

Información de sostenibilidad

P. 2 ESRS 2 – Introducción general

- P. 2 Bases de preparación
- P. 10 Gobierno de la sostenibilidad
- P. 46 Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio
- P. 64 Análisis de Materialidad

P. 72 E – Medioambiente

- P. 72 El – Cambio climático
- P. 138 Taxonomía verde

P. 149 S – Social

- P. 149 SI – Personal propio
- P. 201 S3 – Comunidades afectadas
- P. 217 S4 – Clientes

P. 272 G – Gobernanza

- P. 273 Descripción de los procesos para identificar y evaluar IROs materiales relacionados con la conducta empresarial
- P. 274 Cultura Corporativa
- P. 292 Mecanismos para la detección e investigación de comportamientos ilícitos
- P. 304 Prevención y detección de la corrupción y el soborno
- P. 307 Influencia política
- P. 312 Gestión de la relación con proveedores
- P. 322 Prácticas de pago
- P. 324 Transparencia fiscal

P. 331 ES – Finanzas sostenibles

- P. 333 Gestión de riesgos ASG
- P. 347 Negocio sostenible
- P. 367 Índices y ratings ASG
- P. 371 Adhesiones y alianzas

P. 374 ES – Ciberseguridad

/06

ESRS 2 – Introducción general

BASES DE PREPARACIÓN

El EINF del Grupo CaixaBank se ha elaborado conforme al marco de reporting establecido por las NEIS y a los requerimientos vigentes de la Ley 11/2018. Su estructura y desgloses están alineados para dar respuesta a los estándares de las NEIS identificados como materiales en el Estudio de doble materialidad.

Este informe representa el **Estado de Información No Financiera del Grupo CaixaBank (en adelante EINF)**, que forma parte del Informe de Gestión del Grupo correspondiente al ejercicio 2025, y qué incluye, entre otras cuestiones, la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del Grupo; y el impacto de su actividad con respecto a cuestiones medioambientales, sociales y de gobernanza.

Los contenidos del presente informe responden a los requerimientos identificados como materiales en el Estudio de doble materialidad del 2025, ofreciendo información en detalle de acuerdo con la **Directiva (UE) 2022/2464** sobre información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD) y al **Reglamento Delegado (UE) 2023/2772** de la Comisión, que establece las **Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad** (en adelante, por sus siglas **NEIS** o

ESRS por sus siglas en inglés). Cabe destacar que los requerimientos voluntarios de las NEIS no han sido incluidos en el informe.

El Grupo ha aplicado de forma voluntaria la directiva CSRD, así como el marco de *reporting* proporcionado por las NEIS, que, a 31 de diciembre de 2025, aún no había sido transpuesta al ordenamiento jurídico español.

Asimismo, el EINF, incorpora la información necesaria para cumplir con lo previsto en el artículo 49, del Código de Comercio y la Ley de Sociedades de Capital, así como con la Ley 11/2018 de 28 de diciembre sobre información no financiera y diversidad.

Adicionalmente, el EINF contiene la información correspondiente para dar respuesta a la regulación relativa a la Taxonomía Europea (Reglamento (UE) 2020/852 y a los Reglamentos Delegados de la Comisión 2021/2139 y 2021/2178 en su versión modificada por los Reglamentos Delegados (UE) 2022/1214, 2023/2485 y 2023/2486).

Aunque la Ley 11/2018 y, de manera voluntaria las NEIS, constituyen la base del EINF, también se da respuesta a otros marcos de *reporting* indicados en el **apartado “Información derivada de otra legislación”**, así como, otros desgloses adicionales en línea con los requerimientos solicitados por agencias de *rating*, analistas u otros *stakeholders* relevantes en base a compromisos adquiridos por el Grupo.

En el **apartado “EINF”** de este informe, se incluyen las tablas relativas a los requerimientos de la Ley 11/2018 y a la información contenida en las NEIS, con referencia a cada uno de los apartados del Informe de Gestión en dónde se encuentra la información.





ALCANCE

Este informe incluye información sobre los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) identificados como materiales en relación con los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza derivados de la actividad directa e indirecta del Grupo CaixaBank. Esta información abarca tanto las operaciones propias del Grupo como las fases anteriores y posteriores de su cadena de valor.

En cuanto a las operaciones propias, el informe recoge los datos de desempeño correspondientes a CaixaBank y a las sociedades dependientes que han formado parte del Grupo CaixaBank durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2025. El perímetro de sociedades considerado a efectos de su preparación es el mismo que el utilizado en los estados financieros consolidados, y que se indica en el Anexo 1 - Participaciones de CaixaBank en sociedades dependientes, de las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2025¹. En este sentido, cuando el alcance de la información reportada no cubra la totalidad del perímetro, se indicará de forma específica.

Respecto a la cadena de valor, CaixaBank ha identificado todos los agentes que integran la cadena de valor del Grupo CaixaBank (**véase apartado “Cadena de valor”**) y el Estudio de doble materialidad 2025 ha permitido determinar en qué puntos de dicha cadena los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs) son materiales, y, en consecuencia, la información que debe divulgarse.

¹ Adicionalmente, en el **apartado “Glosario y estructura”**, se presenta un detalle de las sociedades más relevantes por su contribución al Grupo, estando todas ellas comprendidas en el mencionado Anexo.

INFORMACIÓN NO REVELADA

CaixaBank ha omitido parcialmente información en relación con el requerimiento de la NEIS 2 relativo al requisito mínimo de divulgación – Actuaciones (MDR-A): Actuaciones sobre actuaciones y recursos en cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa (MDR-A), y en particular, a la información correspondiente a los gastos en inversiones (CapEx) y a los gastos operativos (OpEx) asociados a planes de acción de determinadas cuestiones de sostenibilidad, al tratarse de información sensible y confidencial vinculada a la estrategia del Grupo.

No obstante, el Grupo ha incluido esta información en aquellos casos en los que ha sido posible, como por ejemplo el gasto en ciberseguridad, los proyectos de eficiencia energética o la inversión en apoyo a la comunidad, recogidos en sus respectivos apartados del informe.

No se ha omitido ninguna otra información relevante en relación con la propiedad intelectual, el *know-how* o los resultados de innovación.

Asimismo, el Grupo no ha aplicado la exención en relación con el desglose de información relativa a acontecimientos inminentes o asuntos en curso de negociación.

HORIZONTES TEMPORALES

Para la elaboración de este informe, el Grupo ha adoptado los horizontes temporales definidos en los estándares NEIS, que son los siguientes:

- | **Corto plazo:** el próximo período de reporte anual (a 1 año vista).
- | **Medio plazo:** desde el final del período de referencia a corto plazo hasta los cinco años (de 1 a 5 años).
- | **Largo plazo:** más de 5 años.

No obstante, para la gestión y divulgación de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, CaixaBank utiliza horizontes temporales específicos, alineados con la metodología del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD). Esta aproximación responde a la naturaleza particular de los riesgos climáticos, que suelen materializarse en plazos más largos que otros riesgos. Los horizontes aplicados en estos casos son:

- | **Corto plazo:** menos de 3 años.
- | **Medio plazo:** más de 3 años y menos de 10 años.
- | **Largo plazo:** más de 10 años.

Estos riesgos se integran en el marco de gestión de riesgos de CaixaBank, siguiendo procesos complementarios que incluyen análisis de resiliencia y modelización de escenarios para identificar impactos y oportunidades relacionados con el clima.

Adicionalmente, en aquellos procesos o métricas descritos en este informe, en los que para su elaboración se utilizan horizontes distintos a los aquí descritos, se explicitará de forma expresa.



FUENTES DE ESTIMACIÓN E INCERTIDUMBRE

En la elaboración del presente informe, CaixaBank ha trabajado con el objetivo de divulgar la información más precisa y fiable posible. Para ello, se ha priorizado el uso de datos procedentes de fuentes primarias y metodologías de cálculo estandarizadas. No obstante, en algunos casos, la información disponible es limitada, especialmente en lo relativo a determinadas contrapartes. En estos casos ha sido necesario recurrir a estimaciones basadas en fuentes indirectas, como por ejemplo medias sectoriales.

Estas estimaciones se han realizado aplicando juicios profesionales, hipótesis, y metodologías de medición, recogida y verificación de datos que, en muchos casos, se encuentran aún en proceso de desarrollo y consolidación. Como consecuencia, algunas métricas incluidas en este informe pueden estar sujetas a un grado de incertidumbre. Los juicios y estimaciones más significativos utilizados en este informe son:

TABLA 1: PRINCIPALES JUICIOS Y ESTIMACIONES

NEIS	Descripción requerimiento	Contenido	Fase cadena de valor	Apartado	Página
ESRS 2 - Análisis de materialidad	En el Estudio de doble materialidad, la valoración de los impactos y riesgos potenciales vinculados a los temas ambientales, sociales y de gobernanza.	En el marco del Estudio de Doble Materialidad, el proceso de evaluación de impactos y riesgos determinados presenta un elevado grado de incertidumbre debido a las metodologías de cálculo empleadas. Estas metodologías aún se encuentran en fase de consolidación. Aunque se han logrado avances en la definición de criterios y estándares, persisten limitaciones relacionadas con la disponibilidad y la homogeneidad de los datos utilizados.	<i>Upstream</i> / operaciones propias / <i>downstream</i>	Análisis de Materialidad	P. 64
EI - Cambio climático	Scope 1 - Emisiones GEI	Para el cálculo del alcance 1, de las emisiones GEI, se recopilan los datos procedentes de consumos de gasóleo C, propano y gas natural de las instalaciones, el combustible de la flota de vehículos, y el consumo de gases refrigerantes. Todos los datos son reales, a excepción del consumo de gasóleo C procedente de la red territorial de oficinas que se estima a partir del importe de la compra del combustible y el precio medio del mismo publicado por el IDEA y el consumo de combustible de la flota de vehículos, que se estima a partir de las lecturas de los cuentakilómetros de los coches cuando pasan por el taller y los consumos teóricos de cada uno de los modelos de vehículo.	Operaciones propias	Cambio climático - Plan de gestión ambiental	P. 118
EI - Cambio climático	Scope 2 - Emisiones GEI	Se reportan los consumos en kwh de toda la energía consumida, la mayor parte de ella procedente de datos reales obtenidos de facturas y el resto se estima a través de un software específico del mantenedor teniendo en cuenta las medias de consumos mensuales prorrateados de cada punto de suministro en los últimos 3 años.	<i>Upstream</i>	Cambio climático - Plan de gestión ambiental	P. 118
EI - Cambio climático	Scope 3 - Emisiones GEI	El cálculo de las emisiones GEI de alcance 3, está sujeta a un elevado nivel de incertidumbre, debido a las limitaciones en las metodologías y datos, incluida la dependencia de disponibilidad de la información de terceros (proveedores).	<i>Upstream</i>	Cambio climático - Plan de gestión ambiental	P. 118
EI - Cambio climático	[Emisiones Financiadas] Scope 3.15 Emisiones GEI - Inversiones	Las estimaciones y asunciones más relevantes del Grupo están relacionadas con la presentación de las emisiones GEI vinculadas a la cartera de financiación e inversión, que están sujetas a un elevado grado de incertidumbre debido a las limitaciones en los datos y las metodologías existentes, incluyendo la dependencia en los datos de terceros.	<i>Downstream</i>	Cambio climático - Cálculo de emisiones financiadas	P. 128
EI - Cambio climático	[Sendas de descarbonización] Establecimiento de objetivos de transición para el alineamiento de carteras y métricas de seguimiento	Los objetivos y métricas de seguimiento fijadas para la descarbonización de las carteras de financiación e inversión requieren de parámetros prospectivos y horizontes a largo plazo. CaixaBank se basa en las mejores prácticas existentes y datos disponibles en el momento de la fijación, por este motivo las declaraciones prospectivas reflejan la visión actual de los eventos futuros y se basan en expectativas, proyecciones y estimaciones. Estas implican una incertidumbre y un riesgo significativo, debido a factores como la evolución de la ciencia, el desarrollo de metodologías, la variación de estándares, las condiciones futuras del mercado y los desarrollos tecnológicos (que varían según las industrias), así como debido a los desafíos en la disponibilidad de datos, la precisión y los cambios en la regulación.	<i>Downstream</i>	Cambio climático - Alineamiento de la cartera de crédito e inversiones con el Acuerdo de París - Planes de transición y alineamiento	P. 102
EI - Cambio climático	La valoración de los riesgos climáticos	La medición del impacto de los riesgos climáticos en el Grupo CaixaBank presenta un elevado grado de incertidumbre, derivado del uso de múltiples asunciones y proyecciones, como la aplicación de escenarios climáticos y horizontes temporales a largo plazo, así como de las limitaciones de las metodologías disponibles y la dependencia de datos de terceros.	Operaciones propias	Cambio climático - Gestión activa del riesgo climático	P. 77
EI - Cambio climático	Taxonomía verde	La presentación de la información de Taxonomía verde está sujeta a un grado elevado de incertidumbre debido a la calidad del dato y al uso de datos de terceros (contrapartes o proveedores externos de datos).	<i>Downstream</i>	Taxonomía verde	P. 138
ES - Finanzas sostenibles	Clasificación de productos sostenibles	La determinación de qué productos se consideran sostenibles se basa en la aplicación de unos criterios definidos por CaixaBank en base a la interpretación de marcos regulatorios en evolución.	<i>Downstream</i>	Finanzas Sostenibles - Movilización de finanzas sostenibles	P. 348

Estas estimaciones se detallan con mayor profundidad en cada uno de los apartados del informe, indicándose de forma específica cuando la información reportada se refiere a alguna fase de la cadena de valor.

Las estimaciones se han realizado en base a la mejor información disponible a la fecha de preparación de este informe, si bien, considerando las incertidumbres existentes, es posible que acontecimientos futuros obliguen a modificarlas.

El Grupo mantiene distintas líneas de trabajo abiertas con el objetivo de continuar mejorando la precisión y fiabilidad de los datos reportados. Asimismo, cabe destacar que, las nuevas regulaciones y metodologías en materia de sostenibilidad, así como la aparición de nuevas metodologías permitirán, en el futuro, disponer de información más exacta.

En este sentido, CaixaBank se compromete a ser transparente en las hipótesis utilizadas en sus desgloses, así como en los cambios que se puedan producir, en el futuro, en estas hipótesis, con el objetivo de dar el contexto apropiado a los lectores del informe.

ESTIMACIÓN DE LA CADENA DE VALOR

Como se ha mencionado en este apartado, el Grupo CaixaBank ha realizado diversas estimaciones para la elaboración de este informe. Entre ellas, las que presentan un mayor grado de incertidumbre son aquellas vinculadas con parámetros de las fases anteriores y posteriores de la cadena de valor (*véase apartado “Cadena de valor”*).

La estimación de estos parámetros se ha llevado a cabo mediante el uso de fuentes indirectas, como son datos sectoriales y otras variables sustitutivas, debido a la limitada disponibilidad de información de terceros. Esta circunstancia implica un elevado nivel de incertidumbre en su medición, derivada de las limitaciones en las metodologías utilizadas, al estar aún en desarrollo, y a la dependencia de datos de terceros.

Por ello, en general, el nivel de precisión de estas métricas es inferior al del resto de métricas incluidas en el informe.

En la *tabla 1: Principales juicios y estimaciones* se detallan las principales estimaciones utilizadas en este informe, indicando a qué parte de la cadena de valor se refieren.

CAMBIOS EN LA PREPARACIÓN DEL INFORME Y COMPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las cifras correspondientes al año 2024 incluidas en el EINF del 2025, se presentan única y exclusivamente a efectos comparativos.

Con el objetivo de cumplir de la forma más exacta y completa posible a los distintos requerimientos establecidos por la regulación, durante el ejercicio 2025 se han realizado **cambios en la metodología de cálculo o en el alcance de determinados indicadores**, no siendo comparable la información ofrecida en este informe con respecto a la información ofrecida en informes de ejercicios anteriores. Los principales cambios han sido:

	Tipología de la modificación	Modificación
Movilización de finanzas sostenibles	Modificación del alcance de filiales y de productos	Se incluye la financiación sostenible originada por BPI y CPC, y en relación con la intermediación sostenible, i) se excluye el efecto mercado en el cálculo del incremento de patrimonio bajo gestión sostenible por parte de CaixaBank Asset Management, ii) se incluye incremento de patrimonio bajo gestión sostenible de terceras gestoras, y iii) se incluye la comercialización de <i>renting</i> sostenible. No se han reexpresado los datos de 2024, no siendo comparables en perímetro con los de 2025.
Período medio de pago a proveedores	Modificación del alcance de filiales	Se incorpora al cálculo la información de BPI.
Número de oficinas	Modificación de la definición	Incorporación de otra tipología de oficinas de atención <i>retail</i> .
Brecha salarial ajustada	Modificación del alcance de filiales	Se incorpora a VidaCaixa, que ha pasado a ser estadísticamente significativa.

Se detalla la definición en cada uno de los apartados correspondientes así como en el *apartado “Glosario y estructura”*.

Adicionalmente, durante el ejercicio 2025 se han **revisado y ajustado los siguientes objetivos** en materia de sostenibilidad:

	Objetivo anterior	Objetivo ajustado	Motivo Modificación
Ingresos financieros generados por financiación sostenible	15 %	17 %	Dada la mejor calidad del dato disponible, se ha reestimado el objetivo a diciembre de 2027

No se han recalculado datos más allá de lo que se menciona de forma expresa en el presente Informe.

CORRECCIÓN DE ERRORES

En la elaboración del presente informe, no se ha detectado ningún error significativo sobre la información divulgada en períodos anteriores que haya supuesto la reexpresión de los datos incluidos en el EINF del ejercicio 2024.

INFORMACIÓN DERIVADA DE OTRA LEGISLACIÓN

El Grupo CaixaBank está sujeto a requerimientos adicionales derivados de otras normativas, además de los establecidos por la Ley 11/2018 y las NEIS, los cuales también se abordan en el presente informe de gestión.

En el **apartado 8 “EINF – Tabla de contenido asociado a otras regulaciones”** se describen los requerimientos contemplados en las NEIS que se derivan de otra legislación de la Unión Europea (UE).



OTROS MARCOS DE REPORTING

Asimismo, en el **apartado 9 “Otros marcos de reporting”** se incluyen las tablas de correspondencia de contenidos en relación con otros estándares y marcos de referencia en materia de sostenibilidad, que, si bien no forman parte del marco legal aplicable, el Grupo ha considerado relevante incluir. Los marcos son:

- | **Principios de Banca Responsable** promovidos por la Alianza de las Naciones Unidas con el sector financiero (UNEP FI). Se trata del marco de referencia basado en seis principios que pretenden dar respuesta a los diferentes grupos de interés en relación con las dimensiones de la banca sostenible.
- | **Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** marcados por la Agenda 2030.

Adicionalmente, se da respuesta parcialmente a los siguientes marcos de reporting de sostenibilidad:

- | **Global Reporting Initiative (GRI)** de acuerdo con la versión GRI Standards 2021. Se han aplicado los criterios y principios para la definición del contenido y calidad del informe definidos por dichos estándares.
- | **Normas Internacionales de Información sobre Sostenibilidad (IFRS S)** emitidas por el ISSB. Estas normas establecen un marco global para la divulgación de información financiera relacionada con la sostenibilidad, con el objetivo de mejorar la comparabilidad y la transparencia para los inversores y otros grupos de interés.

INCORPORACIÓN POR REFERENCIA

Este informe, en los **apartados 6 “Información de sostenibilidad”** y **8 “EINF”**, incorpora toda la información necesaria para cumplir con los requerimientos establecidos en la Ley 11/2018 así como con el marco de *reporting* de las NEIS que son aplicables al Grupo CaixaBank como resultado de su análisis de materialidad.

No obstante, en aquellos casos en los que los requerimientos de divulgación de las NEIS están estrechamente vinculados a obligaciones ya aplicables al Grupo CaixaBank, como por ejemplo los relativos al Gobierno Corporativo, regulados por la Circular 5/2013 de la CNMV, y sus modificaciones posteriores, que exigen la descripción de la estructura de gobierno de la Entidad, o los relativos a las remuneraciones del Consejo de Administración y la Alta Dirección, regulados por Circular 4/2013 y sus modificaciones posteriores, se incluye referencias a los apartados correspondientes del Informe de Gestión donde se desarrolla esta información.

La siguiente tabla proporciona una descripción de los apartados del informe de gestión que incluyen información relevante, según lo exigen las NEIS, y que se ha incorporado por referencia en los **apartados 6 “Información de sostenibilidad”** y **8 “EINF”**:



Descripción	Requerimiento NEIS	Apartado de referencia	P.
Base general para la elaboración del estado de sostenibilidad - Perímetro	NEIS 2 BP-1	Anexo 1- Participaciones de CaixaBank en sociedades dependientes, de las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2025	
Descripción del modelo de negocio	NEIS 2 SBM-1	Apartado 5 “Modelo de creación de valor” del Informe de Gestión Consolidado 2025	##
Estrategia del Grupo	NEIS 2 SBM-1	Apartado 2 “Entorno y estrategia corporativa” del Informe de Gestión Consolidado 2025	##
El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión	NEIS 2 GOV-1	Apartado 3 “Gobierno Corporativo” del Informe de Gestión Consolidado 2025	##
Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos	NEIS 2 GOV-3	Apartado 3 “Gobierno Corporativo” del Informe de Gestión Consolidado 2025	##
Recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad - CapEx / OpEx	NEIS 2 MDR-A	Notas 19 “Activos tangibles”, 20 “Activos intangibles” y 37 “Otros gastos de administración” de las Cuentas Anuales Consolidadas 2025	
Condenas y multas por infringir las leyes anticorrupción y antisoborno	NEIS GI-4	Nota 24 “Provisiones” de las Cuentas Anuales Consolidadas 2025	

UTILIZACIÓN DE DISPOSICIONES DE INTRODUCCIÓN PAULATINA (PHASE-IN)

CaixaBank se ha acogido a las disposiciones de introducción paulatina de determinados requisitos de los ESRS. En la siguiente tabla se detallan aquellos requerimientos para los que el Grupo CaixaBank ha optado por no divulgar en el EINF del ejercicio 2025 de conformidad con el reglamento delegado (UE) 2023/2772 de la Comisión.

NEIS	Requerimiento NEIS	Descripción	Actuación
NEIS 2	SBM-3 apartado 48, letra e)	Efectos financieros previstos	Divulgación de información cualitativa
NEIS EI	EI-9	Efectos financieros previstos de los riesgos físicos y de transición de importancia relativa y oportunidades potenciales relacionadas con el cambio climático	Divulgación de información cualitativa

VERIFICACIÓN

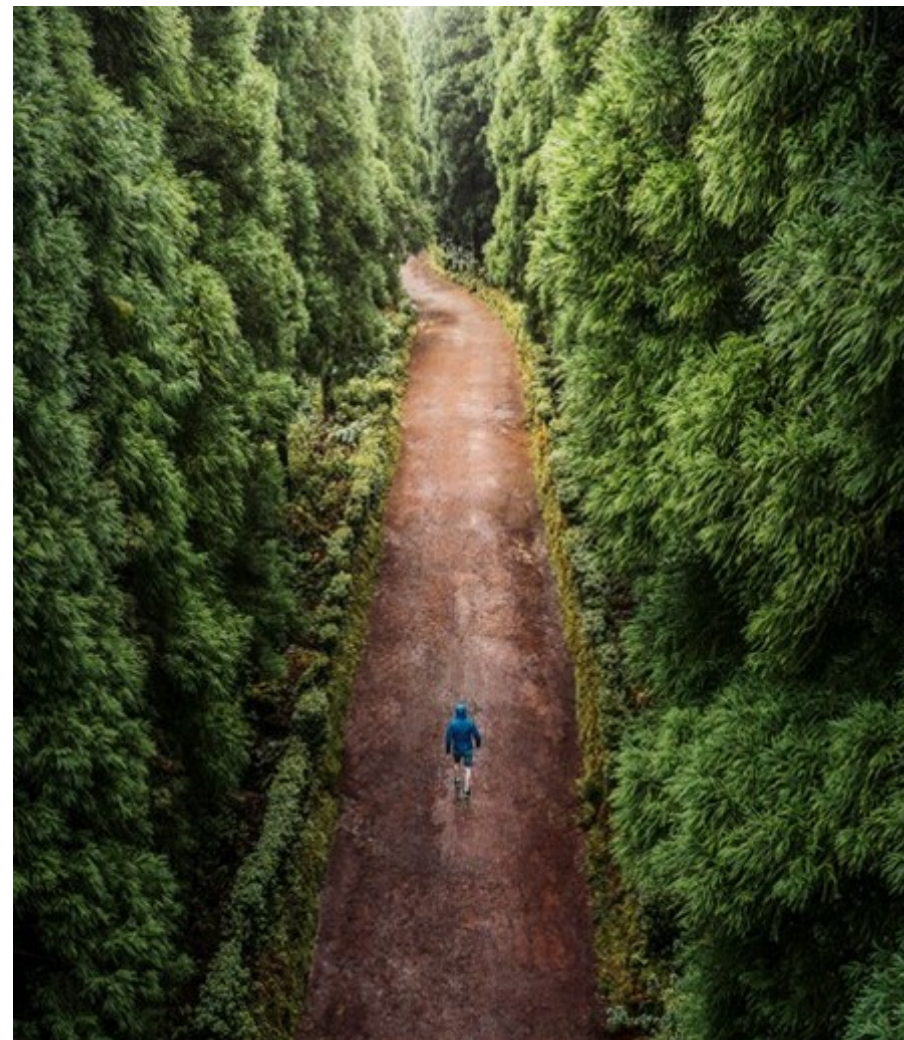
PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. emite un informe de verificación independiente de aseguramiento limitado en base a las Guías de Actuación 47 Revisada y 56 del ICJCE Revisada (enero 2026), y considerando la nota del ICAC de 18.12.2024, sobre la información no financiera requerida por la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad, complementada por los requerimientos de las NEIS, referenciada e identificada de manera específica.

Por otra parte, *PricewaterhouseCoopers* Auditores, S.L. emite un informe de verificación independiente bajo la ISAE 3000 revisada con alcance de seguridad limitada, sobre las secciones 2.1, 2.2, 2.3 y 5.1 de los Principios de Banca Responsable de UNEP FI, referenciada e identificada de manera específica.

Los mencionados informes están disponibles en el [apartado “Anexo – Informe de verificación independiente”](#).

HECHOS POSTERIORES

Desde 1 de enero de 2026 hasta la fecha de formulación del presente informe no se han producido acontecimientos significativos en el Grupo, no mencionados en este informe.



GOBIERNO DE LA SOSTENIBILIDAD

MODELO DE GOBIERNO DE LA SOSTENIBILIDAD



El modelo de gobierno de la Sostenibilidad se integra dentro del sistema de gobierno corporativo del Grupo CaixaBank.

Las bases del modelo de gobierno de CaixaBank están formadas por un conjunto de políticas, principios, marcos, normas y mecanismos que regulan las estructuras y el funcionamiento de los órganos de gobierno de la Entidad, los Estatutos sociales y el Reglamento del Consejo de Administración, así como otras políticas conexas como la Política de Gobierno Corporativo.

Desde esta estructura de gobierno se establecen los objetivos y las directrices generales de gestión, basadas en principios éticos y en los valores corporativos de CaixaBank y alineadas con el compromiso de desarrollo sostenible orientado a generar valor a largo plazo y compartido con los distintos grupos de interés. Todo ello, considerando los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) vinculados a la sostenibilidad (*véase apartado “Impactos, Riesgos y Oportunidades materiales”*).

En los últimos años, la integración en la actividad del Grupo de los objetivos estratégicos en materia de sostenibilidad ha conllevado la aprobación y revisión de las políticas, procedimientos y roles para asegurar que estos ejes se considerarán en la toma de decisiones. En este sentido, el Grupo ha estado trabajando en:

- | Definición y actualización de las políticas ASG.
- | Fijación de criterios, roles y responsabilidades.
- | Integración en los sistemas y circuitos del Grupo.
- | Medición de resultados y rendición de cuentas.

A este respecto, las funciones y responsabilidades en materia de sostenibilidad han sido fijadas en el anteriormente mencionado marco de gobierno corporativo de la Sociedad y en las políticas internas sobre sostenibilidad (*véase apartado “Marco de políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad”*).

COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN

La composición del Consejo y de las Comisiones **es equilibrada y diversa en términos de categoría, género, conocimientos y experiencia, reuniendo todos los consejeros los requisitos de idoneidad** necesarios para el ejercicio de sus funciones. Además de cumplir con la normativa aplicable a la Entidad, esta diversidad fortalece la calidad del proceso de toma de decisiones, fomenta una visión estratégica integral y mejora la capacidad de estos órganos para desempeñar eficazmente sus funciones, garantizando así una gestión sólida, transparente y alineada con los intereses de los grupos de interés.

En términos de independencia, el Consejo de Administración de CaixaBank cuenta con 9 consejeros independientes, lo que representa el 60% de sus miembros, superando ampliamente las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de Sociedades Cotizadas, para sociedades con un accionista que posee más del 30% del capital social.

La información en relación con la **composición del Consejo de Administración y sus Comisiones**, así como de los órganos de gestión se recoge en el *apartado “Gobierno Corporativo - El Consejo de Administración”*.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN

El Consejo de Administración asume la responsabilidad última en materia de sostenibilidad, aprobando y supervisando la estrategia y su implantación. Para ello, cuenta con el apoyo de diversas comisiones especializadas que, en el marco de sus competencias, participan, entre otras, en la definición de políticas, la gestión de riesgos, la supervisión del proceso de elaboración de la información no financiera, la eficacia de los sistemas de control interno y la alineación de la política retributiva con los objetivos de sostenibilidad.

A su vez, en la **traslación a la organización interna de gestión de CaixaBank de los criterios y principios de actuación en materia de sostenibilidad**, juegan un papel esencial tanto el Comité de Dirección, cauce de comunicación (a través especialmente del **Consejero Delegado**) entre el Consejo y la Alta Dirección, como los distintos **Comités Internos especializados** que se han constituido y que deberán actuar bajo los principios de eficiencia, coordinación y especialización, como el Comité de Sostenibilidad u otros *Steering Committes* cuyo objetivo es impulsar las distintas líneas de trabajo específicas.

Este sistema de gobernanza permite cumplir con el propósito de CaixaBank de implantar un modelo de gobierno de gestión de los IROs en materia de sostenibilidad coherente, eficiente y adaptable que supervise la consecución de los objetivos del Grupo CaixaBank, en línea con las expectativas del BCE y las mejores prácticas del mercado.

_ESTRUCTURA DE GOBIERNO DE LA SOSTENIBILIDAD



El compromiso del Grupo CaixaBank en materia de sostenibilidad está respaldado por una sólida estructura de gobernanza con supervisión del Consejo de Administración.

Órganos de gobierno

Los órganos de gobierno, formados por el Consejo de Administración y sus comisiones delegadas, son los responsables de definir la estrategia de sostenibilidad del Grupo, y de supervisar su ejecución, garantizando su integración en todas las áreas de negocio.

El **Consejo de Administración, como máximo responsable de la supervisión de los impactos, riesgos y oportunidades materiales (IROs) en materia de sostenibilidad**, ha impulsado activamente la integración de la sostenibilidad en todos los negocios y actividades del Grupo. Esta visión estratégica busca garantizar que los principios ASG sean un eje central en la toma de decisiones y en la creación de valor a largo plazo.

Consejo de Administración

El **Consejo de Administración** es el máximo órgano de representación, administración y gestión del Grupo. Es responsable de **definir la estrategia global del Grupo y los objetivos estratégicos**, así como de su supervisión y desarrollo.

En **materia de sostenibilidad** el Consejo de Administración es el máximo responsable en la definición, supervisión y evaluación de la estrategia de sostenibilidad, así como de la supervisión de los impactos, riesgos y oportunidades (IROs). Entre sus funciones, destacan:

- | La aprobación, supervisión y seguimiento de las políticas, principios y declaraciones en materia de sostenibilidad, asegurando su cumplimiento y actualización conforme a los estándares y mejores prácticas internacionales.
- | La aprobación, supervisión y seguimiento de la estrategia del Grupo, garantizando que la sostenibilidad se integre en los planes estratégicos y operativos.
- | La definición de objetivos y métricas en sostenibilidad/ASG, y revisión de los avances y resultados en sostenibilidad con respecto a los objetivos.
- | La aprobación y supervisión de los informes públicos de información no financiera.



- | Implantación de un marco de gobierno de los riesgos en materia de sostenibilidad/ASG acorde con el nivel de propensión al riesgo del Grupo, que incluye la difusión de una cultura del riesgo sólida y diligente, la fijación del apetito por el riesgo articulado en un Marco de Apetito al Riesgo y responsabilidades definidas para las funciones de toma, gestión y control de riesgos.
- | Velar por la integración de los criterios de sostenibilidad en la gestión global del Grupo, en todos los negocios y actividades del Grupo.
- | La promoción de una cultura corporativa sostenible, fomentando la concienciación y formación en materia de sostenibilidad en todos los niveles de la organización.
- | Supervisar la comunicación y las relaciones con los distintos grupos de interés en materia de sostenibilidad, asegurando la transparencia y el diálogo con accionistas, clientes, empleados, proveedores y comunidades, con el objetivo de generar un impacto positivo a nivel social, ambiental y económico.

La información en relación con las funciones del Consejo de Administración se recoge en el **apartado “Gobierno Corporativo - El Consejo de Administración”** y en el **“Reglamento del Consejo de Administración”**.

_APROBACIONES Y DISCUSIONES CLAVES EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD DURANTE EL 2025

1 ^{er} Trimestre	3 ^{er} Trimestre
Aprobación de la actualización de los Principios generales de la Política corporativa de privacidad y protección de datos y de la Política corporativa de gobierno de la información y la calidad del dato.	Aprobación de la actualización de principios y declaraciones de sostenibilidad: Principios de actuación en materia de sostenibilidad, Principios de Derechos Humanos, Declaración sobre Cambio climático y Declaración sobre Naturaleza.
Aprobación de la de la actualización de la Política corporativa de gestión global del riesgo.	Aprobación del <i>Social Bonds Report</i> y del <i>Green Bonds Report</i> .
Aprobación de la actualización del Código ético.	Formulación del Informe de Gestión semestral de 2025.
Formulación del Estado de Información No Financiera 2024 (EINF) que forma parte del Informe de Gestión.	Aprobación de la actualización del marco de financiación sostenible.
Aprobación del Informe anual de gobierno corporativo 2024 (IAGC) y del Informe anual de remuneraciones de consejeros 2024 (IARC).	Seguimiento de las principales métricas de sostenibilidad.
Aprobación de la modificación del Reglamento del Consejo de Administración.	Seguimiento de la evolución de los canales digitales.
Aprobación de la modificación de la política de remuneración del Consejo de Administración.	Aprobación de la actualización de la Política corporativa de gestión del riesgo tecnológico y de la Política corporativa y principios de seguridad de la información.
Seguimiento de la evolución de indicadores de calidad de clientes.	Actualización Servicio de Atención al Cliente (SAC)
Aprobación de la actualización de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG.	
Memoria anual del Servicio de Atención al Cliente.	
2 ^{do} Trimestre	4 ^o Trimestre
Seguimiento del Plan estratégico de IT.	Autoevaluación del Consejo de Administración.
Aprobación de la Declaración sobre principales incidencias adversas (PIAS).	Seguimiento Personas – Estudios Clima Laboral.
Seguimiento del proyecto de Mejora Atención al Cliente (MAC).	Aprobación Estudio Doble Materialidad 2025.
Aprobación de la Política de selección, diversidad y evaluación de la idoneidad de consejeros y de los miembros de la Alta Dirección y otros titulares de funciones clave.	Seguimiento evolución calidad y clientes.
Aprobación de la actualización de la Política corporativa de gobierno y control interno.	Seguimiento Cosmos
Aprobación de la modificación del Reglamento del Comité de Dirección y del Comité Global del Riesgo.	Aprobación Plan de Transición Prudencial
	Aprobación del Informe Climático

Las Comisiones del Consejo de Administración

El **Consejo de Administración** cuenta con una **estructura de comisiones especializadas por razón de la materia**, con facultades de supervisión y asesoramiento, así como con una Comisión Ejecutiva. Estas comisiones asisten al Consejo en el análisis y seguimiento de los asuntos propios de su competencia, configurándose como un elemento esencial en los procesos de toma de decisiones y en las labores de supervisión y control.

Las comisiones están integradas por consejeros con conocimientos específicos en sus respectivos ámbitos de actuación y cuentan con una **estructura de composición cruzada** que favorece la interacción eficiente.

No existen reglamentos específicos para cada comisión, rigiéndose por lo dispuesto en **la Ley, los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo**, dónde se fijan sus funciones.

En aquellos casos en los que determinadas funciones competen a varias comisiones, la Entidad ha establecido **mecanismos adecuados de coordinación** para garantizar el correcto ejercicio de sus responsabilidades y evitar solapamientos.

En cumplimiento de la normativa aplicable, las comisiones elaboran un **informe anual de actividades**, que incluye la evaluación sobre su funcionamiento durante el ejercicio (*véase apartado "Las Comisiones del Consejo"*).



Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad

La Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, es responsable de definir y supervisar la estrategia de sostenibilidad, y entre sus funciones en materia de sostenibilidad destacan:

- | Elevar al Consejo de Administración la propuesta de definición de la estrategia, planes, políticas y objetivos en materia de sostenibilidad.
- | Elevar al Consejo de Administración para su aprobación las políticas en materia de sostenibilidad.
- | Supervisar el cumplimiento de las políticas y normas en el ámbito de sostenibilidad, evaluándolas y revisándolas periódicamente para que respondan al interés social y a los grupos de interés.
- | Realizar propuestas de mejora en materia de sostenibilidad.
- | Supervisar que las actuaciones de la Entidad se ajustan a la estrategia y a las políticas fijadas, así como, monitorización de la consecución de los objetivos establecidos.
- | Informar, con carácter previo a su elevación al Consejo de Administración por la Comisión de Auditoría y Control, de los informes que haga públicos el Grupo en materia de sostenibilidad.
- | Supervisar la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa de la Sociedad, en coordinación con la Comisión de Auditoría y Control.
- | Evaluar los informes periódicos internos en materia de sostenibilidad.

_APROBACIONES Y DISCUSIONES CLAVES EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD DURANTE EL 2025

1 ^{er} Trimestre	3 ^{er} Trimestre
Revisión de la Guía de finanzas sostenibles.	Revisión del Informe de Gestión semestral 2025.
Revisión del Cierre del Plan de Banca Sostenible 2022-2024.	Actualización del marco de financiación sostenible.
Seguimiento de indicadores clave ASG.	Actualización de principios y declaraciones de sostenibilidad: Principios de actuación en materia de sostenibilidad, Principios de Derechos Humanos, Declaración sobre Cambio climático y Declaración sobre Naturaleza.
Revisión del Estado de información no financiera 2024 (EINF) e Informe de Gestión 2024.	Revisión del <i>Green Bonds Report</i> .
Revisión del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC) 2024.	Revisión del <i>Social Bonds Report</i> .
Punto de situación de la NZBA.	Punto de situación de la NZBA.
Modificación del Reglamento del Consejo de Administración.	
Actualización de la Política corporativa de riesgos de sostenibilidad/ASG.	
2 ^{do} Trimestre	4 ^o Trimestre
Seguimiento de las métricas Net Zero	Revisión Estudio Doble Materialidad 2025
Revisión de la evolución de las principales métricas de primer nivel del Plan 2025-2027.	Seguimiento de las métricas Net Zero.
Revisión de la Declaración de Principales Incidencias Adversas (PIAS) de 2024.	Revisión Plan de Transición Prudencial
	Seguimiento análisis Naturaleza

Comisión de Riesgos

La Comisión de Riesgos, apoya y asesora al Consejo de Administración en la definición, evaluación y análisis de la gestión de los riesgos, y entre sus funciones en materia de sostenibilidad destacan:

- | Proponer al Consejo la política de riesgos del Grupo, identificando los riesgos en materia de sostenibilidad.
- | Asistir y asesorar al Consejo de Administración en la vigilancia de la estrategia de riesgos, informando sobre el marco de apetito al riesgo, incluyendo los riesgos de sostenibilidad.
- | Supervisar la eficacia de la función de gestión y control de riesgos recibiendo información periódica sobre sus actividades, incluidas las relacionadas con sostenibilidad.

_APROBACIONES Y DISCUSIONES CLAVES EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD DURANTE EL 2025

1 ^{er} Trimestre	3 ^{er} Trimestre
Actualización de la Política corporativa de gestión global del riesgo.	Actualización de la Política corporativa y principios de seguridad de la información.
Actualización del Código ético.	Actualización de la Política corporativa de gestión del riesgo tecnológico.
Actualización de los Principios generales de la Política corporativa de privacidad y protección de datos y de la Política corporativa de gobierno de la información y la calidad del dato.	
Actualización de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG.	
2 ^{do} Trimestre	4 ^o Trimestre
Seguimiento del riesgo tecnológico y seguridad de la información.	Seguimiento riesgo climático
Revisión de la memoria de privacidad.	Revisión de la evaluación de materialidad de riesgos ASG 2025.
Seguimiento del sector defensa	Revisión del Plan de Transición Prudencial.
	Seguimiento del sector defensa

Comisión de Auditoría y Control

La Comisión de Auditoría y Control es la responsable de supervisar el proceso de elaboración y el contenido de la información que debe ser formulada por el Consejo de Administración en materia de Sostenibilidad para su publicación. Sus principales funciones son:

- | Informar en la Junta General de Accionistas sobre la verificación de la información no financiera y el papel de la Comisión en este proceso.
- | Supervisar la elaboración y presentación del Estado de Información No Financiera contenido en Informe de Gestión Consolidado, asegurando el cumplimiento normativo.
- | Revisar la eficacia del Sistema de Control Interno de la información no financiera, garantizando su fiabilidad y proponiendo mejoras si es necesario.
- | Revisar que la información no financiera incluida en los informes financieros anuales e intermedios está actualizada y coincide, en su caso, con la que ha sido formulada o aprobada por el Consejo de Administración.

_APROBACIONES Y DISCUSIONES CLAVES EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD DURANTE EL 2025

1º Trimestre	3º Trimestre
Revisión del Estado de Información No Financiera 2024 que forma parte del Informe de Gestión.	Revisión del Informe de gestión semestral 2025.
Resultados de la certificación sobre la Información no financiera (SCIINF).	Revisión del Revisión del <i>Social Bonds Report</i> y del <i>Green Bonds Report</i> .
Evaluación del verificador de sostenibilidad 2024.	
Revisión del Informe anual de Gobierno Corporativo 2024 (IAGC) y del Informe anual de Remuneraciones 2024 (IARC).	
Monográfico de sostenibilidad y actualización normativa de CSRD y Taxonomía (Ómnibus UE 2025).	
2º Trimestre	4º Trimestre
Monográfico del <i>Journey to cloud</i> .	Monográfico del <i>Journey to cloud</i> .
Monográfico de retribuciones.	Monográfico ciberseguridad y Red Team.
Revisión de la Declaración sobre principales incidencias adversas (PIAS).	Revisión Estudio Doble Materialidad 2025.
Actualización de la Política corporativa de gobierno y de control interno.	Actualización normativa CSRD y grado de avance Estado de Información No Financiera (EINF).
	Evaluación preliminar del verificador de sostenibilidad.

Comisión de Retribuciones

La Comisión de Retribuciones apoya y asesora al Consejo en la definición, supervisión y revisión de las políticas de remuneración de los consejeros y altos directivos, y entre sus funciones en materia de sostenibilidad destacan:

- | Elevar al Consejo la propuesta de fijación de la retribución variable vinculada, entre otros criterios, a factores ASG.

_APROBACIONES Y DISCUSIONES CLAVES EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD DURANTE EL 2025

1º Trimestre

Propuesta de retos corporativos anuales y plurianuales del esquema de retribución variable de 2025.

Actualización de la Política de remuneración del Consejo de Administración.

Revisión del Informe anual de Remuneraciones de Consejeros 2024 (IARC).

2º Trimestre

Seguimiento de las auditorías de Retribuciones del 2025.

3º Trimestre

-

4º Trimestre

Resumen y posicionamiento del modelo retributivo.

Retribución variable 2026: principales modificaciones en los esquemas de retribución variable.



Órganos de gestión

En los Órganos de Gestión recae la definición, ejecución y desarrollo de la estrategia adoptada por los Órganos de Gobierno en materia de sostenibilidad. La sostenibilidad, es una de las prioridades estratégicas del Grupo, teniendo un carácter transversal, y siendo responsabilidad de todas las áreas del Grupo incorporarla en sus funciones.

En este sentido, CaixaBank ha estado trabajando en los últimos años para integrar el seguimiento y la gestión de la sostenibilidad en la estructura de gestión existente.



En la figura del Consejero Delegado y en el Comité de Dirección recae la gestión diaria de las cuestiones de sostenibilidad, que incluye la responsabilidad de gestionar y supervisar los impactos, riesgos y oportunidades materiales¹

Para la ejecución de la estrategia de sostenibilidad y su gestión y seguimiento, CaixaBank cuenta con el Comité de Sostenibilidad, quién realiza el seguimiento de la gestión en materia de sostenibilidad; con el Comité Global del Riesgo, que es el responsable de la gestión y monitorización de los riesgos ASG, y con el Comité de Dirección, que es el responsable de aprobar las líneas de acción de la estrategia de sostenibilidad, así como todas las áreas ejecutivas, que se encargan de la gestión y supervisión diaria de los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) de su competencia.

Adicionalmente, el Grupo cuenta con distintos Comités especializados, dependientes en su mayoría del Comité de Dirección, que controlan, supervisan y gestionan los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) integrados dentro de sus respectivas responsabilidades.

Estos Comités están formados por expertos en la materia que gestionan y toman decisiones sobre las líneas generales de actuación.

Comité de Dirección

El Comité de Dirección es el máximo órgano de gestión, se reúne semanalmente para tomar acuerdos relativos al desarrollo del Plan Estratégico y Operativo Anual, así como a los que afectan a la vida organizativa de la Sociedad. **Véase responsabilidades y composición en el apartado “Gobierno Corporativo – Alta Dirección”**. En materia de sostenibilidad sus principales funciones son:

- | Desarrollar las principales líneas de acción en el ámbito de la sostenibilidad.
- | Revisar y elevar las políticas en materia de sostenibilidad para su aprobación.
- | Integrar la sostenibilidad en el día a día de la organización.
- | Supervisar el cumplimiento normativo y regulatorio en materia ASG.
- | Evaluar los riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad.
- | Promover una cultura organizacional basada en la ética, la diversidad, la inclusión y el respeto al medioambiente.
- | Reportar a los Órganos de Gobierno sobre los avances en la ejecución de la estrategia y otros temas en materia ASG.

¹ Véase detalle de los IROs materiales en el **apartado “Impactos, Riesgos y Oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio”**.

_APROBACIONES Y DISCUSIONES CLAVES EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD DURANTE EL 2025

1º Trimestre

Revisión contenido Educación financiera

Plan director de seguridad de la información 2025.

Seguimiento métricas *Net Zero*.

Aprobación creación Unidad CAIO - Oficina de la IA.

Plan de seguridad, salud y bienestar.

Plan de Acción analistas.

Revisión Informe de Gestión 2024 (incluye EINF).

Seguimiento Plan Estratégico 25-27.

Seguimiento métricas *compliance*.

2º Trimestre

Seguimiento métricas *Net Zero*.

Resultados ejercicio Tiber ES (ciberseguridad).

Proceso AHEAD Review

Resultados mes social - mayo 2025.

Seguimiento Plan Estratégico 25-27.

Revisión de la Declaración sobre Principales Incidencias Adversas (PIAS) de 2024.

Seguimiento Proyecto Mejora Atención al Cliente (MAC)

Seguimiento Generación +

Plan de Comunicación Agilidad

Revisión memoria Comités de diversidad

3º Trimestre

Estudio de compromiso y satisfacción de los empleados - Radar 2025.

Revisión Informes de bonos verdes y sociales.

Resultados Encuesta de Calidad Interna.

Revisión actualización del marco de financiación sostenible - *framework*.

Revisión Estudio de Doble Materialidad 2025

Revisión estratégica NZBA

Seguimiento Plan Estratégico 25-27.

4º Trimestre

Seguimiento Plan Cosmos

Análisis amenazas cibernéticas

Propuesta esquemas de retribución variable 2026

Acción Social - El Árbol de los sueños

Seguimiento Plan Estratégico 25-27.

Revisión del Plan de Transición Prudencial.

Comité de Sostenibilidad

Es el órgano de gestión dependiente del Comité de Dirección responsable de aprobar y supervisar la estrategia y las prácticas de sostenibilidad de CaixaBank, así como proponer y elevar para su aprobación por los órganos de gobierno correspondientes las políticas generales para la gestión de la sostenibilidad. Su misión es contribuir a que CaixaBank sea reconocido como referente en sostenibilidad, reforzando su posicionamiento a través de su modelo de banca sostenible.

El Comité de Sostenibilidad se reúne con periodicidad mensual, está presidido por el Director de Sostenibilidad y está formado por directivos de distintos ámbitos del Grupo. Sus principales responsabilidades son:

- | Supervisar el Plan de Sostenibilidad de la Entidad y evaluar su grado de cumplimiento, así como revisar y proponer la estrategia de sostenibilidad y los objetivos asociados.
- | Realizar el seguimiento de los proyectos e iniciativas para el despliegue del Plan de Sostenibilidad.
- | Promover la integración de los criterios de sostenibilidad en la gestión del negocio y en el resto de los ámbitos del Grupo.
- | Conocer y analizar los requerimientos regulatorios, tendencias y mejores prácticas sectoriales en materia de sostenibilidad.
- | Revisar y aprobar la información a divulgar al mercado relativa a la sostenibilidad, elevándola, cuando corresponda, a los órganos de gobierno con carácter previo a su publicación o divulgación.
- | Reportar al Comité de Dirección sobre los acuerdos del Comité de Sostenibilidad, avances de la implantación del Plan de Sostenibilidad, las propuestas de políticas para la gestión de la sostenibilidad, así como declaraciones y normas.
- | Reportar al Comité Global del Riesgo las cuestiones relativas a las políticas de gestión de riesgos de sostenibilidad, *reporting* y seguimiento de las métricas RAF asignadas, información periódica relativa a riesgos de sostenibilidad.
- | Revisar y aprobar el plan de acción anual con analistas de sostenibilidad.
- | Realizar un dictamen de valoración para elevación a Comité de Dirección en la gestión de controversias.

- | Impulsar la formación y el *engagement* en materia de sostenibilidad dentro y fuera de la organización.
- | Decidir, en materia de riesgos, según las potestades definidas en la Política corporativa de gestión de riesgos de Sostenibilidad/ASG.
- | Promover y revisar que la implantación de los compromisos derivados de la adhesión a principios voluntarios de sostenibilidad sea adecuada.


11

Comités celebrados en 2025

11 ordinarios


123

Temas presentados

de los cuáles 39 son ejecutivos



_APROBACIONES Y DISCUSIONES CLAVES EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD DURANTE EL 2025

1 ^{er} Trimestre	3 ^{er} Trimestre
Aprobación de las Guías de KPIs del Plan de Sostenibilidad 25-27.	Actualización norma Prima verde.
Actualización del circuito de Adhesiones a compromisos en materia de sostenibilidad.	Seguimiento Plan de Sostenibilidad 25-27. Seguimiento métricas <i>Net Zero</i> y revisión estratégica alianza NZBA.
Revisión Informe de Gestión 2024 y <i>reporting</i> Taxonomía 2024.	Estudio de Doble Materialidad.
Análisis Guía EBA de gestión de riesgos ASG.	<i>Engagement</i> con clientes <i>Net Zero</i> .
Cierre Plan de Gestión Ambiental 22-24.	Ley de Accesibilidad.
Onboarding ASG prioridades y avances.	Guía y formaciones para prevenir el <i>greenwashing</i> y el <i>socialwashing</i> .
2 ^{do} Trimestre	4 ^o Trimestre
Actualización de principios y declaraciones de sostenibilidad: Principios de actuación en materia de sostenibilidad, Principios de Derechos Humanos, Declaración sobre Cambio climático y Declaración sobre Naturaleza.	Criterios de sostenibilidad en la admisión de operaciones de financiación
Seguimiento Plan de Sostenibilidad 25-27.	Seguimiento Plan de Sostenibilidad 25-27.
Presentación Generación+.	Evolución del Proyecto del Dato.
Revisión de la Guía NZBA de UNEP FI.	Manual de Procedimiento revisión de productos sostenibles en el Comité de Transparencia.
Propuesta Precio interno del Carbono.	Revisión del Plan de Transición Prudencial.
Actualización del <i>Framework</i> de Emisión de bonos ODS y del marco de gobierno.	Revisión estratégica alianza NZBA.
	Inclusión financiera: Ofimóviles.



Comité Global del Riesgo

Es el órgano dependiente de la Comisión de Riesgos. Se reúne mensualmente con el objetivo de proponer los marcos de gobierno interno, control interno y gestión del riesgo, gestionar, controlar y monitorizar de forma global los riesgos del Catálogo de Riesgos Corporativos del Grupo CaixaBank, así como las implicaciones en la liquidez, solvencia y el consumo de capital regulatorio y económico. En materia de sostenibilidad, sus funciones principales son:

- | Revisar y elevar las políticas en materia de sostenibilidad para su aprobación.
- | Gestionar, controlar y monitorizar de forma global, entre otros, los riesgos ASG, así como las implicaciones en la gestión de la liquidez, la solvencia y el consumo de capital.
- | Identificar, medir, evaluar, gestionar, mitigar y reportar adecuadamente las exposiciones identificadas como relevantes a efectos de los riesgos ASG, así como cualquier aspecto del funcionamiento del Grupo que pueda influir significativamente en el perfil de los riesgos ASG y el cumplimiento de los niveles de apetito que se hayan establecido.



_APROBACIONES Y DISCUSIONES CLAVES EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD DURANTE EL 2025

1er Trimestre

Análisis guía EBA gestión de riesgos ASG

Actualización del Marco de Gobierno NZBA y seguimiento objetivos interanuales Net Zero

Revisión Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ ASG

Actualización de la Política corporativa de gestión global del riesgo

Actualización del Código ético

Actualización de los Principios generales de la Política corporativa de privacidad y protección de datos y de la Política corporativa de gobierno de la información y la calidad del dato

2do Trimestre

Seguimiento exposición al sector defensa

Seguimiento del riesgo tecnológico y seguridad de la información

Actualización de la Política corporativa de gobierno y control interno

Revisión de la memoria de privacidad

3er Trimestre

Revisión Procedimiento Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG

Actualización de la Política corporativa y principios de seguridad de la información

Actualización de la Política corporativa de gestión del riesgo tecnológico.

4º Trimestre

Criterios de sostenibilidad en la admisión de operaciones de financiación

Revisión del Plan de Transición Prudencial

Seguimiento riesgo climático

Revisión de la evaluación de materialidad de riesgos ASG 2025

Seguimiento del sector defensa

Comités especializados

El Grupo cuenta con distintos **Comités especializados**, dependientes en su mayoría del Comité de Dirección, que controlan, supervisan y gestionan los IROs integrados dentro de sus respectivas responsabilidades. Estos Comités están formados por expertos en la materia que gestionan y toman decisiones sobre las líneas generales de actuación. Los principales Comités se describen a lo largo de este Informe.

CONOCIMIENTOS Y CAPACIDADES DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN

El Consejo de Administración y la Alta Dirección cuentan con las competencias y experiencia necesarias para supervisar las cuestiones de sostenibilidad materiales, que incluyen, entre otras, los recursos humanos, el cambio climático, la cultura, el talento, las retribuciones y la satisfacción de los clientes, la conducta empresarial y la gestión de riesgos.

Los **conocimientos y habilidades de los consejeros se reflejan en la matriz de conocimientos, experiencia y diversidad del Consejo de Administración (véase apartado de “Gobierno Corporativo”)**. Esta herramienta es clave en el procedimiento de evaluación de idoneidad de los miembros del Consejo y, conforme a la Política de selección, diversidad y evaluación de la idoneidad, garantiza que el Consejo de Administración, en su conjunto, cuente con los conocimientos especializados adecuados para supervisar y gestionar adecuadamente todas las actividades del Grupo, lo que comprende las cuestiones de sostenibilidad, y en particular los temas relacionados con la gestión de los impactos, riesgos y oportunidades materiales. **Véase apartado “Gobierno Corporativo”**.

La idoneidad de la composición del Consejo de Administración, en aplicación de la Política de selección, diversidad y evaluación de la idoneidad de consejeros y de los miembros de la Alta Dirección y de otros titulares de funciones clave del Grupo, se revisa de forma anual directamente por la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad para asegurar la diversidad de puntos de vista y el alineamiento con las necesidades estratégicas. **Véase apartado “Gobierno Corporativo – Diversidad en el Consejo de Administración”**.

Para lograr el mejor desempeño de sus funciones en este ámbito y poder formarse un criterio adecuado sobre los impactos, riesgos y oportunidades materiales, el Consejo sigue desarrollando iniciativas que se han concretado, entre otras, en la incorporación, dentro del **proceso de renovación progresiva de sus miembros, de personas con amplios conocimientos y experiencia en estas cuestiones, y en la ampliación del plan de formación continua** de sus miembros, en el que se han incorporado, en los últimos años, contenidos relacionados con la sostenibilidad y en particular con la gestión de los IROs materiales.

El Consejo de Administración dispone de un **plan de formación anual** orientado a actualizar los conocimientos de sus miembros sobre las materias que se consideran convenientes para el correcto ejercicio de sus

funciones. En este Plan de formación anual se incluyen formaciones relacionadas con los IROs materiales en materia de sostenibilidad.

En concreto, durante el 2025 se ha llevado a cabo un plan de formación que ha incluido **10 sesiones formativas**, centradas en cuestiones clave, entre las que se incluyen las relacionadas con los IROs en materia de sostenibilidad, como: DORA, Evolución de los ecosistemas de pagos, Negocio, Geopolítica, Sostenibilidad, Ciberseguridad (foco en fraude), Personas, situación de consolidación del sistema financiero europeo y Regulación.

Asimismo, también se realizan sesiones formativas específicas en relación con temáticas vinculadas con la sostenibilidad y la gestión de los IROs en las **Comisiones delegadas del Consejo de Administración**, como por ejemplo durante el 2025, se ha llevado a cabo una sesión en el seno de la Comisión de Auditoría y Control sobre la *Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)* y otra sobre el uso de la Inteligencia Artificial. Para mayor detalle **véase apartado “Gobierno Corporativo – Formación Consejo de Administración”**.

Además, durante 2025 estas Comisiones delegadas han incluido en el orden del día de sus sesiones distintas exposiciones monográficas cubriendo materias vinculadas con los IROs materiales.

Por último, en el desempeño de sus funciones, los consejeros tienen el deber de exigir y el derecho de recabar del Grupo la información necesaria que les sirva para el cumplimiento de sus obligaciones. A este respecto, en materia de sostenibilidad, todas las áreas competentes en este ámbito tienen acceso regular a los órganos de gobierno (tanto Consejo como sus Comisiones), lo que asegura que los consejeros estén constantemente actualizados en este ámbito.

Por otro lado, **el Comité de Dirección** recibe de forma recurrente formaciones especializadas vinculadas con los IROs materiales en materia de sostenibilidad, con el objetivo de reforzar sus conocimientos y asegurar una toma de decisiones alineadas con las mejores prácticas. Durante 2025, se han realizado formaciones específicas en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBC/FT), sobre la nueva Ley de Accesibilidad o en Ética e integridad.

SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN REPORTADA A ÓRGANOS DE GOBIERNO

En CaixaBank, los Órganos de Gobierno realizan una labor de **definición, supervisión y seguimiento de la estrategia del Grupo** en materia de sostenibilidad. Esta labor se articula a través de un modelo de gobernanza que se basa en una interacción fluida entre los Órganos de Gobierno y los Órganos de Gestión, lo que garantiza una supervisión eficaz y una toma de decisiones informada y alineada con los compromisos estratégicos del Grupo.

Las decisiones estratégicas se originan, en general, **en las áreas ejecutivas**, que elaboran propuestas alineadas con las directrices del Consejo de Administración. Estas propuestas son analizadas y debatidas por los Órganos de Gobierno.

Una vez adoptadas las decisiones por los Órganos de Gobierno, **las áreas ejecutivas se encargan de ejecutar, desarrollar o implementar dichas decisiones**, reportando de ello a los Órganos de Gobierno competentes para su supervisión y control.

El Consejo de Administración, directamente o a través de sus Comisiones, realiza un **seguimiento de la implementación** de las decisiones adoptadas, así como de la gestión general del Grupo. Las Comisiones desempeñan un papel clave en este proceso, al revisar en profundidad las materias de su competencia y reportar periódicamente al Consejo sobre los asuntos más relevantes.

Los Órganos de Gobierno reciben **información periódica y específica sobre las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad, y en concreto sobre la gestión y evolución de los IROs**, así como el seguimiento de políticas, actuaciones, indicadores y metas asociadas.

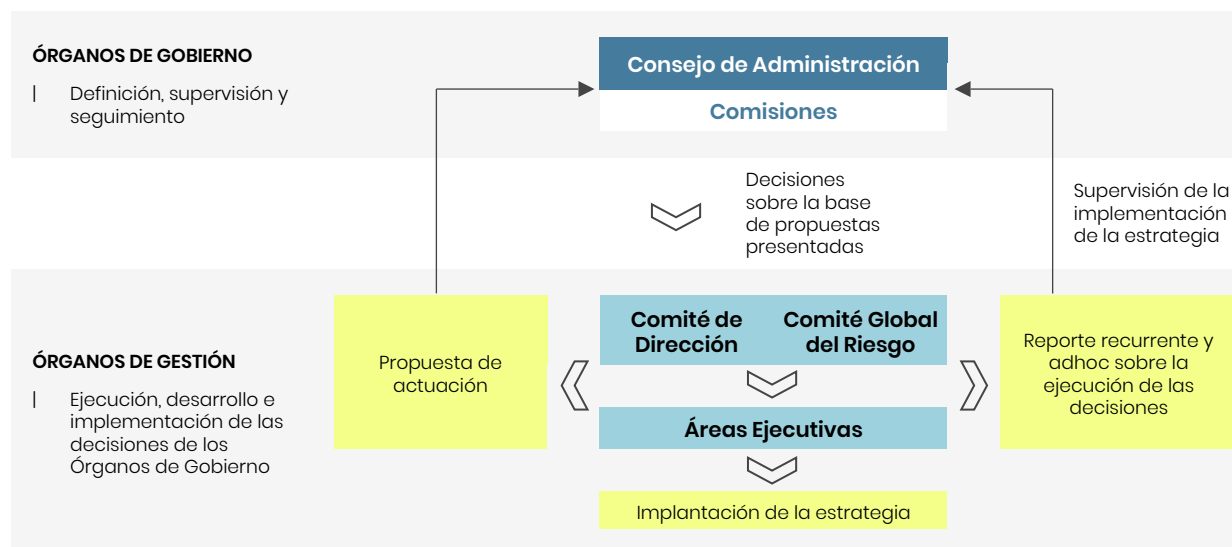
Esta información es presentada en función de las competencias de cada Comisión, tanto de forma periódica como ad hoc, por el Consejero Delegado y los máximos responsables de las distintas direcciones del Grupo, en su calidad de miembros del Comité de Dirección. En ellos recae la gestión diaria de las cuestiones de sostenibilidad, que incluye la gestión y supervisión de los IROs.

Esta dinámica ha permitido **integrar de forma efectiva las cuestiones de sostenibilidad** en la supervisión de la estrategia corporativa, en la toma de decisiones sobre operaciones relevantes y en el proceso de gestión de riesgos.

A estos efectos, cabe destacar que en 2025, los Órganos de Gobierno han recibido, con carácter general, mensualmente, **reportes específicos** de las diferentes direcciones del Grupo en los que se han tratado cuestiones relacionadas con la gestión de los IROs en materia de sostenibilidad.

Los impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con la sostenibilidad han sido **considerados en las decisiones del Consejo de Administración**, y reportados a lo largo del ejercicio, tanto de forma específica como integrada en los informes generales de las áreas ejecutivas.

_ESTRUCTURA DE SUPERVISIÓN Y REPORTING DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN



INTEGRACIÓN DEL RENDIMIENTO RELACIONADO CON SOSTENIBILIDAD EN LOS SISTEMAS DE INCENTIVOS

CaixaBank cuenta con la **Política de remuneración del Consejo de Administración**¹ aprobada por la Junta General de Accionistas del 11 de abril de 2025, para los ejercicios 2025, 2026, 2027 y 2028 que regula las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración, tanto ejecutivos como no ejecutivos.

La Política de remuneración del Consejo de Administración, se ha elaborado teniendo en cuenta las políticas de remuneraciones de la Entidad, y en base a sus principios generales de remuneración, que apuestan por un posicionamiento de mercado que permite atraer y fidelizar el talento necesario e impulsar comportamientos que aseguran la generación y sostenibilidad de valor a largo plazo.

La remuneración de los consejeros no ejecutivos consiste únicamente en **componentes fijos**. En el caso de los **consejeros ejecutivos** la remuneración consiste en un **componente fijo, uno variable y beneficios sociales y de previsión**.

Los esquemas de remuneración de CaixaBank están alineados con la sostenibilidad

En este sentido, en línea con el modelo de gestión responsable del Grupo CaixaBank, **un 30% de la retribución variable anual concedida a los consejeros ejecutivos se vincula a factores ASG**, como la Calidad, los retos de Conducta y Cumplimiento, la Movilización de Finanzas Sostenibles, el número de clientes bajo el perímetro de *Net Zero* con los que se haya realizado labores de *engagement*, el

reconocimiento de los principales *ratings* de sostenibilidad y el porcentaje de mujeres en posiciones directivas. Asimismo, **en el ajuste con métricas plurianuales de dicha retribución variable, un 25% está vinculado a retos a largo plazo de Movilización de Finanzas Sostenibles y al porcentaje de mujeres en posiciones directivas**.

Estos factores también se incluyen en la determinación y ajuste de la retribución variable de los miembros del **Comité de Dirección y del resto del Colectivo Identificado**.

_REMUNERACIÓN VARIABLE

Desglose basado en si se determina por factores anuales o plurianuales

64 %

Métricas anuales²

Del que:

30 %

vinculado a métricas ASG



36 %

Métricas plurianuales

Del que:

25 %

vinculado a métricas ASG

La remuneración variable de todos los empleados está vinculada a indicadores ASG³

Para mayor información sobre la remuneración de los consejeros y de la Alta Dirección **véase apartado “Remuneración”** y en el “Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros” anexo en el Informe de Gestión consolidado del Grupo CaixaBank.

¹ https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Accionistasinversores/Gobierno_Corporativo/Politica_Remuneracion25-28_CAST.pdf

² Incluye un ajuste (penalización) de hasta el 5 % para los gaps no resueltos de cumplimiento de riesgo alto/medio.

³ Se detallan las métricas, ponderación, objetivo y grado de consecución de los retos anuales en el apartado **“Personal propio – Compensación adecuada y meritocrática”**.

MARCO DE POLÍTICAS, PRINCIPIOS Y DECLARACIONES EN EL ÁMBITO DE LA SOSTENIBILIDAD

En los últimos años el Grupo ha establecido un conjunto de políticas, principios y declaraciones que reflejan su compromiso con la sostenibilidad y establecen las directrices para la toma de decisiones y la gestión de los principales IRO's en el día a día del Grupo.

Este marco de políticas, principios y declaraciones, y en concreto los principios de actuación en materia de sostenibilidad, sientan las bases de la estrategia de sostenibilidad del Grupo, que se plasma en el Plan de Sostenibilidad 2025-2027.

Este marco, debe favorecer la integración de estas consideraciones en la actividad del Grupo, así como servir de base del marco de gobernanza para coordinar la implantación y el seguimiento de los compromisos, favoreciendo a la consecución de los objetivos estratégicos definidos por el Grupo.

Estas políticas se alinean con un marco global de actuación, en concreto con lo establecido en el Código Ético de CaixaBank. Además, se complementan y desarrollan junto con otras políticas y principios de otros ámbitos en materia de sostenibilidad, tales como conducta y cumplimiento, diversidad, seguridad y salud o compras y proveedores, entre otros.



Política/ Declaración	Objetivo	Contenido	Ámbito de aplicación	Aprobación	Última actualización	Pública en web	Apartado
Política corporativa de gestión de los riesgos de sostenibilidad/ ASG	Establecer los principios, premisas y mecanismos que aseguren un gobierno, gestión y control de los riesgos ASG asociados a clientes e inversiones por cuenta propia, que cumplan con las expectativas de los grupos de interés del Grupo, permitiendo la captura de oportunidades de negocio y el acompañamiento de la propia transformación que los clientes del Grupo están realizando y realizarán en los próximos años.	- Antecedentes, Alcance y Objetivo - Ámbito de aplicación - Marco normativo y estándares generales de aplicación - Estrategia corporativa en materia de riesgos ASG - Marco de gobierno - Marco de gestión de riesgos ASG: - Principales líneas de actuación - Principales procesos clave - Criterios generales de actuación para excluir o limitar la asunción de exposición: Derechos humanos / Cambio climático / Naturaleza - Criterios sectoriales de actuación para excluir o limitar la asunción de exposición: Energía / Minería / Infraestructuras y transportes / Agricultura, pesca, ganadería y silvicultura / Defensa y seguridad - Marco de control - Marco de información	La Política a la que se refieren los presentes Principios es corporativa, por lo que aplica tanto a CaixaBank, S.A. como a sus sociedades dependientes que realicen actividades con exposición a los riesgos ASG. Aplica a : - Empresas con las que se estudie establecer relación comercial, conceder nuevas operaciones, renovaciones y renegociaciones de crédito y de garantías, así como cualquier otra forma de financiación. - Empresas en las que se invierta por cuenta propia en títulos de renta fija y variable. - Sociedades del Grupo gestionadas a través de la cartera de participaciones accionariales	Consejo de Administración	Marzo 2025	Sí ¹	Cambio climático / Finanzas sostenibles
Declaración sobre cambio climático	Líneas de actuación integradas con el Plan de Sostenibilidad y reporting sobre avances en Informe Climático, IDG y Sise. Refuerza el posicionamiento climático de filiales sin otros compromisos públicos de alto nivel aprobado por sus OOGG.	El contenido de la Declaración incluye: - Introducción - Líneas de Acción: 1) Apoyar los proyectos viables y compatibles con una economía neutra en carbono y las soluciones al cambio climático 2) Gestionar los riesgos derivados del cambio climático y avanzar hacia la neutralidad de emisiones de la cartera de crédito e inversión 3) Minimizar y compensar nuestra huella de carbono operativa 4) Impulsar el diálogo sobre la transición sostenible y colaborar con otras organizaciones para avanzar conjuntamente 5) Informar de nuestros progresos de forma transparente - Marco de gobierno	Documento voluntario de posicionamiento público alineado a nivel de Grupo CaixaBank.	Consejo de Administración	Julio 2025	Sí	Cambio Climático
Declaración sobre naturaleza	Directrices para la integración de la naturaleza en nuestra actividad, la relación que mantenemos con los grupos de interés y el marco de gobernanza para coordinar la implantación y seguir la efectividad de los compromisos públicos. Recoge ámbitos de trabajo a desarrollar en los próximos años.	Introducción - Ámbitos de actuación - Marco de gobierno - Glosario - Referencias	Compromiso Grupo CaixaBank sobre su hoja de ruta a la naturaleza.	Consejo de Administración	Julio 2025	Sí	-

¹ Son públicos unos Principios de esta Política.

Política/ Declaración	Objetivo	Contenido	Ámbito de aplicación	Aprobación	Última actualización	Pública en web	Apartado
Principios de actuación en materia de sostenibilidad	Compromiso con un modelo de actuación eficiente, sostenible y responsable y caracterizado por una decidida vocación social.	Introducción Finalidad, ámbito y aplicación Prioridades estratégicas y principios generales de actuación (ambiciones estratégicas en materia de sostenibilidad; principios generales de actuación en materia de sostenibilidad) Compromisos generales en relación con los principales grupos de interés Marco de Gobierno	Compromiso a nivel Grupo CaixaBank	Consejo de Administración	Julio 2025	Sí	Cambio climático / Comunidades afectadas / Clientes
Principios de Derechos Humanos	Compromiso público que establece nuestro compromiso con los más altos estándares en derechos humanos.	Introducción Alcance y ámbito de aplicación Compromiso y principios de actuación (nuestros empleados y empleadas; proveedores de servicios financieros; proveedores y como parte de la comunidad) Implementación de los principios Marco de Gobierno Actualización de los Principios	Compromiso a nivel Grupo CaixaBank	Consejo de Administración	Julio 2025	Sí	Introducción general - Debita diligencia de Derechos Humanos
Código ético	Fundamento que guía la forma de actuación de las personas que integran la Entidad. A través del Código Ético, el Grupo se alinea con los más altos estándares nacionales e internacionales y toma una posición activa de rechazo frente a todo tipo de práctica contraria a la ética y principios generales de actuación plasmados en su redactado.	Valores y principios de actuación (respeto, integridad y transparencia, excelencia y profesionalidad, confidencialidad y responsabilidad social). Cumplimiento de leyes y normas	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todos los empleados y miembros de los órganos de gobierno del Grupo CaixaBank. Los proveedores del Grupo CaixaBank, también se regirán por patrones de conducta y valores análogos a los establecidos en el Código.	Consejo de Administración	Enero 2025	Sí	Gobernanza
Política corporativa del Sistema Interno de Información (SII)	Establecer el marco normativo, de funcionamiento y de gestión del Sistema Interno de Información del Grupo CaixaBank, cuya vía principal es el Canal de Denuncias.	Incorpora los principios generales del Sistema Interno de Información, incluyendo, entre otros: Garantías Marco de gobierno Marco de gestión Marco de control	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todo el Grupo.	Consejo de Administración	Junio 2023	Sí	Gobernanza
Política corporativa de compliance penal	Garantizar la existencia, de un entorno de control robusto que ayude a prevenir y evitar la comisión de delitos en aquellas conductas cuya responsabilidad penal es atribuible a la persona jurídica. Esta Política establece un marco general que guía el Modelo de Prevención Penal del Grupo CaixaBank.	Principalmente incluye: Principios generales de gestión del riesgo penal Modelo de Prevención Penal	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todos los empleados y miembros de los órganos de gobierno del Grupo CaixaBank. Aplicable también a todas las personas asociadas a CaixaBank, incluyendo especialmente a los intermediarios y agentes que actúen en nombre o por cuenta del Grupo.	Consejo de Administración	Diciembre 2025	Sí ¹	Gobernanza

¹ Son públicos unos Principios de esta Política.

Política/ Declaración	Objetivo	Contenido	Ámbito de aplicación	Aprobación	Última actualización	Pública en web	Apartado
Política corporativa de cumplimiento normativo	Desarrollar la naturaleza de la Función de Cumplimiento Normativo como la encargada de promover los principios éticos empresariales, reafirmar una cultura corporativa de respeto a la ley y asegurar su cumplimiento verificando y evaluando regularmente la eficacia del entorno de control.	Estrategia o principios generales que rigen la gestión del riesgo de cumplimiento Marco de gobierno Marco de gestión de la función de Cumplimiento normativo Marco de control Marco de reporting / información	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todas las sociedades del Grupo CaixaBank que realicen alguna de las actividades con exposición al riesgo de cumplimiento.	Consejo de Administración	Diciembre 2024	Sí ¹	Gobernanza
Política corporativa de anticorrupción	Establecer un marco de actuación y rechazo ante cualquier conducta que de manera directa o indirecta pueda estar relacionada con la corrupción en concreto y con los principios básicos de actuación en general.	Principalmente: Principios Generales que rigen la gestión del riesgo de corrupción. Canal de Consultas y Denuncias	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todos los empleados y miembros de los órganos de gobierno del Grupo CaixaBank. Se hace partícipe también a todas las personas asociadas a CaixaBank, incluyendo especialmente a los proveedores, intermediarios y agentes que actúen en nombre o por cuenta del Grupo.	Consejo de Administración	Diciembre 2024	Sí ¹	Gobernanza
Política corporativa de conflictos de interés	Proporcionar un marco global y armonizado de principios generales y procedimientos de actuación para la gestión de conflictos de interés, potenciales y reales, que pueden surgir en el ejercicio de las actividades y servicios desarrollados.	Principalmente: Ambito de aplicación (ámbito societario y personas sujetas) Incorpora los principios generales de la Política y los procedimientos de actuación, incluyendo: Identificación y Definición de Conflicto de Interés Medidas de Prevención Medidas de Gestión Revelación de Situaciones de Conflicto de Interés Registro del Conflicto de Interés	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todos los empleados y miembros de los órganos de gobierno del Grupo CaixaBank, así como se hará partícipe de ella a todas las personas asociadas a CaixaBank, aunque no les son de aplicación.	Consejo de Administración	Mayo 2024	Sí ¹	Gobernanza
Política corporativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PBC/FT) y de gestión de las sanciones y contramedidas financieras internacionales	Promover activamente la aplicación de los más altos estándares internacionales en esta materia en todas aquellas jurisdicciones donde el Grupo CaixaBank tiene presencia y opera.	Principalmente: Incorpora el ámbito de aplicación, así como el marco de gestión de PBC/FT y Sanciones, incluyendo: Evaluación de Riesgos Diligencia Debida Detección, control y examen de operaciones Comunicación de operativa sospechosa Control de listas de Sanciones y comunicación de detecciones Retención de la documentación Formación Gestión consolidada del riesgo	Aplicable a todas las sociedades del Grupo CaixaBank que realicen alguna de las actividades incluidas en su alcance.	Consejo de Administración	Enero 2025	Sí ¹	Gobernanza

¹ Son públicos unos Principios de esta Política.

Política/ Declaración	Objetivo	Contenido	Ámbito de aplicación	Aprobación	Última actualización	Pública en web	Apartado
Reglamento Interno de Conducta Corporativo en el Ámbito del Mercado de Valores (RIC)	Fomentar la transparencia en los mercados y preservar, en todo momento, el interés legítimo de los inversores de acuerdo con el Reglamento 596/2014 del Parlamento Europeo y la Ley del Mercado de Valores.	Incorpora el detalle de operaciones personales de las personas sujetas, información privilegiada, prohibición de abuso de mercado, comunicación de operaciones sospechosas de abuso de mercado, conflictos de interés en el ámbito del mercado de valores y autocartera.	La Política aplica a aquellas empresas del Grupo domiciliadas en cualquiera de los Estados miembros de la Unión Europea, así como sus sucursales que tengan domicilio en la U.E., que forman parte del Grupo CaixaBank y cuyas actividades se desarrollan, directa o indirectamente, en el ámbito del mercado de valores, con excepción de aquellas que dispongan de un Reglamento interno de conducta en los mercados de valores propio. El presente Reglamento aplicará también a las entidades, Sucursales y Oficinas de Representación en el extranjero si realizan actividades en el ámbito del mercado de valores, salvo que la legislación local incluya un régimen complementario o más restrictivo, en cuyo caso dicho régimen les será igualmente de aplicación.	Consejo de Administración	Mayo 2023	Sí	Gobernanza
Política Corporativa de Compras	CaixaBank ha establecido los Principios de Compras como un marco de colaboración equilibrado entre CaixaBank y sus proveedores que promueva las relaciones comerciales estables, en coherencia con sus valores.	La Política define el marco general en el que se desarrollan las actividades relacionadas con la gestión de las Compras y en el que se define el modelo de relación y contratación de proveedores, incluye: - Los principios generales de la gestión de compras - Los procesos de compras (registro y homologación, negociación, adjudicación y formalización y seguimiento).	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todos los proveedores del Grupo CaixaBank con las que CaixaBank, S.A. comparte modelo de gestión de compras, incluyendo a sus empleados y miembros de los órganos de gobierno que intervienen en cualquier momento en los procesos de evaluación, negociación o contratación de bienes y servicios a proveedores.	Consejo de Administración	Noviembre 2025	Sí ¹	Gobernanza
Código de Conducta de Proveedores	El Código de Conducta de Proveedores, pretende difundir y promover los valores y los principios éticos que regirán la actividad de los proveedores de bienes y servicios, contratistas y terceros colaboradores de CaixaBank.	En este Código se definen las pautas de conducta que seguirán las compañías que trabajen como proveedores en relación con el cumplimiento de la legislación vigente, el comportamiento ético y las medidas contra la corrupción y el soborno, la seguridad y el medio ambiente y la confidencialidad. Incluye: - Los principios de actuación - Seguridad de la información - Protección de datos de carácter personal - Prevención de delitos - Sistema interno de información y Canal de Consultas - Gestión de riesgos reputacionales - Política de sanciones económico-financieras internacionales	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todos los proveedores del Grupo CaixaBank con las que CaixaBank, S.A. comparte modelo de gestión de compras.	Comité de Dirección	Enero 2026	Sí	Gobernanza

¹ Son públicos unos Principios de esta Política.

Política/ Declaración	Objetivo	Contenido	Ámbito de aplicación	Aprobación	Última actualización	Pública en web	Apartado
Política corporativa de gestión del riesgo fiscal de y actuación tributaria de CaixaBank	Establecer los principios y las premisas que regulan el riesgo fiscal y la actuación tributaria, con la voluntad de preservar el perfil de bajo riesgo fiscal que caracteriza la actividad del Grupo CaixaBank.	La Política incluye: Principios generales que rigen la gestión del riesgo fiscal. Marco de gobierno. Marco de gestión del riesgo fiscal. Marco de control. Marco de información/reporting	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todas las empresas del Grupo CaixaBank con exposición al riesgo fiscal.	Consejo de Administración	Abril 2025	Sí	Gobernanza
Plan de Igualdad	Asegurar la igualdad de oportunidades y fomentar la diversidad en los equipos de trabajo, garantizando un entorno inclusivo y equitativo para toda la plantilla. Los principios fundamentales de esta política incluyen la divulgación de valores de diversidad y políticas de igualdad, conciliación y corresponsabilidad. Además, promueve una gestión eficiente del tiempo y reuniones, y el uso de una comunicación no sexista.	El Plan incluye los principios de actuación y las medidas de igualdad, entre otras: Medidas para fomentar la diversidad Prevenir el acoso Realizar auditorías retributivas, con objetivos claros para avanzar en igualdad. También define el alcance personal, territorial y temporal, detalla principios de actuación, recursos asignados, y un sistema de seguimiento gestionado por una Comisión específica. Además, establece un calendario de actuaciones y un procedimiento para posibles modificaciones según sea necesario.	El Plan de Igualdad y sus protocolos se presentan como documentos marco que orientan a toda la plantilla de CaixaBank S.A., asegurando una promoción coherente con el principio de igualdad, la no discriminación y la diversidad en cada entidad.	Dirección de Personas y sindicatos	Febrero 2023	Sí	Personal propio
Principios de actuación de Formación y Desarrollo de Personas	Establecer un marco claro para la formación y el desarrollo profesional y personal de todos los empleados. Este marco se alinea con el Plan Estratégico, promoviendo una cultura de aprendizaje continuo y la excelencia mediante el Modelo de Liderazgo AHEAD y Development by Skills.	Estos principios incorporan los objetivos generales de la formación y el desarrollo de personas y desarrollo directivo y sus principios rectores, la actividad principal y acciones que tienen lugar así como los protocolos y procedimientos de actuación, incluido el seguimiento.	Es de aplicación a todos los empleados de CaixaBank S.A.	Dirección de Personas	Diciembre 2024	No	Personal propio
Política de Remuneraciones	Impulsar comportamientos que aseguren la generación de valor a largo plazo y la sostenibilidad de los resultados en el tiempo. Enfocada a la atracción y fidelización del talento mediante la participación en un proyecto único, desarrollo profesional y condiciones competitivas de compensación total, integrando además, métricas de sostenibilidad en la remuneración variable, alineadas con las responsabilidades y funciones de los empleados.	La Política incluye: Las directrices para una compensación justa y transparente, abarcando componentes fijos y variables, junto con beneficios sociales y previsión social. Responsabilidades claras para el Consejo y comités, con un compromiso de no discriminación de género. Procesos de revisión y comunicación interna, asegurando la alineación con los objetivos estratégicos y coherencia en todas las áreas del grupo	La Política aplica a todas las personas en activo de CaixaBank S.A. o de cualquier sociedad dentro de su perímetro de consolidación prudencial y que mantengan una relación laboral retribuida.	Consejo de Administración	Junio 2024	No	Personal propio

Política/ Declaración	Objetivo	Contenido	Ámbito de aplicación	Aprobación	Última actualización	Pública en web	Apartado
Principios de actuación de selección	Los Principios buscan añadir valor en la búsqueda de candidatos y en la incorporación de talento. Estos principios buscan identificar a personas que no solo satisfagan las necesidades del equipo y del puesto, sino que también estén alineadas con los valores, la cultura y la estrategia del Grupo.	- Principios y fundamentos del modelo de selección, el funcionamiento y la publicación de los procesos de selección interno y externos, procesos de designación directa, roles implicados, y claves de comunicación - Detalle de los programas de Talento Joven - Canales de selección - Modelo de colaboración con proveedores	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todas las empresas del Grupo CaixaBank.	Dirección de Personas	Octubre 2025	No	Personal propio
Principios de actuación sobre el fomento de la escucha activa y la comunicación interna con la plantilla y sus representantes	Consolidar un entorno colaborativo alineado con los valores corporativos mediante la escucha activa y la comunicación interna, garantizando el respeto, la confianza y la participación de la plantilla.	Incluye los principios, herramientas, y procesos para fomentar un diálogo bidireccional, captar necesidades, e impulsar acciones de mejora continua, con énfasis en metodologías de escucha, análisis segmentado, y resultados.	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todas las empresas del Grupo CaixaBank.	Dirección de Personas	Diciembre 2024	No	Personal propio
Política corporativa de comunicación comercial de CaixaBank	Minimizar los riesgos relacionados con la actividad publicitaria, desarrollando toda la casuística y requisitos formales que debe cumplir la publicidad del Grupo CaixaBank.	Recoge una descripción detallada de los mecanismos y controles internos establecidos para conseguir su objetivo.	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todas las empresas del Grupo CaixaBank.	Consejo de Administración	Julio 2023	No	Clientes
Política corporativa de gobierno de producto	Establecer los principios que regulan el diseño, aprobación y la comercialización de nuevos productos y servicios, así como para las labores de seguimiento del ciclo de vida del producto.	Principalmente: - Líneas generales de las funciones de gestión del Gobierno de Producto - Marco de Gestión de Gobierno de Producto	Tiene carácter corporativo, y como consecuencia, se aplica a todas las sociedades del Grupo que actúen como fabricantes o distribuidoras de productos bancarios, financieros o de seguros.	Consejo de Administración	Noviembre 2025	No	Clientes
Reglamento para la defensa del cliente	Regular el Servicio de Atención al Cliente de CaixaBank, S.A., en adelante CaixaBank, y de las entidades del Grupo CaixaBank y el procedimiento de tramitación de las reclamaciones de los clientes.	El Reglamento incluye las bases de gestión del Servicio de Atención al Cliente y del Procedimiento para tramitación de las reclamaciones	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todas las empresas del Grupo CaixaBank que comercializan productos.	Consejo de Administración	Diciembre 2025	Sí	Clientes
Política corporativa de privacidad	Establecer un marco general para la gestión de la privacidad y la protección de datos de carácter personal y uso ético de los datos y los componentes de inteligencia artificial, asegurando a las partes interesadas que se cumplen con los deberes de supervisión y control de su actividad en relación con los mismos.	- Principios generales de la gestión de la privacidad - Marco de gobierno - Marco de gestión para la privacidad y la protección de datos	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todas las empresas del Grupo CaixaBank con exposición al riesgo de protección de datos y al uso ético de los datos y los componentes de la inteligencia artificial.	Consejo de Administración	Diciembre 2024	Sí ¹	Clientes

¹ Son públicos unos Principios de esta Política.

Política/ Declaración	Objetivo	Contenido	Ámbito de aplicación	Aprobación	Última actualización	Pública en web	Apartado
Política corporativa de seguridad de la información	Disponer de los principios corporativos sobre los cuales deberán basarse las actuaciones a realizar en el ámbito de la seguridad de la información.	Principios generales de la Seguridad de la información Marco de gobierno Marco de información y reporting	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todas las empresas del Grupo CaixaBank.	Consejo de Administración	Diciembre 2024	Sí ¹	Ciber-seguridad
Política corporativa para la gestión y control de la fiabilidad de la información	Establecer y definir un marco de referencia que permita una adecuada gestión y control que garantice la fiabilidad de la información Relevante generada en la Entidad, homogeneizando los criterios sobre las actividades de control y verificación.	La Política incluye: Ambito de aplicación y Marco normativo. Estrategia corporativa y principios generales para el aseguramiento, gestión, y control de la fiabilidad de la información. Marco de gobierno. Marco de gestión Marco de control. Marco de información / reporting.	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todas las empresas del Grupo CaixaBank.	Consejo de Administración	Noviembre 2025	No	Generales
Política corporativa de gobierno de la información y calidad del dato (GICD)	Establecer los principios, estándares y procedimientos que, de acuerdo con las directrices establecidas por la normativa (principios RDA) regulen el gobierno del dato y el gobierno de los usos, identificando y coordinando responsabilidades entre los distintos intervinientes en los procesos.	La Política incluye: Marco de gobierno. Marco de gestión para el gobierno de la información y calidad del dato Marco de control. Marco de información / reporting.	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todas las empresas del Grupo CaixaBank.	Consejo de Administración	Enero 2025	No	Generales

¹ Son públicos unos Principios de esta Política.

DECLARACIÓN SOBRE DEBIDA DILIGENCIA

El proceso de debida diligencia en sostenibilidad tiene como finalidad garantizar que los impactos negativos, reales o potenciales, sobre las personas y el medioambiente derivados de las operaciones propias de CaixaBank y de la cadena de valor se encuentran identificados y evaluados y se abordan activamente en la práctica, con la prevención, mitigación y gestión de estos impactos.

CaixaBank lleva a cabo su proceso de debida diligencia de acuerdo con los conceptos y principios establecidos en los **Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos** y con las **Directrices de la OCDE para la Conducta Empresarial Responsable**.

En el proceso de elaboración del Estudio de doble materialidad del 2025 (*véase apartado “Análisis de Materialidad”*) CaixaBank ha **identificado y evaluado impactos negativos materiales** sobre el entorno y las personas, que han surgido tanto de las operaciones propias como de las relaciones de negocio que se producen a través de la cadena de valor del Grupo.

En este sentido, CaixaBank está comprometida en realizar los esfuerzos necesarios para minimizar los impactos negativos en el entorno y las personas y abordar los riesgos derivados.

La siguiente tabla muestra las secciones del informe que contienen los elementos core del proceso de debida diligencia del Grupo CaixaBank:

_ENFOQUE DEL PROCESO DE DEBIDA DILIGENCIA DEL GRUPO CAIXABANK



Elementos core del ejercicio de debida diligencia	Apartados de referencia
Integración de la diligencia debida en la gobernanza, la estrategia y el modelo de negocio.	Gobierno de la sostenibilidad.
	Estrategia de sostenibilidad y Modelo de negocio.
	Integración de las opiniones de los grupos de interés en la estrategia.
	Diálogo con los empleados.
	Clientes, en los apartados: Experiencia cliente y Atención al cliente.
	Comunidades afectadas – Canales de comunicación para colaborar con las comunidades afectadas.
Diálogo y colaboración con las partes interesadas afectadas (<i>engagement con stakeholders</i>) en todas las etapas clave de la diligencia debida.	Gestión de la relación con proveedores.
	Diálogo con los accionistas.
	Análisis de doble materialidad.
	Cambio climático – Descripción de los procesos para identificar y evaluar impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con el cambio climático.
	Diálogo con los empleados – Estudio de opinión.
	Gestión de los riesgos ASG – Proceso de evaluación y sanción del riesgo ASG de clientes y operaciones de financiación.
Identificación y evaluación de los impactos adversos.	Gestión de la relación con proveedores – Plan de auditorías ASG.
	Gobernanza – Descripción de los procesos para identificar y evaluar impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionadas con la conducta empresarial.
	Debida diligencia – Debida diligencia de Derechos Humanos.
	Las actuaciones en cuestiones de sostenibilidad destinadas a prevenir, mitigar y remediar los impactos reales y potenciales negativos se detallan en cada uno de los apartados en los que se han identificado impactos negativos dando respuesta a los requisitos mínimos de divulgación.
Adopción de medidas para hacer frente a los impactos adversos.	Diálogo con los empleados.
	Clientes – Experiencia cliente – Modelo de escucha.
Seguimiento de la eficacia del esfuerzo y la comunicación.	Gestión de la relación con proveedores – Plan de auditorías ASG.
	Debida diligencia – Debida diligencia de Derechos Humanos.

Adicionalmente, en materia de **Derechos Humanos**, CaixaBank lleva a cabo un **proceso de debida diligencia integral** para identificar y evaluar posibles impactos negativos derivados tanto de sus actividades propias como de las de su cadena de valor. Este análisis considera a empleados, clientes, proveedores y comunidades con el objetivo de garantizar el respeto a los derechos fundamentales, en línea con sus Principios de Derechos Humanos y su Código Ético.

La información específica relativa a cada uno de estos colectivos, se presenta de forma detallada en el **apartado “Social”** del presente Informe y en concreto en los apartados: **Personal Propio**, **Comunidades Afectadas** y **Clientes**.

PROCESO DE DEBIDA DILIGENCIA EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

CaixaBank considera el respeto a los Derechos Humanos como parte integral de sus valores y de su forma de actuar. Desde 2017, aplica procesos de debida diligencia para identificar, prevenir, mitigar y remediar posibles impactos en los Derechos Humanos derivados de su actividad (propia y de su cadena de valor), en línea con sus Principios de Derechos Humanos y los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos.

El proceso de debida diligencia se realiza cada 3 años en colaboración con un tercero independiente y es aprobado por el Consejo de Administración. El último proceso, en 2023, incorporó los requerimientos de la propuesta de Directiva Europea sobre debida diligencia en materia de sostenibilidad (*Corporate Sustainability Due Diligence Directive*) y las expectativas de sus principales grupos de interés.

Fases del proceso de debida diligencia y evaluación en Derechos Humanos

El proceso de debida diligencia de CaixaBank incluye la identificación de impactos potenciales, su priorización en función de su probabilidad e impacto, y la implementación de medidas correctivas y de remediación cuando sea necesario. A continuación, se describen las dos fases principales en las que se llevó a cabo este proceso:

1 Debida diligencia

Esta fase incluye los siguientes puntos:

Identificación de riesgos

Se lleva a cabo un análisis exhaustivo para identificar eventos de riesgo con impactos negativos potenciales, atendiendo a los compromisos y principios de actuación adquiridos en los Principios de Derechos Humanos y las potenciales vulneraciones en Derechos Humanos en las áreas de empleados, proveedores, clientes y comunidades. Este análisis incluye tanto impactos directos como indirectos, considerando las implicaciones a lo largo de toda la cadena de valor. Se actualizó el repertorio de eventos considerando las tendencias y sensibilidades del momento. Como resultado se analizaron 47 eventos de riesgo y se presentaron más de 100 soportes y evidencias.

Definición de criterios de evaluación

Definición de los criterios a considerar para llevar a cabo una evaluación, priorización y gestión de los eventos de riesgos identificados. Se definen parámetros para calcular el impacto y la probabilidad de ocurrencia de los eventos de riesgo para, con ello obtener la severidad de los eventos de riesgo.

Impacto	x	Probabilidad	=	Severidad
A partir de 3 variables de impacto:		A partir de 3 variables:		
Participación de la empresa: responsabilidad de la compañía respecto al posible daño. Magnitud: dimensión del daño social y ambiental. Reversibilidad: capacidad de restituir a las personas o al entorno afectado.		Riesgo país: el contexto socioeconómico y la situación de derechos humanos del entorno. Sector: principales impactos de los sectores de actividad vinculados con la vulneración de los derechos humanos. Nivel de Cobertura: susceptibilidad de la Entidad ante un evento de riesgo en términos de su preparación para afrontarlo.		

Gestión de riesgos

Establecimiento de los elementos de debida diligencia para prevenir, mitigar y explicar cómo abordar los impactos previamente identificados en la propia actividad, en la cadena de suministro y/o a través de otras relaciones comerciales.

2 Evaluación de la debida diligencia

La evaluación es un componente clave para garantizar que las medidas adoptadas sean efectivas y alineadas con los principios corporativos. Este proceso sigue una serie de pasos estructurados que aseguran la identificación y gestión de riesgos de manera exhaustiva. A continuación, se detallan los procesos llevados a cabo por el Grupo:

Evaluación de riesgos

CaixaBank parte de la identificación de los eventos de riesgo y las potenciales vulneraciones en materia de Derechos Humanos en relación con la responsabilidad de CaixaBank con los empleados, con los proveedores, con los clientes y con las comunidades. En concreto, se evaluaron la totalidad de eventos contemplados en dicho repertorio.

Construcción de mapas de riesgos en materia de Derechos Humanos

Para cada grupo de interés (empleados, clientes, proveedores y comunidad), CaixaBank desarrolló mapas de riesgos detallados. Estos siguen los criterios determinados para la evaluación de:

- | **La probabilidad:** sector y entorno de CaixaBank.
- | **Impacto:** participación de la empresa, magnitud del daño, reversibilidad.
- | **Severidad:** una vez valoradas las variables de impacto y probabilidad.

En concreto, se realizaron los siguientes mapas de acuerdo con la metodología definida:

- | Un mapa para comercialización responsable.
- | Un mapa para la gestión de empleados.
- | En el caso de proveedores se realizó un mapa para cada una de las categorías de compras.
- | Desde la perspectiva de proveedor de servicios financieros y de inversión, se realizaron dos mapas, uno para la financiación y otro para la inversión, considerando la mirada país como foco principal.

Comprobación de procesos y elementos de debida diligencia

CaixaBank verificó los mecanismos establecidos para prevenir y mitigar los potenciales riesgos identificados determinados en los mapas para cada área (empleados, proveedores, comunidades y clientes).

Estas comprobaciones se desarrollaron por parte de un tercero independiente, que verificó los mencionados procesos y controles establecidos.

Validez y efectividad de los mecanismos de mitigación

El Grupo analizó el grado de cobertura de cada uno de los riesgos evaluados, asegurando que las acciones preventivas y correctivas eran efectivas. Este análisis demuestra la madurez del sistema de protección de Derechos Humanos de CaixaBank.

Revisión y ajustes periódicos

CaixaBank identificó áreas de mejora durante la evaluación y las incluyó en futuros ciclos de gestión de riesgos. Las recomendaciones obtenidas fueron incorporadas en planes de acción que se ajustaron para reforzar las expectativas de los grupos de interés. De este modo CaixaBank continuó fortaleciendo su enfoque de debida diligencia en Derechos Humanos, asegurando que cada acción esté alineada con los valores éticos que guían su actividad empresarial y su compromiso con las personas y comunidades que impacta directamente.

En su última evaluación (2023), obtuvo unos resultados satisfactorios, siendo las principales conclusiones:

- | CaixaBank demostró un **grado de cobertura adecuado** para cada uno de los eventos de riesgo en materia de Derechos Humanos, tanto desde el punto de vista de los procesos analizados como en lo referente a los elementos de debida diligencia de los que dispone.
- | La evaluación realizada confirmó que **la madurez del Grupo en la protección y el respeto de los Derechos Humanos es elevada y responde a los compromisos definidos en los Principios de Derechos Humanos** respecto a sus grupos de interés y su cadena de valor, aunque se identificaron oportunidades de impulso para la excelencia.

Para cada uno de los cuatro bloques evaluados (empleados, clientes "CaixaBank como proveedor de servicios financieros", proveedores y

comunidad), **se identificaron recomendaciones para las cuales se implementaron planes de acción.** En total se identificaron 24 recomendaciones que dieron lugar a sendos planes de acción que se han desarrollado durante los años 2024 y 2025. **A la conclusión del 2025 todos los planes de acción se encuentran finalizados.**

En este sentido, las principales medidas correctivas y oportunidades de impulso vinculados a los principales bloques son:

Empleados

- | Se ha revisado el documento de Principios de Derechos Humanos de CaixaBank para tener en cuenta de una forma más clara y fehaciente los derechos digitales evitar un uso indiscriminado de la tecnología que pueda poner en riesgo la seguridad e igualdad de los empleados.
- | En el marco del programa *Wengage*, "Reforzar una cultura inclusiva y diversa" se trabajó y estableció el Plan LGTBI 23-24 compuesto por 10 acciones destinadas a sensibilizar e impulsar la diversidad LGTBI en el entorno profesional.
- | También en el marco del *Wengage*, se ha impulsado el Plan de personas con discapacidad. Para más información **véase apartado "Personal propio".**

CaixaBank como proveedor de servicios financieros

- | Revisión anual de nuevos sectores y de sectores controvertidos en materia de Derechos Humanos y exposición de la cartera conforme a dichos sectores en la actualización de marzo 2024 se están reevaluando los "Criterios generales" y "Criterios sectoriales" y en caso de considerarse adecuado, se incorporarán o modificarán los sectores y criterios. Para más información **véase apartado "Gestión de riesgos ASG".**

Proveedores

- | Implantación de auditorías sociales y planes de desarrollo de proveedores.
- | Desde 2023 se ha invitado a proveedores de CaixaBank en el Programa de Capacitación de pro - veedores Sostenibles del Pacto Mundial. Programa que tiene el objetivo de formar en ámbitos específicos de los Diez Principios del Pacto Mundial y los ODS a pymes. Se está preparando la tercera edición. Para más información **véase apartado "Gestión de la relación con proveedores".**

Comunidad

- | Se publicó una Declaración sobre Naturaleza, aprobada por el Consejo de Administración en febrero 2024, para identificar las líneas de progreso en esta materia.
- | CaixaBank se dedica a abordar las necesidades de la comunidad en la que opera. Mediante programas, voluntariados y servicios de banca social, la Entidad refuerza su compromiso y apoyo hacia dicha comunidad. Para más información **véase apartado "Comunidades afectadas".**

Los mecanismos de mitigación y remediación establecidos han demostrado ser efectivos, y las recomendaciones identificadas están siendo estudiadas para reforzar aún más el impacto positivo de las medidas adoptadas.

GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO SOBRE LA INFORMACIÓN NO FINANCIERA

El Grupo CaixaBank cuenta con un **marco de control interno**, cuyas directrices se recogen en la Política corporativa de gobierno y control interno y se vertebra sobre los siguientes elementos fundamentales:

- | El **marco de gobernanza sólido** que emana desde el Consejo de Administración y sus correspondientes Comisiones.
- | El **modelo de tres líneas de defensa**, con funciones y responsabilidades diferenciadas y que asegura una adecuada segregación de funciones y la aplicación de un modelo de control efectivo.
- | El **marco de gestión del riesgo**, que se plasma en los procesos estratégicos de gestión de riesgos, como el *Risk Assessment*, el Catálogo de riesgos y el Mapa de Apetito al Riesgo (RAF). Estas herramientas facilitan el control y seguimiento de los riesgos del Grupo. Este marco alineado con la Política corporativa de gestión global del riesgo facilita la toma de decisiones sobre la asunción de riesgos de forma coherente con el perfil de riesgo objetivo y el nivel de apetito aprobado por el Consejo de Administración. Este marco de gestión de riesgos se describe en el **apartado “Gestión del riesgo”**.

El entorno de control sobre la fiabilidad de la información de sostenibilidad implementado en CaixaBank se apoya en los mismos principios metodológicos, de gobierno y control que rigen el sistema de información financiera, asegurando una integración coherente entre ambos.

Dicho entorno de control se ajusta a los estándares internacionales más exigentes y cumple con las directrices establecidas por la guía complementaria para lograr un control interno eficaz sobre los informes de sostenibilidad (ICSR): Generar confianza y fiabilidad a través del Marco Integrado de Control Interno (COSO 2023):

_DIRECTRICES DE LA GUÍA COMPLEMENTARIA ICSR



Establecer un **entorno de control** adecuado para el seguimiento de todas estas actividades.



Evaluar los **riesgos** en los que podría incurrir una entidad en la elaboración de su información no financiera.



Diseñar los **controles** necesarios para mitigar los riesgos más críticos.



Establecer los circuitos de **información** adecuados para la detección y **comunicación** de las debilidades o ineficiencias del sistema.



Monitorización de dichos controles para asegurar su operatividad y la validez de su eficacia en el tiempo.



Con el objetivo de dar cumplimiento a los requisitos regulatorios sobre sistemas de control interno, la divulgación de información de sostenibilidad, así como con los requisitos regulatorios relacionados con los procesos de elaboración de información, CaixaBank cuenta con:

La Política de fiabilidad de la información

La **Política corporativa para la gestión y control de la fiabilidad de la información**; establece el marco de referencia para una adecuada gestión y control, garantizando la fiabilidad de la información generada por el Grupo, homogeneizando los criterios sobre las actividades de control y verificación, así como los criterios para definir el perímetro de información relevante. La Política define el **gobierno, las principales características y los componentes de los procesos y sistemas de gestión de riesgos y de control interno para la divulgación de información de sostenibilidad**.

Esta Política es complementada por la **Política corporativa de gobierno de la información y calidad del dato (GICD)**, que establece el marco de Gobierno de la Información y la Calidad del Dato, como compendio de normas básicas relacionadas con el riesgo de integridad en los datos, desde la gestión, agregación y control hasta el uso de los datos.

Marco de control interno

El marco de control interno, establecido en la Política corporativa de gobierno y control interno, se vertebra según el modelo de las “Tres Líneas de Defensa”, que garantiza la estricta segregación de funciones y establece que el propietario de un proceso deberá velar por la existencia y el cumplimiento de un entorno de control operativo y de gobernanza sólidos. En relación con la fiabilidad de la información, se estructura:

01. ÁREAS OPERATIVAS RESPONSABLES DE LA GENERACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Formada por las líneas y unidades de negocio, junto con las áreas de soporte que originan la exposición a los riesgos del Grupo en el ejercicio de su actividad.

Estas funciones participan activamente en la ejecución de la estrategia y en la elaboración de la información sobre sostenibilidad (como cambio climático, recursos humanos, acción social y fiscalidad, entre otras).

Su responsabilidad es garantizar que la información proporcionada sea fiel y fiable, implementando los controles necesarios y corrigiendo cualquier debilidad que se detecte en el proceso.

Forma parte, la Unidad de Control de la información de sostenibilidad, creada en 2025, para fomentar la seguridad razonable en el proceso global de elaboración de esta información, mediante el desarrollo de determinados procedimientos de revisión, entre otras, su labor incluye:

- | Asegurar la coherencia del entorno de control de las áreas de negocio,
- | Asesorar y evaluar los riesgos identificados por las áreas de negocio para proporcionar una visión objetiva sobre la exposición a riesgos asociados a la integridad de la información de sostenibilidad.
- | Evaluar la presencia y suficiencia de los controles y su diseño para garantizar, de forma razonable, la fiabilidad de la información de sostenibilidad, en atención a su relevancia y su complejidad.
- | Realizar revisiones metodológicas de métricas relevantes.

02. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO

Su responsabilidad es asegurar la existencia de políticas y procedimientos de gestión y control para garantizar la fiabilidad de la información de sostenibilidad de la información de sostenibilidad, monitorizará su aplicación, identificará las posibles debilidades del sistema de control, realizará el seguimiento de los planes de acción implantados para su corrección, evaluará el entorno de control y reportará y asesorará a los órganos de gobierno y gestión de la Entidad.

03. TERCERA LÍNEA DE DEFENSA:

Constituida por la función de Auditoría Interna, que proporciona aseguramiento independiente sobre la eficacia del sistema de control. Su objetivo es ofrecer una seguridad razonable a la Alta Dirección y a los Órganos de Gobierno mediante un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar los procesos de gestión de riesgos, controles y gobierno corporativo.

IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

CaixaBank dispone de un enfoque metodológico robusto para la identificación y evaluación de los riesgos que pueden impactar en la fiabilidad de la información de sostenibilidad. Este enfoque se fundamenta en la evaluación del riesgo y entorno de control de los principales informes que contienen información no financiera. En este sentido, para cada informe, se realizan las siguientes actividades:

- | Determinación del **riesgo inherente** y del **apetito al riesgo**.
- | Evaluación del **ambiente de control**.
 - | Grado automatización de los procesos.
 - | Complejidad y frecuencia de reporte.
 - | Registro y evaluación de evidencias sobre la existencia, aplicación y efectividad de controles sobre la existencia, coherencia y calidad de la información, tanto realizados por el área responsable como por otras áreas o terceros.
- | Determinación del **riesgo residual y cuantificación del modelo**.
- | Conclusión sobre la suficiencia del **entorno de control**.

La metodología de cuantificación del modelo, que permite evaluar el riesgo inherente, el ambiente de control y el riesgo residual asociado a cada informe, se basa en la evaluación cuantitativa y cualitativa de riesgos y controles. Esto permite determinar de forma periódica tanto el riesgo como el marco de control para cada informe.

En el caso particular del Estado de Información No Financiera (EINF), la metodología de evaluación de riesgos identifica en qué partes del proceso de recolección y elaboración de la información es probable que surjan errores materiales.

PRINCIPALES RIESGOS DETECTADOS VINCULADOS A LA FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los principales riesgos asociados a la divulgación de información no financiera se relacionan con la **exactitud, integridad y consistencia** de los datos divulgados, identificándose los siguientes aspectos:

- | La completitud e integridad de los desgloses requeridos de acuerdo con la normativa de aplicación.

- | La alineación del *reporting* con la estrategia y objetivos del Grupo.
- | La definición de criterios que emanan de la interpretación y aplicación de la normativa relativa a la información no financiera.
- | La completitud e integridad de los datos provenientes de múltiples fuentes internas y externas, así como la disponibilidad de la información de terceros.
- | El cálculo, procesamiento y agregación de datos, así como, la complejidad inherente de su validación.
- | La exactitud de las hipótesis, juicios y estimaciones empleadas en el cálculo y preparación de determinadas métricas.
- | La completitud de la información en relación con el perímetro de cada métrica.

Todos estos riesgos identificados en el proceso de *reporting* de la información no financiera convergen en el riesgo de fiabilidad de la información.

El riesgo de fiabilidad de la información incide de manera transversal en diversos riesgos del catálogo de riesgos del Grupo, con especial afectación a los riesgos:

1. **Legal y regulatorio**, por posibles deficiencias en la implementación normativa.
2. **Conducta y cumplimiento**, derivado del incumplimiento de la normativa aplicable.
3. **Tecnológico**, vinculado a la calidad del dato y a los sistemas que soportan su procesamiento.
4. **Operacional**, por las implicaciones en los procesos de tratamiento y consolidación de la información.
5. **Reputacional**, por el posible impacto negativo que los errores en la información publicada pueden generar en la percepción de los grupos de interés de CaixaBank.

Con el objetivo de **mitigar los riesgos asociados a la fiabilidad de la información no financiera** el Grupo, lleva a cabo una serie de controles (preventivos, correctivos y detectivos) en todas las fases del proceso: **generación, elaboración, revisión y divulgación** del EINF, que permiten

prevenir, detectar y corregir errores. Los controles son ejecutados por las áreas funcionales y operativas intervinientes en el proceso.

CaixaBank orienta su entorno de control hacia la implantación de controles preventivos, priorizándolos frente a controles correctivos o detectivos, con el objetivo de anticipar e identificar los riesgos en las fases más tempranas del proceso.

En este sentido, los principales controles sobre la información no financiera se integran para su gestión en los siguientes sistemas:

- | **Sistema de control sobre la información de sostenibilidad (SCIIS):** Incorpora todos los controles relativos al proceso de generación y revisión de los datos de carácter no financiero.
- | **Control sobre informes:** Incorpora todos los controles relativos al proceso de elaboración, revisión y divulgación del EINF.

INTEGRACIÓN DE LAS CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

La integración de las conclusiones derivadas de la evaluación de riesgos y de los controles internos en el proceso de divulgación de información sobre sostenibilidad se articula a través de un marco de gobernanza que asegura su incorporación en las funciones y procesos internos relevantes.

En base a los resultados obtenidos, se implementan controles específicos para fortalecer aquellos procesos con debilidades detectadas. En las fases del proceso en el que se identifican riesgos más significativos se implementan controles preventivos.

Adicionalmente, se realiza un seguimiento regular del desempeño de los controles, mediante revisiones periódicas de procesos. La retroalimentación obtenida de estas actividades se utiliza para ajustar y mejorar continuamente los controles internos.

SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Los resultados de la evaluación de riesgos y de las acciones de mitigación y los controles, así como las conclusiones del proceso de revisión llevado a cabo por Auditoría Interna se reportan de forma periódica a los Órganos de Gobierno y Gestión.

En este sentido, en el *reporting* periódico a los Órganos de Gobierno, se elevan los siguientes asuntos:

- | Los aspectos de mejora identificados como resultado de la evaluación del entorno de control.
- | Las conclusiones y resultados sobre los procesos de certificación interna ascendente (SCIIS), realizados según la periodicidad establecida para cada proceso.

En caso de que durante el proceso de certificación se ponga de manifiesto alguna debilidad, tanto su plan de acción como su seguimiento y cierre a consecuencia de la implantación de una solución definitiva se reportarán a la Comisión de Auditoría y Control, comunicando cualquier circunstancia sobre el mismo, así como su progreso.

- | El Informe de seguimiento sobre la evaluación del entorno de control respecto a la Fiabilidad de la información.



Consejo de Administración



Comisión de Auditoría y Control

Supervisa la eficacia de los sistemas de control interno velando por que las políticas y sistemas establecidos en esta materia se apliquen de modo efectivo. Adicionalmente, supervisa y evalúa el proceso de elaboración y presentación de la información no financiera que se incluye en el Informe de Gestión, así como la eficacia del sistema de control interno de la información no financiera (SCIINF).



Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad

Entre sus funciones destacan la revisión de la información no financiera contenida en los distintos informes, y en concreto el Informe de Gestión



Comisión de Riesgos

Asesora al Consejo sobre la propensión global al riesgo del Grupo, y su estrategia en este ámbito, comprobando que el Grupo se dota de los medios, sistemas, estructuras y recursos acordes con las mejores prácticas que permitan implantar su estrategia en la gestión de los riesgos que pudieran afectar a la fiabilidad de la información no financiera.

Auditoría Interna

Supervisa de manera independiente las actuaciones realizadas tanto por las áreas operativas como por la Dirección de Cumplimiento y Control, sobre la eficacia de los sistemas de control interno para la mitigación de los riesgos asociados a la información no financiera (SCIINF).



Comité de Dirección

Responsable de tomar acuerdos relativos al desarrollo del Plan Estratégico y Operativo Anual, así como los que afectan a la vida organizativa de la Entidad.



Comité Global del Riesgo

Responsable de gestionar, controlar y monitorizar de forma global, entre otros, los diferentes riesgos con posible impacto sobre la fiabilidad de la información.



Áreas de Negocio

Responsables de la generación y elaboración de la información no financiera y del establecimiento de controles.



Dirección de Gestión de riesgos y cumplimiento

Responsable de asegurar la existencia de políticas y procedimientos de gestión y control para asegurar y garantizar la fiabilidad de la información no financiera. Monitoriza su aplicación, identifica las posibles debilidades del sistema de control, realiza el seguimiento de los planes de acción implantados para su corrección, y evalúa el entorno de control.

Los resultados de la evaluación de riesgos y de las acciones de mitigación y los controles, así como las conclusiones del proceso de revisión llevado a cabo por Auditoría Interna se reportan de forma periódica a los Órganos de Gobierno. En este sentido, en el *reporting* periódico a los Órganos de gobierno destacan:

I Los aspectos de mejora identificados como resultado de la evaluación del entorno de control.

I Las conclusiones y resultados sobre los procesos de certificación interna ascendente (SCIIS), realizados según la periodicidad establecida para cada proceso.

En caso de que durante el proceso de certificación se ponga de manifiesto alguna debilidad, tanto su plan de acción como su seguimiento y cierre a consecuencia de la implantación de una solución definitiva se reportarán a la Comisión de Auditoría y Control, comunicando cualquier circunstancia sobre el mismo, así como su progreso.

I El Informe de seguimiento sobre la evaluación del Entorno de Control respecto a la Fiabilidad de la información.



ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD Y MODELO DE NEGOCIO

La estrategia y el modelo de negocio del Grupo CaixaBank son importantes factores contextuales en determinar qué cuestiones en materia de sostenibilidad son materiales para el Grupo.

CaixaBank integra la sostenibilidad como un eje central de su estrategia corporativa y de su modelo de negocio, con el objetivo de generar valor a largo plazo para clientes, accionistas, empleados y la sociedad en su conjunto. Esta orientación responde al compromiso del Grupo con el desarrollo económico y social de las personas y con la transición hacia una economía más sostenible.

La estrategia de sostenibilidad de CaixaBank se centra en las cuestiones en materia de sostenibilidad que son materiales para el Grupo, es decir, las que implican los riesgos más significativos, las que ofrecen las mayores oportunidades y las que permiten generar un impacto relevante.

En relación con el modelo de negocio del **Grupo CaixaBank**, como grupo financiero, concentra sus **IROs** materiales en materia de sostenibilidad principalmente en el *downstream* de su cadena de valor, asociados a la **actividad de financiación e inversión**.

En este sentido, CaixaBank, a través de la financiación otorgada a sus clientes, puede generar impactos significativos, dado que estos desarrollan su actividad en una amplia variedad de sectores, cada uno con sus respectivas cadenas de valor y efectos asociados. Esta diversidad amplifica la relevancia de la gestión responsable en la concesión de financiación, al ser un canal directo para influir en la transición hacia modelos más sostenibles.

Además, los productos y servicios que se ofrecen y las decisiones estratégicas adoptadas —en ámbitos como la privacidad, la inclusión financiera y el acceso a servicios— generan tanto impactos positivos como negativos que deben ser gestionados de forma proactiva.

Asimismo, aunque los impactos más relevantes se producen en el *downstream* de la cadena de valor, también se identifican impactos materiales en las operaciones propias y en el *upstream* de la cadena de valor del Grupo.

MODELO DE NEGOCIO

CaixaBank es un grupo financiero con un **modelo de banca-seguros universal**, líder en España y con una franquicia sólida y en crecimiento en Portugal, basado en la calidad, la confianza y el compromiso social.

Con más de **20 millones de clientes**, CaixaBank pone a su disposición una **plataforma integral de distribución omni-canal**, que combina la red física más extensa de la Península con más de 4.500 oficinas y 12.200 cajeros automáticos, con canales de atención remotos y digitales junto a un equipo altamente cualificado, formado por más de 47.100 empleados cuyo objetivo es proporcionar el mejor asesoramiento financiero adaptado a las necesidades de cada cliente (*véase apartado “Características de la plantilla”* para más detalle del número de empleados por zonas geográficas).

La base de clientes de CaixaBank es diversa, abarcando particulares, pequeñas y medianas empresas, grandes empresas, grandes corporaciones y clientes de alto patrimonio, cada uno con necesidades financieras y expectativas específicas. Para dar respuesta a esta diversidad y ofrecer la mejor experiencia al cliente, CaixaBank organiza su actividad por segmentos: Banca *retail*, Banca empresas, Banca Privada y CIB, y da respuesta a necesidades específicas, con propuestas de valor especializadas (AgroBank, DayOne, HolaBank, Hotels&Tourism, Real Estate Homes, entre otras).

Para satisfacer las necesidades de todos sus clientes, CaixaBank ofrece una **amplia gama de productos y servicios financieros** adaptados a las necesidades de los clientes e **integrando criterios sostenibles**, que cubre, soluciones bancarias para el día a día, medios de pago, productos de ahorro e inversión, financiación y seguros (vida ahorro, vida riesgo y no vida).

El Grupo ofrece una cobertura integral en España y Portugal, complementada con presencia internacional en más de **24 países** mediante sucursales, oficinas de representación y acuerdos con más de **1.550 bancos corresponsales**, lo que le permite dar servicio en mercados que representan el **94 % del comercio internacional español**.

Como se ha mencionado anteriormente, los impactos, riesgos y oportunidades relevantes en el Grupo (IROs) se concentran principalmente en el *downstream* de la cadena de valor, asociados a las actividades de financiación e inversión. Por este motivo, CaixaBank ha trabajado para integrar la sostenibilidad en su modelo de negocio, para **apoya a sus clientes en la transición hacia una economía baja en carbono mediante la oferta de productos sostenibles**, como préstamos para la instalación de placas solares, hipotecas verdes o financiación de inmuebles energéticamente eficientes, así como en financiar empresas y proyectos que apoyan la transición sostenible, como los préstamos vinculados a *KPIs* de sostenibilidad o la financiación de las energías renovables (**véase apartado “Movilización de finanzas sostenibles”**). Adicionalmente, en su compromiso con la sociedad, CaixaBank impulsa el desarrollo de productos y servicios específicos que refuerzan la inclusión social y financiera, favorecen la empleabilidad y el emprendimiento y dan respuesta a la longevidad creciente (**véase apartado “Inclusión social y fomento de la empleabilidad”**).

La gama de productos de apoyo a la sostenibilidad¹ de Grupo se evalúa de forma continua para adaptarse a las condiciones sociales actuales y a la demanda de los clientes. Prueba de ello es, que durante el 2025 el Grupo ha aprobado un gran número de nuevos productos sostenibles, entre los que destacan:

Financiación	Depósitos	Seguros de ahorro e inversión
Préstamos Auto ECO	Cuenta patrimonio protegido	Acción planes a favor de personas con discapacidad
FEI InvestEU Sostenibilidad		MyBox Vida Care 10
AgroBank Financiación daños ocasionados por los incendios forestales 2025 Extremadura		Fondo Agroalimentario Sostenible del IB I

El modelo de negocio del Grupo se describe en el **apartado “Modelo de creación de valor”**, dónde se detallan los segmentos de negocio, así como los canales de distribución.

¹ CaixaBank no comercializa en ningún país o mercado productos prohibidos por la legislación aplicable.

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Ser un referente en sostenibilidad es y ha sido siempre una prioridad clave de la estrategia del Grupo CaixaBank y así se ha recogido en los últimos Planes Estratégicos.

La sostenibilidad constituye uno de los pilares estratégicos de CaixaBank y se integra de forma transversal en todas las decisiones del negocio.

CaixaBank, asume el **compromiso de generar valor a largo plazo** para clientes, accionistas, empleados y la sociedad, **contribuyendo al desarrollo económico social** y a la **transición hacia una economía baja en emisiones de carbono**.

En este contexto, CaixaBank afronta el **reto compartido de transformar el modelo económico** hacia uno más sostenible, impulsando la competitividad y el crecimiento mientras responde a desafíos globales como el cambio climático y la desigualdad.

Para ello, **CaixaBank refuerza su compromiso con la sostenibilidad a través de su actividad financiera**, poniendo al servicio de la sociedad su experiencia en banca responsable. Acompañando a sus clientes en la realización de sus proyectos, ofreciendo soluciones que aceleren la transición económica y contribuyan a la mejora del bienestar financiero de las personas.

El papel de CaixaBank como grupo financiero es fundamental para canalizar la inversión necesaria hacia una economía baja en carbono, inclusiva y resiliente, que refleje el valor social de la banca. Con el nuevo Plan de Sostenibilidad, el **Grupo movilizará más de 100.000 millones de euros** entre 2025 y 2027 para construir una **economía más verde y apoyar el desarrollo económico y social** de todas las personas. Para alcanzar los objetivos definidos en su estrategia, CaixaBank financiará proyectos de energías renovables, movilidad limpia y edificaciones eficientes, facilitando soluciones que aceleren la descarbonización de empresas y familias, promoviendo la inclusión financiera, favoreciendo la formación y el empleo y respondiendo a las necesidades que plantea la creciente longevidad.

Apoyándose en una **gestión ética y responsable**, en la especialización de sus equipos y en la transparencia de sus acciones, CaixaBank aspira a ser el banco referente en sostenibilidad, cumpliendo con su propósito de estar cerca de las personas para todo lo que importa.

La **estrategia de sostenibilidad del Grupo se plasma en el Plan de Sostenibilidad 2025-2027**, que se integra en la tercera línea estratégica del Plan Estratégico del Grupo, reflejando la aspiración de CaixaBank de alcanzar un posicionamiento diferencial en materia ASG. Los elementos clave de la estrategia general del Grupo, y en concreto el Plan Estratégico del Grupo se describen en el **apartado “Estrategia”**.

LA SOSTENIBILIDAD ES UNO DE LOS PILARES ESTRATÉGICOS DEL PLAN ESTRATÉGICO 2025-2027

01 **Acelerar el crecimiento** aprovechando nuestras fortalezas

02 **Acelerar la transformación e inversión** en el negocio

03 **Posicionamiento diferencial** en sostenibilidad

Avanzar hacia una **economía más sostenible**
Aprobar el desarrollo **social y económico**



PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2025-2027

El Plan de Sostenibilidad, aprobado por el Consejo de Administración en 2024, pretende preservar los avances del Plan de Banca Sostenible 2022-2024 y plasmar la propuesta de CaixaBank para afrontar retos como la desigualdad, el cambio climático y la pérdida de biodiversidad o el aumento de los conflictos y los cambios demográficos. Todo ello, en un entorno que también ofrece oportunidades que pueden materializarse en un impacto positivo en el negocio y en el bienestar financiero de las personas.

El Plan se vertebra en torno a **dos ambiciones y cinco líneas** de trabajo, contando todas ellas con unos hitos temporales y de consecución.

Detalle del Plan de Sostenibilidad 2025-2027



Invirtiendo en soluciones para la transición, actuales y de futuro

- | Energías renovables
- | Movilidad limpia
- | Edificación eficiente
- | Descarbonización industrial
- | Intermediación sostenible



Impulsando la descarbonización del tejido social y empresarial

- | Cartera de crédito *net-zero* en 2050 (empresas y familias)
- | Acompañamiento a empresas (clientes y emisores)



Reforzando la inclusión social y financiera

- | Productos y servicios para colectivos vulnerables
- | Finanzas accesibles y servicio en zonas rurales
- | Cultura y salud financiera



Favoreciendo la empleabilidad y el emprendimiento

- | Formación para el empleo
- | Apoyo a emprendedores y autónomos



Dando respuestas a la longevidad creciente

- | Planificación del ahorro a lo largo de la vida
- | Bienestar financiero y personal de las personas mayores

_INICIATIVAS COMPLEMENTARIAS

Instrumentos de apoyo

Anticipación tendencias

Gobernanza sostenibilidad sólida

La ejecución de esta estrategia se plasma en la consecución de los objetivos, establecidos para cada una de las ambiciones del Plan:

Progreso en los Objetivos del Plan de Sostenibilidad

_AMBICIÓN	_PRIORIDAD	_PROGRESO 2025	_OBJETIVO
01 Avanzar hacia una economía más sostenible	Invirtiendo en soluciones para la transición	46.167 MM€ 46 %	>100.000 MM€ movilizados en finanzas sostenibles (Acumulado 2025-27).
	Impulsando la descarbonización del tejido social y empresarial	17,0 % de ingresos financieros generados por financiación sostenible	17 % de ingresos financieros generados por financiación sostenible ¹ .
		93,9 % de las empresas con exposición crediticia de sectores bajo <i>Net Zero</i> se ha realizado <i>engagement</i>	Realizar engagement con el 90 % de las empresas con exposición crediticia de sectores bajo el perímetro Net Zero (cada año).
02 Apoyar el desarrollo económico y social de todas las personas		4 Sectores alineados con los objetivo <i>Net Zero</i> anuales	Cumplir, para 5 sectores , con los objetivos Net Zero anuales alineados con las sendas a 2030 y establecimiento de planes de acción en caso de desalineamiento ²
	Reforzando la inclusión social y financiera	1.829.238 Personas con alguna solución inclusiva	Personas con alguna solución inclusiva promovida por CaixaBank (indicador de seguimiento continuo, sin objetivo).
	Favoreciendo la empleabilidad y el emprendimiento	48.216 personas 32 %	>150.000 puestos de trabajo creados con el soporte de CaixaBank.
	Dando respuestas a la longevidad	31 % Clientes de entre 50 y 67 años con productos a largo plazo y previsión	33 % de clientes de entre 50 y 67 años con productos a largo plazo y previsión.
		#3 Posición según resultados acumulados en los últimos 12 meses NPS - Estudio Benchmark BMKS de Stiga	#1 Reconocimiento como el mejor banco para los clientes Sénior (2027).
Nuestra ambición ser referentes en sostenibilidad		Por encima de la media en 5 ratings	≥ Estar por encima de la media de los peers incluidos en el Eurostoxx Banks en al menos 3 de 5 ratings seleccionados (MSCI, S&P, Sustainalytics, Fitch e ISS).

¹ Sobre la base de información de cierre de 2024 y dada la mejor calidad del dato disponible, se ha reestimado el objetivo a diciembre de 2027 fijándolo en un 17 %.

² Los sectores Net Zero con compromisos de descarbonización a 2030 son Oil & Gas, Eléctrico, Automoción, Hierro & Acero, Carbón Térmico, Real Estate Comercial (CRE), Real Estate Residencial (RRE), Aviación, Naval y Agricultura. Para los sectores Oil & Gas, Eléctrico, Automoción, Hierro & Acero y Carbón Térmico se fijaron objetivos anuales para 2025 con márgenes operativos de cumplimiento. Excepto el sector Automoción, todos los demás están alineados.

Para incentivar la implicación activa de toda la organización en la consecución de algunos de estos objetivos estratégicos CaixaBank ha incorporado estos objetivos, en concreto, la **movilización de finanzas sostenibles**, en la estructura de remuneración variable de todos los empleados del Grupo.



CADENA DE VALOR

La cadena de valor del Grupo CaixaBank comprende el conjunto de actividades, recursos y relaciones que sustentan su modelo de negocio y que se desarrollan en interacción con el entorno en el que opera. CaixaBank ha identificado de manera exhaustiva todos los agentes que intervienen en su cadena de valor. Como resultado de este análisis, la cadena de valor del Grupo se ha clasificado en tres fases: fases anteriores (**upstream**), actividades y procesos propios del Grupo (**operaciones propias**) y fases posteriores (**downstream**).



- | **Upstream:** Comprende el conjunto de actividades y procesos llevados a cabo por empresas que suministran los recursos y servicios necesarios para el desarrollo y la comercialización de los productos y servicios del Grupo.

Esta red de **proveedores y colaboradores** abarca una amplia variedad de servicios: tecnología, sistemas de información, asesoría legal, consultoría, servicios de recursos humanos y suministros generales hasta la liquidez otorgada por el Banco Central Europeo (BCE), los servicios de procesamiento de pago o de depositaria. Asimismo, se consideran parte de esta fase los socios estratégicos en acuerdos de colaboración (*joint ventures*), que contribuyen a ampliar la gama de productos y servicios ofrecidos a los clientes del Grupo.

CaixaBank promueve relaciones basadas en la confianza y la colaboración con sus proveedores, priorizando aquellos que comparten los principios éticos y el compromiso social del Grupo (*Véase apartado “Gestión de la relación con proveedores”*)¹.

- | **Operaciones propias:** Engloba los **activos propios**, los **procesos operativos** y las **capacidades internas** que permiten al Grupo CaixaBank diseñar, desarrollar y ofrecer soluciones financieras adaptadas a las necesidades del mercado. Abarca desde la definición y creación de productos hasta la gestión integral de las operaciones del Grupo, constituyendo el núcleo funcional del negocio. Comprende el conjunto de entidades del Grupo consideradas en los estados financieros consolidados.

En este contexto, el principal grupo de interés son **los empleados** (*véase apartado “Personal propio”*) cuyas competencias técnicas y habilidades profesionales representan un pilar fundamental para garantizar un asesoramiento de calidad, impulsar la innovación y asegurar la sostenibilidad del modelo de negocio a largo plazo.

- | **Downstream:** Comprende la comercialización, distribución y seguimiento de los productos y servicios financieros ofrecidos por el Grupo CaixaBank a los clientes.

En esta fase, el Grupo identifica como principales agentes a **los clientes** (*véase apartado “Clientes”*), a los cuáles les comercializa sus productos y servicios a través de su propuesta de valor especializada, que se concreta en **4 segmentos**: Banca Retail, Banca Empresas, Banca Privada y CIB (*véase apartado “Modelo de creación de valor”*). Asimismo, el Grupo CaixaBank, a través de sus filiales de financiación al consumo, gestiona **alianzas con grandes distribuidores para ofrecer financiación al consumo** en el punto de venta físico y online.

La identificación de los agentes que conforman la cadena de valor resulta fundamental, ya que este análisis permite, en el marco del Estudio de doble materialidad, evaluar los impactos, riesgos y oportunidades derivados de las operaciones propias, como de las derivadas de las relaciones comerciales, garantizando así una visión integral de la actividad del Grupo CaixaBank (*véase apartado “Cadena de valor”*). En este contexto, y dada la naturaleza de la actividad financiera, el Grupo está vinculado a los impactos, riesgos y oportunidades que se generan en las distintas cadenas de valor de sus relaciones comerciales en diversos sectores.

¹ No se incluye información sobre proveedores de financiación ni proveedores de producto.



INTEGRACIÓN DE LAS OPINIONES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LA ESTRATEGIA

La escucha activa y el *engagement* con los distintos grupos de interés son un elemento central en el proceso de definición de la estrategia del Grupo.

Este enfoque estratégico constituye una herramienta clave para construir relaciones duraderas con los principales grupos de interés, prevenir o mitigar impactos negativos y asegurar el éxito global de la estrategia de la empresa. Con este enfoque, CaixaBank pretende priorizar la creación de valor para todos los grupos de interés, los clientes, los empleados y la comunidad en general, fomentando un modelo de negocio sostenible en el que se alinee el éxito del Grupo con el bienestar de todo el ecosistema.

Estas acciones permiten al Grupo adaptar su estrategia y modelo de negocio a las expectativas cambiantes del entorno, fortaleciendo su resiliencia, reputación y capacidad de generar valor a largo plazo.

Engagement con los principales grupos de interés

CaixaBank tiene establecido un diálogo abierto y continuo con todos sus grupos de interés, a través de reuniones, encuestas, mesas redondas y conferencias. Estas interacciones permiten recoger información valiosa que se incorpora en la estrategia, políticas y gestión de riesgos del Grupo, así como comprender las preocupaciones de los principales grupos de interés e informarles de las prioridades del Grupo.

El diálogo y el proceso de escucha se adapta a cada uno de los grupos de interés, con el objetivo de facilitarlo y crear espacios de confianza.

Mediante la monitorización activa del entorno y la interacción con todos los grupos de interés relevantes de la cadena de valor, CaixaBank garantiza que su estrategia y su modelo de negocio sea capaz de responder adecuadamente a los cambios. Una parte relevante de este proceso es la integración de las opiniones de las partes interesadas **en la evaluación de los IROs materiales en el marco de la elaboración del Estudio de doble materialidad (véase apartado “Análisis de Materialidad”)**. El Estudio de doble Materialidad permite identificar los temas materiales en materia de sostenibilidad que deben ser reportados y sobre los cuales el Grupo que debe priorizar sus esfuerzos.

CaixaBank entiende que este enfoque de diálogo continuo y capacidad de adaptación contribuirá a fortalecer las relaciones con sus grupos de interés.



Accionistas e inversores



Empleados



Clientes



Proveedores



Grupos de interés de CaixaBank



Analistas y
agencias de rating
ASG



Supervisores



Reguladores



Comunidades
y tercer sector

A continuación, se resumen las **principales acciones de engagement** que se han realizado con cada uno de los **grupos de interés durante el 2025**:

Motivo del Engagement	Canales de comunicación	Cuestiones clave tratadas en 2025	Acciones llevadas a cabo	Referencia apartado
Cientes Un <i>engagement</i> activo con los clientes permite entender sus necesidades y anticipar tendencias de mercado. El conocimiento de sus preferencias permite a CaixaBank adaptar los productos, servicios y canales de distribución a sus necesidades.	Interacción vía encuestas y <i>focus groups</i> . Oficinas Modelo <i>Net Promoter Score</i> , permite una escucha más personal, omnicanal y <i>real time</i> . <i>Contact Center</i> clientes. Servicio de Atención al Cliente (SAC). Delegado de Protección de datos (DPO). Reuniones en materia de sostenibilidad, para apoyar a las empresas en su transición climática.	Seguridad y protección de datos. Accesibilidad digital y experiencia inclusiva, en cumplimiento de la Directiva (UE) 2016/2102 y UNE-EN301549:2022. Productos y condiciones (Intereses y comisiones). Productos sostenibles y transición hacia una economía sostenible. Servicios omnicanal y banca móvil.	Plan de Mejora Atención al Cliente (Proyecto MAC). Dar respuestas de forma rápida a través del <i>Contact Center</i> o vía <i>mail</i> . Segmentación para dar un asesoramiento más especializado. Índice Global de Reputación. Desarrollo e implementación de la Directiva (UE) 2016/2102. Monitorización de la evolución de los NPS. <i>Engagement</i> , en materia de sostenibilidad, para apoyar a las empresas en su transición climática. Procesos simplificados para contratación y gestión	Se describe con mayor detalle en el apartado "Clientes" .
 Empleados CaixaBank promueve un diálogo abierto y bidireccional con sus empleados a través de la escucha activa para recabar la opinión de los empleados y llevar a cabo acciones que mejoren su bienestar.	Estudio de Compromiso, Cultura y Liderazgo. Escuchas en momentos de la verdad. Canales de consulta y denuncias internos. Intranet corporativa " <i>PeopleNow</i> ". La figura del <i>Business Partner</i> . Reuniones periódicas con los representantes de los trabajadores. Servicio de atención al empleado (PregúntaME). Evaluaciones de desarrollo y habilidades.	Diversidad e igualdad. Conciliación laboral. Planes de desarrollo de carrera y formación. Retribución salarial. Beneficios sociales. Salud, seguridad y bienestar. Propuesta de valor al empleado.	Plan Nosotros. Plan para el fomento de la diversidad <i>Wengage</i> . Plan de desarrollo <i>Development by skills</i> y planes de formación. Plan de Bienestar y Salud "Somos Saludables". Atractivo paquete de beneficios sociales, incluyendo la retribución flexible. Nuevas formas de trabajar: trabajo en remoto. Programas de talento. PregúntaME (Servicio de atención al empleado)	Se describe con mayor detalle en el apartado "Personal propio" .
 Accionistas e inversores CaixaBank realiza un <i>engagement</i> activo con sus accionistas e inversores para proporcionarles información precisa y adecuada en tiempo y forma, para que puedan tomar sus decisiones basadas en información completa y confiable.	Junta General de Accionistas. <i>Webcasts</i> trimestrales para explicar los resultados. Servicio de atención al accionista e inversores institucionales. Encuentros corporativos con accionistas. <i>Roadshows</i> , conferencias, <i>webinars</i> y otros encuentros con inversores institucionales. Comité Consultivo de accionistas. Encuestas periódicas de opinión. <i>Newsletters</i> mensuales. Llamadas individuales a accionistas e inversores.	Evolución y fortaleza del negocio y los resultados. Cambios en el entorno y en el mercado. Actualización objetivos del Plan Estratégico 25-27. Gobernanza. Estrategia de sostenibilidad. Clima y descarbonización de la cartera. Innovación, tecnología, aplicación de la IA y ciberseguridad.	Comunicación transparente y eficaz. <i>Reporting</i> y divulgación de información de forma transparente y periódica. Comité consultivo de accionistas. Formación a accionistas (Formación Aula, programa formación sobre ruedas...).	Se describe con mayor detalle en el apartado "Diálogo con accionistas e inversores" .

Motivo del Engagement	Canales de comunicación	Cuestiones clave tratadas en 2025	Acciones llevadas a cabo	Referencia apartado
Proveedores CaixaBank trabaja para construir y mejorar su relación con los proveedores, a quién considera verdaderos <i>partners</i> . Por este motivo, mantiene un diálogo activo con los mismos en busca de promover el desarrollo de <i>best practices</i> y la innovación en distintos ámbitos, así como, extender a los proveedores su compromiso con la sostenibilidad.	Reuniones periódicas en las sesiones de defensa de prestación de servicios. Buzón de proveedores. Encuesta anual a proveedores. Portal del proveedor. Comunicación en la herramienta corporativa de negociación y formalización contractual. Canal de consultas y denuncias. Auditorías a proveedores.	Iniciativas implantadas para mitigar el cambio climático. Respeto a los Derechos Humanos. Condiciones de trabajo de los empleados de la cadena de valor. Responsabilidad en materia de sostenibilidad.	Planes de acción vinculados a los resultados de las auditorías. Planes de desarrollo del proveedor en materia ASG. Planes de formación en materia ASG a proveedores. Incorporación de criterios ASG en las licitaciones (Índice ASG). Comité de Controversias.	Se describe con mayor detalle en el apartado "Gestión de la relación con proveedores" .
				
Reguladores CaixaBank mantiene un diálogo constante con los distintos supervisores dentro del proceso continuo de revisión y evaluación supervisora. También con los reguladores con los cuáles se comparte conocimiento en procesos de consulta.	Comunicaciones formales a través de encuestas, plantillas y consultas públicas. Participación en asociaciones sectoriales que comparten sus opiniones a los reguladores. Discusión y análisis regulatorio en conferencias y seminarios (p.e. Eurofi).	Agenda de simplificación (regulatoria y supervisora). Impuesto a la banca. Diseño Euro Digital. Fraude: Revisión del paquete de pagos PSR/PSD3. Open Finance (FiDA). Revisión del marco de titulaciones. Sostenibilidad: CSRD y CSDDD.	Compartir los conocimientos en distintas materias para mejorar el marco regulatorio. Participación activa en consultas públicas y grupos de trabajo nacionales y europeos, proporcionando comentarios sobre nuevas normativas o cambios regulatorios.	Se describe con mayor detalle en el apartado "Gobernanza – Influencia Política" .
				
Supervisores CaixaBank mantiene un diálogo constante con los distintos supervisores dentro del proceso continuo de revisión y evaluación supervisora (SREP).	Diálogo activo con supervisores mediante reuniones e interacciones periódicas. Diálogo y coordinación con los equipos en el proceso de revisión y evaluación supervisora (SREP).	Fortalecimiento de la resiliencia de las entidades financieras antes posibles impactos macroeconómicos y geopolíticos. Aceleración en la resolución de deficiencias o recomendaciones del Supervisor. Comunicación con las autoridades de resolución europea y nacionales para conocer sus expectativas y trabajar en su cumplimiento.	Trabajar en la resolución de las deficiencias o recomendaciones con el objetivo de cumplir los tiempos para su resolución establecidos. Facilitar la labor de supervisión con un elevado grado de colaboración en el proceso (SREP).	
				

Motivo del Engagement	Canales de comunicación	Cuestiones clave tratadas en 2025	Acciones llevadas a cabo	Referencia apartado
Analistas ASG CaixaBank comparte periódicamente con los analistas la información sobre el desempeño ASG del Grupo. El objetivo es conocer cuáles son los aspectos más valorados por analistas y agencias de rating ASG para poder focalizar los esfuerzos en ellos.	Diálogo activo con analistas compartiendo información sobre la estrategia ASG. Buzón de analistas. Participación anual en evaluaciones de analistas de sostenibilidad. Participación activa en grupos de trabajo, <i>webinars</i> y <i>workshops</i> . Diálogo sistemático sobre publicaciones y datos relevantes.	Estrategia de Sostenibilidad y seguimiento del Plan de Sostenibilidad 2025-2027. Estrategia medioambiental y climática y descarbonización de la cartera, así como la naturaleza y los derechos humanos. Política corporativa de riesgos de sostenibilidad/ASG	Plan de revisión de los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño de los analistas ASG e implementación de acciones de mejora. Interlocución para compartir información relevante con analistas, agencias de <i>rating</i> ASG y otros <i>stakeholders</i> . Participación en cuestionarios y respuesta a peticiones de información relativa a sostenibilidad.	Se describe con mayor detalle en el apartado "Finanzas sostenibles – índices y ratings ASG" .
 Comunidades y tercer sector CaixaBank colabora y mantiene un diálogo abierto con las comunidades que lo rodean, en especial, con entidades del tercer sector y ONG's con el fin de tener su percepción sobre los temas más relevantes y tener una guía de los asuntos más relevantes para la sociedad.	Diálogo activo y acciones de <i>engagement</i> via reuniones y sesiones de trabajo. Participación en grupos de trabajo de UNEP FI, <i>think tanks</i> como <i>Spainsif</i> . Participaciones en mesas redondas temáticas organizadas por diferentes ONG. Reuniones periódicas con fundaciones nacionales y otras entidades sociales. Encuestas y <i>focus groups</i> a las principales entidades sociales. Oficinas.	Principales necesidades sociales a las que dar respuesta. Productos y servicios financieros para cubrir las necesidades de colectivos vulnerables. Conocimientos financieros de la sociedad. Diversidad y accesibilidad. Desarrollo económico del territorio.	Plan de acción social para cubrir las necesidades más urgentes. Plan de educación financiera. Diseño de productos y servicios financieros para colectivos vulnerables. Financiación y promoción del emprendimiento. Alianzas con fundaciones y ONGs. Radar ONG, con análisis de informes, recogida de feedback e implementación de mejoras.	Se describe con mayor detalle en el apartado "Comunidades afectadas" y apartado "Clientes" .
				

Integración de las opiniones de los grupos de interés en la estrategia

Las conclusiones obtenidas del proceso de escucha de los grupos de interés se incorporan en los procesos clave del Grupo, tales como la definición de la estrategia, las políticas, la gestión de riesgos, o el establecimiento de metas. Todas estas conclusiones han sido integradas en el Plan de Sostenibilidad, cuyos principales puntos forman parte del Plan Estratégico del Grupo (*véase apartado “Estrategia”*).

En este contexto, es en la fase inicial de definición del Plan Estratégico, y en particular del Plan de Sostenibilidad, cuando se incluye la evaluación del punto de situación del Grupo. Esta evaluación contempla, entre otros aspectos, las opiniones de los grupos de interés como base para la elaboración del análisis DAFO. Dicho análisis es elaborado por grupos de trabajo transversales, compuestos por representantes de diversas áreas del Grupo, que integran y aportan la visión de cada uno de los grupos de interés.

Asimismo, durante la elaboración del Plan de Sostenibilidad y del Plan Estratégico del Grupo, se toma como *input* el Estudio de doble materialidad, el cual, como se ha mencionado, también incorpora la visión de los distintos grupos de interés.

Finalmente, cabe destacar que el Plan Estratégico es monitorizado de forma periódica, con el fin de identificar los principales avances, así como posibles desviaciones y áreas de mejora. Paralelamente, se realiza una revisión continua del entorno y de sus perspectivas (situación económica y financiera, sectorial, regulación, tendencias de clientes, etc.), lo que puede derivar en ajustes en la estrategia del Grupo si se producen cambios relevantes. Además, las áreas correspondientes realizan un seguimiento de las opiniones de los grupos de interés, definiendo iniciativas o planes de acción específicos en caso de detectar aspectos críticos o áreas susceptibles de mejora.

En el ejercicio 2025, tras realizar el diálogo con los principales grupos de interés, se ha constatado que sus perspectivas e intereses están alineados con el modelo de negocio actual del Grupo. Por este motivo, no se han introducido modificaciones relevantes en la estrategia ni en el modelo de negocio.

No obstante, CaixaBank reafirma su compromiso de mantener una escucha activa hacia los grupos de interés y de permanecer receptiva a futuras adaptaciones que permitan la evolución del modelo de negocio en consonancia con los nuevos desarrollos del entorno.

Supervisión por parte de los Órganos de Gobierno

Los Órganos de Gobierno y de Gestión reciben, a lo largo del ejercicio, información relativa a las opiniones de los grupos de interés en relación con los *IROs* materiales vinculados a la sostenibilidad. Estas conclusiones son tomadas en consideración para su integración en la estrategia y en el modelo de negocio.

La información es reportada por las distintas direcciones del Grupo, responsables de comunicar de forma periódica y adecuada la evolución de los *IROs* materiales en materia de sostenibilidad a los órganos competentes (*véase apartado “Gobierno de la sostenibilidad”*).



IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES MATERIALES Y SU INTERACCIÓN CON LA ESTRATEGIA Y EL MODELO DE NEGOCIO

A partir del Estudio de doble materialidad (*véase apartado “Análisis de Materialidad”*) CaixaBank ha identificado los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) materiales a lo largo de toda su cadena de valor, que comprende las fases anteriores y posteriores, así como su operativa propia.

De los 34 IROs materiales en 2025, 26 se han agrupado en los siguientes temas de las NEIS, en consecuencia, determinados como materiales:

- | Cambio climático (E1).
- | Personal propio (S1).
- | Comunidades afectadas (S3).
- | Consumidores y usuarios finales (S4).
- | Conducta empresarial (G1).

Los IROs materiales vinculados a **cambio climático, comunidades afectadas y a consumidores y a usuarios finales** se concentran principalmente en las **fases posteriores de la cadena de valor**, mientras que aquellos relacionados con Conducta empresarial y Personal propio se originan en la fase de **operaciones propias** del Grupo.

Además de los temas contemplados en las NEIS se han identificado **8 IROs materiales que se han agrupado en dos temas específicos** del Grupo (*entity-specific*): **Finanzas sostenibles y Ciberseguridad**. Estos temas se han incorporado al reporte por su impacto en la gestión y en la creación de valor.

El tema de **Finanzas sostenibles**, integra la gestión de los riesgos ASG, que CaixaBank realiza de forma conjunta para todos los riesgos ASG, a través de la Política corporativa de gestión del riesgo de sostenibilidad/ASG, así como con la movilización de finanzas sostenible, que engloba los principales productos sostenibles/ASG que comercializa el Grupo. Los IROs materiales vinculados a este tema se concentran en las **fases posteriores** de la cadena de valor, estrechamente relacionados, con las actividades de financiación e inversión en productos sostenibles.

Por otro lado, el tema de **Ciberseguridad**, concentra los riesgos asociados a la exposición del Grupo frente a ciberataques. En este sentido, la ciberseguridad resulta clave para la supervivencia del modelo de negocio del Grupo, al proteger a los clientes y las infraestructuras tecnológicas del Grupo. Los IROs materiales vinculados a este tema se originan en la **fase de operaciones propias** del Grupo.

EVOLUCIÓN DE LOS IROs MATERIALES 2025 Y 2024



Principales cambios en los IROs materiales

Los principales cambios en relación con los IROs materiales del 2025 en comparación con el 2024 son:

- ▲ Aflora un **nuevo impacto negativo material** sobre la posible pérdida de confianza de los *stakeholders* por la gestión del canal de denuncias.
- ▼ **Reducción de un riesgo material** por la agregación llevada a cabo de riesgos tanto en el tema de cambio climático como en el de finanzas sostenibles, agrupando la financiación y la inversión.
- ▲ **Afloran dos nuevas oportunidades materiales:** Una oportunidad derivada de la accesibilidad a productos y servicios especialmente vinculada con el colectivo senior y pre-senior y otra oportunidad material a largo plazo vinculada al uso de la Inteligencia Artificial (IA).

A continuación, se ofrece una tabla resumen con todos los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) materiales, incluyendo su afectación dentro de la cadena de valor del Grupo CaixaBank:

Tema	Descripción IRO	Tipología	Actual/ Potencial	Cadena de valor			Horizonte temporal		
				Upstream	Operaciones propias	Downstream	c/p	m/p	l/p
Cambio climático	Compromiso con la adaptación al cambio climático a nivel grupo a través del desarrollo de políticas, estrategias principios, acciones y trabajo conjunto con entidades públicas y organizaciones no gubernamentales.	Impacto positivo	Actual						
	Exposición de la cartera financiada, de inversión y asegurada a eventos de riesgos físicos agudos y crónicos (tormentas, inundaciones, olas de calor, etc.).	Riesgo	-						
	Exposición a riesgos de transición de cambio climático en las carteras financiada, de inversión y asegurada.	Riesgo	-						
	Impacto ambiental derivado de la huella de carbono financiada del grupo.	Impacto negativo	Actual						
	Fomento de la reducción de la huella de carbono operativa gracias a la implementación de los planes de acción incluyendo áreas de mejora y recomendaciones para reducirla.	Impacto positivo	Actual						
Personal propio	Escucha activa y Comunicación clara, transparente y de mejora continua con el personal propio y sus representantes.	Impacto positivo	Potencial						
	Estabilidad laboral del personal propio debido a las condiciones laborales justas, salarios competitivos y equitativos, y al modelo de contratación indefinida seguido por la compañía.	Impacto positivo	Actual						
	Satisfacción del personal propio por el desarrollo de sus capacidades, la ampliación de conocimientos y la posibilidad de movilidad interna.	Impacto positivo	Actual						
	Influencia positiva sobre la sociedad y el personal propio en materia de empleabilidad y gestión de personas.	Impacto positivo	Actual						
	Mejora de los hábitos saludables del personal propio, en los ámbitos de bienestar físico, emocional, financiero, social y en su entorno de trabajo.	Impacto positivo	Actual						
	Ambiente diverso, accesible, respetuoso y de aceptación entre el personal propio.	Impacto positivo	Actual						
Comunidades afectadas	Mejora del bienestar social de los colectivos afectados por el impulso de proyectos sociales de impacto positivo.	Impacto positivo	Actual						

Tema	Descripción IRO	Tipología	Actual/ Potencial	Cadena de valor			Horizonte temporal		
				Upstream	Operaciones propias	Downstream	c/p	m/p	l/p
Consumidores y usuarios finales	Mejora del bienestar y satisfacción de los clientes gracias a una oferta, prestación y asesoramiento de servicios de calidad, amplia y especializada a sus necesidades, por ejemplo gracias a la contribución de la inteligencia artificial y otras tecnologías disruptivas, entre otras acciones.	Impacto positivo	Actual						
	<i>Greenwashing/socialwashing</i> o percepción de <i>greenwashing/socialwashing</i> por parte de los clientes sobre los productos y servicios ofertados / prestados.	Riesgo	-						
	Mejora del conocimiento financiero y digital a través de programas específicos para cada colectivo.	Impacto positivo	Actual						
	Mejora de la accesibilidad de productos y servicios por facilidad de acceso a determinados colectivos (como el colectivo senior y pre-senior).	Oportunidad	-						
	Amenaza de pérdida de datos o percepción de los clientes de una gestión inadecuada de sus datos financieros y personales.	Impacto negativo	Actual						
Conducta empresarial	Fomento de la cultura ética y actuación de manera íntegra con los clientes, proveedores y resto de stakeholders.	Impacto positivo	Potencial						
	Pérdida de confianza por parte de los stakeholders por falta de transparencia o incorrecta gestión del canal de denuncias.	Impacto negativo	Actual						
	Falta de adaptación, transparencia o incumplimiento de normativas en materia ambiental, social y de gobernanza.	Riesgo	-						
	Falta de un marco de gestión de riesgos adecuado alineado con el apetito al riesgo de la compañía incluyendo la gestión de conflictos de interés.	Riesgo	-						
	Eficiencia operativa y propuesta de valor mejorada del negocio debido a la implementación de inteligencia artificial en procesos internos.	Oportunidad	-						
	Incumplimiento de las exigencias establecidas en la normativa de PBC/FT.	Riesgo	-						
	Opacidad en las relaciones con instituciones públicas.	Riesgo	Potencial						
	Incremento en el cumplimiento de requisitos de estándares ASG en la relación comercial con proveedores gracias a las auditorías realizadas.	Impacto positivo	Actual						
	Contribución a las arcas públicas a través del pago de impuestos por parte del Grupo.	Impacto positivo	Actual						

Tema	Descripción IRO	Tipología	Actual/ Potencial	Cadena de valor			Horizonte temporal		
				Upstream	Operaciones propias	Downstream	c/p	m/p	l/p
Finanzas Sostenibles	Apoyo a proyectos de carácter medioambiental a través de la oferta y comercialización de productos y servicios con estos fines (p.ej: eficiencia energética en viviendas, agricultura sostenible, reaprovechamiento de agua).	Impacto positivo	Actual						
	Contribución al bienestar de la sociedad a través de la oferta y comercialización de productos y servicios con impacto social (p. ej: educación y formación, vivienda, sanidad pública, alimentación sostenible).	Impacto positivo	Actual						
	Promoción de la adaptación al cambio climático, conservación del medio ambiente y bienestar de la sociedad a través de la emisión de bonos sostenibles, tanto verdes como sociales.	Impacto positivo	Actual						
	Diseño y comercialización de productos y servicios cuyos fondos van destinados a proyectos de carácter ambiental y social.	Oportunidad	-						
	Financiación de proyectos o relación con clientes que generen controversias o que incumplan la política de Gestión de riesgos ASG una vez iniciado el proyecto o la relación.	Riesgo	-						
	Inversión de la cartera propia en compañías / instrumentos financieros que generen controversias o que incumplan la política de Gestión de riesgos ASG una vez que ya se ha invertido.	Riesgo	-						
Ciberseguridad	Exposición a un ciberataque debido a la no ejecución o ejecución incorrecta de las adecuadas medidas de protección del sistema.	Riesgo	-						
	Fuga de información ante un ataque informático / cibernético.	Riesgo	-						

Los IROs identificados como materiales en el Estudio de doble materialidad **están estrechamente vinculados a la estrategia y al modelo de negocio** del Grupo. En este sentido, gran parte de los IROs materiales se derivan de las actividades core del negocio, como son las actividades de financiación e inversión.

Con respecto a la **estrategia**, el Grupo tiene definidos unos objetivos y líneas estratégicas que se relacionan directamente con los IROs materiales. Como se describe **en el apartado “Integración del Estudio de doble materialidad en la Estrategia”**, los IROs asociados con el **Cambio climático, las finanzas sostenibles o las comunidades afectadas** están estrechamente vinculados al enfoque estratégico del Grupo en materia de sostenibilidad, que se plasma en el Plan de Sostenibilidad 2025-2027 y en la tercera línea estratégica del Plan Estratégico 2025-2027 “Posicionamiento diferencial en ASG”.

Asimismo, las acciones estratégicas del Grupo relacionadas con las líneas estratégicas “Aceleración del crecimiento” y “Transformación e inversión en el negocio” están directamente conectadas con los IROs asociados al **Personal propio, Consumidores y usuarios finales y Ciberseguridad**, todos orientados a promover la diversidad y el bienestar entre los empleados, proteger a los clientes y reforzar el compromiso del Grupo con la comunidad local.

En cuanto a la **Conducta empresarial**, los IROs se relaciona de forma transversal con las 3 líneas estratégicas del Plan Estratégico, al centrarse en aspectos vinculados al control de calidad y los procedimientos operativos asociados a la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, la lucha contra la corrupción y el soborno, así como la transparencia fiscal, entre otros.

Este alineamiento es completo debido a que durante el proceso de elaboración del **Plan Estratégico** y del **Plan de Sostenibilidad 2025-2027**,

CaixaBank tuvo en cuenta los IROs materiales identificados en Estudios de doble materialidad de ejercicios anteriores. Esta integración permitió identificar cuestiones clave que, actualmente, constituyen los ejes de actuación para este período estratégico.

Además, **los IROs constituyen un eje central en la planificación estratégica** y orientan adaptaciones continuas, en su estrategia y modelo de negocio, que **refuerzan la resiliencia del Grupo** y aseguran su crecimiento sostenible a largo plazo.

En consecuencia, los *IROs* y sus **efectos actuales y previstos** se gestionan a través de la estrategia y el modelo de negocio del Grupo CaixaBank. En este contexto, **la estructura de gestión de riesgos** del Grupo CaixaBank **desempeña un papel clave**, ya que define cómo se gestiona el riesgo y los posibles impactos negativos, mitigándolos hasta un nivel aceptable. En términos de riesgo, se minimizan los riesgos inherentes hasta un nivel residual que se considere aceptable.

Los **efectos financieros derivados de riesgos y oportunidades materiales** se integran en las prácticas empresariales existentes, y dichos efectos se tienen en cuenta al establecer objetivos de capital y límites de tolerancia para gestionar posibles impactos en pérdidas y ganancias.

Los **IROs materiales así como los planes de acción** asociados relacionados con los efectos actuales y previstos **se ejecutan por parte de las distintas direcciones encargadas del Grupo** y son supervisados por los Órganos de Gobierno de CaixaBank (**véase apartado “Gobierno de la sostenibilidad”**).

RESILIENCIA DE LA ESTRATEGIA Y EL MODELO DE NEGOCIO EN RELACIÓN CON LOS IRO'S

La resiliencia de la estrategia y el modelo de negocio es clave para asegurar la sostenibilidad a largo plazo de cualquier empresa, especialmente en un entorno dinámico y con riesgos emergentes de diversa índole. En este contexto, CaixaBank ha establecido un enfoque integral para evaluar y fortalecer la resiliencia de su estrategia y modelo de negocio. Este enfoque se centra en la capacidad del Grupo para identificar, gestionar y mitigar los impactos y riesgos materiales, aquellos que, aunque no inmediatos o evidentes, pueden impactar significativamente en su desempeño a medio y largo plazo.

El Grupo utiliza el **análisis de escenarios como herramienta para la evaluación periódica de la resiliencia del balance y cuenta de resultados**, así como la adecuación de capital bajo un enfoque prospectivo ante

situaciones de estrés. Adicionalmente, este tipo de análisis permiten comprender y analizar internamente la naturaleza y el alcance de las vulnerabilidades a las que está expuesto el Grupo en el desarrollo de su Plan Estratégico.

La definición de los escenarios macroeconómicos se realiza identificando variables tanto financieras como no financieras para lograr escenarios de estrés globales que incidan sobre las vulnerabilidades sistemáticas e idiosincráticas de la Entidad.

El análisis de escenarios es parte fundamental de diferentes ejercicios, tanto regulatorios como internos, con el objetivo de ayudar a definir la estrategia y analizar el perfil de riesgos, la solvencia y la liquidez del Grupo, entre los que se encuentran:

- | Los procesos de autoevaluación de la adecuación del capital (ICAAP) y la liquidez (ILAAP).
- | La planificación presupuestaria y del Plan Estratégico.
- | El *Recovery plan*.
- | *Risk Assessment* **véase apartado “Gestión del riesgo”**.

Asimismo, CaixaBank incorpora ejercicios de estrés específicos para distintos tipos de riesgo con el fin de estimar pérdidas esperadas y no esperadas, determinar el capital necesario para absorber impactos adversos y valorar la suficiencia de las provisiones y la posición de liquidez en entornos exigentes.

El Grupo participa igualmente en pruebas de resistencia externas de carácter multianual y temático como el *Stress Test* de la EBA, el escenario climático Fit for 55 realizado en 2024 y la prueba de resistencia cibernética del mismo año. De cara a 2026, está previsto que el Banco Central Europeo lleve a cabo una prueba de resistencia inversa centrada en el riesgo geopolítico, en la que se evaluará la capacidad de las entidades para gestionar escenarios adversos derivados de tensiones geopolíticas significativas y su impacto potencial sobre la solidez financiera.

Estos ejercicios permiten contrastar la robustez del modelo de negocio ante riesgos estructurales y emergentes, y refuerzan la visión prospectiva incorporada en la gestión de riesgos y la toma de decisiones estratégicas. En conjunto, este marco permite al Grupo evaluar de forma integral la resiliencia de su estrategia y su modelo de negocio frente a riesgos y oportunidades de importancia relativa, asegurando su adaptación

progresiva y la preservación de su estabilidad bajo diferentes situaciones plausibles de estrés.

Por otro lado, tiene especial relevancia la resiliencia operativa, al ser un elemento crítico para garantizar la continuidad y solidez de la actividad en un entorno cada vez más digital, interconectado y regulado.

En los últimos años, la transformación digital ha continuado profundizando su impacto en la forma en que operan las entidades financieras. Este proceso genera nuevas oportunidades, impulsa la eficiencia y habilita modelos de negocio innovadores; sin embargo, también incrementa la exposición a riesgos tecnológicos, ciberamenazas y dependencias crecientes respecto a terceros proveedores esenciales. Estos factores amplifican la posibilidad de interrupciones que puedan afectar a los servicios prestados a los clientes y a la estabilidad operativa del Grupo.

En este contexto, la regulación europea ha reforzado su exigencia sobre la resiliencia operativa. En particular, el **Reglamento (UE) 2022/2554 sobre Resiliencia Operacional Digital (DORA)**, cuya plena aplicación se materializó en enero de 2025, ha impulsado un cambio estructural en la forma de gestionar el riesgo tecnológico, la continuidad operativa, el riesgo en terceros y la capacidad de respuesta ante incidentes. DORA subraya la necesidad de que los órganos de administración aseguren una supervisión eficaz y una responsabilidad directa en materia de resiliencia digital, reafirmando el papel del **Consejo de Administración de CaixaBank** como máximo garante de esta materia.

CaixaBank mantiene un firme compromiso con la implantación de un **marco de control robusto y alineado con los estándares internacionales** en gestión del riesgo TIC. Como reflejo de este compromiso, el Consejo de Administración aprobó la **Estrategia de Resiliencia Operativa Digital (EROD)**, que consolida la visión de adaptación continua, fortaleza tecnológica y capacidad de recuperación frente a eventos disruptivos. Este marco estratégico contribuye no sólo a proteger la prestación de servicios a clientes, sino también a reforzar la estabilidad del sistema financiero en su conjunto.

Un componente esencial de esta resiliencia es el **Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio** (BCMS, de sus siglas en inglés), que asegura la continuidad de los procesos críticos ante desastres o incidentes graves. Este sistema, de naturaleza holística, identifica amenazas potenciales, analiza su impacto en las operaciones y recursos, y define estrategias de recuperación que permiten garantizar la prestación ininterrumpida de los servicios esenciales.

Durante 2024 y a lo largo de 2025, el Grupo ha continuado reforzando su modelo de resiliencia operativa para adecuarlo a los requerimientos derivados de DORA y demás normativas asociadas. Además de la evolución del BCMS, se han implementado mejoras significativas en los siguientes ámbitos:

- | **Marco de Gestión del Riesgo TIC:** se ha fortalecido la implicación de la Alta Dirección, que asume la responsabilidad última en la gestión del riesgo tecnológico. Asimismo, se han identificado las funciones esenciales del Grupo, estableciendo los niveles de tolerancia al riesgo conforme al apetito, a la capacidad y al perfil de riesgo del banco.
- | **Gestión de incidentes TIC:** se han evolucionado los procesos y capacidades de monitorización, respuesta y reporte, asegurando la completa alineación con los requisitos de DORA, especialmente en relación con la clasificación, notificación y resolución de incidentes de impacto significativo.
- | **Programa de pruebas de resiliencia operativa:** se han realizado ejercicios integrales para verificar la eficacia de las estrategias de continuidad, incluidas en el Programa de Pruebas de Resiliencia Operativa Digital (PPROD), así como la capacidad de respuesta y recuperación ante incidentes.
- | **Gestión del Riesgo TIC en Terceros:** se han desarrollado nuevas herramientas de evaluación y supervisión, reforzando el control sobre proveedores esenciales y adaptando las metodologías a las guías de la EBA y a los requerimientos específicos de DORA en materia de riesgo de concentración y supervisión contractual.

Para CaixaBank, la **resiliencia operativa digital** constituye un pilar estratégico imprescindible para la actividad diaria del Grupo. Su desarrollo continuo permite anticipar, resistir y recuperarse con eficacia ante incidentes TIC, minimizando su impacto tanto en los clientes como en las operaciones internas, y contribuyendo así a preservar la confianza, la estabilidad y la integridad del servicio financiero.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

CaixaBank realiza anualmente el Estudio de doble materialidad (en adelante “El Estudio”) con el objetivo de identificar los IROs materiales para el Grupo, que servirán de base para definir su estrategia y reporte en materia de sostenibilidad.

El Estudio de 2025 se ha elaborado en base a las Normas Europeas de Información de Sostenibilidad (NEIS) y a la guía de implementación del EFRAG IG1 *Materiality Assessment*. Dicho marco, recoge el principio de doble materialidad, según el cual una cuestión de sostenibilidad se considera material cuando lo es desde una perspectiva de impacto, desde una perspectiva financiera, o desde ambas:

- | **Perspectiva de impacto**, se identifican los impactos reales o potenciales, positivos o negativos, que el Grupo produce con su actividad sobre las personas o el medio ambiente.
- | **Perspectiva financiera**, se identifican cuestiones del ámbito de la sostenibilidad que generan riesgos y oportunidades, y que podrían tener una influencia en el rendimiento financiero del Grupo.

_DOBLE PERSPECTIVA EN EL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Materialidad Financiera (de fuera hacia dentro)

Riesgos y oportunidades, y que podrían tener una influencia en el rendimiento financiero de la Entidad

Riesgos y oportunidades materiales

Materialidad de Impacto (de dentro hacia fuera)

Impactos reales o potenciales, positivos o negativos, que la Entidad tiene sobre las personas o el medio ambiente

Impactos positivos y negativos materiales



TEMAS MATERIALES

El Estudio se realiza para el conjunto del Grupo CaixaBank, incluyendo las operaciones propias y la cadena de valor, utilizando **la información y las herramientas disponibles e integrando las opiniones de los principales grupos de interés del Grupo**.

En su elaboración, se han tomado como *input* los principales ejercicios de gestión de riesgos del Grupo y se han establecido controles adicionales para garantizar su alineamiento con los principales ejercicios internos de CaixaBank.

En relación con los controles internos aplicados durante la confección del Estudio de doble materialidad, cabe destacar que ha seguido el proceso de revisión habitual al que está sometida la información no financiera, descrito en el **apartado “Gestión de riesgos y control interno sobre la información no financiera”**.

El Estudio de doble materialidad ha sido **revisado y aprobado** por el **Comité de Dirección** y, previa revisión de la **Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad** y la **Comisión de Auditoría y Control**, por el **Consejo de Administración**.

FASES DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DEL ESTUDIO DE DOBLE MATERIALIDAD

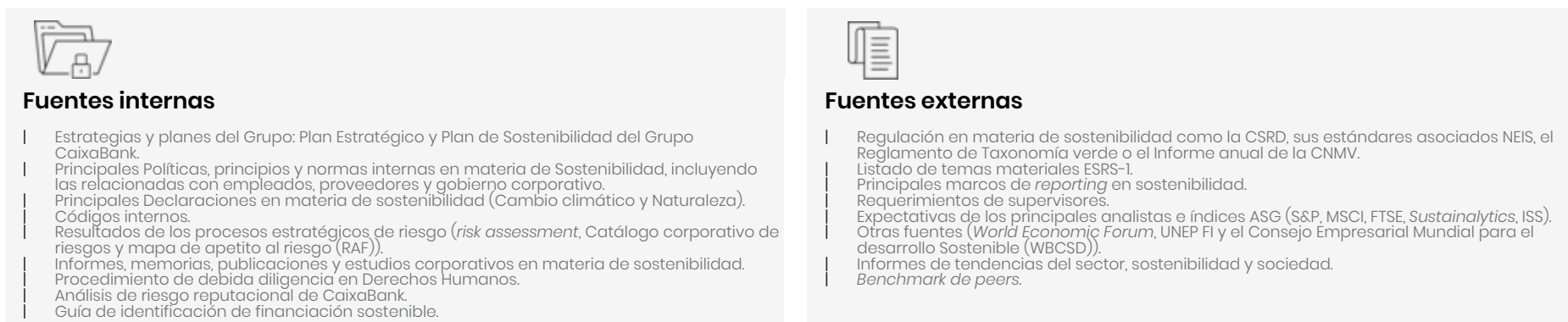
En línea con las normas actuales, el proceso de elaboración del Estudio de doble materialidad del Grupo CaixaBank consta de las siguientes fases:



FASE 1. ANÁLISIS DE CONTEXTO

Para realizar la identificación de los principales impactos, riesgos y oportunidades (IROs), el Grupo llevó a cabo un proceso de **análisis y entendimiento del contexto interno**, principalmente basado en el Plan Estratégico, los estados financieros y otros reportes publicados a mercado y el modelo de negocio y un **análisis del contexto externo** basado en la revisión del contexto nacional e internacional y de las principales tendencias en el sector en el que opera el Grupo, identificando tendencias en materia de sostenibilidad.

La realización de este análisis inicial se realizó a partir de distintas **fuentes de información**, internas y externas:



En esta fase se ha llevado a cabo una revisión integral del Grupo, sus actividades y principales líneas de negocio, utilizando diversas fuentes de información. Este análisis, basado tanto en documentación interna como externa, ha permitido obtener un conocimiento amplio del contexto en el que opera el Grupo, así como de su estructura y dinámica.

El proceso ha facilitado una primera aproximación a los asuntos potencialmente materiales desde una perspectiva transversal de la sostenibilidad. Este enfoque contribuye a identificar riesgos y oportunidades relevantes, alineando la estrategia corporativa con las expectativas del entorno y los principios de desarrollo sostenible.

FASE 2. IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La identificación de *IROs* se ha realizado a partir de las conclusiones obtenidas del análisis de contexto, y del Estudio de doble materialidad del ejercicio 2024. Asimismo, el Grupo ha incorporado en el proceso de **identificación de impactos**, distintas herramientas para identificar impactos sectoriales y geográficos, así como los resultados del proceso de debida diligencia de derechos humanos.

En el proceso para la identificación de los **riesgos y oportunidades**, se ha incorporado el resultado del *Risk Assessment* de riesgos del Grupo, que aporta una perspectiva integral en la evaluación de riesgos.

Este ejercicio se ha complementado con el conocimiento especializado de las distintas áreas internas, apoyadas en la información de sus sistemas de gestión, y validado mediante reuniones de contraste para garantizar la coherencia y exhaustividad del listado definitivo.

Cada *IRO* se ha vinculado con la parte correspondiente de la cadena de valor sobre la cual tiene afectación y su horizonte temporal. Asimismo, se ha llevado a cabo un análisis de dependencias entre impactos y riesgos, evaluando cómo determinados impactos pueden generar nuevos riesgos u oportunidades.

Como resultado, se ha obtenido un **listado consolidado de 111 *IROs*** (118 *IROs* en 2024), clasificado y agrupado en temas, subtemas y sub-subtemas conforme a los criterios establecidos en las NEIS-1 AR 16.

FASE 3. EVALUACIÓN DE IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

A partir de los *IROs* identificados en la fase anterior, CaixaBank ha realizado **su evaluación** con el objetivo de **determinar los impactos materiales** —a través de la materialidad de impacto— y los **riesgos y oportunidades materiales** —a través de la materialidad financiera.

Cada *IRO* se ha analizado mediante herramientas específicas según sus características, y los resultados se han homogeneizado y priorizado mediante una escala común que incorpora las prioridades estratégicas del Grupo.

En el proceso de evaluación, tanto de los impactos, como de los riesgos y oportunidades, los horizontes temporales contemplados, son los indicados en NEIS 1:

- | **Corto plazo:** a un año vista.
- | **Medio plazo:** a más de un año y menos de 5.
- | **Largo plazo:** a más de 5 años.

Evaluación de los impactos – Materialidad de Impacto

La evaluación de los impactos se ha llevado a cabo distinguiendo entre **impactos actuales y potenciales, e impactos positivos y negativos**. Para cada impacto, **se evalúa la severidad** en un horizonte temporal de corto, medio y largo plazo. En el caso de los impactos negativos, esta severidad se evalúa a partir de la escala, alcance y carácter irremediable, y en los positivos, atendiendo a los criterios de escala y alcance. Para todos aquellos impactos potenciales se introduce, además, la variable de probabilidad de ocurrencia del impacto. Cada una de estas variables se miden en función de una serie de criterios establecidos por el Grupo:

1. **Alcance:** determina la extensión del impacto, es decir el número de personas afectadas o el alcance del daño sobre el medioambiente. Para su determinación se estableció una escala del 1 al 5, siendo: Limitado (1), Concentrado (2), Medio (3), Extenso (4) y Global (5).
2. **Escala:** mide la relevancia (magnitud) de un impacto en una escala del 1 al 5.

3. **Probabilidad:** determina la posibilidad de que suceda o no el impacto en el caso de que este sea potencial. Para su determinación se estableció una escala del 1 al 5, siendo: Probabilidad Muy baja (1), Probabilidad baja (2), Probabilidad Media (3), Probabilidad Alta (4) y Probabilidad Muy alta (5).
4. **Remediabilidad:** determina el grado de dificultad (económica y temporal) para volver al estado anterior a que suceda el impacto en caso de que sea negativo. Para ello, se estableció una escala del 1 al 5, siendo: Fácil (1), Con esfuerzo (2), Difícil (3), Muy difícil (4) e Irremediable (5).

La valoración final de cada uno de los impactos se ha realizado a través de la cuantificación y ponderación de estos parámetros.

Adicionalmente, CaixaBank ha realizado un **análisis cualitativo** de los distintos impactos con el objetivo de confirmar las conclusiones obtenidas en la valoración cuantitativa. Este análisis ha consistido en:

- | **Justificación de los parámetros cuantitativos.** Se ha revisado la razonabilidad de los valores cuantitativos de alcance, escala, probabilidad y remediabilidad de cada impacto.
- | **Contraste y confirmación con el área responsable del seguimiento y gestión del impacto de las conclusiones obtenidas.** Los resultados de la valoración cuantitativa de cada impacto han sido revisados por área responsable, para confirmar los resultados obtenidos.
- | **Revisión y verificación de la estrategia y herramientas de gestión.** Se ha analizado para cada impacto el conjunto de estrategias, planes, políticas, metodologías, informes y objetivos establecidos para la gestión del impacto, en caso de que existan.

Evaluación de los riesgos y oportunidades – Materialidad financiera

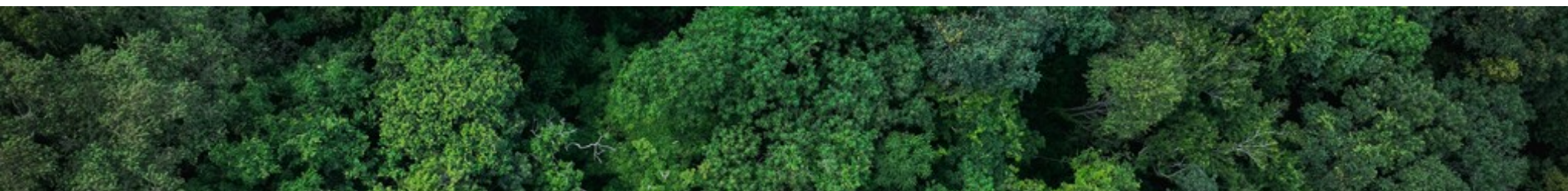
La materialidad financiera implica la evaluación de los efectos que los riesgos y las oportunidades identificados pueden tener sobre la situación financiera del Grupo. Los **riesgos y oportunidades se han evaluado en función de la probabilidad de ocurrencia y la magnitud potencial** de los efectos financieros en el corto, medio y largo plazo:

- | **Magnitud:** relevancia del efecto financiero que podría tener ese riesgo / oportunidad en los estados financieros del Grupo.
- | **Probabilidad:** cuánto de posible es que suceda ese riesgo / oportunidad.

La evaluación de los riesgos se ha realizado tomando como base las conclusiones del *Risk Assessment* del Grupo, que engloba los distintos eventos de riesgo que afectan a los riesgos tradicionales del Grupo, en los distintos horizontes temporales, de acuerdo con el Catálogo de riesgos, así como la evaluación de la materialidad de riesgos de sostenibilidad (ASG) que se enfoca en una evaluación cualitativa de los principales impactos que los factores ASG pueden tener en los riesgos tradicionales (**véase apartado “Gestión de riesgos ASG”**). Con las conclusiones obtenidas de estas evaluaciones, junto con la evaluación cuantitativa con datos internos, cuando se disponía de ellos, y de una evaluación cualitativa trabajada con el área correspondiente, se ha realizado una estimación de la magnitud del impacto y su probabilidad.

La **evaluación de las oportunidades** se basan en previsiones de negocio internas y se complementan con el análisis de contexto del sector e investigaciones de mercado

El **resultado de las evaluaciones** es un resultado económico en euros para cada riesgo y oportunidad que **se traslada a una escala 1 a 5**.



Visión de los Grupos de interés

Por último, **el ejercicio de evaluación de los IROs se complementa con la perspectiva de los grupos de interés**. Su aportación es clave para comprender su opinión en relación con las cuestiones de sostenibilidad y se ha utilizado para complementar el ejercicio de evaluación cuantitativo del Grupo. La consulta a los grupos de interés se ha realizado combinando distintas modalidades de interacción, adaptándolas a cada uno de los grupos de interés:

_CONSULTA A LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL GRUPO

Se han realizado diferentes tipos de consultas a los grupos de interés relevantes. 10 Grupos de interés - Empleados - Clientes particulares y empresas - Accionistas, inversores y analistas - Proveedores - Organismos reguladores e instituciones - Medios de comunicación - Tercer sector (ONG's) - Organismos de referencia en sostenibilidad - Universidades - Sociedad	Encuestas 2.409 Encuestas realizadas¹ 245 Empleados 1.182 Clientes 735 Accionistas 147 Proveedores 100 Sociedad y medios ¹ Respuestas recibidas	Focus Groups 4 sesiones con selección representativa aleatoria de empleados de la red comercial, servicios centrales y empresas del Grupo. - Duración sesiones: 90 minutos. - Muestras con diversidad de: - Geografía - Antigüedad - Género - Roles - Áreas - Tipologías de oficinas	Entrevistas 28 Entrevistas realizadas - Duración de 30-45 minutos - Grupos de interés entrevistados: - Empleados (responsables sindicales) - Clientes - Analistas e inversores - Medios de comunicación - Tercer sector

Las principales conclusiones obtenidas de los Grupos de interés han sido:

- | Los resultados de las encuestas reflejan confluencia en priorizar tres temas: consumidores y usuarios finales, personal propio y ciberseguridad.
- | En este sentido, los clientes minoristas priorizan las cuestiones sociales (privacidad y seguridad de los datos personales) y cuestiones de gobierno (transparencia y honestidad).
- | Los empleados tienen prioridades equilibradas en los ámbitos sociales y de gobernanza.
- | Por último, el Tercer sector, priorizan las cuestiones ambientales y en materia de financiación sostenible.

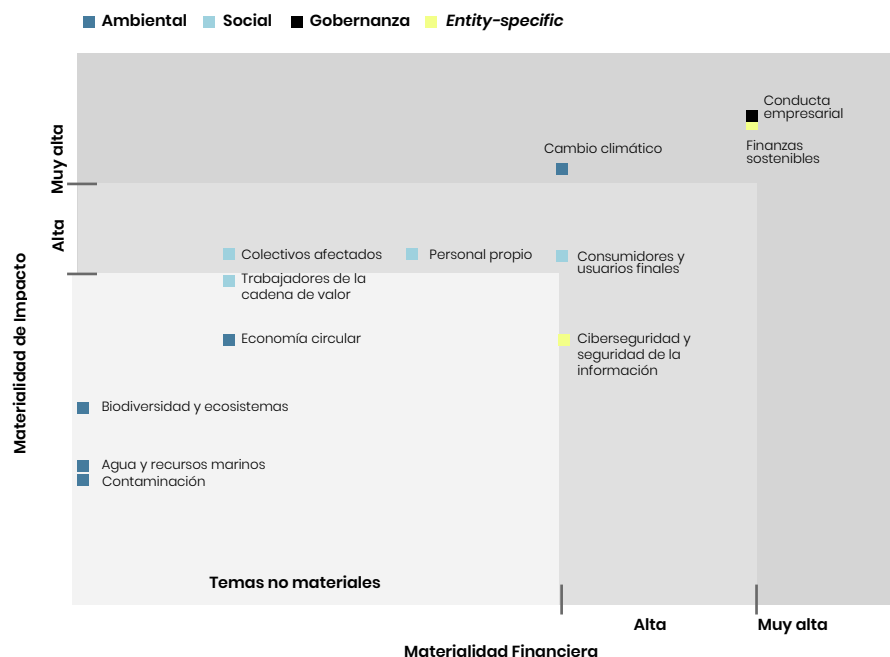
FASE 4. RESULTADOS DEL ESTUDIO DE DOBLE MATERIALIDAD

Tras la evaluación de los IROs, se ha realizado un proceso de análisis y normalización de los resultados obtenidos para cada IRO, con el objetivo de homogeneizar todos los resultados y situarlos en un valor cuantitativo en una escala de 1 a 5.

Posteriormente se ha procedido a **fijar un umbral de materialidad**, común tanto para la materialidad de impacto como para la materialidad financiera, con el objetivo de determinar cuáles de los IROs evaluados deben considerarse materiales para el Grupo.

Dicho umbral se ha fijado con un valor de 3. Esto significa que se consideran materiales todos los IRO que superan un valor de 3.

Como resultado de este análisis, se han identificado **34 IROs materiales**, los cuales se agrupan en **7 temas principales y 18 subtemas materiales** para el Grupo CaixaBank. A continuación, se presentan de manera resumida los resultados del Estudio de doble materialidad correspondientes a los temas generales de las NEIS:



Como resultado del análisis de evaluación de doble materialidad se han determinado temáticas de las NEIS que no son materiales desde ninguna de las perspectivas, ya sea porque tendrían un menor efecto sobre el entorno o que el efecto que el entorno podría tener sobre la actividad de CaixaBank, sería limitado.

De las temáticas de las NEIS, los **temas determinados como no materiales en el Estudio de doble materialidad del 2025** han sido:

- | E2 – Contaminación
- | E3 – Agua y recursos marinos
- | E4 – Biodiversidad y ecosistemas
- | E5 – Economía circular
- | S2 – Trabajadores de la cadena de valor

En este sentido, en relación con los **temas ambientales no materiales**, cabe destacar que, debido al tipo de la actividad de CaixaBank, no se han identificado impactos directos en ninguno de ellos. Sin embargo, conscientes de la creciente preocupación de los grupos de interés respecto a la gestión del riesgo de naturaleza, CaixaBank ha seguido fortaleciendo su análisis tanto en la identificación de impactos, dependencias y riesgos asociados a las actividades financiadas, como en el desarrollo de mapas exploratorios (*heatmaps*) que relacionan riesgos de naturaleza con riesgos financieros en sectores considerados prioritarios. En este marco, se han llevado a cabo las siguientes fases:

01 Determinación de impactos y dependencias de la cartera corporativa.

Utilizando la herramienta *Global Biodiversity Score* (GBS), que a su vez incorpora ENCORE y las bases de datos GLOBIO y EXIOBASE, se han determinado las dependencias y los impactos de la cartera corporativa de CaixaBank. Adicionalmente, en base a una matriz de severidad de impactos y dependencias, y teniendo en cuenta la exposición crediticia, se han priorizado los sectores sobre los que profundizar el análisis riesgos de naturaleza (energético, agrícola y ganadero, hotelero, fabricación y real estate, entre otros).

02 Determinación de riesgos físicos y riesgos de transición derivados de la naturaleza.

Una vez identificados los impactos y dependencias de los sectores priorizados, se ha utilizado la herramienta *WWF Risk Filter Suite* para determinar los riesgos físicos (se estiman principalmente a partir de las dependencias) y de transición (se determinan con foco en el riesgo reputacional y regulatorio de los clientes debido a sus impactos en la naturaleza) para de los sectores indicados anteriormente.

03 Elaboración de *Heatmaps* de riesgo financiero.

Sobre la base de los outputs de las fases previas, se han obtenido los siguientes *heatmaps* de riesgo:

- | *Heatmaps* sectoriales de riesgo de crédito inherente, ligados a las actividades financiadas (tienen en consideración la ubicación donde se desarrolla la actividad),
- | *Heatmap* del riesgo de crédito inherente a nivel cartera, que permite determinar la materialidad del riesgo de naturaleza en el corto plazo, así como su proyección a medio y largo plazo bajo escenarios de referencia (al no disponerse de escenarios de naturaleza, las proyecciones se han hecho en base al escenario NGFS – Net Zero 2050 y escenario clima-naturaleza BCE/*Nature Finance*).

El trabajo realizado durante 2025 supone un avance relevante en la incorporación del factor transversal del riesgo de naturaleza en el resto de los riesgos del catálogo en función de su materialidad al mismo tiempo que da respuesta a las “Directrices sobre la gestión de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza” de la EBA.

Cabe señalar que, atendiendo al estado actual de las metodologías de identificación y medición del riesgo de naturaleza, en el momento actual la gestión de este riesgo tiene todavía limitaciones importantes, por lo que se espera una evolución continuada en los próximos años. No obstante, y tal como indica en la Declaración sobre naturaleza y en su hoja de ruta, CaixaBank continúa avanzando en estos campos para alcanzar una gestión eficiente de este riesgo.

Por otro lado, también ha sido determinado como no material el tema **Trabajadores de la cadena de valor** debido a las siguientes conclusiones.

- | Este tema no es un aspecto prioritario en la gestión estratégica de CaixaBank en estos momentos, y tampoco para los *stakeholders* clave consultados.
- | Este tema no se considera relevante por la propia naturaleza de la actividad del Grupo CaixaBank, dónde la cadena de valor *upstream* no tiene la misma relevancia que puede tener en otros sectores.

Integración del Estudio de doble materialidad en la Estrategia

La estrategia del Grupo está presente en la elaboración del Estudio de doble materialidad del Grupo, como fuente interna de información, y a la vez recoge los resultados de éste, para asegurar que la estrategia refleja las sensibilidades y preocupaciones de los grupos de interés y las tendencias del entorno en el que opera el Grupo.

Los resultados del Estudio de doble materialidad (véase apartado “Análisis de Materialidad”) están plenamente alineados con la definición de la estrategia del Grupo, y son coherentes con los distintos ejercicios internos de evaluación y gestión de riesgos, en particular los correspondientes a riesgos climáticos, no financieros y reputacionales.

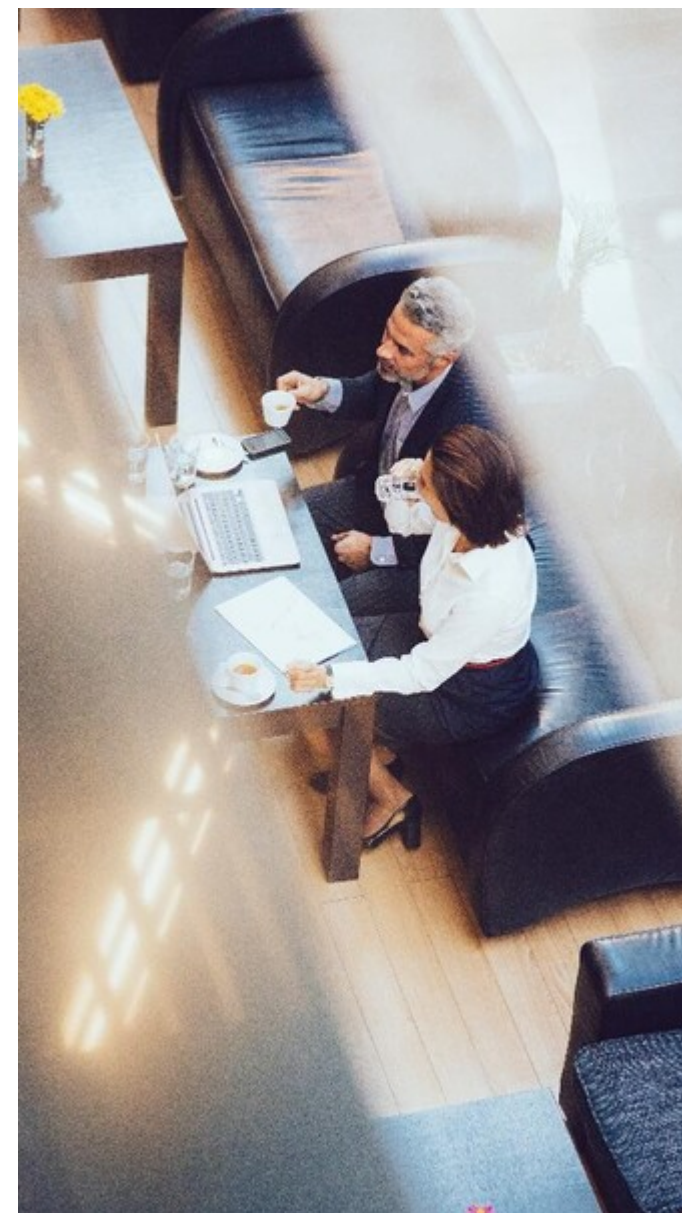
Esta alineación se garantiza mediante la integración del Plan Estratégico y el Plan de Sostenibilidad como *inputs* clave en el proceso de elaboración del Estudio, así como con la incorporación del proceso de determinación, evaluación y gestión de *IROs* dentro del marco global de gestión de CaixaBank.

Asimismo, cabe destacar que los resultados obtenidos en el estudio de materialidad no solo reflejan las prioridades estratégicas actuales, sino que también se consideran en la definición futura de la estrategia del Grupo. De este modo, se asegura que las decisiones estratégicas se ajusten a las expectativas y opiniones de los grupos de interés, reforzando el compromiso con una gestión responsable y sostenible.

En el siguiente gráfico se muestra la vinculación de los temas materiales con los ejes del Plan Estratégico 2025-2027.

Estrategia	Plan estratégico 2025-2027		
	1º Aceleración del crecimiento	2º Transformación e inversión en el negocio	3º Posicionamiento diferencial en ASG
Temas materiales	Consumidores y usuarios finales	Consumidores y usuarios finales	Cambio climático
	Conducta empresarial	Personal propio	Comunidades afectadas
		Ciberseguridad	Finanzas sostenibles
		Conducta empresarial	Conducta empresarial
Estudio de doble materialidad de 2025 Un tema es material si lo es desde una perspectiva de impacto, una perspectiva financiera, o desde ambas.			

Los temas materiales identificados a través del análisis de doble materialidad se encuentran estrechamente vinculados con cada una de las tres líneas estratégicas definidas en el Plan Estratégico del Grupo. Estas líneas estratégicas constituyen el eje central para la creación de valor sostenible y son fundamentales para atender las expectativas y necesidades de algunos de los principales grupos de interés, como son clientes, empleados, accionistas o la sociedad en general (para mayor información [véase apartado “Entorno y Estrategia corporativa”](#)).



Medioambiente

CAMBIO CLIMÁTICO

El cambio climático es uno de los principales desafíos globales actuales y requiere de una respuesta decidida y coordinada. En este contexto, CaixaBank considera prioritario contribuir activamente a la transición hacia una economía neutra en carbono, alineada con los objetivos del Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Afrontar este reto requiere la implicación coordinada del sector público, el sector privado y la sociedad en su conjunto, mediante el diseño y la implementación de estrategias climáticas a largo plazo. Las entidades financieras desempeñan un papel clave en este proceso, tanto a través de la gestión de sus propias operaciones como, especialmente, mediante su influencia en clientes, proveedores y otros grupos de interés relevantes de su cadena de valor.

CaixaBank asume su responsabilidad en la mitigación del cambio climático desde una triple perspectiva. Por un lado, como Grupo financiero con propósito y compromiso social; por otro, con la adecuada gestión de los riesgos asociados a la transición hacia una economía baja en emisiones; y, finalmente, acompañando a sus clientes con asesoramiento y soluciones de financiación que faciliten dicha transición, lo que representa a su vez una oportunidad estratégica.

Como consecuencia, CaixaBank ha incluido el clima como uno de sus dos grandes ambiciones de su estrategia de sostenibilidad.



DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS PARA IDENTIFICAR Y EVALUAR IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES MATERIALES RELACIONADOS CON EL CAMBIO CLIMÁTICO

Esta relevancia se refleja también en los resultados del Análisis de doble materialidad, dónde el cambio climático ha sido determinado como material, al haberse identificado *IROs* materiales.

Para la identificación de los *IROs* se ha aplicado la metodología descrita en el **apartado “Análisis de Materialidad”**. Esta metodología ha tenido en cuenta distintos factores que se describen a continuación.

IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS EN MATERIA DE CAMBIO CLIMÁTICO

Para determinar los impactos materiales asociados al cambio climático, **se ha seguido una metodología basada en la severidad y en la probabilidad y se ha tenido en cuenta el análisis de contexto.**

En este sentido, de acuerdo con el análisis de contexto, en el sector bancario, el principal impacto negativo asociado al cambio climático deriva de su **actividad de financiación e inversión**, en la medida en que esta puede estar dirigida a sectores económicos intensivos en emisiones de CO₂.

Por ello, CaixaBank ha centrado su análisis en la identificación de aquellos sectores más intensivos en emisiones de CO₂, así como su materialidad dentro de la cartera de crédito e inversión.

No obstante, CaixaBank también ha identificado impactos positivos vinculados a su compromiso en la lucha contra el cambio climático, que se materializan en el desarrollo e implementación de políticas, principios y estrategias climáticas, así como en la adopción de acciones orientadas a la reducción de su huella de carbono operativa, la mejora de la eficiencia energética y el impulso de prácticas responsables en sus operaciones propias.

IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES EN MATERIA DE CAMBIO CLIMÁTICO

La identificación y evaluación de los riesgos climáticos se realiza en el marco de la evaluación de la materialidad de riesgos de sostenibilidad (ASG) (*véase apartado “Evaluación de la materialidad de los riesgos ASG”*), que se ha utilizado como input del Análisis de doble materialidad. **La evaluación de la materialidad de los riesgos de sostenibilidad (ASG)** se enfoca en la evaluación cualitativa de los principales impactos que los factores ASG pueden tener en los riesgos del Catálogo Corporativo de Riesgos de CaixaBank. Los resultados de esta evaluación forman parte del proceso de Risk Assessment del Grupo (*véase apartado “Gestión del riesgo”*).

Por último, para la identificación y evaluación de las **oportunidades** se ha tenido en cuenta el Plan Estratégico del Grupo, en particular los análisis de oportunidades incluidos en el DAFO del Grupo, en análisis de contexto y las opiniones de los grupos de interés.

Como resultado de este análisis, en el **Análisis de doble materialidad** (*véase apartado “Análisis de Materialidad”*) se han identificado los siguientes **IROs** como materiales:

- | Compromiso con la adaptación al cambio climático a nivel del Grupo a través del desarrollo de políticas, estrategias principios, acciones y trabajo conjunto con entidades públicas y organizaciones no gubernamentales.
- | Exposición de la cartera financiada, de inversión y asegurada a eventos de riesgos físicos agudos y crónicos (tormentas, inundaciones, olas de calor, etc.).
- | Exposición a riesgos de transición de cambio climático en las carteras financiada, de inversión y asegurada.
- | Impacto ambiental derivado de la huella de carbono financiada del Grupo.
- | Fomento de la reducción de la huella de carbono operativa gracias a la implementación de los planes de acción incluyendo áreas de mejora y recomendaciones para reducirla.



ESTRATEGIA CLIMÁTICA Y PLAN DE TRANSICIÓN

La estrategia climática del Grupo CaixaBank, y su Plan de Transición asegura la compatibilidad de su modelo de negocio con la transición hacia una economía neutra en carbono, integrando los riesgos ASG en la gestión del negocio y en el apetito de riesgo. Este enfoque parte de las prácticas de gestión de riesgos de CaixaBank, reflejando la voluntad del Grupo de situarse a la vanguardia de la transición, liderando la financiación sostenible en Europa y consolidándose como un referente internacional en sostenibilidad.

En este contexto, los riesgos asociados a la transición adquieren una creciente relevancia para la gestión prudente del negocio. Los cambios en los marcos normativos, el desarrollo de nuevas tecnologías, la reorientación de los flujos de inversión o la evolución en las decisiones de consumo pueden afectar a la solvencia, la rentabilidad y la viabilidad futura de determinados sectores y actividades económicas. Para CaixaBank, la correcta gestión de estos riesgos es un elemento clave para preservar la resiliencia y sostenibilidad de su modelo de negocio a largo plazo.

Con esta visión, el Consejo de Administración aprobó en diciembre de 2025 el **Plan de Transición Prudencial** del Grupo CaixaBank, que será revisado de forma anual para incorporar las evoluciones estratégicas de CaixaBank y del entorno en el que opera.

Este Plan comprende a todas las entidades bancarias del Grupo. En el caso de las entidades aseguradoras del Grupo, y en particular VidaCaixa, cuentan con una estrategia climática propia, la cual impulsa la descarbonización de sus operaciones y especialmente de su cartera de inversión, a través de la gestión de riesgos climáticos, el establecimiento de objetivos de descarbonización intermedios, el impulso de las principales palancas de descarbonización del Grupo, la integración de métricas climáticas en la gestión y el desarrollo de acciones de *engagement* con las compañías en cartera. En este sentido, VidaCaixa tiene el compromiso de continuar evolucionando su estrategia climática en base a avances metodológicos y legislativos. Por ello, monitoriza los requerimientos regulatorios relativos a la definición de un Plan de transición para alinearse con esta práctica cuando sea requerido.

El **Plan de Transición Prudencial** constituye una herramienta central de gestión de los riesgos climáticos, que permitirá una mejor gestión de estos riesgos y dar cumplimiento a los requerimientos regulatorios y supervisores, en particular a lo establecido en la Guía de la Autoridad Bancaria Europea (EBA) sobre la gestión de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

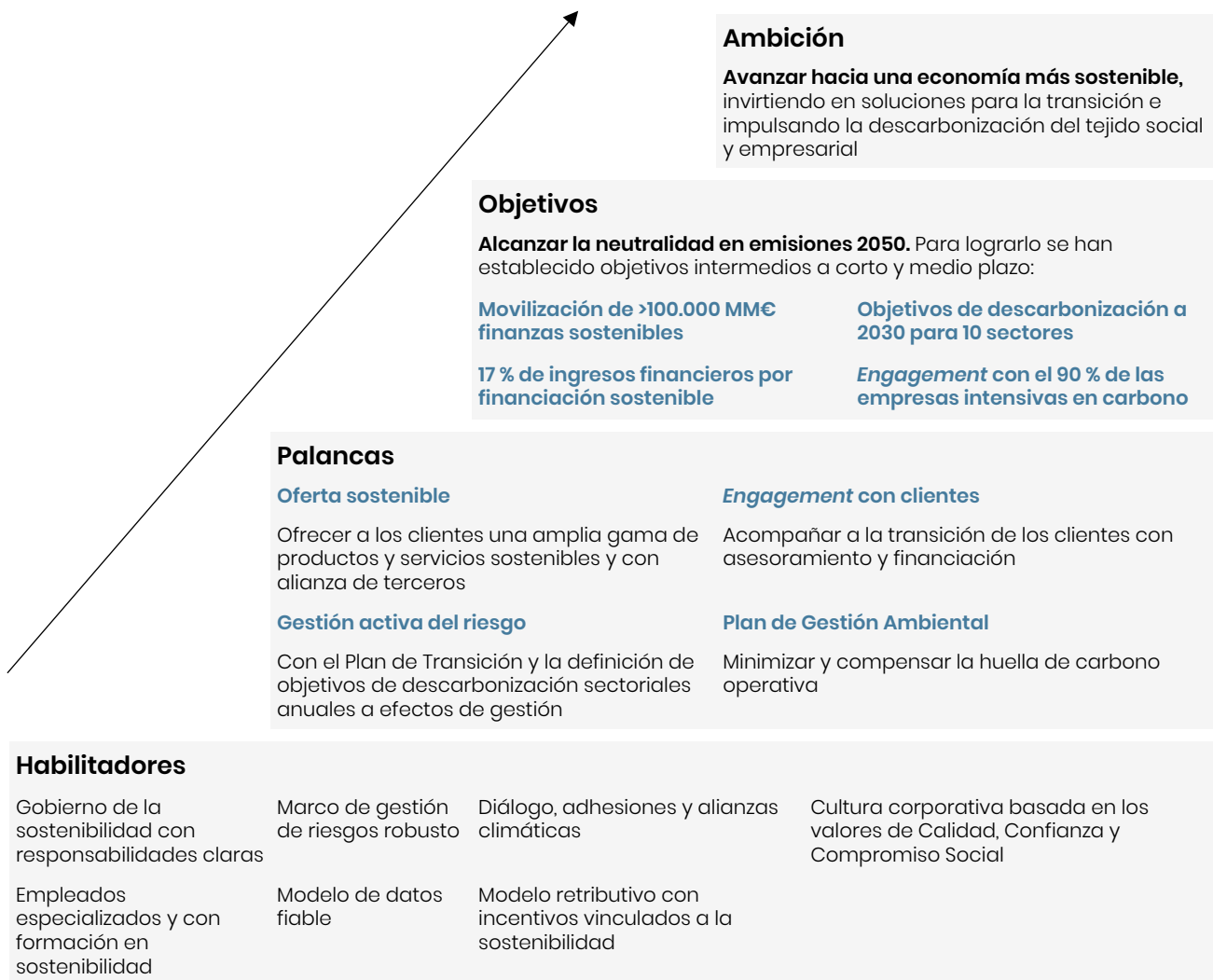
El Plan se configura como un documento estratégico del Grupo que describe de forma estructurada cómo CaixaBank identifica, evalúa, gestiona y supervisa los riesgos materiales derivados de los factores ASG, integrándolos de manera transversal en su marco general de gestión de riesgos y asegurando la coherencia entre la estrategia y los objetivos ASG del Grupo con su modelo de negocio, estrategia corporativa y su apetito al riesgo, a corto, medio y largo plazo.

Asimismo, promueve la integración efectiva de los riesgos ASG en la planificación financiera y en la gestión del capital, garantizando así que estos factores se consideren de manera estructural en la toma de decisiones.

El Plan de Transición Prudencial integra los objetivos climáticos establecidos por CaixaBank en su estrategia climática. En este sentido, a nivel climático, **CaixaBank se ha comprometido a alcanzar la neutralidad en emisiones en 2050.**



_ESTRATEGIA CLIMÁTICA



Plan Estratégico 2025-2027

3ª línea – Posicionamiento diferencial en ASG



Plan de Sostenibilidad 2025-2027

01
Avanzar hacia una economía más sostenible



02
Apoyar el desarrollo económico y social de todas las personas



Para avanzar hacia el objetivo de alcanzar la neutralidad en emisiones en 2050, el Grupo ha definido **objetivos intermedios** e hitos de medio plazo, que se materializan en objetivos sectoriales de descarbonización a 2030. Asimismo, se han definido **objetivos a corto plazo** orientados al *engagement* con clientes, a la movilización de financiación sostenible, a los ingresos sostenibles y a la descarbonización con objetivos *net zero* anuales alineados con el objetivo a 2030. Los objetivos de corto plazo que se plasman en el **Plan de Sostenibilidad 2025-2027** que se integra en la tercera línea estratégica del **Plan Estratégico 2025-2027**.

La **ejecución de la estrategia en el corto plazo**, definida en el Plan de Sostenibilidad 2025-2027 (*véase apartado "Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio"*) descansa principalmente en **dos líneas de actuación** en búsqueda de la consecución de la ambición del Grupo: avanzar hacia una economía más sostenible, que permita alcanzar el objetivo a largo plazo de cero emisiones netas en 2050.

Cada línea de actuación cuenta con sus **propios objetivos**, acciones y palancas de consecución, que se detallan a continuación.

1. Invirtiendo en soluciones para la transición, actuales y de futuro.

Esta línea se centra en movilizar financiación y desarrollar soluciones financieras especializadas, en relación con las energías renovables, la movilidad limpia, la edificación eficiente, la descarbonización industrial o la intermediación sostenible para acompañar a las empresas en la adopción de tecnologías y modelos operativos sostenibles, contribuyendo así a una transición justa y ordenada. *Véase apartado "Finanzas sostenibles – Negocio sostenible"*.

_OBJETIVOS



Movilizar 100.000 MM€ en finanzas sostenibles



Alcanzar un 17 % de ingresos financieros generados por financiación sostenible

2. Impulsando la descarbonización del tejido social y empresarial.

Con el objetivo de impulsar la transición hacia una economía baja en carbono, CaixaBank ha establecido el compromiso de alinear progresivamente su cartera de crédito con un objetivo de cero emisiones netas en 2050. Con ello, el Grupo busca promover una transición ordenada en el ámbito empresarial impulsando la adopción de tecnologías más eficientes. Asimismo, además del compromiso financiero, CaixaBank pretende acompañar a las empresas ofreciendo asesoramiento especializado y herramientas que faciliten la toma de decisiones en materia de descarbonización.

_OBJETIVOS



Engagement con el 90 % de las empresas intensivas en emisiones



Cumplir con los objetivos net-zero anuales alineadas con las sendas de descarbonización a 2030



GESTIÓN ACTIVA DEL RIESGO CLIMÁTICO

Los riesgos climáticos, considerados dentro de los riesgos medioambientales, son los riesgos asociados al cambio climático que pueden potencialmente afectar a la sociedad, ecosistemas naturales y sectores económicos. Conceptualmente se clasifican en:

- | **Los riesgos físicos** son los riesgos vinculados a eventos climáticos, que pueden ser crónicos o agudos y pueden conllevar daños físicos a los activos (infraestructuras, inmuebles, etc.), interrupciones en las cadenas de producción o de suministros y/o cambios en la productividad de actividades económicas (agricultura, producción de energía, etc.).
 - | Crónicos: cambios en los patrones climáticos, temperaturas medias, pluviosidad, incremento del nivel del mar, etc.
 - | Agudos: mayores eventos extremos e incremento de la intensidad y severidad de los tornados, huracanes, inundaciones, etc.
- | **Los riesgos de transición** son los riesgos vinculados al proceso de transición hacia una economía baja en carbono.
 - | Políticos y legales: cambios en regulaciones y normativas.
 - | Tecnológicos: alternativas energéticamente eficientes, obsolescencia, etc.
 - | De mercado: cambios en las preferencias de los consumidores e intervinientes en los mercados.

El impacto de estos riesgos dependerá de la probabilidad e intensidad de los eventos y de la capacidad de las sociedades para responder o anticiparse a ellos.

MARCO DE GESTIÓN DEL RIESGO ASG

La gestión del riesgo climático es una palanca clave para implementar la estrategia climática del Grupo, basada en gestionar los riesgos de manera adecuada, ayudar a la transición hacia una economía baja en carbono y cumplir el objetivo de alcanzar las emisiones netas de carbono cero para 2050.

CaixaBank, cuenta con un **Marco de gestión del riesgo ASG**, que permite evaluar y gestionar los impactos potenciales de los riesgos climáticos a través de los siguientes pasos:



01. Evaluación de la materialidad de los riesgos ASG

La base para una gestión adecuada de los riesgos ASG y para la calibración del riesgo en los procesos estratégicos depende de la evaluación de la materialidad.

La evaluación de la materialidad de los riesgos de sostenibilidad (ASG) se enfoca en la evaluación cualitativa de los principales impactos que los factores ASG pueden tener en los riesgos del Catálogo Corporativo de Riesgos de CaixaBank. Los resultados de esta evaluación forman parte del proceso de *Risk Assessment* del Grupo.

La evaluación de la materialidad de los riesgos ASG **es la base de la determinación de la materialidad financiera (*outside-in*) del Análisis de Doble Materialidad** (*véase apartado “Análisis de Materialidad”*).

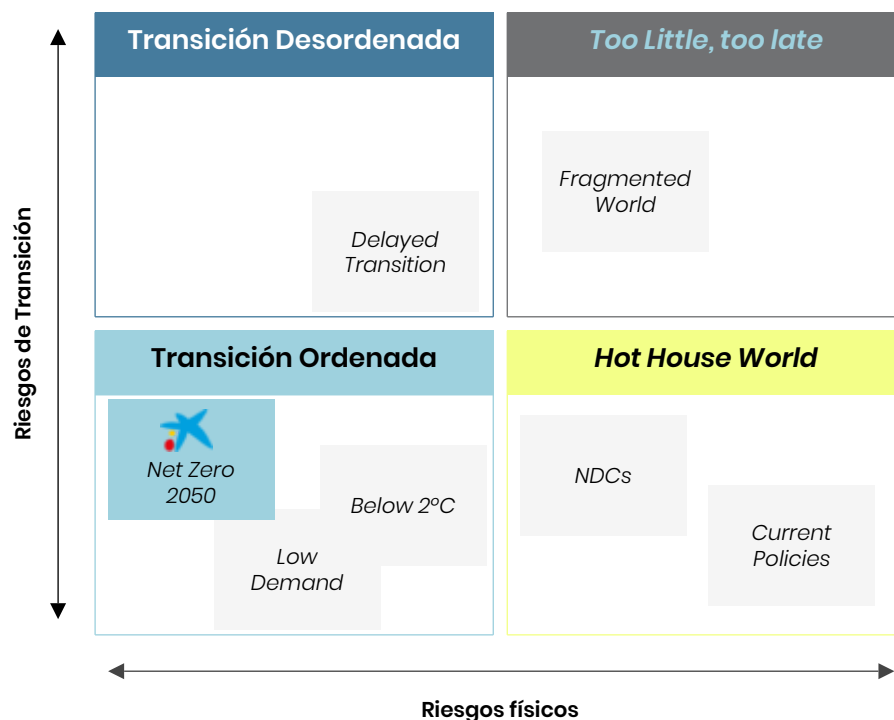
La evaluación de la materialidad de los riesgos ASG parte del siguiente cuadro teórico que incorpora la **descripción de los distintos riesgos físicos y de transición y su posible traslación a los distintos riesgos del Catálogo Corporativo**.



Riesgo de transición		Riesgo físico
Riesgo de rentabilidad de negocio	Los cambios en i) las políticas, legislación y regulación encaminadas a descarbonizar la economía (por ejemplo, regulación de capital o provisiones sobre determinados tipos de activos), ii) el sentimiento de mercado (pérdida de cuota de mercado en detrimento de productos financieros medioambientalmente sostenibles), iii) reputacionales (asociación a la financiación de algunos sectores o industrias o desalineamiento con los estándares de mercado), impactan en el entorno de negocio y en la resiliencia de la estrategia a largo plazo. CaixaBank tiene un modelo de banca universal, ofreciendo una amplia gama de servicios y productos financieros, por lo que la afectación de los costes de transición puede ser diferente según el área de negocio.	Los impactos por eventos físicos extremos o crónicos pueden afectar al valor de los activos físicos propios o financiados. Adicionalmente, el PIB de una región puede verse impactado por desastres naturales.
Riesgo reputacional	El riesgo reputacional está principalmente vinculado a la percepción de los <i>stakeholders</i> sobre la no contribución significativa de la entidad a la descarbonización de la economía o la financiación de sectores o compañías con controversias ASG relevantes.	El riesgo reputacional está principalmente vinculado a la percepción de los <i>stakeholders</i> de una mala gestión en el seguimiento de eventos climatológicos extremos o su mitigación.
Riesgo de crédito	Los riesgos de transición pueden afectar a la Probabilidad de impago (PD) y/o al valor de las garantías. PD: los sectores más intensivos en carbono y/o afectados por las políticas de transición energética serán menos rentables y/o tendrán mayores necesidades de inversión por la obsolescencia tecnológica, los precios o tasas del carbono y/o el cambio de las preferencias del mercado/consumidores. Las compañías que no se adapten al nuevo entorno verán comprometida su viabilidad a medio/largo plazo y se les podrán generar activos varados que no podrán ser explotados/consumidos, afectando a su rentabilidad. Valor de garantías: depreciación de activos en garantía por haber quedado varados y/o afectados directa o indirectamente por la transición, disminuyendo la capacidad de recuperación en caso de impago.	Los riesgos de transición pueden afectar a la Probabilidad de impago (PD) y/o al valor de las garantías. PD: los sectores más intensivos en carbono y/o afectados por las políticas de transición energética serán menos rentables y/o tendrán mayores necesidades de inversión por la obsolescencia tecnológica, los precios o tasas del carbono y/o el cambio de las preferencias del mercado/consumidores. Las compañías que no se adapten al nuevo entorno verán comprometida su viabilidad a medio/largo plazo y se les podrán generar activos varados que no podrán ser explotados/consumidos, afectando a su rentabilidad. Valor de garantías: depreciación de activos en garantía por haber quedado varados y/o afectados directa o indirectamente por la transición, disminuyendo la capacidad de recuperación en caso de impago.
Riesgo de conducta y cumplimiento	El riesgo climático de transición deriva del riesgo legal y de cumplimiento asociado a inversiones y negocios intensivos en carbono, así como de la definición y comercialización de productos sostenibles. Por tanto, puede afectar al riesgo de conducta y cumplimiento a través del incumplimiento de obligaciones de divulgación, de conducta o de estándares éticos y de buenas prácticas relacionadas con los riesgos de transición que podría dar lugar a procedimientos judiciales y multas.	La materialización de riesgos físicos puede exacerbar errores en la divulgación de información relacionada con el cambio climático.
Riesgo legal y regulatorio	El riesgo de transición impacta en el riesgo legal y regulatorio asociado a inversiones y actividades con alta huella de carbono, así como a la definición y comercialización de productos considerados sostenibles. La transición puede generar impactos negativos derivados de cambios en la legislación vigente o nueva normativa en la lucha para mitigar el cambio climático.	El riesgo físico puede generar impactos negativos para la rentabilidad de la entidad derivados de una inadecuada gestión de los requerimientos judiciales o administrativos o de demandas recibidas motivados por los riesgos físicos.
Otros riesgos operacionales	El riesgo climático de transición podría impactar en los otros riesgos operacionales ocasionando pérdidas por falta de continuidad operativa motivada por cambios regulatorios o de demandas de los consumidores en la lucha para mitigar el cambio climático.	El riesgo climático físico podría impactar en los otros riesgos operacionales ocasionando pérdidas ante eventos climáticos disruptivos que pongan en peligro la prestación u oportuna recuperación de los procesos críticos que dan soporte al negocio o dañen los activos materiales de la entidad.

Atendiendo a las características especiales de los riesgos climáticos, la evaluación del riesgo climático debe basarse en escenarios de cambio climático y considerar diferentes horizontes temporales. **La Network for Greening the Financial System (NGFS) ha definido 7 escenarios climáticos**, agrupados en 4 categorías generales: Transición Ordenada, Transición Desordenada, *Hot House World* y *Too Little Too Late*. Estos escenarios proporcionan un punto de partida común para el análisis de los riesgos climáticos en el sistema financiero y en la economía y, en consonancia con las expectativas supervisoras. Estos son los escenarios seleccionados y utilizados por CaixaBank¹:

_ESCENARIOS CLIMÁTICOS SEGÚN LA NGFS



 Escenario base actual de CaixaBank

Transición ordenada :

Estos escenarios implican la implementación temprana de políticas climáticas con una profundidad y alcance crecientes. Tanto los riesgos físicos como los de transición son relativamente moderados.

Transición desordenada:

Un escenario de transición desordenada supone un aumento significativo de los riesgos de transición debido a retrasos en las políticas climáticas o a divergencias entre los diferentes países y sectores. Por ejemplo, los precios implícitos del carbono suelen ser más altos para un determinado nivel de temperatura.

Hot House World (nivel elevado de calentamiento global):

Supone la aplicación de políticas climáticas muy limitadas y únicamente en algunos países, áreas o sectores, de manera que los esfuerzos globales resultan insuficientes para evitar un calentamiento global con efectos climáticos físicos incrementales y significativos. En este escenario, el riesgo de transición es limitado, pero el riesgo físico es muy elevado con impactos irreversibles.

En los últimos años, CaixaBank ha venido adoptando el escenario de **Transición ordenada**². De entre los cuatro escenarios identificados, se considera el más coherente con los compromisos del Grupo y el más probable en el marco regulatorio y político de la Unión Europea. Durante 2025, CaixaBank ha llevado a cabo un ejercicio específico para evaluar la idoneidad de **mantener el escenario de Transición ordenada** como escenario central para la gestión del riesgo. El análisis realizado ha concluido que este escenario continúa siendo el más adecuado. No obstante, la Entidad continuará evaluando su vigencia y adecuación en los próximos ejercicios.

Bajo el escenario de transición ordenada, los principales impactos del riesgo climático se concentran en las carteras de crédito de personas jurídicas, tal como se muestra en la Matriz de análisis de riesgo climático – Escenario de transición ordenada.

¹ En su última actualización de los escenarios, la NGFS añadió un escenario adicional (*Too Little Too Late*) en el que se asume una respuesta tardía y descoordinada al cambio climático entre las principales economías que no logra limitar el cambio climático a la vez que se incurre en costes de transición elevados. En 2025, CaixaBank no ha incorporado este escenario en su análisis, aunque sus supuestos de riesgos físicos y de transición están asumidos, respectivamente, en el escenario de *Hot House World* y Transición desordenada.

² En cuanto a efectos físicos, este escenario es equivalente al escenario SSP1-2.6 propuesto por el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC). Escenario de emisiones bajas del IPCC tal como se define en IPCC_AR6_WGI_SPM_Spanish.pdf: https://www.ipcc.ch/report/ar6/wgi/downloads/report/IPCC_AR6_WGI_SPM_Spanish.pdf

En este sentido, se concluye que los **riesgos climáticos son un factor transversal de los riesgos de Crédito, Operacional¹, Rentabilidad de negocio y Reputacional**. Para el resto de los riesgos del Catálogo, el impacto no se considera relevante dentro del riesgo de nivel 1 correspondiente. A continuación, se muestra el **resultado de la evaluación de los riesgos climáticos**:

Riesgo de crédito:

Es el riesgo financiero que puede verse más impactado por los factores climáticos, principalmente por los de transición, tanto en corto como en el medio y largo plazo:

- | **Riesgo de transición:** los macrosectores potencialmente más impactados a medio y largo plazo son los sectores de agricultura, electricidad, petróleo y gas, transporte, materiales y minería y metalurgia. Dentro de los sectores con mayor riesgo, CaixaBank ha identificado los sectores de electricidad, carbón y petróleo y gas como los prioritarios frente al riesgo de transición. De los sectores con un impacto medio, destaca el inmobiliario por su elevada exposición relativa en la Entidad. En el corto plazo, el impacto del riesgo de transición se considera menor.

Esta visión sectorial *top-down* se complementa con una visión *bottom-up*, en base a:

- | Los segmentos de actividad dentro de cada macrosector (cadena de valor).
- | Las estructuras de plazos de las financiaciones.
- | Las características y posicionamientos de los principales clientes, cuya afectación puede ser muy heterogénea, por ejemplo, en función de cómo incorporan estos riesgos en su visión estratégica. En los procesos de admisión de riesgos se aplican análisis más individualizados considerando estos aspectos. Asimismo, para la cartera hipotecaria se recoge el certificado de eficiencia energética en el proceso de formalización de las operaciones.
- | **Riesgo físico:** De acuerdo con las proyecciones del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC, por sus siglas en inglés), España se encuentra entre las regiones de Europa potencialmente más impactadas por los riesgos físicos derivados del cambio climático. No obstante, de acuerdo con los análisis realizados en el Grupo, se espera que el impacto en la cartera de CaixaBank sea moderado:

- | En la **cartera hipotecaria**, en base a la localización geográfica de los activos, el impacto no se considera material en el corto y medio plazo.
- | Esta evaluación se complementa con un análisis más granular para las áreas potencialmente más afectadas, así como para la cartera de personas jurídicas (localización de infraestructuras y características específicas sectoriales como energía/servicios, agricultura, petróleo y gas o minería).

Riesgo de mercado:

El perfil de riesgo de mercado de CaixaBank es reducido. El principal objetivo de la cartera de negociación es gestionar en el mercado el riesgo de operaciones de clientes, principalmente derivados sobre subyacentes de mercado. La cartera de bonos y acciones es muy reducida, y presenta rotación elevada. Dado el importe inmaterial, el Grupo considera que el impacto de los riesgos ASG en el riesgo de mercado es bajo. El riesgo queda también mitigado por la inclusión de la cartera de renta fija y renta variable en la Política de Riesgos de Sostenibilidad.

Riesgo operacional:

El riesgo por daños que afecten a la continuidad del servicio se considera bajo.

El riesgo climático de transición derivado del riesgo legal y regulatorio asociado a inversiones y negocios intensivos en carbono, o a la definición y comercialización de productos sostenibles, puede ser mayor en el medio y largo plazo por mayores expectativas y sensibilidad del mercado.

En términos de gestión, se ha avanzado en la identificación y medición del impacto a través de la creación de una base de datos de pérdidas operacionales en la que se recogen aquellas vinculadas a eventos climáticos físicos que hayan podido producir un daño a los activos materiales de uso propio del Grupo y las vinculadas a riesgo climático de transición, así como una marca transversal para recoger otras casuísticas derivadas de riesgo climático con impacto en otros riesgos. También se han desarrollado escenarios extremos de riesgo operacional vinculados a riesgos físicos (valoración del daño potencial de ciertos eventos meteorológicos a activos materiales) y de transición (potenciales sanciones por el incumplimiento de la normativa de divulgación en materia de sostenibilidad), resultando ambos en un impacto limitado.

¹ Incluye varios riesgos de Nivel 1: Conducta y cumplimiento, Legal y regulatorio y Otros Riesgos Operacionales.

Riesgo reputacional:

El impacto del riesgo climático sobre el riesgo reputacional es medio-bajo y está vinculado a la percepción de los *stakeholders* sobre la no contribución significativa de CaixaBank a la descarbonización de la economía o la financiación de sectores o compañías con controversias relevantes, con la particularidad de que eventos aislados pueden tener cierto impacto. El riesgo se gestiona proactivamente mediante el sistema de evaluación de riesgo reputacional por riesgos climáticos y medioambientales anclado en los procesos existentes de admisión de clientes y procesos de concesión de operaciones de financiación, así como mediante los procesos de evaluación y gestión de controversias.

Riesgo de liquidez:

El impacto en el riesgo de liquidez a corto plazo no se considera material porque está contemplado en los mecanismos habituales de gestión del riesgo de liquidez a corto plazo. A medio/largo plazo puede tener algún impacto adicional en el pasivo de la Entidad (si las empresas u hogares se ven impactados por riesgos climáticos que les puedan afectar en la generación de flujos de caja y redundar en una disminución de los depósitos en las entidades financieras), pero actualmente no se considera material.

Riesgo de rentabilidad del negocio:

El entorno de negocio de CaixaBank y su rentabilidad se pueden ver afectados principalmente por el riesgo de transición. El riesgo se gestiona activamente a través del posicionamiento estratégico desarrollado en el Plan de Sostenibilidad 2025-2027 y la búsqueda de oportunidades de negocio relacionadas con la transición, entre otros.

A continuación, se **presentan los resultados de la evaluación de materialidad de los riesgos físicos y de transición** bajo el escenario de transición ordenada, considerado como escenario central. El análisis ha concluido que los riesgos climáticos, si bien pueden tener efectos sobre otros riesgos incluidos en el Catálogo Corporativo, **tienen impacto material únicamente en el riesgo de crédito.**

_MATRIZ DE ANÁLISIS DE RIESGO CLIMÁTICO – ESCENARIO DE TRANSICIÓN ORDENADA

		Riesgos de transición			Riesgos físicos		
		CP	MP	LP	CP	MP	LP
Riesgos transversales	Rentabilidad de negocio	■	■	■	■	■	■
	Recursos propios y solvencia	■	■	■	■	■	■
	Modelo	■	■	■	■	■	■
	Reputacional	■	■	■	■	■	■
Riesgos financieros	Segmento CIB	■	■	■	■	■	■
	Segmento de Empresas	■	■	■	■	■	■
	Segmento Hipotecario	■	■	■	■	■	■
	Segmento de consumo	■	■	■	■	■	■
	Actuarial	—	—	—	—	—	—
	Estructural de tipos	■	■	■	■	■	■
	Liquidez y financiación	■	■	■	■	■	■
	Mercado	■	■	■	■	■	■
Riesgo operacional	Conducta y cumplimiento	■	■	■	■	■	■
	Legal y regulatorio	■	■	■	■	■	■
	Tecnológico	■	■	■	■	■	■
	Otros riesgos operacionales	■	■	■	■	■	■

CP. Corto plazo (hasta 4 años)

MP. Medio plazo (de 4 a 10 años)

LP. Largo plazo (más de 10 años)

— No aplica | ■ Riesgo bajo | ■ Riesgo medio-bajo | ■ Riesgo medio | ■ Riesgo medio-alto | ■ Riesgo alto

Adicionalmente, se presentan los resultados del análisis de riesgos en el escenario de **transición desordenada** y el escenario de **Hot House World**.

_MATRIZ DE ANÁLISIS DE RIESGO CLIMÁTICO - ESCENARIO DE TRANSICIÓN DESORDENADA

		Riesgos de transición			Riesgos físicos		
		CP	MP	LP	CP	MP	LP
Riesgos transversales	Rentabilidad de negocio	■	■	■	■	■	■
	Recursos propios y solvencia	■	■	■	■	■	■
	Modelo	■	■	■	■	■	■
	Reputacional	■	■	■	■	■	■
Riesgos financieros	Segmento CIB	■	■	■	■	■	■
	Segmento de Empresas	■	■	■	■	■	■
	Segmento Hipotecario	■	■	■	■	■	■
	Segmento de consumo	■	■	■	■	■	■
	Actuarial	—	—	—	—	—	—
	Estructural de tipos	■	■	■	■	■	■
	Liquidez y financiación	■	■	■	■	■	■
	Mercado	■	■	■	■	■	■
Riesgo operacional	Conducta y cumplimiento	■	■	■	■	■	■
	Legal y regulatorio	■	■	■	■	■	■
	Tecnológico	■	■	■	■	■	■
	Otros riesgo operacionales	■	■	■	■	■	■

CP. Corto plazo (hasta 4 años)

MP. Medio plazo (de 4 a 10 años)

LP. Largo plazo (más de 10 años)

— No aplica | ■ Riesgo bajo | ■ Riesgo medio-bajo | ■ Riesgo medio | ■ Riesgo medio-alto | ■ Riesgo alto

_MATRIZ DE ANÁLISIS DE RIESGO CLIMÁTICO - ESCENARIO DE HOT HOUSE WORLD

		Riesgos de transición			Riesgos físicos		
		CP	MP	LP	CP	MP	LP
Riesgos transversales	Rentabilidad de negocio	■	■	■	■	■	■
	Recursos propios y solvencia	■	■	■	■	■	■
	Modelo	■	■	■	■	■	■
	Reputacional	■	■	■	■	■	■
Riesgos financieros	Segmento CIB	■	■	■	■	■	■
	Segmento de Empresas	■	■	■	■	■	■
	Segmento Hipotecario	■	■	■	■	■	■
	Segmento de consumo	■	■	■	■	■	■
	Actuarial	—	—	—	—	—	—
	Estructural de tipos	■	■	■	■	■	■
	Liquidez y financiación	■	■	■	■	■	■
	Mercado	■	■	■	■	■	■
Riesgo operacional	Conducta y cumplimiento	■	■	■	■	■	■
	Legal y regulatorio	■	■	■	■	■	■
	Tecnológico	■	■	■	■	■	■
	Otros riesgo operacionales	■	■	■	■	■	■

CP. Corto plazo (hasta 4 años)

MP. Medio plazo (de 4 a 10 años)

LP. Largo plazo (más de 10 años)

— No aplica | ■ Riesgo bajo | ■ Riesgo medio-bajo | ■ Riesgo medio | ■ Riesgo medio-alto | ■ Riesgo alto

02. Identificación y clasificación



*Basándose en la evaluación de la materialidad de los riesgos ASG, **CaixaBank ha priorizado la gestión de los riesgos climáticos en su intersección con el riesgo de crédito.***

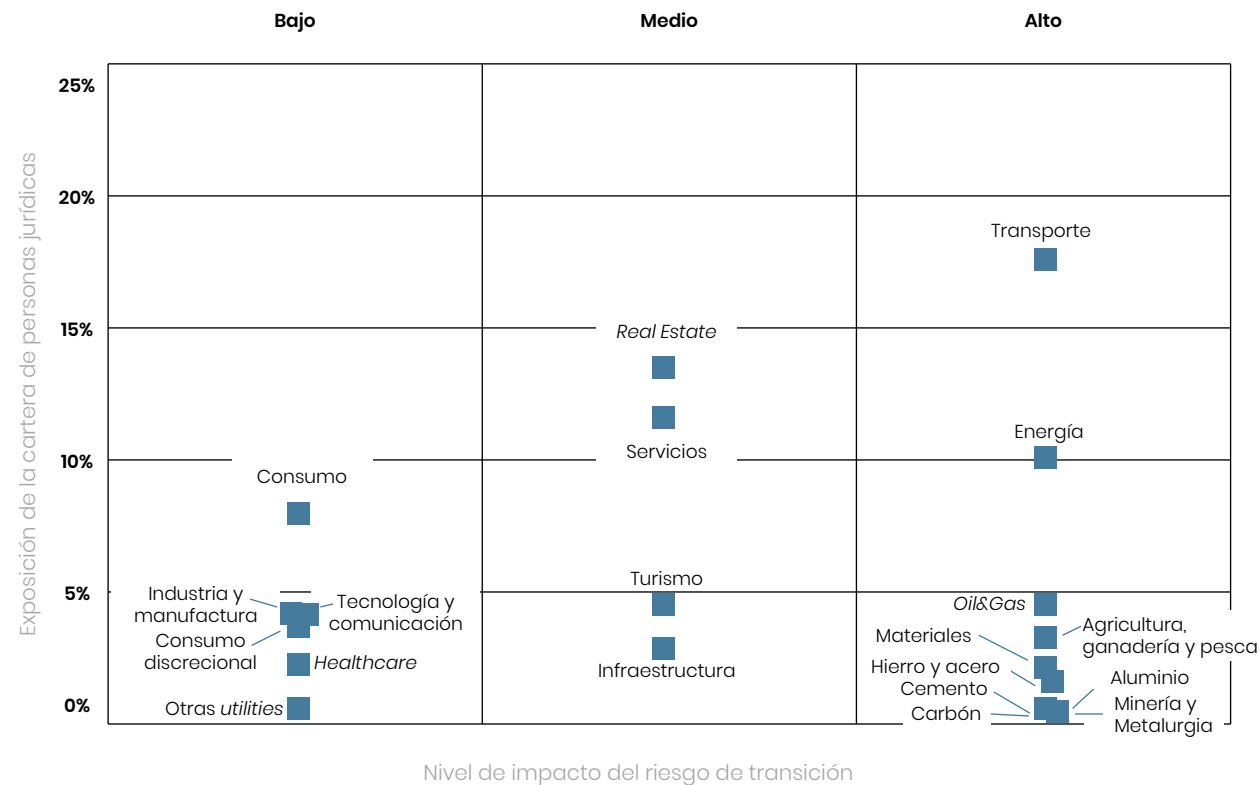
La gestión de los riesgos ASG, en función de su materialidad, requiere de un perfilado de las carteras crediticias y de inversión considerando características no financieras. Para ello se consideran estándares como la Taxonomía Medioambiental de la UE, el Marco de Emisiones Sostenibles, las emisiones financiadas y su intensidad en base a PCAF, etc.

CaixaBank, realiza el proceso de identificación de los riesgos asociados con el cambio climático, diferenciando entre los **riesgos físicos** y los **riesgos de transición**:

- | En relación con el **riesgo físico**, CaixaBank ha utilizado las localizaciones corporativas y de los inmuebles en garantía de los activos, identificando aquellas zonas dónde puede haber potencialmente un riesgo físico más elevado.
- | Mientras que para los **riesgos de transición**: CaixaBank ha identificado los **sectores con mayor riesgo de transición** de la cartera financiada e inversión en función de las emisiones de CO₂, tal como se muestra en el siguiente gráfico. Esto es: sectores eléctricos, petróleo y gas, automoción, hierro y acero, inmobiliario residencial y comercial, agropecuario, cemento y aluminio, aviación y naval. Asimismo, se identifica la cartera inmobiliaria, por su volumen, como una cartera a estudiar.



_MAPA DE LOS DIFERENTES SECTORES EN CARTERA POR VOLUMEN E IMPACTO



Sector	Riesgo
Petróleo y gas	Alto
Sector eléctrico	Alto
Transporte	Alto
Real Estate	Medio
Hierro y acero	Alto
Aluminio	Alto
Cemento	Alto
Agricultura, Ganadería, Pesca	Alto
Carbón	Alto
Infraestructura	Medio
Minería y metalurgia	Alto
Materiales	Alto
Healthcare	Bajo
Tecnología y comunicación	Bajo
Turismo	Medio
Industria y manufactura	Bajo
Servicios	Medio
Otras utilities	Bajo
Consumo	Bajo
Consumo discrecional	Bajo
Finanzas	N/A



Los análisis cuantitativos realizados sobre la cartera corporativa confirman las conclusiones del análisis cualitativo (véase apartado “Marco cuantitativo de medición y seguimiento de efectos financieros de los riesgos físicos y de transición”).

03. Medición del riesgo climático

CaixaBank ha desarrollado un marco de medición y análisis de escenarios para **medir el impacto del riesgo climático en el riesgo de crédito**, de acuerdo con los resultados obtenidos del análisis de evaluación de materialidad ASG.

Este marco permite fortalecer el proceso integral de evaluación de riesgos climáticos en coherencia con la citada evaluación de la materialidad ASG, así como medir el impacto que pueden tener los riesgos climáticos en las operaciones y resultados financieros.

El **marco de medición** se compone del **análisis de escenarios cualitativos** y del **marco cuantitativo de medición y seguimiento**.

Análisis de escenarios cualitativos

CaixaBank realiza de forma periódica una **valoración de los principales drivers de riesgo físico y de transición** y de cómo se comporta la cartera corporativa e hipotecaria bajo los principales escenarios climáticos definidos por la NGFS (transición desordenada, *hot house world*, y en el escenario central de transición ordenada), en distintos horizontes temporales, tanto a corto como a medio y largo plazo.

Cartera corporativa

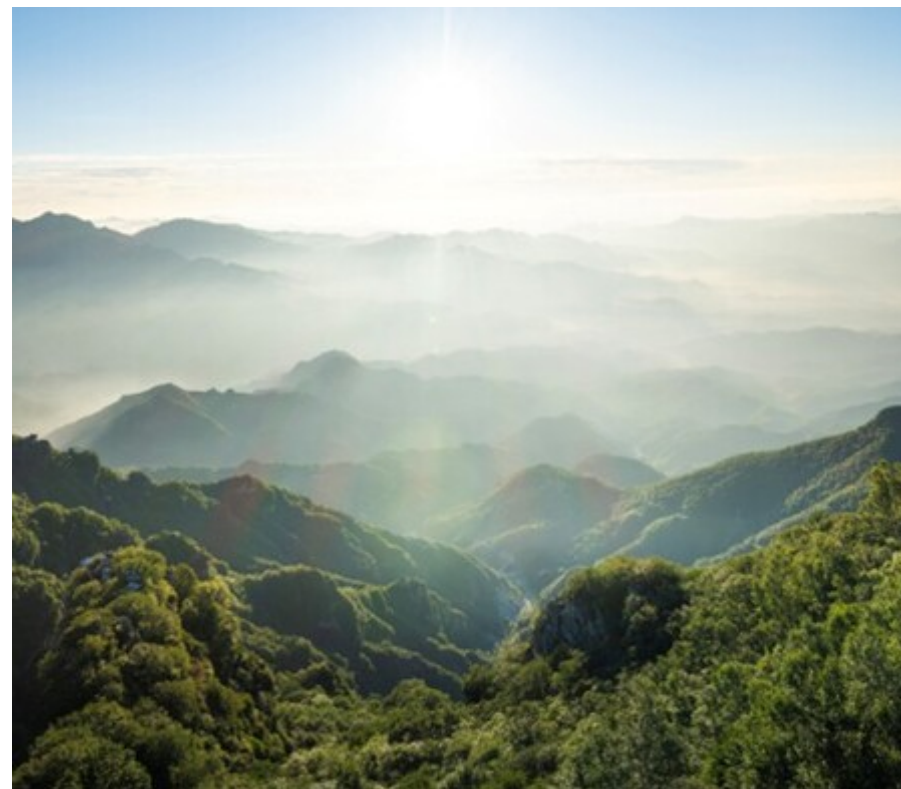
En relación con la cartera corporativa, CaixaBank realiza un análisis de escenarios para los riesgos climáticos a nivel cualitativo en forma de *heatmaps*.

Para el **riesgo físico**, en cuanto al efecto de los eventos climáticos en los estados financieros de las empresas, cuya probabilidad depende de la localización de los centros de producción y la naturaleza de la actividad, los sectores más impactados son agricultura (sequías), construcción (olas de calor) y transporte (inundaciones costeras).

Entre los sectores con mayor exposición en CaixaBank, la construcción sería el que tiene una mayor afectación por riesgos físicos.

Con respecto al **riesgo de transición**, el análisis cualitativo se centra en la identificación de los segmentos potencialmente más afectados por el riesgo de transición en los sectores con riesgos materiales de la cartera.

En concreto, el análisis se ha realizado para los sectores más intensivos en emisiones de GEI (petróleo y gas, sector eléctrico, automoción, aviación, sector naval, inmobiliario residencial, inmobiliario comercial, cemento, hierro y acero, aluminio y agricultura), identificando las mayores afectaciones mediante el estudio de las principales variables de riesgo y estableciendo mapas de calor para distintos horizontes temporales (2030, 2040 y 2050) para los escenarios de transición compatibles con los compromisos de descarbonización adquiridos por CaixaBank (escenarios de transición ordenada en geografías comprometidas con las cero emisiones netas en 2050). Los mapas de calor para estos sectores incorporan un análisis granular por actividad a nivel CNAE dentro de la cadena de valor de cada sector.



Cartera hipotecaria

En cuanto a la cartera hipotecaria, la exposición a los riesgos de transición de estos activos que CaixaBank recibe como garantías proviene de:

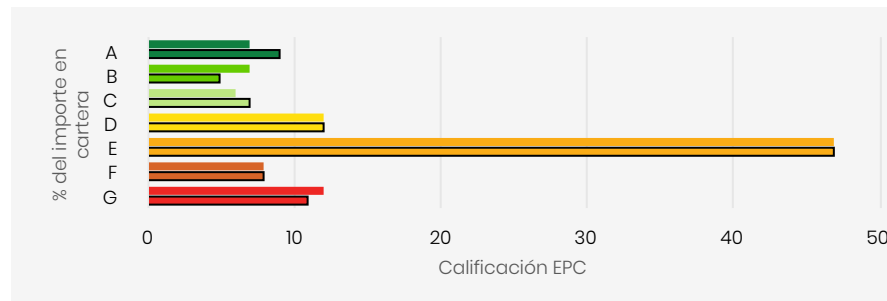
- | **Cambios normativos:** La *Energy Performance of Buildings Directive* (EPBD) ha reforzado los requisitos de eficiencia energética del parque inmobiliario europeo. En particular, establece que todos los edificios de nueva construcción deberán ser edificios de cero emisiones a partir de 2030 (2028 para edificios públicos). Asimismo, introduce trayectorias nacionales de reducción del consumo energético del parque residencial, obligando a los Estados miembros a priorizar la renovación de los edificios con peor comportamiento energético, de forma que se alcance una reducción significativa del consumo medio de energía primaria con hitos en 2030 y 2033.
- | **Cambios de mercado:** una relativa mayor preferencia por los inmuebles energéticamente eficientes (tanto por su menor exposición a cambios regulatorios como por el atractivo de su menor coste energético) puede impactar negativamente al precio de las viviendas con menor calificación energética.

Para conocer el grado de exposición a estos riesgos, CaixaBank monitoriza la eficiencia energética de su cartera hipotecaria mediante los EPC reales de aquellos contratos para los que se dispone o la estimación de la cualificación energética mediante *proxies*.

En relación con la evolución de los certificados energéticos, en los últimos años se han identificado tendencias que se prevé que van a continuar cogiendo fuerza en los próximos años.

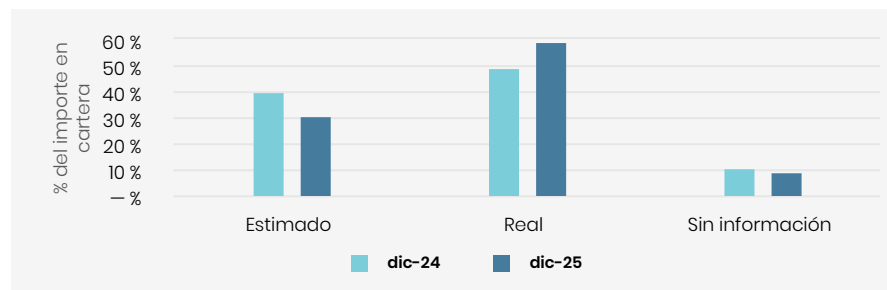
Por un lado, una mejora progresiva de la eficiencia energética de las viviendas de la cartera hipotecaria de CaixaBank, con EPC más eficientes. En este sentido, la inercia de la cartera es a mejorar su eficiencia energética a medida que la cartera más antigua, normalmente con calificaciones energéticas más bajas, va venciendo y se va renovando el parque de viviendas actuales, así como al incrementar el número de viviendas con calificaciones A y B que son financiadas.

_COMPARATIVA ENTRE STOCK (SIN CONTORNO) Y NUEVA PRODUCCIÓN DE 2025 (CON CONTORNO) EN FUNCIÓN DE LA CALIFICACIÓN ENERGÉTICA



Por otro lado, se ha producido una mejora de los datos disponibles, obteniendo EPC de contratos para los que anteriormente no se disponía información. Esto ha sido posible gracias al acuerdo con un proveedor externo que ha permitido ampliar el porcentaje de contratos sobre los cuales se dispone de información real sobre su eficiencia energética con respecto a los que se tenía que inferir mediante *proxies*.

_DISTRIBUCIÓN SEGÚN TIPOLOGÍA DE CERTIFICADO



En relación con la evaluación de los **riesgos físicos**, dado que España es una de las regiones de Europa potencialmente más impactadas por riesgos físicos derivados del cambio climático, se ha realizado un análisis cualitativo en la cartera de garantías hipotecarias. El impacto se considera de baja materialidad en la cartera hipotecaria, dado que las garantías hipotecarias se localizan principalmente en zonas de bajo riesgo (entorno urbano).

Marco cuantitativo de medición y seguimiento de efectos financieros de los riesgos físicos y de transición

CaixaBank dispone de **un marco cuantitativo de medición del impacto de los riesgos climáticos sobre el riesgo de crédito**, que permite al Grupo cuantificar los efectos de los principales riesgos físicos y de transición en las garantías hipotecarias y la actividad económica de los clientes, **midiendo su impacto en los parámetros de crédito** sobre los que tiene afectación: la probabilidad de incumplimiento (PD) y la pérdida por incumplimiento (LGD), **para los principales escenarios climáticos** definidos por la *Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System* (NGFS) (transición ordenada, desordenada y *hot house world*) y los distintos **horizontes temporales**, tanto a corto como a largo plazo.

Medición cuantitativa del riesgo físico

La metodología diseñada para identificar las exposiciones sujetas a riesgo físico se basa en la proyección de eventos climáticos, que incluyen incendios forestales, inundaciones fluviales y costeras, sequías, olas de calor y otros fenómenos relacionados con el cambio climático, sobre la geografía en la que CaixaBank tiene exposición y el impacto que estos pueden tener en las operaciones y resultados financieros del Grupo.

Con este propósito se desarrollan mapas de probabilidades de ocurrencia proyectadas por evento de riesgo físico (inundación fluvial o marítima, incendio, sequía u ola de calor) que muestran la exposición por código postal, para diferentes escenarios climáticos (transición ordenada, desordenada y *hot house world*) y abarcando distintos períodos de tiempo. Las fuentes de datos empleadas para la construcción de estos mapas provienen de organismos oficiales, tanto nacionales como internacionales. Esto asegura que los datos utilizados sean fiables y estén alineados con los estándares globales en la evaluación de riesgos climáticos.

Una vez generados los mapas de probabilidad, se procede a evaluar la localización de las garantías hipotecarias y las localizaciones corporativas de las empresas de acuerdo con las áreas geográficas afectadas, con el fin de identificar su exposición específica a los riesgos físicos. Este cruce de datos permite asignar a cada propiedad y empresa no financiera una probabilidad de ocurrencia para cada riesgo físico identificado. De este modo, se obtiene una visión detallada de la vulnerabilidad de los activos frente a eventos climáticos extremos. Estas variables son proyectadas a largo plazo (2050) y bajo los tres escenarios climáticos seleccionados por CaixaBank (**véase apartado “Evaluación de la materialidad de los riesgos**

ASG”) de los 7 provistos por la *Network for Greening the Financial System* (NGFS).

Finalmente, a partir de estas probabilidades de ocurrencia de los eventos climáticos y la severidad de estos, se realiza la estimación del impacto de los riesgos físicos sobre cada uno de los parámetros del riesgo de crédito:

- | **Probabilidad de incumplimiento (PD):** se estima el impacto en la calidad crediticia de los clientes tanto a nivel sectorial como individual. A partir de los mapas de probabilidad y otros datos de fuentes reputadas, utilizados para determinar la severidad de los riesgos físicos, se determina como los distintos eventos climáticos como son las sequías prolongadas o las olas de calor extremas, pueden afectar directamente la capacidad de una empresa para operar o la estabilidad de sus activos inmobiliarios.
- | **Pérdida en caso de incumplimiento (LGD):** se estima el impacto que los riesgos físicos pueden tener en el valor futuro de las garantías. El impacto se cuantifica a través de *haircuts* estimados en los valores de tasación de estos inmuebles.

Medición cuantitativa del riesgo de transición

La evaluación del riesgo de transición permite cuantificar su impacto en la calidad crediticia de las empresas, considerando factores clave como las emisiones de carbono, la evolución de precios, las sendas de descarbonización y las inversiones necesarias para la transición. Además, se analiza el efecto de los incrementos en los costes de producción sobre los volúmenes de negocio y los márgenes de las compañías.

Asimismo, el marco de análisis permite estimar el impacto de la transición en las garantías hipotecarias, bajo la premisa de que los inmuebles con menor eficiencia energética podrían perder atractivo en el futuro.

- | **Probabilidad de incumplimiento (PD):** incremento en la probabilidad de impago derivada de la necesidad de adaptarse a una economía baja en carbono. En clientes del segmento de actividades productivas puede venir dado por incrementos de costes o por reducción de ingresos.
- | **Pérdida en caso de incumplimiento (LGD):** impacto negativo en el valor de las garantías hipotecarias debido al desajuste entre el nivel de eficiencia energética de estas en relación con el nivel esperado para distintos horizontes bajo los estándares definidos a nivel europeo.

Esta evaluación no solo facilita la anticipación de los efectos adversos del cambio climático, sino que también permite ajustar las políticas de gestión del riesgo para mitigar su impacto en la cartera crediticia.

Los **análisis de escenarios** realizados en el marco de medición y seguimiento de CaixaBank **han mostrado impactos limitados tanto en el riesgo de transición como en el riesgo físico dentro de la cartera crediticia**. No obstante, existen desafíos metodológicos asociados a la disponibilidad de datos y al diseño de escenarios, que continúan evolucionando para reflejar con mayor precisión los potenciales impactos.

En este contexto, CaixaBank mantiene un proceso continuo de mejora en sus capacidades analíticas y metodológicas, adaptándose a los avances en el conocimiento y en la disponibilidad de datos.

Esta evolución constante permite fortalecer su marco de gestión del riesgo climático, garantizando una respuesta cada vez más precisa y efectiva ante los desafíos de la transición sostenible.

Principales hipótesis del marco cuantitativo de medición y seguimiento

Para llevar a cabo la medición y proyección de los impactos del riesgo climático en el riesgo de crédito, las hipótesis adoptadas tienen un enfoque conservador, buscando garantizar que los resultados reflejen escenarios desfavorables pero plausibles. Entre las principales asunciones utilizadas se destacan las siguientes:

01. Escenarios

Los escenarios utilizados son los provistos por la *Network for Greening the Financial System* (NGFS)¹. Dichos escenarios han sido creados para proporcionar un punto de partida para el análisis del impacto de los riesgos climáticos en la economía y en el sistema financiero. Estos trazan distintos futuros dependiendo de cómo evolucionan los riesgos físicos, las políticas de transición, los desarrollos tecnológicos y los cambios en preferencias de los agentes económicos. A continuación, se proporciona el detalle de los escenarios utilizados:

- | *Net Zero 2050*, correspondiente al escenario de Transición Ordenada. Es un escenario ambicioso que limita el calentamiento global a 1,5 °C a través de estrictas políticas climáticas e innovación, alcanzando cero emisiones netas de CO₂ alrededor de 2050. Algunas jurisdicciones como EE.UU., la UE y Japón alcanzan cero

emisiones netas para todos los gases de efecto invernadero en este punto. Este escenario supone que se introduzcan inmediatamente políticas climáticas ambiciosas. La CDR (*Carbon Disclosure Removal*) se utiliza para acelerar la descarbonización, pero se mantiene al mínimo posible y en líneas generales en línea con niveles sostenibles de producción de bioenergía. Las emisiones netas de CO₂ llegarán a cero alrededor de 2050, lo que dará al menos un 50 % de posibilidades de limitar el calentamiento global por debajo de 1,5°C para finales de siglo, con un exceso nulo o bajo (<0,1°C) de 1,5°C en años anteriores. Los riesgos físicos son relativamente bajos, pero los riesgos de transición son altos.

- | *Delayed Transition*, correspondiente al escenario de Transición Desordenada. Este escenario supone que las emisiones globales anuales no disminuirán hasta 2030. Entonces se necesitan políticas sólidas para limitar el calentamiento a menos de 2 °C. Las emisiones negativas son limitadas. Este escenario supone que no se introducirán nuevas políticas climáticas hasta 2030 y que el nivel de acción difiere entre países y regiones según las políticas actualmente implementadas, lo que conducirá a una "recuperación fósil" de la crisis económica provocada por el COVID-19. Se supone que la disponibilidad de tecnologías CDR es baja, lo que eleva los precios del carbono más que en Net Zero 2050. Como resultado, las emisiones exceden temporalmente el presupuesto de carbono y disminuyen más rápidamente que en Bien por debajo de 2 °C después de 2030, lo que garantiza una probabilidad del 67 % de limitar el calentamiento global a menos de 2°C. Esto conduce a mayores riesgos físicos y de transición que los escenarios Net Zero 2050 y Por debajo de 2 °C.

- | *Current Policies*, correspondiente al escenario de *Hot house world*. Este escenario supone que solo se conservan las políticas implementadas actualmente, lo que genera altos riesgos físicos. Las emisiones crecerán hasta 2080, lo que provocará un calentamiento de aproximadamente 3 °C y graves riesgos físicos. Esto incluye cambios irreversibles como un mayor aumento del nivel del mar. Este escenario puede ayudar a los bancos centrales y a los supervisores a considerar los riesgos físicos a largo plazo para la economía y el sistema financiero si continuamos en nuestro camino actual hacia un "hot house world".

¹ En consonancia con los escenarios climáticos utilizados en el análisis de evaluación de la materialidad de riesgos climáticos (véase apartado "Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades en materia de cambio climático"). No coinciden con los horizontes temporales fijados por CSRD, tal y como se ha indicado en el apartado "Bases de preparación".

02. Horizontes temporales

El impacto tanto de los riesgos físicos como de los riesgos de transición **se evalúa en distintos horizontes temporales**, desde la situación actual hasta escenarios climáticos futuros que abarcan el corto, medio y largo plazo, extendiéndose hasta el año 2050. En cuanto a los riesgos físicos, siguiendo el enfoque utilizado en el *stress test* del BCE en 2022, se anticipan los impactos físicos originalmente proyectados para el año 2080 al horizonte de 2050.

Este enfoque permite una mejor interpretación y comparación de los escenarios climáticos, evitando la obtención de conclusiones equívocas que podrían surgir debido a una distribución de impactos que no sería intuitiva o consistente entre los diferentes escenarios. Esta metodología es especialmente importante en un contexto de alta incertidumbre climática, donde la anticipación de estos impactos a un horizonte más cercano garantiza una mayor precisión en la planificación y en la gestión de los riesgos, al permitir a las entidades financieras adoptar medidas más efectivas y oportunas frente a los desafíos derivados del cambio climático.

03. Otras asunciones

- | **Balance estático:** En el análisis de largo plazo, se adopta un enfoque prudente y simplificado que el balance de CaixaBank permanecerá estático, es decir, que la composición de la cartera de crédito no cambiará significativamente en términos de su exposición a riesgos climáticos. Esta asunción hace que el modelo no recoja las medidas proactivas de gestión de cartera, como la diversificación o el ajuste de su *mix* de activos para reducir la exposición a sectores o geografías más vulnerables. Esta suposición, si bien conservadora, garantiza que el análisis no dependa de acciones futuras inciertas.
- | **Certificados de eficiencia energética (EPC):** Se asume que los Certificados de Eficiencia Energética (EPC) de inmuebles que respaldan las garantías hipotecarias se mantendrán sin cambios en el tiempo, lo que implica que no se reconocen mejoras futuras en la eficiencia energética de los inmuebles. Esta suposición contribuye a una estimación más conservadora del riesgo.

04. Fuente de datos utilizados en la medición

Para medir el impacto de los riesgos relacionados con el cambio climático, el marco cuantitativo de medición y proyección de los riesgos climáticos utiliza diferentes fuentes de datos:

Datos de clientes:

- | **Internos por contraparte:** La información del cliente se recoge dentro del proceso de admisión a través de un cuestionario que cubre principalmente huella de carbono, información ASG relativa a exclusiones sectoriales y generales, planes de transición climática, evaluaciones de impacto y planes de mitigación asociados.
- | **Internos**, por activos físicos, principalmente: 1) *Project finance*, *asset finance* y proyectos corporativos, donde existe una diligencia debida ambiental para evaluar el impacto ambiental del proyecto y 2) el nuevo negocio hipotecario donde se obtienen certificados de eficiencia energética (EPC, por sus siglas en inglés).
- | **Públicos:** se analizan los informes publicados por los clientes y la información disponible relacionada con posibles demandas por temas ambientales.

Datos de proveedores externos:

- | Agencias de *rating* ASG.
- | Proporcionados por organismos públicos/institutos de investigación como UNEP FI (Iniciativa Financiera del Programa Ambiental de las Naciones Unidas), IPCC (Panel Intergubernamental sobre el Cambio Climático), AIE (Agencia Internacional de Energía), PIK (Instituto de Potsdam para la Investigación del Impacto Climático) y el INE (Instituto Nacional de Estadística).
- | NGFS (*Network for Greening the Financial System*).
- | PCAF (*Partnership for Carbon Accounting Financials*).
- | Programa de Observación de la Tierra de la Unión Europea, Copernicus.

05. Limitaciones de la medición y evaluación

Debido a la propia naturaleza de los riesgos vinculados al cambio climático, medir y proyectar sus impactos sobre el riesgo de crédito presenta algunas limitaciones:

- | La falta de datos históricos consistentes sobre eventos climáticos y su relación con el desempeño crediticio dificulta la creación de modelos predictivos precisos. Adicionalmente, su modelización no puede basarse únicamente en la experiencia histórica y, por tanto, también se deben incorporar herramientas prospectivas.
- | La incertidumbre sobre el momento y la forma en la que el cambio climático afectará a diferentes sectores y geografías.
- | El horizonte temporal a largo plazo, por el que se caracterizan los riesgos climáticos.
- | Los escenarios climáticos se basan en suposiciones, como pueden ser la adopción de políticas futuras, lo que añade una capa adicional de incertidumbre.
- | La calidad y disponibilidad actual de datos necesarios para nutrir los mencionados modelos de cuantificación.

En relación con este último punto, CaixaBank ha identificado la disponibilidad de datos como uno de los principales puntos de trabajo para robustecer los análisis. Como parte del Plan de Sostenibilidad se está desarrollando un proyecto integral de modelo de datos de sostenibilidad, enfocado a las necesidades de datos de sostenibilidad.



Sensibilidad al riesgo climático

CaixaBank identifica las exposiciones sujetas a riesgo físico y de transición, en base a la metodología descrita y bajo el escenario base seleccionado de transición ordenada. Este escenario es el escenario base para la evaluación de la materialidad y es coherente con los compromisos asumidos por CaixaBank y actualmente es aún el más probable en el marco de la Unión Europea.

La siguiente tabla muestra la sensibilidad de la exposición del Grupo CaixaBank¹ a los eventos de riesgo climático. Los conocimientos combinados del mapa de calor del riesgo climático y las evaluaciones de exposición a eventos de riesgo climático producen una visión integrada de riesgo climático físico de la cartera crediticia. Se presenta la exposición sensible a eventos de riesgo climático físico por sector y por geografía :

_RIESGO FÍSICO

Área geográfica sujeta a riesgo físico por cambio climático - eventos agudos y crónicos (en MM€)	Exposición				Exposición total de los activos sujetos a riesgo físico (agudo, crónico)
	Importe en libros bruto	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático crónicos	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático agudo	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático crónicos y agudos	
A - Agricultura, silvicultura y pesca	3.256	27	1.925	76	2.028
B - Explotación de minas y canteras	594	1	23		24
C - Fabricación	32.359	664	705	30	1.399
D - Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	17.679	175	148		323
E - Suministro de agua: alcantarillado, gestión de residuos y actividades de saneamiento	1.916	57	18		75
F - Construcción	11.517	334	560	70	964
G - Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas	21.450	498	210	11	719
H - Transporte y almacenamiento	17.254	40	12		51
L - Actividades inmobiliarias	15.518	693	175	3	871
Préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	152.295	8.587	3.907	142	12.636
Préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales	23.946	1.534	203	48	1.785
Garantías recuperadas	2.706	152	48	5	205
Resto de sectores (NACE I, J, K, M-U)	37.964	1.280	614	74	1.967

¹Corresponde al perímetro prudencial del Grupo CaixaBank.

Notas: Esta tabla incorpora los desgloses por tipo de garantía y por actividad de la empresa, lo que genera duplicidades en las exposiciones. Alternativamente, en la tabla por NUTS las exposiciones se consideran de forma única según la localización del inmueble. Por este motivo no es posible conciliar ambas tablas.

Distribución por localización (en MM€)

NOMBRE NUTS 2 (Comunidad Autónoma)	Código INE (Provincia)	Nombre INE (Provincia)	NUTS 3	NOMBRE NUTS 3	Exposición				
					de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático crónicos	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático agudo	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático crónicos y agudos	Exposición	% sobre el total
Galicia	15	A Coruña	ES111	A Coruña	177	110	13	300	0,08 %
	27	Lugo	ES112	Lugo	16	13		30	0,01 %
	32	Ourense	ES113	Ourense		68		68	0,02 %
	36	Pontevedra	ES114	Pontevedra	538	122		660	0,17 %
Principado de Asturias	33	Asturias	ES120	Asturias	31	64		96	0,03 %
Cantabria	39	Cantabria	ES130	Cantabria	467	39		506	0,13 %
País Vasco	1	Araba/Álava	ES211	Araba/Álava		7		7	0,00 %
	20	Gipuzkoa	ES212	Gipuzkoa	140	75		215	0,06 %
	48	Bizkaia	ES213	Bizkaia	8	3		11	0,00 %
Comunidad Foral de Navarra	31	Navarra	ES220	Navarra		93		93	0,02 %
La Rioja	26	La Rioja	ES230	La Rioja		10		10	0,00 %
Aragón	22	Huesca	ES241	Huesca		52		52	0,01 %
	44	Teruel	ES242	Teruel		9		9	0,00 %
	50	Zaragoza	ES243	Zaragoza		109		109	0,03 %
Comunidad de Madrid	28	Madrid	ES300	Madrid		166		166	0,04 %
Castilla y León	5	Ávila	ES411	Ávila		15		15	0,00 %
	9	Burgos	ES412	Burgos		171		171	0,05 %
	24	León	ES413	León		42		42	0,01 %
	34	Palencia	ES414	Palencia		27		27	0,01 %
	37	Salamanca	ES415	Salamanca		54		54	0,01 %
	40	Segovia	ES416	Segovia		55		55	0,01 %
	42	Soria	ES417	Soria		7		7	0,00 %
	47	Valladolid	ES418	Valladolid		101		101	0,03 %
	49	Zamora	ES419	Zamora		36		36	0,01 %

Distribución por localización (en MM€)

Distribución por localización (en MM€)					Exposición			
NOMBRE NUTS 2 (Comunidad Autónoma)	Código INE (Provincia)	Nombre INE (Provincia)	NUTS 3	NOMBRE NUTS 3	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático crónicos	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático agudo	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático crónicos y agudos	% sobre el total
Castilla-La Mancha	2	Albacete	ES421	Albacete		27		0,01 %
	13	Ciudad Real	ES422	Ciudad Real		37		0,01 %
	16	Cuenca	ES423	Cuenca		32		0,01 %
	19	Guadalajara	ES424	Guadalajara		3		0,00 %
	45	Toledo	ES425	Toledo		30		0,01 %
Extremadura	6	Badajoz	ES431	Badajoz		158		0,04 %
	10	Cáceres	ES432	Cáceres		25		0,01 %
Cataluña	8	Barcelona	ES511	Barcelona	2.292	106		0,63 %
	17	Girona	ES512	Girona	337	132		0,12 %
	25	Lleida	ES513	Lleida		306		0,08 %
	43	Tarragona	ES514	Tarragona	502	67	55	0,16 %
Comunitat Valenciana	3	Alicante	ES521	Alicante	141	31		0,05 %
	12	Castellón	ES522	Castellón	143	57	11	0,06 %
	46	Valencia	ES523	Valencia	343	405	63	0,21 %
Illes Balears	7	Illes Balears	ES531	Ibiza y Formentera	459	2		0,12 %
	7	Illes Balears	ES532	Mallorca	348	41		0,10 %
	7	Illes Balears	ES533	Menorca		2		0,00 %
Andalucía	4	Almería	ES611	Almería	166	51		0,06 %
	11	Cádiz	ES612	Cádiz	698	113	2	0,21 %
	14	Córdoba	ES613	Córdoba		195		0,05 %
	18	Granada	ES614	Granada	10	55	2	0,02 %
	21	Huelva	ES615	Huelva	374	116	3	0,13 %
	23	Jaén	ES616	Jaén		25		0,01 %
	29	Málaga	ES617	Málaga	1.251	29	1	0,34 %
Región de Murcia	41	Sevilla	ES618	Sevilla	1.107	523	199	0,48 %
	30	Murcia	ES620	Murcia	290	584		0,23 %

Distribución por localización (en MM€)

					Exposición			
NOMBRE NUTS 2 (Comunidad Autónoma)	Código INE (Provincia)	Nombre INE (Provincia)	NUTS 3	NOMBRE NUTS 3	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático crónicos	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático agudo	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático crónicos y agudos	% sobre el total
Ciudad de Ceuta	51	Ceuta	ES630	Ceuta	251		251	0,07 %
Ciudad de Melilla	52	Melilla	ES640	Melilla	30		30	0,01 %
Canarias	35	Las Palmas	ES704	Fuerteventura		2	2	0,00 %
	35	Las Palmas	ES705	Gran Canaria	355	313	57	0,19 %
	35	Las Palmas	ES708	Lanzarote	280	1	281	0,07 %
	38	Santa Cruz de Tenerife	ES703	El Hierro				0,00 %
	38	Santa Cruz de Tenerife	ES706	La Gomera				0,00 %
	38	Santa Cruz de Tenerife	ES707	La Palma		17	17	0,00 %
	38	Santa Cruz de Tenerife	ES709	Tenerife	631	105	735	0,19 %

Distribución por localización (en MM€)

					Exposición			
Nombre NUTS 2	Cod_NUTS II	NUTS 3	Cod_NUTS III	NOMBRE NUT 3	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático crónicos	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático agudo	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático crónicos y agudos	% sobre el total
Acores	PT20	Região Auton. Acores	PT200	Região Auton. Acores		282	282	0,07 %
Alentejo	PTIC	Alentejo Central	PTIC4	Alentejo Central				0,00 %
		Alentejo Litoral	PTIC1	Alentejo Litoral	15	4	19	0,01 %
		Alto Alentejo	PTIC3	Alto Alentejo		10	10	0,00 %
		Baixo Alentejo	PTIC2	Baixo Alentejo		5	5	0,00 %
Algarve	PT15	Algarve	PT150	Algarve	137	102	238	0,06 %

Distribución por localización (en MM€)

Nombre NUTS 2	Cod_NUTS II	NUTS 3	Cod_NUTS III	NOMBRE NUT 3	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático crónicos	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático agudo	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático crónicos y agudos	Exposición	% sobre el total
Centro	PT19	Beira Baixa	PT195	Beira Baixa		6		6	0,00 %
		Beira E S. Estrela	PT196	Beira E S. Estrela		89		89	0,02 %
		Regiao de Aveiro	PT191	Regiao de Aveiro	7	192		199	0,05 %
		Regiao de Coimbra	PT192	Regiao de Coimbra	8	211		220	0,06 %
		Regiao de Leiria	PT193	Regiao de Leiria		142		142	0,04 %
		Viseu Dao Lafoes	PT194	Viseu Dao Lafoes		193		193	0,05 %
Grande Lisboa	PT1A	Grande Lisboa	PT1A0	Grande Lisboa	261	425		687	0,18 %
Madeira	PT30	Regiao Auton. Madeira	PT300	Regiao Auton. Madeira					0,00 %
Norte	PT11	Alto Minho	PT111	Alto Minho	3	143	3	150	0,04 %
		Alto Tamega Barroso	PT11B	Alto Tamega Barroso		18		18	0,00 %
		Area Metrop. do Porto	PT11A	Area Metrop. do Porto	498	441		939	0,25 %
		Ave	PT119	Ave		155		155	0,04 %
		Cavado	PT112	Cavado	27	189		217	0,06 %
		Douro	PT11D	Douro		46		46	0,01 %
		Tamega e Sousa	PT11C	Tamega e Sousa		255		255	0,07 %
		Terras Tras-os-Montes	PT11E	Terras Tras-os-Montes		2		2	0,00 %
Oeste V.Tejo	PT1D	Leziria Do Tejo	PT1D3	Leziria Do Tejo		134		134	0,04 %
		Medio Tejo	PT1D2	Medio Tejo		138		138	0,04 %
		Oeste	PT1D1	Oeste	27	15		42	0,01 %
Pen de Setubal	PT1B	Peninsula Setubal	PT1B0	Peninsula Setubal	47	35		83	0,02 %

_RIESGO DE TRANSICIÓN

Exposición hacia sectores que contribuyen en gran medida al cambio climático (en MM€)

	Exposición total de los NACEs analizados	Exposición sujeta a riesgo de transición conforme a criterios funcionales
A - Agricultura, silvicultura y pesca	3.256	3.225
B - Explotación de minas y canteras	594	585
C - Fabricación	32.359	15.080
D - Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	17.679	17.659
E - Suministro de agua; alcantarillado, gestión de residuos y actividades de saneamiento	1.916	
F - Construcción	11.517	73
G - Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas	21.450	5.931
H - Transporte y almacenamiento	17.254	14.963
I - Actividades de alojamiento y servicio de comidas	10.805	
L - Actividades inmobiliarias	15.518	
Préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales	23.946	16.085
Préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	152.295	137.650
Garantías recuperadas	2.706	2.689

Los importes de esta tabla no coinciden con la información reportada en el Informe de Relevancia Prudencial. En esta tabla, sólo se muestran aquellas empresas no financieras identificadas como de riesgo alto en el análisis de Heatmaps del Estudio de Materialidad de Riesgo de Transición efectuado por CaixaBank.

Distribución por etiquetas y consumos (en MM€)

		Nivel de eficiencia energética (puntuación EP en kWh/m² de colateral)						Nivel de eficiencia energética (etiqueta EPC de la garantía)							Sin etiqueta EPC de garantía	
		0; <= 100	> 100; <= 200	> 200; <= 300	> 300; <= 400	> 400; <= 500	> 500	A	B	C	D	E	F	G	De qué nivel de eficiencia energética (puntuación EP en kWh/m² de colateral) se estima	
Área Total EU + No EU	156.424	23.835	57.950	34.502	9.965	1.771	883	1.411	1.668	3.903	13.069	44.171	8.508	11.491	72.203	44.685
De los cuales préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales	16.085	1.135	2.812	1.677	909	342	485			2.396	1.310	1.342	355	418	10.265	1.541
De los cuales préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	137.650	22.530	54.216	32.097	8.864	1.382	378	1.410	1.666	1.430	11.576	41.685	7.980	10.803	61.098	42.917
De los cuales garantías obtenidas mediante toma de posesión: inmuebles residenciales y comerciales	2.689	170	922	728	192	47	20	1	2	76	184	1.144	173	270	839	228

Análisis de escenarios y Stress test

El marco cuantitativo de medición es la base de integración del riesgo climático tanto en los requerimientos de capital económico como en el escenario de debilidad extrema del ejercicio anual de autoevaluación de capital (en adelante ICAAP, por sus siglas en inglés).

En este sentido, el ICAAP del ejercicio 2024 ha sido continuista respecto al del año anterior, en el que se incluyó por primera vez la estimación de requerimientos de capital económico por riesgo climático. Para su estimación, se seleccionaron los escenarios más adversos disponibles. Para el riesgo de transición, se optó por un escenario de "transición ordenada", lo que implica un proceso gradual pero inevitable de descarbonización. Mientras que, en el caso del riesgo físico, se seleccionó el escenario de "Hot House World", que contempla un aumento significativo de las temperaturas globales debido a la falta de acción climática, generando eventos extremos con mayor frecuencia e intensidad. Esta elección subraya un enfoque que prioriza la preparación de la Entidad ante escenarios complejos.

El horizonte temporal para integrar el riesgo climático en el capital económico por riesgo de crédito es de un año, pero anclado a los riesgos climáticos proyectados a tres años. De este modo, se alinea con la naturaleza más larga e incierta del riesgo climático y las proyecciones de estrés basadas en supuestos conservadores.

El análisis ha concluido que el impacto de los riesgos climáticos en el capital económico es inmaterial.

Asimismo, esta metodología ha permitido cuantificar la exposición potencialmente afectada por riesgo climático con impacto en riesgo de liquidez, siendo incluido dicho impacto en el ejercicio de evaluación de la adecuación de la liquidez interna (ILAAP, por sus siglas en inglés).

Adicionalmente, entre finales de 2023 y principios de 2024, CaixaBank participó en el ejercicio de análisis *one-off* del escenario de riesgo climático *Fit-for-55* realizado por la EBA. El objetivo del ejercicio fue evaluar la resiliencia del sistema financiero (incluye bancos, aseguradoras, IORP, fondos de inversión) de la Unión Europea (UE) al impacto potencial de los riesgos climáticos bajo tres escenarios de estrés distintos (*baseline*, AD1 y AD2¹), así como su capacidad para apoyar la transición ecológica incluso en condiciones de estrés. Los resultados de este análisis se difundieron a finales de 2024, concluyéndose que las pérdidas asociadas al riesgo de transición por sí solas no amenazan a la estabilidad financiera, aunque

debe tenerse en cuenta que, combinadas con estrés macroeconómico, estas pérdidas pueden aumentar considerablemente. Además, las instituciones financieras, particularmente las de mayor tamaño, están bien capitalizadas, su exposición bien diversificada y tienen buena capacidad de cobertura y de absorción de pérdidas.

¹ Baseline: Se implementa el plan fit-for-55 (reducción de emisiones en 2030 en un 55% con respecto a los niveles de 1990 y NZ en 2050). Se asumen costes de transición inmediatos: inversiones relacionadas con la energía de 3,7 billones de euros entre 2022 y 2030 y una reducción de 14,5 p. p. en el consumo de energía fósil. AD1 (run-on-brown) contempla, además del baseline, una corrección repentina de los precios de los activos financieros por una mayor toma de conciencia de los riesgos de transición. AD2 contempla además del AD1, un estrés macroeconómico similar al considerado en las pruebas de estrés de la EBA.



Afectación del cambio climático en los Estados Financieros

Como se ha mencionado anteriormente, CaixaBank se encuentra expuesto a los riesgos asociados al cambio climático a través de la financiación, principalmente, de los sectores que están expuestos a fenómenos meteorológicos extremos o aquellos más intensivos en emisión de CO2.

Estos riesgos podrían llegar a tener un impacto en el sector financiero, en la medida en que generan ajustes en la situación financiera de los hogares y las empresas e inciden, a su vez, en su capacidad para hacer frente a sus compromisos de pago o en su capacidad de ahorro e inversión.

En este sentido, se identifica que los riesgos asociados al cambio climático podrían tener en el futuro un impacto en los estados financieros del Grupo. En concreto, se identifican efectos financieros que tendrían impacto en los siguientes epígrafes de la cuenta de Pérdidas y Ganancias:

- | **Margen de intereses.** El impacto que pueden generar los riesgos climáticos, tanto físicos como de transición, en la capacidad de inversión de los hogares y empresas, se podría traducir en una menor generación de los ingresos netos de CaixaBank.
- | **Pérdidas por deterioro de activos financieros.** La materialización de riesgos climáticos puede tener impacto directo en la situación financiera de los hogares y empresas, que puede impactar en su capacidad para hacer frente a sus compromisos de pago. Estos eventos pueden generar pérdidas económicas, por ejemplo, a través del valor de las garantías. Estos hechos se traducirían en un aumento de pérdidas por deterioro de los activos financieros.

En consecuencia, los impactos descritos podrían conllevar una ligera reducción de los ratios de solvencia derivado del aumento de las pérdidas por deterioro y de la menor generación de ingresos netos, así como de la rentabilidad del negocio. No obstante, a pesar de la identificación de los mencionados potenciales efectos financieros en el Grupo, **los resultados obtenidos en el análisis de escenarios dentro del marco de medición y seguimiento de CaixaBank muestran impactos limitados en la cartera crediticia tanto en riesgo de transición como en físico.** En este sentido, CaixaBank realiza un seguimiento pormenorizado de estos riesgos, con el objetivo de minimizar su efecto y cuenta con herramientas de gestión para poder gestionar el impacto de estos riesgos:

- | Implantación de planes de acción para ayudar a transicionar a estas empresas. Véase apartado “Servicio de engagement y diálogo”.

- | Modificación del *mix* de cartera, para readaptar la exposición a estos riesgos.
- | Financiación de nuevas oportunidades de negocio vinculadas a la adaptación de estos sectores al cambio climático.

Impacto en el margen de intereses

En el corto/medio plazo no se estima un impacto negativo en el margen de intereses derivado del riesgo climático. CaixaBank cuenta con la capacidad de ajustar su *mix* de cartera según las circunstancias cambiantes. En este caso, el compromiso con el cumplimiento de los objetivos de descarbonización fijados puede conducir a un cambio en el *mix* de la cartera, apostando por clientes y operaciones menos intensivas en GEI. Adicionalmente, el Grupo trabaja para acompañar a sus clientes en la transición hacia una economía neutra en carbono. Por otro lado, el Grupo tiene la oportunidad de aprovechar las crecientes demandas de financiación sostenible, lo que le permitirá diversificar sus inversiones en proyectos que promuevan la transición energética y el desarrollo sostenible, generando nuevas fuentes de ingresos. Esta flexibilidad y enfoque en la sostenibilidad contribuyen a mitigar los posibles impactos adversos de los riesgos climáticos en su rentabilidad.

Impacto en el cálculo de pérdidas por deterioro de activos financieros

CaixaBank incorpora información *forward-looking* en sus modelos de pérdida esperada (véase [nota 3.4.1 Riesgo de crédito en Cuentas Anuales](#)).

En este sentido, el rango *downside* de las variables empleadas en el cálculo de provisiones incorpora deficiencias en reformas estructurales que conllevan, junto con otras dinámicas macroeconómicas, caídas en la productividad y, por ende, en el PIB. De este modo, la caída estimada refleja el potencial impacto de un empeoramiento del riesgo climático que, por distintos mecanismos (por ejemplo, incremento de costes de producción, incremento de precios de productos básicos...), acabarían afectando al crecimiento económico a largo plazo. La ponderación de los escenarios previstos en cada uno de los ejercicios sobre cada segmento es la siguiente:

_PONDERACIÓN DE OCURRENCIA DE LOS ESCENARIOS PREVISTOS

	31/12/2025			31/12/2024			31/12/2023		
	Escenario base	Escenario upside	Escenario downside	Escenario base	Escenario upside	Escenario downside	Escenario base	Escenario upside	Escenario downside
España	60	20	20	60	20	20	60	20	20
Portugal	60	20	20	60	20	20	60	20	20

04. Gestión y seguimiento del riesgo climático

Los riesgos asociados con el cambio climático, tanto de transición como físicos, se consideran factores adicionales que impactan en las categorías de riesgos ya definidas, y su identificación, medición, gestión y monitorización están totalmente **integrados en los marcos de gestión de riesgos del Grupo**. Como resultado, los riesgos relacionados con el cambio climático se incorporan en los procesos y modelos de gobernanza ya establecidos, teniendo en cuenta la regulación y las tendencias supervisoras.

La **gestión de los riesgos asociados al cambio climático** en el Grupo forma parte tanto de la planificación de riesgos como de los procesos estratégicos corporativos, catálogo de riesgos, marco de apetito al riesgo y *Risk Assessment* y se concreta en las políticas de gestión de riesgos, marcos y procesos de riesgos.

En este contexto, CaixaBank dispone de un **marco sólido para la gestión del riesgo climático**, apoyado en políticas específicas de gestión del riesgo, métricas de seguimiento que permiten evaluar de forma continua la evolución de los riesgos y objetivos de descarbonización alineados con sus compromisos, integrado en los marcos de gestión de riesgos del Grupo. Este enfoque integral facilita una toma de decisiones informada y coherente con la estrategia climática del Grupo, reforzando la capacidad de anticipación y respuesta ante los retos derivados del cambio climático.

Políticas sobre el cambio climático

Como siguiente paso a la identificación y medición de los riesgos ASG, CaixaBank ha desarrollado una serie de políticas que integran estos riesgos ASG en su modelo de gestión. Estas políticas buscan asegurar que las decisiones estratégicas y operativas estén alineadas con los compromisos del Grupo en materia de sostenibilidad, y con las expectativas regulatorias. En este sentido, las principales políticas internas que estructuran la gestión del riesgo ASG en CaixaBank son las siguientes:

- | **Política corporativa de gestión global del riesgo:** tiene el objetivo de establecer un marco de gestión de riesgos eficaz que sea coherente con los objetivos estratégicos del Grupo CaixaBank. Recoge los principios generales por los que se regirá el marco de gestión de riesgos de las sociedades del Grupo, incluyendo los riesgos ASG como factor transversal.

- | **Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG:** tiene el objetivo de integrar los criterios ASG en las decisiones de negocio del Grupo con el fin de identificar, medir, gestionar y controlar los riesgos de sostenibilidad. La Política establece criterios generales y sectoriales de exclusión o limitación en clientes/proyectos para actividades con impactos negativos, así como requisitos de mitigación. El procedimiento de la política de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG establece los mecanismos de gobierno, aplicación, gestión y control que se derivan de la política. **Véase apartado “Finanzas sostenibles – Gestión de riesgos ASG”.**

Este marco de gestión del riesgo global por un conjunto de políticas, principios y procedimientos se complementa con declaraciones que reflejan el compromiso del Grupo con el cambio climático y establecen las directrices para contribuir a la mitigación y adaptación al cambio climático. Entre ellas destaca:

- | **Declaración sobre cambio climático:** Expresa el compromiso de CaixaBank con el cambio climático en relación con el cumplimiento del Acuerdo de París. Nace de la voluntad de adoptar un papel proactivo en el desarrollo sostenible y socialmente inclusivo con el entorno, estableciendo líneas de acción en materia de gestión del cambio climático, tanto de forma directa como indirecta (clientes, proveedores...).

Este marco de Políticas, principios y declaraciones se describe en el **apartado “Marco de políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad”**.



Métricas de seguimiento del riesgo climático

Las métricas relacionadas con la gestión del riesgo climático están incluidas en los circuitos de monitorización y *reporting*, existiendo indicadores clave incorporados en distintos niveles del marco de apetito al riesgo (RAF).

Entre otros aspectos se monitoriza la exposición en sectores intensivos en carbono del segmento empresa, emisiones financiadas (*véase apartado "Cálculo de emisiones financiadas"*), métricas de descarbonización (*véase apartado "Objetivos de descarbonización"*) y de movilización de finanzas sostenibles (*véase apartado "Movilización de finanzas sostenibles"*), y se realiza seguimiento periódico de otros aspectos vinculados al riesgo climático, como pueden ser, entre otros:

- | Exposiciones sujetas a riesgo de transición por sector intensivo.
- | Eficiencia energética de la cartera hipotecaria.
- | Exposiciones a las 20 principales empresas intensivas en carbono.
- | Exposiciones sujetas a riesgo físico.
- | Otras acciones de mitigación del cambio climático que no están cubiertas en la taxonomía de la UE.

Procesos de gestión del riesgo en la admisión de clientes y de operaciones, gestión de controversias y principios de Ecuador

CaixaBank dispone de distintos procedimientos de gestión y seguimiento del riesgo ASG, y en concreto del riesgo climático, en las principales actividades que realiza: financiación e inversión.

En este sentido, en la actividad de financiación destacan el análisis y seguimiento de riesgos ASG en los procesos de admisión de clientes (*Onboarding* ASG) y de admisión de operaciones, así como la gestión de controversias ASG o los Principios de Ecuador.

En la actividad de inversión, también cuenta con procesos específicos para incorporar los criterios ASG en los procesos de inversión propios y en la prestación de los servicios de inversión a clientes.

Estos procesos se detallan en el *apartado "Finanzas sostenibles – Gestión de riesgos ASG"*.

Establecimiento de objetivos de descarbonización

Asimismo, para gestionar de forma efectiva el riesgo climático, CaixaBank ha establecido objetivos de descarbonización que orientan su actividad hacia la reducción progresiva de las emisiones asociadas a su cartera. Estos objetivos permiten mitigar los riesgos de transición derivados del cambio climático a los que el Grupo puede verse expuesto a través de su actividad de financiación, especialmente en aquellos sectores con una mayor intensidad en emisiones de CO₂. Este enfoque refuerza la capacidad del Grupo para anticipar impactos, adaptar su estrategia y contribuir a una transición ordenada hacia una economía baja en carbono (*véase apartado "Alineamiento de la cartera de crédito e inversiones con el Acuerdo de París"*).

05. Reporting y divulgación

El *reporting* y la divulgación transparente al mercado constituyen uno de los pilares fundamentales del marco de gestión de riesgos ASG. Su adecuada implementación garantiza que la organización mantenga una comunicación abierta, rigurosa y consistente con todos los grupos de interés.

Estos procesos se encuentran sólidamente integrados en la estructura de gobernanza establecida, lo que permite asegurar la coherencia entre la información reportada y los objetivos estratégicos de la compañía. Asimismo, refuerzan la responsabilidad y la trazabilidad de las actuaciones en materia de sostenibilidad.

Este enfoque, favorece un entorno de control robusto que impulsa la toma de decisiones informadas. De esta manera, la gestión de riesgos ASG se convierte en una herramienta clave para anticipar impactos, mejorar la resiliencia y fortalecer la confianza del mercado en el Grupo.

ALINEAMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO E INVERSIONES CON EL ACUERDO DE PARÍS

CaixaBank se fijó el objetivo de alcanzar la neutralidad en emisiones de carbono en 2050. Para avanzar hacia este objetivo, el Grupo está centrando sus esfuerzos en la descarbonización de su cartera de crédito y de inversión poniendo el foco en los sectores más intensivos en carbono¹, de acuerdo con las pautas de las *Guidance for Climate Target Setting For Banks* de UNEP FI y NZAOA.

El compromiso de CaixaBank implica la alineación de la cartera de crédito e inversión con los objetivos del Acuerdo de París² para contribuir a limitar el aumento de la temperatura.

Este compromiso se enmarcó inicialmente en el marco de la adhesión a la alianza NZBA, que se ha disuelto en 2025. A pesar de la disolución de esta alianza, CaixaBank mantiene su compromiso público de alcanzar emisiones netas cero en 2050. La continuidad de este compromiso resulta esencial tanto para la estrategia de gestión de riesgos ASG y pilar fundamental del Plan de Transición Prudencial, como por el papel que, dada su relevancia en la economía, corresponde a una entidad financiera como CaixaBank en el impulso y liderazgo de la transición hacia una economía descarbonizada.

Como parte de este compromiso, CaixaBank publicó **objetivos de descarbonización intermedios para los sectores más intensivos** indicados en la guía de UNEP FI *Guidance for Climate Target Setting*, priorizando, de entre estos, los más relevantes en la cartera de crédito e inversión de CaixaBank. Asimismo, se establecieron **objetivos de descarbonización en relación con la cartera de inversiones corporativa de la actividad aseguradora del Grupo** en el marco de la adhesión a la NZAOA.

OBJETIVOS DE DESCARBONIZACIÓN

A continuación, se describen los objetivos de descarbonización vinculados al **negocio bancario y asegurador**.

Objetivos de descarbonización del negocio bancario

CaixaBank ha publicado, desde 2022, los **objetivos de descarbonización³ a 2030 para los sectores materiales⁴ más intensivos en emisiones de CO₂:** petróleo y gas, generación eléctrica, carbón térmico, inmobiliario (comercial y residencial), naval, hierro y acero, aviación y agropecuario. Estos objetivos se han establecido para la exposición de la cartera crediticia y de inversión de CaixaBank, S.A. y Banco BPI y cubren un **36,0% sobre el total de la financiación corporativa y de project finance**.

Los objetivos de descarbonización se han definido siguiendo las mejores prácticas disponibles y de acuerdo con las guías internacionales para la fijación de objetivos climáticos. Los datos sobre las emisiones financiadas, utilizados para determinar el *baseline* así como el seguimiento anual (*véase apartado “Estrategia climática y Plan de transición”*), siguen la metodología desarrollada por PCAF y descrita en la norma “*The global GHG accounting and reporting standard for the financial industry*” y son auditados por un tercero independiente (*véase apartado “Cálculo de emisiones financiadas”*). El perímetro de los objetivos de descarbonización se establece considerando los tipos de emisiones (alcance 1, 2 o 3), las fases de la cadena de valor del sector (*upstream, midstream o downstream*) y las métricas (emisiones absolutas o intensidad física) más relevantes para llevar a cabo la descarbonización de la cartera de CaixaBank. En resumen, el proceso de selección de perímetros y objetivos por sector se ha basado en identificar la materialidad económica y de emisiones de cada segmento, con el fin de concentrar los esfuerzos en aquellas fases de la cadena de valor donde CaixaBank puede generar un mayor impacto en la descarbonización de su cartera.

¹ Dada la naturaleza del negocio de CaixaBank no se identifican activos o actividades comerciales incompatibles con una transición a una economía climáticamente neutra.

² CaixaBank no está excluido de los índices de referencia de la UE armonizados con el Acuerdo de París debido a la no aplicación de los criterios de exclusión, por la naturaleza de su negocio. No obstante, CaixaBank, publica en su Informe de Relevancia Prudencial en la sección 8.4.1 dentro de la template I: “Banking book - Riesgo de transición de cambio climático: calidad crediticia de las exposiciones por sector, emisiones y vencimiento residual” las exposiciones frente a empresas excluidas de dichos índices de referencia de conformidad con el artículo 12, apartado 1, letras d) a g) y apartado 2, del Reglamento (UE) 2020/1818.

³ Los objetivos no han sido revisados por un tercero independiente. En su fijación se han tenido en cuenta las mejores prácticas de mercado, así como en las opiniones de los principales grupos de interés ya que se trata de objetivos basados en la ciencia y alineados con lo recomendado en la guía de fijación de los objetivos de UNEP FI.

⁴ Adicionalmente, se determinó la no materialidad de la cartera de aluminio y cemento a efectos de los objetivos de descarbonización. Para estos sectores, se ha fijado una estrategia de monitorización de la cartera.

Para algunos sectores se han tenido en cuenta las idiosincrasias de las contrapartes para excluirlas del perímetro de los objetivos de descarbonización. Así, si bien los perímetros y los sectores de los datos reportados en las emisiones financiadas y en los objetivos de descarbonización utilizados son distintos, se cumplen con las mejores prácticas promovidas por UNEP FI y el proceso está sujeto al modelo de control interno del Grupo CaixaBank. El perímetro de los objetivos de descarbonización tiene en consideración, además de la materialidad, cuál es la fase de la cadena de valor que puede traccionar la descarbonización del sector completo y cómo una entidad financiera puede influir en la reducción de las emisiones (absolutas o relativas) de ese eslabón de la cadena de valor a través de las palancas que tiene a su alcance.

Todas las sendas de descarbonización han tenido en cuenta escenarios que limitan el incremento de la temperatura global al recogido en el Acuerdo de París¹.

El año base seleccionado para los objetivos de descarbonización se ha determinado en función de la disponibilidad y representatividad de los datos, considerando tanto el alcance de las actividades incluidas como la influencia de factores externos.

Asimismo, la fijación del objetivo a 2030 tiene en cuenta los objetivos de alineamiento climático de los principales clientes, así como las expectativas sobre cambios en las preferencias de los consumidores, la evolución tecnológica y los futuros ajustes regulatorios que sirvan al Grupo como palancas para alcanzar sus objetivos climáticos.

¹ Tal como se indica en el apartado *"Estrategia climática y Plan de transición"*, el objetivo fijado para el sector inmobiliario residencial no está alineado con el Acuerdo de París.



En el siguiente cuadro se presentan los sectores para los que se han definido objetivos de alineamiento:

Sector	Métricas	Alcance de emisiones	Cadena de valor	Escenario	Año base	2020	2021	2022	2023	2024 ³	2025	% Reducción vs. año base	Objetivo de reducción 2030	Objetivo 2030
Eléctrico	kgCO ₂ e/MWh	1	Generación	IEA Net Zero 2050	2020	136	111	118	105	93,4	78,5	-42 %	-30 %	95
Petróleo y Gas	MtCO ₂ e	1+2+3	Exploración y producción y distribución y refino empresas integradas	IEA Net Zero 2050	2020	9,1	7,5	7,4	5,6	5,9	4,9	-46 %	-23 %	7,0
Automoción	gCO ₂ e/vkm	3 ¹	Producción	IEA Net Zero 2050	2022			154	146	146	163,9	6 %	-33 %	103
Hierro y acero	kgCO ₂ e/t acero	1+2	Fabricación	IEA Net Zero 2050	2022			1.230	1.141	1.073	991	-19 %	-[10-20]%	1.107 – 984
Carbón - total ⁴								2.845	3.154	2.731	2.358	-17 %		
Carbón (sin factores mitigantes)	MM€	-	-	-	2022			213	295	187,5	135,3	-36 %	-100 %	0
Inmobiliario Comercial	kgCO ₂ e/m ²	1+2	Propietario no residencial	CRREM 1.5°C CRE Península Ibérica	2022			20,5	20,1	19,9	21	3 %	-41 %	12,1
Inmobiliario Residencial	kgCO ₂ e/m ²	1+2	Propietario residencial	CRREM 1.5°C RRE España + Portugal	2022			23,6	23,7	19,8	19,5	-17 %	-19 %	19
Aviación	gCO ₂ e/RPK	1	Propietario	MPPU 1.5°	2022			101,8	115	98,9	95,3	-6 %	-30 %	71
Naval	%AD	1	Propietario	IMO 2018	2022			11,90 %	2,40 %	-4,3%	-	n/a	-11,9 p.p.	0 %
Agropecuario ²	-	Emisiones directas "on farm" + alimentación	Producción (Ganadería, porcino, vacuno)	SBTi FLAG Commodity Pathways 1.5°C	2022			-	-	-	-	-	-	-

Notas: CO₂e=CO₂ equivalente. Incluye los siguientes gases de efecto invernadero: CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆ y NF₃.

Los objetivos de descarbonización fijados por CaixaBank se basan en las mejores prácticas existentes y datos disponibles en el momento de la fijación. El baseline de estas métricas puede sufrir variaciones, ya que las fuentes de información utilizadas y la metodología están en constante evolución.

El compromiso de CaixaBank es mantener el nivel de ambición de reducción a pesar de que los *baselines* puedan modificarse.

(1) Alcance 3, categoría 11, *tank-to-wheel*.

(2) Objetivo cualitativo enfocado en la mejora del conocimiento y perfilado de los clientes individuales y del sector en general.

(3) Se han ajustado las métricas a diciembre de 2024 con respecto a las anteriormente publicadas, debido a una mejora de la calidad del dato.

(4) Se reporta la métrica de dispuesto no mitigado: exposición dispuesta sin factores mitigantes (financiación de la transición o plan de *phase-out* antes de 2030).

Objetivos de descarbonización negocio asegurador

El compromiso con la descarbonización también se vio reforzado mediante la definición de objetivos intermedios, en el marco de la NZAOA, tanto para la cartera de inversiones vinculada al negocio asegurador como para las actividades de gestión de activos.

En este sentido, VidaCaixa definió objetivos intermedios de descarbonización (a 2030), centrado en los siguientes ámbitos:

Objetivos de reducción de emisiones en la cartera

VidaCaixa estableció el objetivo de reducción de la huella de carbono (alcances 1 y 2) de las inversiones corporativas en al menos un 50 % antes de 2030, con respecto a 2019. El valor del año base es de 177 tCO₂ /MM EUR invertidos. A partir de 2030 se fijarán objetivos cada 5 años hasta llegar a las cero emisiones netas como tarde en 2050.

Los objetivos de reducción de emisiones se fijan en base al protocolo de la alianza, que establece unos umbrales alineados a la ciencia. Por ejemplo, el umbral fijado para la reducción en el periodo 2020 a 2030 se debe establecer entre 40 y 60 %, por lo que VidaCaixa fijó el objetivo de reducción en medio del umbral, en 50 %.

El escenario seleccionado para definir las metas de descarbonización en el protocolo de la alianza es el de 1,5°C del IPCC (*'no or limited overshoot'*). En el marco de los objetivos NZAOA, sobre el alcance 3.15, actualmente no se permite el uso de mecanismos de compensación como cómputo para los objetivos de descarbonización, si bien es posible que se contemple el rol de la compensación en el largo plazo, una vez se haya conseguido reducir la huella de carbono a niveles mínimos.

Diálogos climáticos

VidaCaixa llevará a cabo diálogos con un mínimo de 20 compañías intensivas en carbono (o aquellas responsables del 65 % de las emisiones en cartera) con el objetivo de mejorar sus objetivos climáticos y mantener otros canales de diálogo sobre cuestiones climáticas (a través del liderazgo de diálogos colaborativos en el marco de la iniciativa *Climate Action 100+*). Adicionalmente VidaCaixa participa en la elaboración de informes relevantes para la descarbonización promovidos por la alianza o similares.

Financiar la transición

VidaCaixa asumirá un papel activo en la financiación de la transición energética a partir de instrumentos de financiación de soluciones climáticamente positivas, como proyectos de mejora de la eficiencia energética a través de bonos verdes o inversión en fondos climáticos temáticos.

GOBERNANZA DE LOS OBJETIVOS DE DESCARBONIZACIÓN

Objetivos del negocio bancario

Los objetivos de descarbonización fueron aprobados por el Consejo de Administración de CaixaBank. En este sentido, con el fin de hacer seguimiento a los objetivos de alineamiento y supervisar su cumplimiento:

- | Se crearon grupos para las diferentes áreas de negocio, que semanalmente, se reúnen para evaluar la conveniencia de realizar las operaciones con impacto en las métricas de descarbonización en función de objetivos anuales de gestión. Los grupos incluyen a miembros de las áreas de Admisión de Riesgo Medioambiental, *Risk Management Function*, Negocio y Riesgo Climático.
- | Mensualmente se presenta un seguimiento de la evolución de las principales métricas de descarbonización en el Comité de Sostenibilidad y al Comité Global del Riesgo.
- | Anualmente, se informa al Comité de Dirección, a la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad y a la Comisión de Riesgos sobre la evolución de las métricas de descarbonización.

Objetivos del negocio asegurador

Por su parte, VidaCaixa dispone de distintos mecanismos que permiten monitorizar periódicamente la exposición a sectores de actividad intensivos en carbono, así como la huella de carbono de las inversiones. Analizando estas métricas climáticas y evaluando la calidad ASG de las compañías invertidas (mediante ratings o factores materiales específicos para cada sector) e integrándolas en la toma de decisiones de inversión, VidaCaixa ha realizado grandes avances en la reducción de la huella de carbono de la cartera de inversiones aseguradora.

PLANES DE TRANSICIÓN Y ALINEAMIENTO

Desde el establecimiento de los primeros objetivos de descarbonización, CaixaBank ha estado gestionando activamente sus carteras sectoriales para asegurar que la transición hasta los objetivos fijados para cada sector se cumple de forma adecuada.

No obstante, es importante remarcar que la vocación de CaixaBank de acompañar a sus clientes en su proceso de transición como mecanismo para alcanzar la descarbonización de la economía supone la posibilidad de que la trayectoria de la descarbonización de la cartera punto a punto no sea lineal.

En este sentido, las principales acciones llevadas a cabo para gestionar las métricas de alineamiento de las carteras incluyen:

Medición y monitorización

- | Determinación de objetivos anuales de gestión para las métricas de descarbonización sectoriales.
- | Evaluación de las emisiones de CO₂ o intensidades físicas y del impacto climático de todas las nuevas transacciones en las métricas sectoriales.
- | Cálculo de las estimaciones mensuales de las métricas, junto con proyecciones a cierre de año y a 2030.
- | Identificación de los principales motivos de los cambios de las métricas.
- | Recopilación, evaluación y seguimiento de los planes de transición climática divulgados públicamente por los clientes más relevantes.

Política de control y de admisión

- | Implicación de líneas rojas en la admisión de riesgos a través de la Política de Riesgos de Sostenibilidad.
- | Revisión y sanción de nuevas operaciones.

Servicio de engagement y diálogo

- | Evaluación y clasificación del nivel de alineamiento con los indicadores de sostenibilidad de los clientes clave para cada sector.
- | Fijación de estrategias para la mejora de los indicadores.
- | Oferta de productos y servicios de apoyo para la transición.

A pesar de todas las acciones llevadas a cabo por CaixaBank para apoyar a los clientes en la definición y ejecución de estrategias de transición hacia un modelo más sostenible, el éxito de la descarbonización se encuentra también apalancado en los cambios de las políticas gubernamentales y regulaciones medioambientales y climáticas, así como en los cambios en el comportamiento de los consumidores, desarrollos científicos y nuevas tecnologías.



EVOLUCIÓN DE LA DESCARBONIZACIÓN DE LA CARTERA DE PRÉSTAMOS

A continuación, se detalla el grado de avance de la estrategia de la descarbonización para todos los sectores para los que CaixaBank ha establecido un objetivo intermedio de descarbonización a 2030.



Sector Eléctrico

Principales características de diseño de la métrica de alineamiento

El punto de partida del sector eléctrico (136 kg CO₂e/MWh) es mucho más bajo que el de la mayoría de las entidades que han divulgado objetivos hasta la fecha para este sector y está incluso por debajo de la métrica objetivo de la IEA a 2030. Esto se debe a que CaixaBank lleva años financiando energías renovables (lo que tiene su reflejo, por ejemplo, en las emisiones de bonos verdes desde 2020). Este punto de partida tan bajo implica un reto a la hora de establecer objetivos de descarbonización adicionales, lo que pone de manifiesto la ambición de CaixaBank de continuar apoyando la transición y liderando la financiación de energías renovables.

_DECISIONES CLAVE DE DISEÑO

01 Cadena de valor



02 Alcance de las emisiones



03 Métrica de las emisiones

Intensidad física de emisiones (kg CO₂e/MWh)

04 Selección de la senda

IEA Net Zero 2050

05 Riesgo considerado

Exposición (Límite concedido)

Objetivo de CaixaBank a 2030

Se establece un objetivo de reducción de la métrica de intensidad a 2030 del 30 %, con las siguientes características:

136

Baseline 2020
(kg CO₂e/MWh)

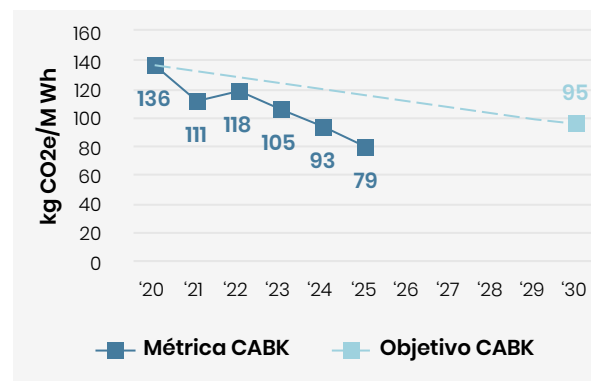
95

Nivel de Llegada a 2030
(kg CO₂e/MWh)

-30 %

Ambición a 2030

Evolución de la métrica Sector Eléctrico



Intensidad de emisiones

↓ **42 %**
2020-2025

↓ **16 %**
YoY

El dato del 2025 confirma la evolución favorable de la métrica desde el año base. Tras un ligero repunte inicial debido a la crisis energética derivada del inicio de la guerra de Ucrania, la cartera del sector eléctrico ha mantenido su tendencia decreciente en términos intensidad de carbono. Adicionalmente, y por segundo año consecutivo, la métrica se sitúa ligeramente por debajo del objetivo de 2030 (reducción superior al 30% desde 2020). Esta evolución positiva se debe al aumento de energía limpia financiada, en línea con los objetivos de financiación sostenible de la entidad. Además, la intensidad de emisiones por MWh de nuestros clientes ha experimentado también una evolución muy positiva.



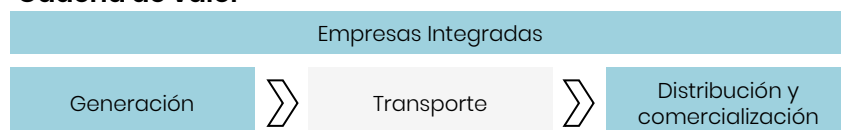
Sector Petróleo y Gas

Principales características de diseño de la métrica de alineamiento

El objetivo de descarbonización basado en una métrica de emisiones absolutas está en línea con las expectativas de la industria. Se espera que la descarbonización del sector de petróleo y gas se vea impulsada tanto por mejoras en la eficiencia energética como por la sustitución directa de dichos combustibles como input en otros procesos (efecto demanda). Para el sector energético, los últimos años están siendo atípicos debido al impacto en la seguridad energética de la situación geopolítica global. Desde el punto de vista de la actividad crediticia, esto se vio reflejado en un incremento en 2022 de la exposición hacia los sectores de petróleo y gas, enfocado en asegurar el suministro energético a corto/medio plazo. No obstante, este aumento de la financiación al sector no alteró la apuesta por la descarbonización a medio y largo plazo de CaixaBank.

_DECISIONES CLAVE DE DISEÑO

01 Cadena de valor



02 Alcance de las emisiones



03 Métrica de las emisiones

Emisiones absolutas (basado en riesgo dispuesto)

04 Selección de la senda

IEA Net Zero 2050

05 Riesgo considerado

Riesgo dispuesto

Objetivo de CaixaBank a 2030

Se establece un objetivo de reducción de la métrica de intensidad a 2030 del 23 %, con las siguientes características:

9,1

Baseline 2020
(Mt CO₂e)

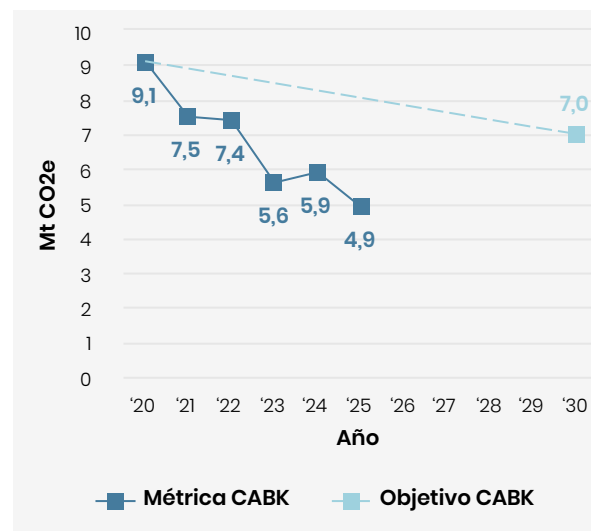
7,0

Nivel de Llegada a 2030
(Mt CO₂e)

-23 %

Ambición a 2030

Evolución de la métrica Sector Petróleo y Gas



Intensidad de emisiones

↓ **46 %**

2020-2025

↓ **17 %**

YoY

La evolución de la métrica con respecto al punto de partida es favorable, mostrando por tercer año consecutivo una reducción que supera incluso el objetivo a 2030. No obstante, es importante destacar la volatilidad de la métrica debida a su construcción en base a exposición dispuesta. Adicionalmente, la actual incertidumbre geopolítica puede conllevar necesidades de financiación al sector adicionales, por lo que se espera una evolución no necesariamente lineal hasta 2030.



Sector Automoción

Principales características de diseño de la métrica de alineamiento

Uno de los sectores priorizados por ser intensivo en CO₂ es el sector transporte. Dada la heterogeneidad de actividades que conforman el sector y siguiendo las mejores prácticas en fijación de objetivos, se ha optado por dividir este sector en 3 subsectores: automoción, aviación y sector naval. El sector automoción representa un porcentaje relevante de la cartera de crédito de CaixaBank y una concentración de emisiones financiadas. Asimismo, existen metodologías y escenarios para el cálculo de objetivos de descarbonización. El objetivo se ha establecido a nivel consolidado, incluyendo la exposición de la cartera crediticia e inversión de CaixaBank y BPI. Esta métrica permite el apoyo a la transición del sector, en línea con el Plan Estratégico de CaixaBank.

_DECISIONES CLAVE DE DISEÑO

01 Cadena de valor

Cadena de suministro



Producción de vehículo



Distribución

02 Alcance de las emisiones

1

2

3 (Cat 11. tank-to-wheel)

03 Métrica de las emisiones

Intensidad física de emisiones (g CO₂/vKm)

04 Selección de la senda

IEA Net Zero 2050

05 Riesgo considerado

Exposición (Límite concedido)

Objetivo de CaixaBank a 2030

Se establece un objetivo de reducción de la métrica de intensidad a 2030 del 33 %, con las siguientes características:

154,1

Baseline 2022
(g CO₂/vKm)

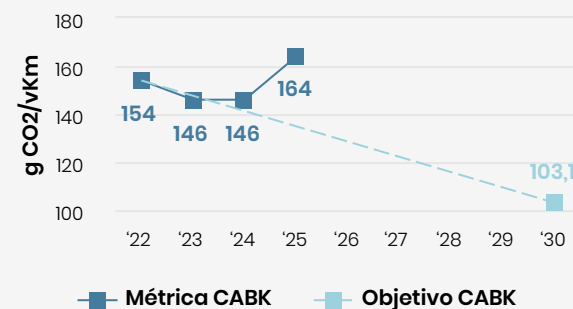
103,1

Nivel de llegada a 2030
(g CO₂/vKm)

-33 %

Ambición a 2030

Evolución de la métrica Sector Automoción



Intensidad de emisiones

↑ 6 %

2020-2025

↑ 12 %

YoY

La descarbonización del sector de la automoción está intrínsecamente ligada a la expansión del vehículo eléctrico. Incluso tras la fijación de objetivos de reducción de emisiones que implicaban de facto el fin de la venta de nuevos vehículos de combustión en la UE, Europa está experimentando dificultades para alcanzar sus objetivos de despliegue de este tipo de vehículos. Debido a estas dificultades, en el marco del Diálogo Estratégico sobre el futuro de la industria automovilística lanzado en enero, durante 2025 se han flexibilizado los objetivos impuestos a los fabricantes de automóviles en Europa¹.

La evolución de la métrica de intensidad de emisiones para el sector en CaixaBank refleja claramente la situación y dificultades experimentadas por la industria automovilística europea. Tras una ligera reducción inicial, la tendencia creciente de la métrica se confirma con el valor de 2025, que se sitúa incluso por encima del valor del año base. Tras las medidas adoptadas por la Comisión Europea, se espera que los objetivos y estrategias de descarbonización de los clientes que conforman la cartera de CaixaBank en este sector evolucionen para reflejar la nueva situación. En línea con su vocación, CaixaBank seguirá apoyando a sus clientes en su transición hacia la descarbonización del sector automovilístico.

¹ Estas flexibilizaciones se reflejan en el Reglamento (UE) 2025/1214 y en el Paquete de medidas para el sector del automóvil presentado el 16 de diciembre de 2025.



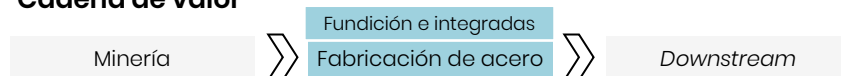
Sector Hierro y Acero

Principales características de diseño de la métrica de alineamiento

Atendiendo a la relativamente baja exposición en el sector del hierro y acero, a su alta concentración en pocas contrapartes, a las limitaciones tecnológicas actuales de un sector “hard to abate” y a la incertidumbre ante cambios metodológicos y de escenarios, se ha optado por establecer un objetivo en forma de rango para este sector. La metodología, alineada con las mejores prácticas del mercado y con los *Sustainable Steel Principles*, considera una métrica de intensidad de las emisiones de alcance 1 y 2 por tonelada de acero producida. En este sector, el proceso de producción es especialmente intensivo, por lo que, en comparación, las emisiones por el uso del producto final y de su cadena de suministro aguas arriba son menos relevantes.

_DECISIONES CLAVE DE DISEÑO

01 Cadena de valor



02 Alcance de las emisiones



03 Métrica de las emisiones

Intensidad física de emisiones (kg CO₂/t acero)

04 Selección de la senda

IEA Net Zero 2050

05 Riesgo considerado

Exposición (Límite concedido)

Objetivo de CaixaBank a 2030

Se establece un objetivo de reducción de la métrica de intensidad a 2030 en forma de rango entre el 10 % y el 20 %, con las siguientes características:

1.230

Baseline 2022
(kg CO₂/t acero)

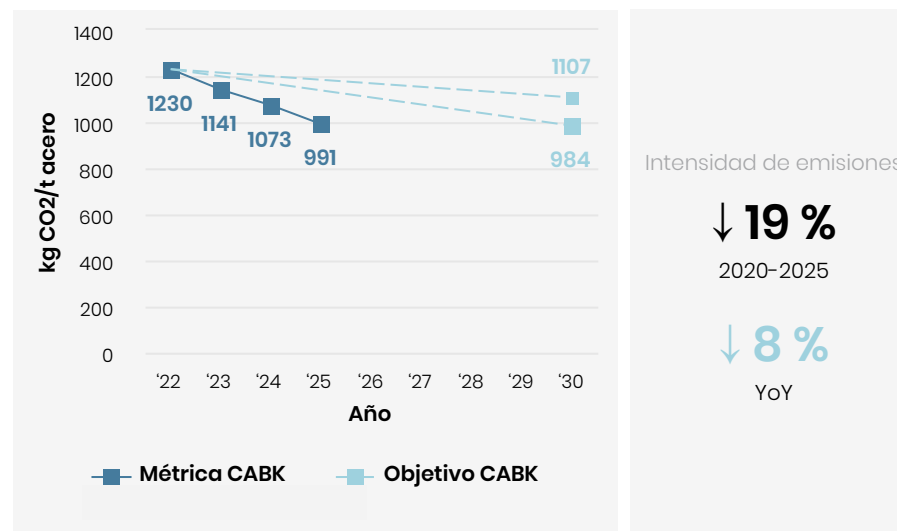
1.107 – 984

Nivel de Llegada a 2030
(kg CO₂/t acero)

-10% – 20%

Ambición a 2030

Evolución de la métrica Sector Hierro y Acero



El dato de 2025 confirma la evolución positiva de la métrica en el sector del hierro y el acero en la Entidad. La reducción de las intensidades de los clientes de CaixaBank junto con una mayor financiación de opciones menos emisoras han posibilitado que la métrica siga en línea con el objetivo marcado, situándose la métrica de este año por debajo del objetivo “conservador”, con orientación hacia la consecución del objetivo “ambicioso”.



Sector Carbón Térmico

Principales características de diseño de la métrica de alineamiento

Siendo el carbón térmico una de las tecnologías más emisoras y sustituibles por tecnologías limpias, el foco de la descarbonización contempla la reducción de la exposición íntegra de la entidad al carbón térmico (*phase-out*) a 2030: CaixaBank dejará de financiar a compañías relacionados con el carbón térmico, reduciendo su exposición a cero¹. Este tipo de compromiso es coherente con la expectativa de desaparición del sector. La exposición de CaixaBank en el sector corresponde, en su mayor parte, a contrapartes con factores mitigantes: contrapartes a las que únicamente se financia la transición energética o bien contrapartes con sus propios compromisos de salida del carbón térmico (*phase-out*) antes de 2030.



Objetivo de CaixaBank a 2030

Se establece un objetivo de *phase-out* a 2030 con las siguientes características:

213*

Baseline 2022
(MM€) (2.845 MM€ Total)

0

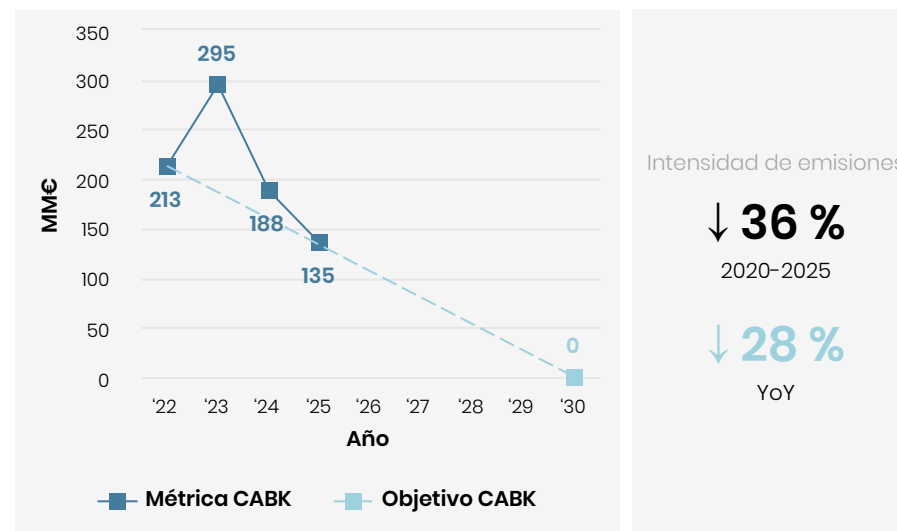
Nivel de Llegada a 2030
(MM€)

-100 %

Ambición a 2030

* Sin factores mitigantes.

Evolución de la métrica Sector Carbón Térmico sin factores mitigantes



Tras el leve repunte en 2023 por cuestiones vinculadas a la calidad del dato, el valor de métrica en 2025 sigue la tendencia iniciada y confirma la tendencia a la baja. CaixaBank sigue trabajando para el cumplimiento de su objetivo de *phase-out* del carbón térmico 0 a 2030.

¹ Se define como exposición la presencia en la cartera (incluido crédito e inversión tanto de CaixaBank, S.A. como de BPI) de empresas cuyo grupo económico tenga una dependencia superior al 5% de los ingresos del carbón térmico.



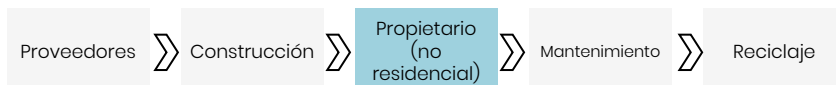
Sector Inmobiliario Comercial

Principales características de diseño de la métrica de alineamiento

El sector inmobiliario comercial es un sector complejo y, a día de hoy, la disponibilidad de información real sobre emisiones es todavía limitada, por lo que el uso de *proxies* en los cálculos de alineamiento es todavía importante. Adicionalmente, se trata de un sector con variaciones geográficas relevantes, por lo que las sendas de referencia pueden hacer variar sustancialmente los objetivos. En estas circunstancias, CaixaBank ha fijado para el sector un objetivo ambicioso. Con todo, y dada la reducida disponibilidad de información real para los activos en cartera en este sector, en el corto plazo se priorizará la mejora de la disponibilidad de EPCs y de información de las emisiones de los activos en cartera. Es importante destacar que el cumplimiento del objetivo fijado quedará supeditado al cumplimiento de las proyecciones en materia de eficiencia y *mix* energético incluidas en el actual Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC) y otras relacionadas (borrador futuro PNIEC¹, *Fit for 55*, etc.).

_DECISIONES CLAVE DE DISEÑO

01 Cadena de valor



02 Alcance de las emisiones



03 Métrica de las emisiones

Intensidad física de emisiones (kg CO₂e/m²)

04 Selección de la senda

CRREM 1,5°C

CRE Península Ibérica

Objetivo de CaixaBank a 2030

Se establece un objetivo de reducción de la métrica de intensidad a 2030 del 41 %, con las siguientes características:

20,5

Baseline 2022
(kg CO₂e/m²)

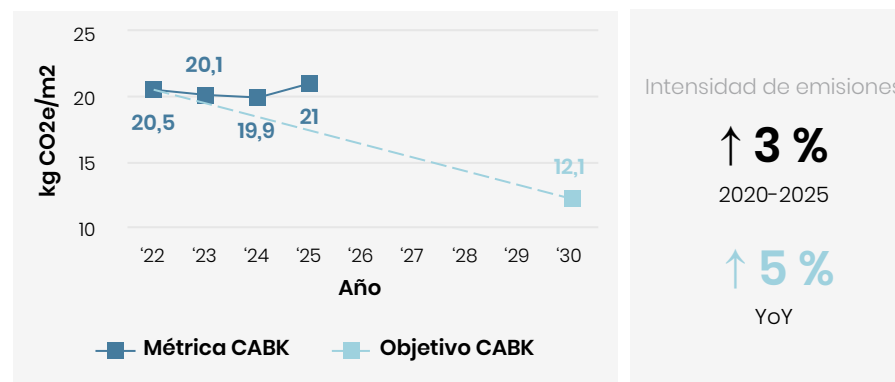
12,1

Nivel de Llegada a 2030
(kg CO₂e/m²)

-41 %

Ambición a 2030

Evolución de la métrica Sector Inmobiliario Comercial



La métrica correspondiente al sector inmobiliario comercial se mantuvo relativamente estable entre 2022 y 2024, mostrando una ligera tendencia descendente. Esta inercia de la métrica se explica, principalmente, por la alta proporción de *proxies*. Aunque durante el último ejercicio se ha intensificado el esfuerzo por ampliar el volumen de datos reales disponibles, estos siguen siendo limitados, de modo que cualquier variación en los *proxies* empleados —y ajena a la entidad— continúa teniendo capacidad para modificar el resultado de la métrica.

Durante 2025, la actualización de los datos *proxy* utilizados, orientada a reflejar de forma más precisa las emisiones de los activos reales, ha dado lugar a un incremento en la métrica de intensidad de emisiones en la métrica de CaixaBank. En el marco del Plan de *Engagement* se impulsará la recopilación de información real para poder reducir la dependencia de *proxies* y mejorar la calidad del dato de la métrica sectorial.

¹ Plan Nacional Integrado de Energía y Clima.



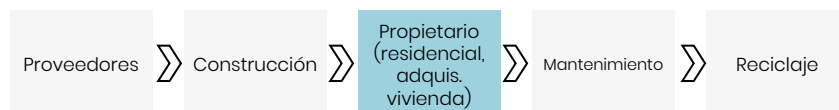
Sector Inmobiliario Residencial

Principales características de diseño de la métrica de alineamiento

Debido a las características específicas del segmento inmobiliario residencial (su sensibilidad social, los amplios periodos de maduración y la dependencia de palancas exógenas para su transformación: requerimientos regulatorios y ayudas públicas para la mejora de la eficiencia energética), el objetivo fijado para el Sector Inmobiliario Residencial es prudente en relación con la senda de referencia CRREM¹. En cualquier caso, para alcanzar la reducción indicada, CaixaBank deberá apalancarse en los cambios derivados de las políticas gubernamentales y regulaciones medioambientales y climáticas, así como en los cambios en el comportamiento de los consumidores, formando parte y contribuyendo al esfuerzo colectivo necesario para la transición hacia una economía neta cero en emisiones. Asimismo, se están lanzando productos específicos para financiar las reformas energéticamente eficientes.

_DECISIONES CLAVE DE DISEÑO

01 Cadena de valor



02 Alcance de las emisiones



03 Métrica de las emisiones

Intensidad física de emisiones (kg CO₂e/m²)

04 Selección de la senda

CRREM 1,5°C

RRE España + Portugal

Objetivo de CaixaBank a 2030

Se establece un objetivo de reducción de la métrica de intensidad a 2030 del 19 %, con las siguientes características:

23,57

Baseline 2022
(kg CO₂e/m²)

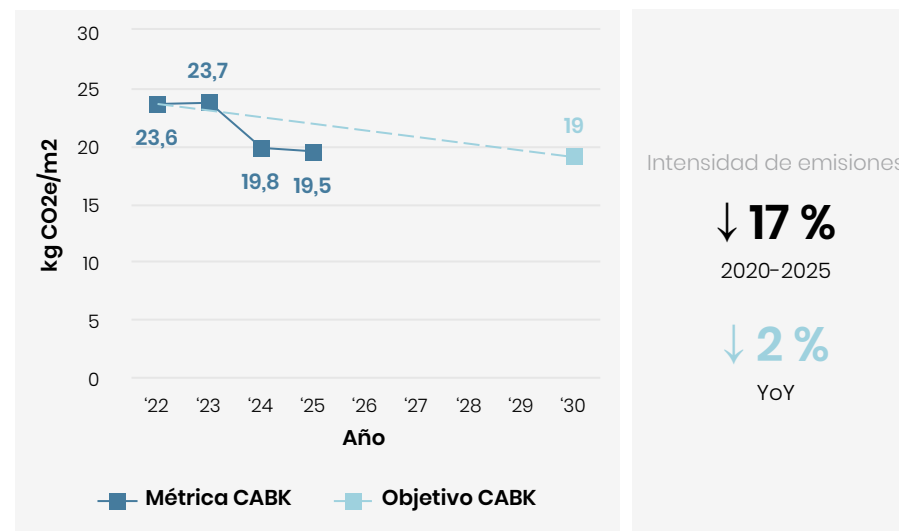
19,03

Nivel de Llegada a 2030
(kg CO₂e/m²)

-19 %

Ambición a 2030

Evolución de la métrica Sector Inmobiliario Residencial



Tras el notable descenso experimentado en 2024, principalmente debido al esfuerzo de la Entidad por reducir el porcentaje de certificados de eficiencia energética estimados a través de la recopilación de los certificados reales de su cartera, la métrica del sector inmobiliario se mantiene en 2025 en un nivel similar. La Entidad seguirá trabajando en mejorar su gestión del dato y en la oferta de nuevos productos que ayuden a mejorar la intensidad de carbono de esta cartera.

¹ Carbon Risk Real Estate Monitor, iniciativa de referencia para la UE y financiada por la Comisión Europea.



Sector Aviación

Principales características de diseño de la métrica de alineamiento

El cálculo del objetivo para este sector se ha llevado a cabo en línea con la metodología Pegasus, estándar al que CaixaBank se adhirió durante 2024. No obstante, dada la limitada disponibilidad de datos técnicos a nivel activo individual (tipo de aeronave, tipo de carga, horas de vuelo, tipo de combustible, etc.), el perímetro del objetivo se ha centrado en la financiación corporativa a aerolíneas, excluyendo *Asset Finance* y *lessors*.

_DECISIONES CLAVE DE DISEÑO

01 Cadena de valor



02 Alcance de las emisiones

1
2
3

03 Métrica de las emisiones

Intensidad física de emisiones (g CO₂e/RPK)

04 Selección de la senda

MPPU 1,5°C

Objetivo de CaixaBank a 2030

Se establece un objetivo de reducción de la métrica de intensidad a 2030 del 30 %, con las siguientes características:

101,8

Baseline 2022
(g CO₂e/RPK)

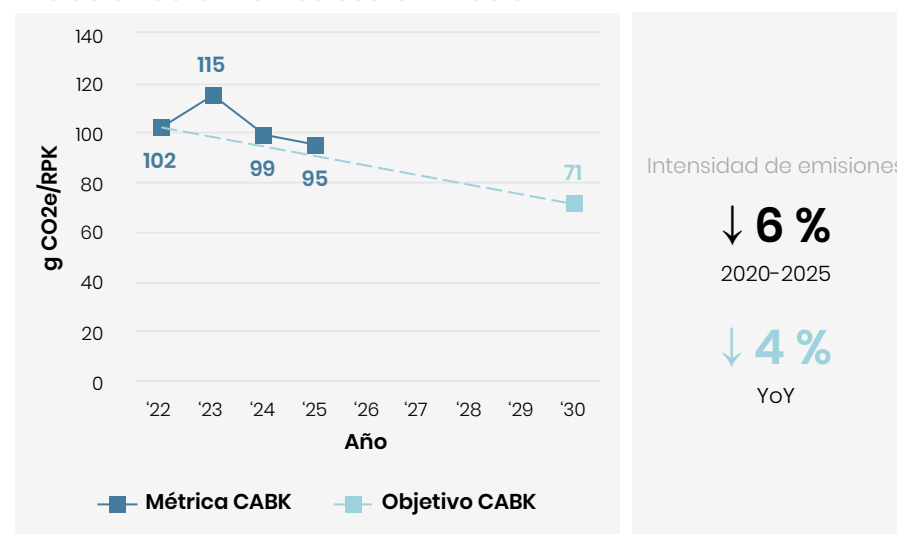
71

Nivel de Llegada a 2030
(g CO₂e/RPK)

-30 %

Ambición a 2030

Evolución de la métrica Sector Aviación



En 2025, la tendencia descendente de la métrica del sector de la aviación se consolida, lo que representa un avance hacia niveles de intensidad más reducidos. Esta evolución reciente permite interpretar el dato de 2025 como un paso adicional dentro del proceso de estabilización de la métrica tras la variabilidad de los primeros años, situando la cartera en una trayectoria más alineada con los esfuerzos de reducción de emisiones del sector.

La evolución observada subraya la importancia de seguir reforzando la disponibilidad y calidad de la información, así como de impulsar el acompañamiento a los clientes del sector, para garantizar que la métrica refleje de manera precisa el progreso real hacia el cumplimiento del objetivo climático fijado para el horizonte 2030.



Sector Naval

Principales características de diseño de la métrica de alineamiento

El cálculo del objetivo para este el sector naval se ha llevado a cabo en línea con la metodología de los Principios de Poseidón, a los que CaixaBank se adhirió en 2022. A los efectos de los Principios de Poseidón, el alineamiento climático se define como el grado en que la intensidad de carbono de un buque, producto o cartera está en línea con una trayectoria de descarbonización que cumpla con el objetivo de la Organización Marítima Internacional (IMO, por sus siglas en inglés). Esta métrica se conoce como *Alignment Delta* (AD%). El perímetro del objetivo excluye, inicialmente, los buques de pasajeros (*fast ferries* y cruceros) debido a inconsistencias metodológicas y errores en las sendas de alineamiento que afectan a esta tipología de activos y que se están evaluando globalmente en el marco de los Principios de Poseidón. El diseño del objetivo para este sector se irá ajustando en el marco de los Principios de Poseidón.

_DECISIONES CLAVE DE DISEÑO

01 Cadena de valor



02 Alcance de las emisiones

1
2
3

03 Métrica de las emisiones

Alignment Delta (AD%)

04 Selección de la senda

IMO 2018

Objetivo de CaixaBank a 2030

Se establece un objetivo de reducción del AD% a 2030 del 11,9 %, con las siguientes características:

11,9 %
Baseline 2022
(AD%)

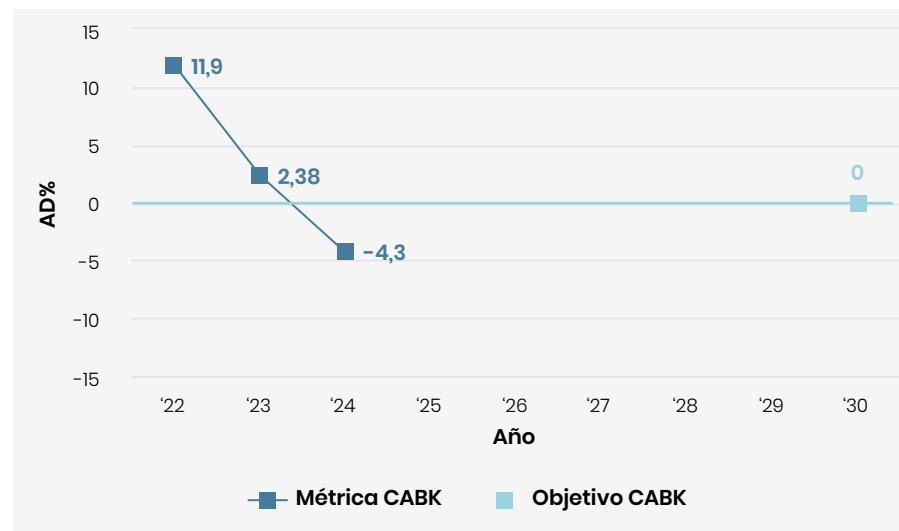
0 %

Nivel de Llegada a 2030
(AD%)

-11,9 p.p.

Ambición a 2030

Evolución de la métrica Sector Naval



Dentro del marco de los Principios de Poseidón, el cálculo de la métrica del sector naval sigue los tiempos de publicación del informe anual de la alianza. Por tanto, en este momento la última métrica disponible corresponde al año 2024.

En el sector naval, la cartera de CaixaBank muestra para 2024 una eficiencia en emisiones superior a la media sectorial (*Alignment Delta* negativo). Para mantener esta tendencia y alcanzar el objetivo a 2030, seguimos trabajando en mejorar el *mix* de nuestra cartera en el sector.



Sector Agropecuario

Principales características de diseño de la métrica de alineamiento

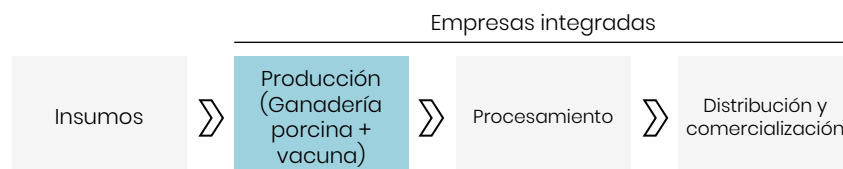
Con la intención de fijar un objetivo de descarbonización para este sector, CaixaBank ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de su cartera agropecuaria lo que ha permitido:

- | Conocer y segmentar la estructura de la cartera en términos de materialidad e intensidad de carbono.
- | Identificar los principales *gaps* de información.
- | Entender la heterogeneidad de las sendas para los productos en cartera.

Dada la escasa madurez de las metodologías globales y la baja disponibilidad de datos homogéneos y comparables, actualmente no es prudente establecer un objetivo cuantitativo.

_DECISIONES CLAVE DE DISEÑO

01 Cadena de valor



02 Alcance de las emisiones

Emisiones directas (*on farm*) + alimentación

03 Métrica de las emisiones

Kg CO₂e/kg carne producida

04 Selección de la senda

SBTi FLAG *Commodity Pathways* 1,5°C

Objetivo de CaixaBank a 2030

Se establece un objetivo cualitativo enfocado a la mejora del conocimiento y perfilado de los clientes individuales y del sector en general. Se pone en marcha un plan de trabajo específico, que comprende un proceso de *engagement* con los principales clientes de ganadería cárnica porcina y bovina con diferentes hitos para disponer de información más detallada de esos clientes.

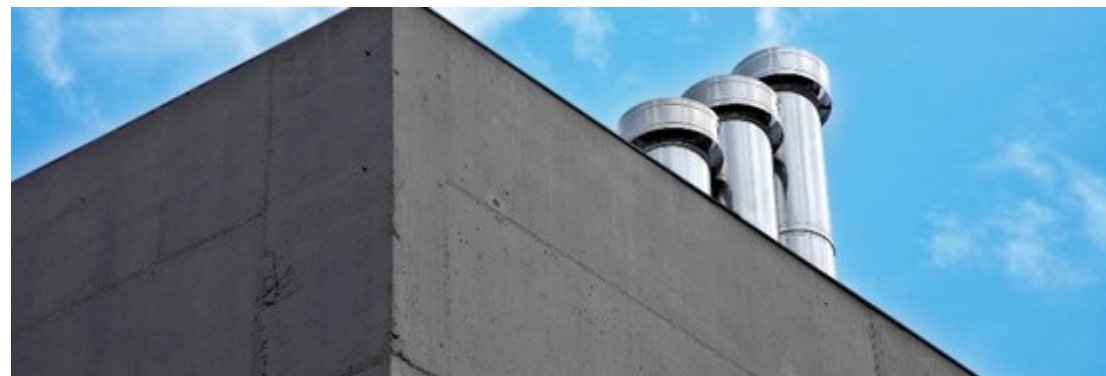


Sector Cemento y Sector Aluminio

El Grupo tiene una exposición global al sector del cemento y al sector del aluminio que, tanto en términos de exposición crediticia como de emisiones financiadas absolutas, no supera el 1 % sobre el total de la cartera de empresas de perfil crediticio del Grupo.

Debido a la no materialidad en términos de descarbonización de estos sectores, se ha determinado:

- | No establecer objetivos de descarbonización para los sectores de cemento y aluminio.
- | Establecer un plan de monitorización y contingencia:
 - | Monitorización de una métrica de exposición relativa en caso de que la exposición individual de alguno de los sectores represente más del 1 % del total de la cartera de compañías no financieras durante tres meses consecutivos, se planteará abordar la fijación del objetivo de descarbonización.



ENGAGEMENT CLIMÁTICO

Para avanzar hacia el objetivo de alcanzar la neutralidad en emisiones en 2050, CaixaBank dispone de distintas palancas, siendo una de ellas el acompañamiento a empresas en su proceso de descarbonización.

En este sentido, en el marco del Plan de Sostenibilidad 2025-2027, **CaixaBank se ha fijado el objetivo de realizar procesos de diálogo con el 90% de las empresas intensivas en las emisiones de carbono** (perímetro *Net Zero*)¹ para apoyar y financiar su transición sostenible.

En línea con este compromiso CaixaBank ha diseñado un **Plan de engagement** que se desarrollará a lo largo del presente Plan de Sostenibilidad.

Este plan se apoya en las mejores prácticas de UNEP FI y las directrices de la EBA, que consideran el *engagement* como una herramienta clave para gestionar los riesgos ASG y promover planes de transición robustos.

Durante **2025**, la prioridad ha sido establecer un **diálogo inicial** con los clientes del perímetro *Net Zero* para **conocer su nivel de madurez en descarbonización**. Este proceso ha incluido:

- | Un análisis previo de la información disponible.
- | Entrevistas estructuradas.
- | Recopilación de evidencias e informes que permitan evaluar el grado de ambición y avance de sus estrategias climáticas.

El objetivo ha sido clasificar a los clientes según su situación: sin plan, plan incipiente o plan en ejecución, y sentar las bases para su hoja de ruta futura.

A partir del diagnóstico inicial, el *engagement* evoluciona hacia un acompañamiento adaptado al nivel de madurez de cada cliente.

Este enfoque progresivo permitirá a CaixaBank proponer planes de acción personalizados, fomentar inversiones alineadas con la transición energética y asegurar un seguimiento continuo del desempeño, contribuyendo a mejorar el perfil ASG de las empresas financiadas y el cumplimiento del banco con las sendas *Net Zero*.



¹ Clientes con exposición crediticia a sectores bajo el perímetro *Net Zero* a 31.10.2024, excluidos clientes particulares, filiales cuando la interacción se realiza con su matriz y clientes cuyo vínculo sea solo la financiación de proyectos. Los sectores incluidos en la acción de engagement son energía eléctrica, Petróleo, Automoción, Aviación, Hierro y Acero y Real Estate Comercial.

PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL

El Grupo CaixaBank, como parte de su ambición climática, **cuenta con una estrategia para reducir el impacto ambiental de sus operaciones propias**. Este compromiso se plasma en el **Plan de Gestión Ambiental** que impulsa acciones orientadas a la reducción de emisiones de los gases de efecto invernadero (GEI). Este Plan, como ejemplo del compromiso de CaixaBank en la reducción de su huella de carbono operativa, se ha plasmado en la identificación del impacto positivo en el Estudio de doble materialidad (*véase apartado “Análisis de Materialidad”*):

- | Fomento de la reducción de la huella de carbono operativa gracias a la implementación de los planes de acción incluyendo áreas de mejora y recomendaciones para reducirla.

PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL 2025-2027

Una vez cerrado con éxito el Plan de Gestión Ambiental 2022-2024, CaixaBank continúa impulsando su compromiso a través del **Plan de Gestión Ambiental 2025-2027**¹, aprobado por el Comité de Sostenibilidad en 2024. Este Plan pone foco en la **mitigación del impacto ambiental de las actividades propias del Grupo**, con la fijación de unos objetivos ambiciosos, la medición y seguimiento del impacto a través del cálculo de la huella de carbono e incentivando su reducción a través de **6 líneas de acción**, que agrupan todas las iniciativas y proyectos que deben permitir la reducción de la huella operativa del Grupo.

6
17 iniciativas

Líneas de actuación

Más de 170 proyectos

1. Cambio climático
2. Ambientalización de las compras y contrataciones.
3. Compromiso con la economía circular.
4. Plan de Movilidad Sostenible.
5. Promoción de la eficiencia.
6. Renovación de las certificaciones voluntarias y ampliación del alcance.

Objetivos del Plan de Gestión Ambiental 2025-2027

El **Plan de Gestión Ambiental 2025-2027 establece unos objetivos específicos**, que persiguen la reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) derivados de las actividades propias de CaixaBank que llevan a impulsar acciones concretas para lograrlos.



*El Plan de **Gestión Ambiental** establece **objetivos para todos los años de duración del Plan, así como un objetivo a medio plazo para 2030**. Estos objetivos se encuentran alineados con la estrategia climática, y enfocados a la reducción de los impactos directos.*

Estos objetivos fueron aprobados por **el Comité de Sostenibilidad, que realiza un seguimiento anual de su grado de cumplimiento**. Asimismo, el Comité de Sostenibilidad, trimestralmente monitoriza su evolución, con el fin de anticipar posibles desviaciones en el cumplimiento de los mismos.

CaixaBank ha definido los objetivos de reducción de emisiones para los Alcances 1 y 2 utilizando el mismo perímetro que se emplea para reportar la Huella Operativa del Grupo. De este modo, el 100 % de las emisiones incluidas en estos alcances están cubiertas por estos objetivos de descarbonización.

A continuación se detallan los objetivos establecidos para el Plan de Gestión Ambiental 2025-2027, así como el objetivo a medio plazo (2030).

¹ El Plan de Gestión Ambiental se implementa de manera integral en las sociedades más relevantes del Grupo (20 sociedades) que representan un 99,9% del total de empleados del Grupo CaixaBank y del 99,3 % del activo del Grupo. En 2025 se han incorporado las sociedades OpenWealth y CPC Portugal. La sociedad CaixaBank Business Analytics, que formaba parte del perímetro, se ha integrado a CaixaBank, S.A.

_OBJETIVOS PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL 2025-2027 GRUPO CAIXABANK

Planes de actuación	Objetivos	2025	2026	2027	2030
	(Todos los objetivos de reducción están basados en los datos 2024)				
Estrategia de mitigación de huella de carbono	Reducción de las Emisiones Alcance 1 (Tn CO2)	-4 %	-6 %	-7 %	-10 %
	Emisiones Alcance 2 (Market Method) (Tn CO2)	0	0	0	0
	Reducción de las Emisiones Alcance 2 (Location Method) (Tn CO2)	-4 %	-6 %	-7,5 %	-11 %
	Reducción de las Emisiones Alcances 1+2 (Market Method) (Tn CO2)	-4 %	-6 %	-7 %	-10 %
	Reducción de las Emisiones Alcance 1+2 (Location Method) (Tn CO2)	-4 %	-6 %	-7,5 %	-11 %
	Compensación huella de carbono - Alcances 1, 2 y 3.6 (viajes corporativos)	100 %	100 %	100 %	100 %
	Consumo de energía de origen renovable (kWh)	100 %	100 %	100 %	100 %
Promoción de la eficiencia	Ahorro energía eléctrica consumida (kWh)	-4 %	-6 %	-7,5 %	-11 %

Notas: Para el cálculo del objetivo del Alcance 1, los datos de emisiones de gases refrigerante toman como año base de referencia la media del periodo 2022-2024.

CaixaBank ha definido los objetivos de reducción de emisiones para los Alcances 1 y 2 utilizando el mismo perímetro que se emplea para reportar la Huella Operativa del Grupo. De este modo, el 100 % de las emisiones incluidas en los Alcances 1 y 2 quedan íntegramente cubiertas por los objetivos de descarbonización establecidos.

Metodología para la determinación de los objetivos

CaixaBank estableció sus objetivos de reducción de emisiones GEI (excluidas las emisiones financiadas) **basándose en criterios y estudios internos**, fundamentados en el análisis de su impacto ambiental y las características específicas de su actividad. Para su definición, se han tenido en cuenta la política interna de consumo de energía de origen renovable, así como las líneas de actuación centradas en la reducción y descarbonización de la flota corporativa y en la renovación progresiva de los equipos de climatización.

A diferencia de otros objetivos que se alinean con escenarios climáticos internacionales o marcos de referencia como los establecidos por el Acuerdo de París, el Grupo ha optado por una estrategia propia, adaptada a sus necesidades operativas. De este modo, los objetivos se han marcado teniendo en cuenta la política de reducción y consumo de energía de fuentes de origen renovable, así como las directrices internas de reducción y descarbonización de la flota corporativa y de renovación de los equipos de climatización.

Para el cálculo del cumplimiento de objetivo de reducción de energía y emisiones del Alcance 2 (Location Method) se han tenido en cuenta datos de consumo normalizado para CaixaBank, S.A., que tienen en cuenta los valores de temperatura exterior y que han sido calculados siguiendo la metodología establecida por el protocolo internacional IPMVP.



Grado de consecución de los objetivos

Durante el primer año de ejecución del Plan de Gestión Ambiental se han alcanzado los objetivos establecidos por el Grupo para este año. La consecución de estos resultados ha sido posible gracias a la contribución de las medidas implantadas a lo largo del 2025, así como de las actuaciones desarrolladas en los últimos años.

Para la valoración del grado de consecución de los objetivos establecidos para la reducción del Alcance 1, se ha procedido a excluir las emisiones asociadas al consumo de combustibles destinado a la generación de energía eléctrica durante el corte de suministro eléctrico registrado en España y Portugal a finales del mes de abril de 2025 (108,44 TnCO₂). Dicho consumo fue imprescindible para garantizar la continuidad de la actividad de CaixaBank, como servicio esencial.

No obstante, es importante señalar que estas emisiones han sido excluidas sólo para el seguimiento del objetivo de reducción del Alcance 1, formando parte del cálculo de la Huella de carbono operativa del Grupo del 2025.

A pesar de haber cumplido los objetivos asociados a la reducción del consumo eléctrico, no se han alcanzado los valores deseados de las emisiones de Alcance 2 calculadas mediante el *Location Method*. Este hecho se debe exclusivamente al incremento del factor de emisión del *mix* eléctrico español con el que se calculan dichas emisiones, factor sobre el que CaixaBank no tiene capacidad de influir de forma directa.

Objetivo	Métricas	2025	
		Real	Objetivo
Estrategia de mitigación de huella de carbono	Reducción de las Emisiones Alcance 1 (Tn CO ₂)	-5 %	-4 %
	Emisiones Alcance 2 (Market Method) (Tn CO ₂)	0 %	0
	Reducción de las Emisiones Alcance 2 (Location Method) (Tn CO ₂)	2,3 %	-4 %
	Reducción de las Emisiones Alcances 1+2 (Market Method) (Tn CO ₂)	-5 %	-4 %
	Reducción de las Emisiones Alcances 1+2 (Location Method) (Tn CO ₂)	0,2 %	-4 %
	Compensación huella de carbono - Alcances 1, 2 y 3.6 (viajes corporativos)	100 %	100 %
	Consumo de energía de origen renovable (kWh)	100 %	100 %
Promoción de la eficiencia	Ahorro energía eléctrica consumida (kWh)	-4,2 %	-4 %



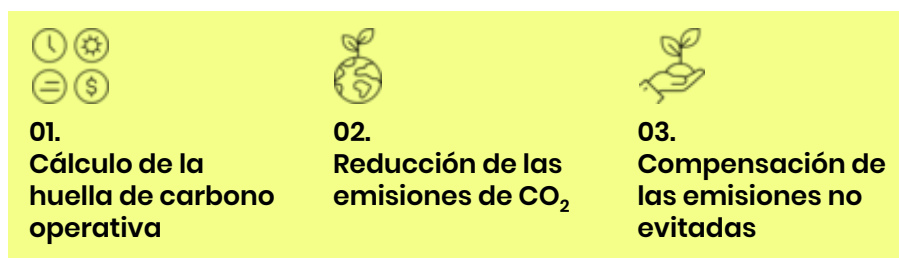
Nota: Para el cálculo del cumplimiento de objetivo de reducción de energía y emisiones del Alcance 2 (Location Method) se han tenido en cuenta datos de consumo normalizado para CaixaBank, S.A., que tienen en cuenta los valores de temperatura exterior.

Principales actuaciones llevadas a cabo en 2025 en el marco del Plan de Gestión Ambiental

Las 6 líneas de acción del Plan de Gestión Ambiental son las principales palancas que impulsan la reducción de consumos y emisiones de la huella operativa en el Grupo. A continuación, se detallan los principales proyectos e iniciativas impulsadas durante el 2025 por la línea de acción:

Cambio climático

La línea de cambio climático recoge principalmente la **estrategia del Grupo para alcanzar la neutralidad de emisiones operativas**, basada en la medición, la reducción de las mismas y la compensación.



01. Cálculo de la huella de carbono operativa

CaixaBank calcula anualmente su huella de carbono operativa, para evaluar de manera rigurosa su impacto ambiental, identificar oportunidades de mejora y establecer acciones dirigidas a reducirla progresivamente. El cálculo de la huella de carbono operativa se incluye en el **apartado "Cálculo de la Huella de Carbono Operativa"**.

02. Reducción de las emisiones de CO₂

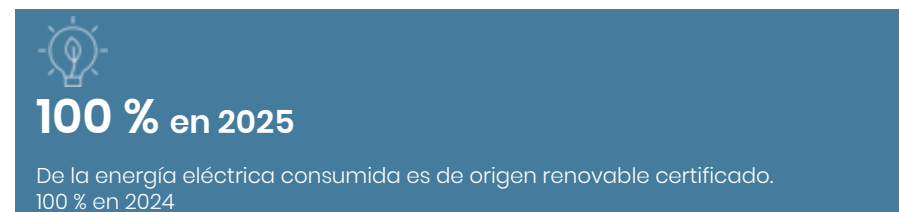
Con el objetivo de contribuir a la reducción de las emisiones de la huella de carbono operativa, se llevan a cabo distintas iniciativas, que están comprendidas en el resto de las líneas de acción. En este punto, se incluyen tanto el seguimiento de estas iniciativas como el impulso en la adquisición de energía de fuentes de origen renovable.

Compra de energía renovable

La estrategia de CaixaBank en relación con el consumo de electricidad está enfocada en el uso de energía de origen renovable. Siendo desde hace años el 100 % de la energía eléctrica consumida de origen renovable certificado.

Para ello la estrategia consiste en alcanzar acuerdos de compra de energía eléctrica mediante dos tipos de instrumentos contractuales:

- | PPA's (*Power Purchase Agreements*) con una compra anual asociada de 113,88 GWh/año, que supone el 53,8 % del total de la compra eléctrica.
- | GdO (Certificados de Garantía de Origen) con una compra anual asociada de 211,74 GWh/año que supone el 100 % del total de la compra eléctrica.



03. Compensación de las emisiones no evitadas

Como parte del Plan de Gestión Ambiental, el Grupo ha asumido el compromiso de neutralizar la huella de carbono de la actividad propia para los **Alcances 1, 2 y para la categoría 3.6 viajes corporativos del Alcance 3**.

La estrategia del Grupo CaixaBank para reducir el impacto ambiental de sus emisiones consiste en impulsar acciones para reducir las emisiones GEI, y compensar aquellas que no puede reducir, mediante proyectos de absorción de emisiones GEI¹.

En 2024 se hizo un salto cualitativo en referencia a la compensación de dichas emisiones, ya que se logró que el 100 % de los **proyectos de compensación fueran de eliminación de emisiones GEI**, respecto a años anteriores que se consideraban tanto proyectos de eliminación como de reducción de emisiones. Los proyectos escogidos para compensar las emisiones 2025 han seguido la misma premisa y han sido:

- | 50 % de las toneladas compensadas en **Proyectos de repoblación forestal** en las localidades de **Esteban de Gormaz** y **Berátón** en Soria y en **Agavanzal** en Zamora, verificados mediante el Estándar de Verificación MITECO. *Vintage* 2024 y 2025.

¹ Los créditos de carbono no se consideran a la hora de reportar la huella de carbono ni tampoco para alcanzar los objetivos de reducción de emisiones.

- | 50 % de las toneladas compensadas en el **Proyecto Forestal en Montes del Este ubicado** en Uruguay, verificados mediante el Estándar VCS (*Verified Carbon Standard*). *Vintage 2020+*.

El total de las emisiones que CaixaBank ha compensado a través de estos proyectos de reforestación¹ en 2025 es de 22.065 tCO₂eq. Como se indica, el 50% de estas emisiones se han compensado en proyectos en España, país en el que CaixaBank desarrolla principalmente su actividad. Estos proyectos han tenido un coste de 459 miles de euros.

Créditos de carbono cancelados en el año de notificación²	2025	2024
Total (tCO ₂ eq)	22.065	19.736
Proporción de proyectos de eliminación (%)	100 %	100 %
Proporción de proyectos de reducción (%)	0 %	0 %
Créditos de carbono reconocidos mediante MITECO (%)	50 %	50 %
Créditos de carbono reconocidos mediante VCS (%)	50 %	40 %
Créditos de carbono reconocidos mediante CAR (%)	0 %	10 %
Proporción de proyectos dentro de la UE (%)	50 %	50 %
Créditos de carbono que pueden considerarse un ajuste correspondiente con arreglo al artículo 6 del Acuerdo de París (%)	–	–

Adicionalmente de los proyectos financiados mediante créditos de carbono, **CaixaBank dispone de dos proyectos propios de absorción de CO₂** que consisten en la reforestación de zonas incendiadas en la montaña de Montserrat, en Barcelona, y en la localidad de Ejulve, en Teruel, los cuales ha promovido, financiado y gestionado³.

Ambos proyectos constan del registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono validado por MITECO. Para gestionar el riesgo de permanencia, el Ministerio reserva una cantidad de absorciones cedidas a la bolsa de garantía. El cálculo de las emisiones que absorben estos bosques se ha realizado siguiendo la metodología marcada por la Oficina de Cambio Climático del MITECO.

Los bosques ejercen de sumideros naturales de carbono, permitiendo reducir la cantidad de CO₂ del aire y mitigando por tanto el cambio climático. Al realizar esta tipología de proyectos, además se contribuye a proteger el suelo de la erosión, de los deslizamientos de tierra y al desarrollo de la biodiversidad. Es por ello por lo que, los bosques son uno de los mejores ejemplos de soluciones basadas en la naturaleza.

En este sentido, estos dos proyectos forman parte de las iniciativas de compensación directa de CaixaBank. Aunque el impacto de estos bosques en la absorción de carbono es modesto, su función es principalmente simbólica, reflejando el compromiso de la empresa con la sostenibilidad y la preservación del medio ambiente local.

CaixaBank actualmente no está involucrado activamente en proyectos de eliminación y almacenamiento de GEI con agentes de su cadena de valor. No obstante, con el objetivo de identificar los esfuerzos realizados por los proveedores, se incluye dentro del cuestionario de huella de carbono que se remite a los mismos, preguntas asociadas con la compensación de su huella de carbono.

Ambientalización de las compras

Esta línea persigue integrar criterios ambientales en todos los procesos de compra y contratación de productos y servicios, extendiendo el compromiso ambiental del Grupo a su cadena de suministro y favoreciendo a que adopten medidas para minimizar el impacto ambiental de sus actividades.

En 2025 se ha actualizado el cuestionario sobre Huella de Carbono que se envía a los proveedores, que superan los 500.000 euros de facturación. Este cuestionario permite disponer de más datos sobre el impacto real de las compras y contrataciones y servirá de base para poder marcar objetivos de reducción de las emisiones a través de las compras.

Asimismo, ha realizado acciones de *engagement* con proveedores para el cálculo de la huella y la fijación de objetivos de reducción.

Véase apartado "Gestión de la relación con proveedores".

¹ Los proyectos de reforestación son considerados como proyectos de eliminación de emisiones GEI, los cuales además proceden de sumideros biogénicos.

² CaixaBank no dispone de los créditos de carbono que se prevean cancelar en el futuro, ni de acuerdos contractuales para compras futuras de créditos más allá de los del año en curso.

³ Ambos proyectos de reforestación son considerados como proyectos de eliminación de emisiones GEI, los cuales además proceden de sumideros biogénicos derivados de cambios del uso de la tierra.

Compromiso con la economía circular

Los objetivos principales de esta línea de acción se centran en reducir tanto el consumo de materiales como la generación de residuos, apostando también por la reutilización y el reciclaje de los mismos.

CaixaBank considera fundamental realizar una buena gestión de residuos, así como transicionar las prácticas de consumo lineal hacia el consumo circular, con el objetivo de minimizar sus emisiones de alcance 3.

Gestión de residuos

A continuación, se detallan las principales actividades realizadas en relación con la gestión de residuos:

- | La recogida selectiva permite valorizar los residuos y reciclarlos.
- | En los edificios corporativos los residuos se contabilizan y se gestionan mediante gestores autorizados. Asimismo, las cafeterías de dichos edificios son centros libres de plásticos de un solo uso.
- | En la red de oficinas, se utilizan los contenedores de recogida selectiva municipales para los residuos no peligrosos (papel, plástico, orgánica y resto) y se gestionan los residuos peligrosos mediante gestores autorizados a través de las empresas de mantenimiento (bombillas, gases refrigerantes, residuos electrónicos, tóner, etc.).
- | CaixaBank lanza campañas periódicas de sensibilización de la plantilla para reducir la generación de residuos.
- | Recogida de tarjetas obsoletas en la red de oficinas para su posterior reciclaje.
- | 100 % de tarjetas comercializadas fabricadas a partir de PVC reciclado y material biodegradable.
- | A partir de los materiales obtenidos del reciclaje de las tarjetas obsoletas se han fabricado dos bancos piloto que se han distribuido en uno de nuestros edificios singulares, sirviendo como punto de partida para seguir fabricando en un futuro nuevos elementos de mobiliario urbano a partir de este material.

- | CaixaBank cuenta con ReUtilízame, un programa que impulsa la donación de materiales excedentes en buen estado por parte de empresas a entidades sociales sin ánimo de lucro (**véase apartado “Acción social”**).
- | Los datos de los residuos tomados en consideración para el cálculo de la huella de carbono de CaixaBank, S.A. son los mostrados en la tabla siguiente:

_RESIDUOS (TONELADAS)

	2025	2024
Cartuchos de tóner	26	28
Soporte informático	276	414



Gestión del papel

Se han implantado varias iniciativas a nivel Grupo que han permitido la reducción del consumo de papel en los últimos años¹:

- | El proyecto de digitalización permite la firma digital para el 100 % de los procesos.
- | Los cajeros permiten ingresos sin sobre y ofrecen la opción de ver información en pantalla y no imprimir comprobante.
- | La facturación se realiza por vía electrónica.
- | En CaixaBank S.A. se ha reducido el consumo de papel asociado al envío de comunicados a clientes en un 26 % respecto al 2024, gracias al incremento de la correspondencia on line.
- | Reducción del consumo de papel A4 en edificios corporativos y oficinas de CaixaBank, S.A., del 7,2 % respecto al año 2024.
- | Reducción y centralización de impresoras en equipos multifuncionales con sistema de identificación de usuario.
- | Apuesta por el uso preferencial de papel reciclado, que en CaixaBank S.A. asciende al 96,8 % del consumo.
- | Las publicaciones se elaboran en papel con certificado FSC y PEFC.

_CONSUMO DE PAPEL A4 (TONELADAS)*

	2025	2024
Consumo papel	778	838
Consumo papel por empleado	0,02	0,02

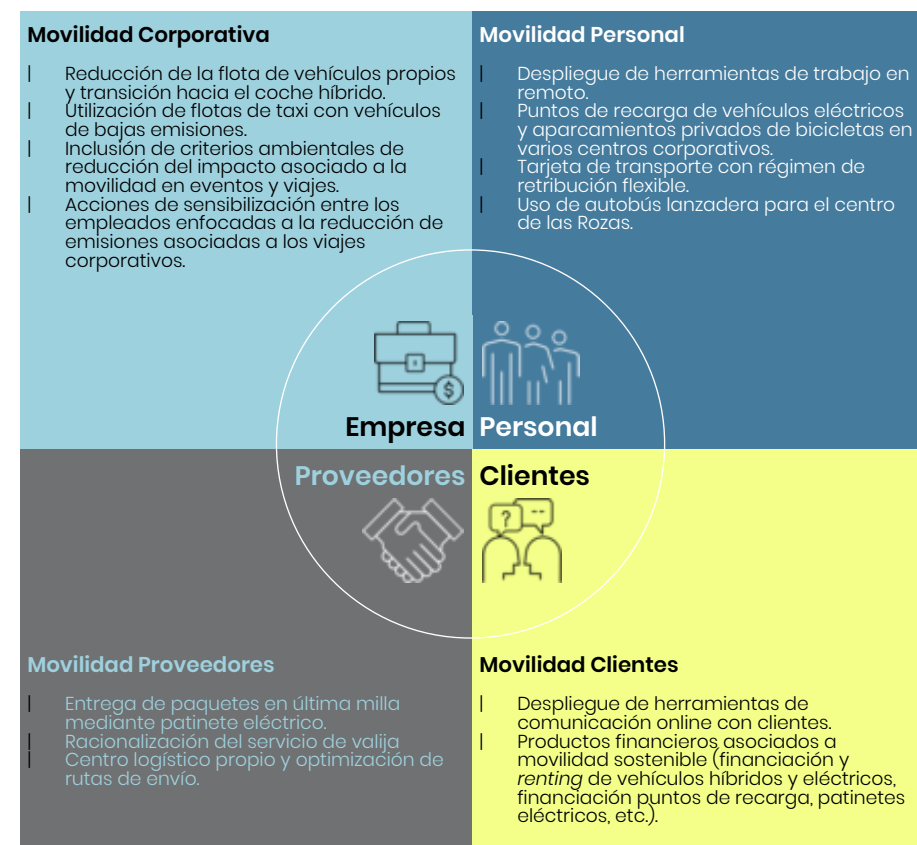
*Datos de CaixaBank, S.A.

¹Las iniciativas de reducción de papel han sido implementadas de forma generalizada a nivel de Grupo, a pesar de que únicamente se dispone de datos cuantitativos de CaixaBank, S.A.

Plan de movilidad sostenible

El Plan de Movilidad 2025-2027 tiene una línea continuista con el Plan anterior. Este Plan incorpora tanto la dimensión interna (viajes corporativos), como la externa (desplazamientos personales de los empleados, clientes y proveedores), incorporando una visión de 360° sobre la incorporación de medidas que minimicen el impacto de las necesidades de desplazamiento. El Plan está estructurado en estas 4 dimensiones, sobre las que se han llevado a cabo distintas iniciativas.

_DIMENSIONES DEL PLAN DE MOVILIDAD SOSTENIBLE



Implantación precio interno del carbono asociado a los viajes corporativos

En 2025, **el Comité de Sostenibilidad de CaixaBank ha aprobado la implantación de un precio interno del carbono** vinculado a la gestión de las emisiones de los viajes corporativos (categoría 3.6 que supone un 4,1 % de las emisiones de la Huella Operativa de CaixaBank, S.A.).

En este sentido, en 2026 se implementará en formato de un precio sombra y está previsto implantar una tasa real en 2027. En un primer momento, el precio se implementará para CaixaBank, S.A. (100 % de las emisiones de viajes corporativos, tanto en entorno de Servicios Centrales como en red de oficina) y se pretende que más adelante se incorpore a las demás empresas del Grupo.

Los retos más importantes que abordar en los próximos años dentro de esta línea serán la implantación del **precio interno del carbono para los viajes corporativos** y la implementación de los **Planes de Movilidad Sostenible al Trabajo en los edificios con más de 200 trabajadores**, tal y como exige la nueva Ley de Movilidad Sostenible.

Promoción de la eficiencia

Las iniciativas recogidas en esta línea de actuación promueven la reducción y optimización en el consumo de recursos, especialmente en lo referente al consumo energético.

Eficiencia energética

En este sentido, CaixaBank, en los últimos años, ha impulsado la implantación de distintas iniciativas para mejorar la eficiencia energética de sus edificios, con el objetivo de contribuir a la reducción de las emisiones de Alcance 2 de la huella de carbono.

Estas medidas han contribuido, junto con las sinergias derivadas de la integración de oficinas, a que en el ejercicio 2025, el consumo energético del Grupo CaixaBank se haya visto reducido en un 4,2 % respecto al 2024, tomando como referencia el consumo normalizado de energía, que tiene en cuenta la temperatura exterior, y un 2,9 % en términos de consumo global.

A continuación, se describen algunas de las **principales medidas implantadas** durante el 2025:

- | En los últimos años CaixaBank ha implantado varias **iniciativas de reducción de consumos en la red de oficinas** en función del potencial de ahorro: sustitución de la iluminación fluorescente por

iluminación LED, sustitución de equipos de climatización por equipos más eficientes, sensores de presencia y apagado de luces, interruptores únicos de apagado asociados a la regulación horaria, sustitución de equipos informáticos, etc. Entre otras actuaciones, en 2025 se han sustituido los equipos de clima de 400 oficinas y se ha cambiado la iluminación en 175 oficinas, junto con otras iniciativas como el ajuste horario de los consumos o el cierre de plantas en algunos edificios corporativos en épocas de baja ocupación.

- | Los **dos Centros de Procesamiento de Datos** (CPD) cuentan con la certificación-LEED, con categoría *silver* y *gold* respectivamente.
- | En 2025 **se han retirado 12 depósitos de gasoil** en la red de oficinas, sustituyendo los equipos de climatización existentes por bombas de calor.
- | El principal esfuerzo realizado en los últimos años para fomentar el ahorro energético ha sido el **proyecto de Monitorización**. Gracias a la plataforma de analítica energética es posible agrupar y analizar todos los datos de consumo de oficinas y edificios, tanto los obtenidos gracias al software de control y monitorización como a la incorporación de los datos de consumo de los contadores. El análisis de estos datos ha sido clave para priorizar las inversiones necesarias, así como, la implantación de buenas prácticas como la optimización de los horarios de iluminación y climatización, la regulación de las temperaturas de consigna del clima, la optimización del funcionamiento de equipos, etc.

2.966

Oficinas monitorizadas

1.231

Oficinas telegestionadas

43

Edificios monitorizados y/o telegestionados

Consumo y combinación de fuentes de energía

Los datos de consumo y combinación de fuentes de energía del Grupo CaixaBank en 2025 y 2024 son los siguientes:

Consumo y combinación energéticos	2025	2024
Consumo de combustible procedente del carbón y de sus derivados (MWh)	0	0
Consumo de combustible procedente del petróleo crudo y de productos petrolíferos (MWh)	15.094	16.096
Consumo de combustible procedente del gas natural (MWh)	3.470	3.353
Consumo de combustible procedente de otras fuentes fósiles (MWh)	40	11
Consumo de electricidad, calor, vapor y refrigeración comprados o adquiridos procedentes de fuentes fósiles (MWh)	0	0
Consumo total de energía fósil (MWh)	18.605	19.460
Proporción de fuentes fósiles en el consumo total de energía (%)	8,08 %	8,19 %
Consumo de combustible procedente de fuentes nucleares (MWh)	0	0
Proporción de fuentes nucleares en el consumo total de energía (%)	— %	— %
Consumo de combustible por fuente renovable, como la biomasa (que incluye también los residuos industriales y municipales de origen biológico, el biogás, el hidrógeno renovable, etc.) (MWh)	0	0
Consumo de electricidad, calor, vapor y refrigeración comprados o adquiridos procedentes de fuentes renovables (MWh)	211.744	218.049
Consumo de energía renovable autogenerada que no se utilice como combustible (MWh)	0	0
Consumo total de energía renovable (MWh)	211.744	218.049
Proporción de fuentes renovables en el consumo total de energía (%)	91,92 %	91,81 %
Consumo total de energía (MWh)	230.349	237.509

4,2 %

Reducción de consumo de energía eléctrica respecto al 2024 (datos normalizados)

¹ Incorpora los importes de CaixaBank, S.A., VidaCaixa y BPI.

_CONSUMO ENERGÍA

2024



4,83 MWh/ empleado

218.048 MWh

2025

4,55 MWh/ empleado

211.743 MWh

Durante el 2025 la implantación de todas las medidas de eficiencia energética mencionadas han supuesto el siguiente desembolso¹:

29 MM€

CapEx reformas energéticas

1,8 MM€

OpEx reformas energéticas

Estos importes se encuentran incluidos dentro de los epígrafes descritos en las notas 15 “Activos tangibles” y 33 “Otros gastos de administración” de la Memoria del Grupo CaixaBank.

Instalación de placas solares

CaixaBank dispone en Valencia de una instalación de placas solares con una potencia de 20 kW, la cual en 2025 ha generado un total de 21 MWh de energía eléctrica, aunque esta no se autoconsume y se inyecta directamente a la red.



Eficiencia en el uso del agua

- | El agua utilizada procede de la red de abastecimiento y su uso es preferencialmente sanitario, hecho que no permite su reutilización y por lo que su importancia como vector ambiental es relativo. A pesar de ello se implantan medidas para reducir su consumo, como la sustitución de los grifos tradicionales por grifos con flujo interrumpido y se cambian las cisternas de los inodoros por otras con menor capacidad y doble pulsador de descarga.
- | En edificios singulares se han implantado las mejores tecnologías para optimizar el consumo de agua asociado a procesos de refrigeración: los Centros de Procesamiento de Datos utilizan tecnología *free cooling* sin agua y, en el centro corporativo de Barcelona, fueron sustituidas las torres de refrigeración evaporativas por torres adiabáticas, con un consumo de agua mucho menor.
- | En 2025 se han consumido 347.514 m³ de agua, lo que supone una reducción de consumo de un 3 % respecto al año 2024.

_CONSUMO DE AGUA (M³)*

	2025	2024 ¹
Consumo agua	347.514	358.334
Consumo agua por empleado	9,3	9,8

*Datos de CaixaBank S.A. No obstante, las iniciativas de reducción de agua han sido implementadas de forma generalizada a nivel de Grupo.

¹ Se ha reexpresado la cifra de 2024 debido a una mejora en el procedimiento de estimación del consumo.

Renovación de las certificaciones voluntarias y ampliación del alcance

La reducción de emisiones se consigue con la implementación de medidas de eficiencia ambiental, el seguimiento de indicadores y la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental y Energética de acuerdo con los requisitos establecidos en las normas ISO 14001, ISO 50001 y el reglamento europeo EMAS, que permite a CaixaBank desarrollar su actividad teniendo en cuenta la protección del entorno.

CaixaBank S.A. cuenta actualmente con **6 edificios certificados con las ISO 14001**, así como **2 edificios certificado con ISO 50001** centrada en la gestión eficiente de la energía. Asimismo, **1 de los edificios dispone del registro**

EMAS, el sistema comunitario de gestión y auditoría ambiental promovido por la Unión Europea.

Además, todas las oficinas de la red de CaixaBank en Cataluña disponen del **Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental**, una ecoetiqueta de referencia otorgada por la Generalitat de Catalunya y que fue renovada a finales de 2025.

Como resultado de este conjunto de certificaciones, **aproximadamente el 30 % de la plantilla desarrolla su actividad en edificios u oficinas certificados con sistemas de gestión ambiental o energética certificados.**

Por último, cabe destacar que otras empresas del Grupo, como CaixaBank Facilities Management, CaixaBank Tech o BPI (con 4 edificios certificados) disponen también de Sistemas de Gestión Ambiental certificado bajo el paraguas de la ISO 14001.



Otra información medioambiental

Dadas las actividades a las que se dedica el Grupo CaixaBank, éste no tiene responsabilidades, gastos, activos ni provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del mismo. Por este motivo, a 31 de diciembre de 2025 las Cuentas Anuales consolidadas no presentaban ninguna partida que deba ser incluida en el documento de información medioambiental previsto en la Orden JUS/616/2022, de 30 de junio, por la que se aprueba el nuevo modelo para la presentación en el Registro Mercantil de las Cuentas Anuales consolidadas de los sujetos obligados a su publicación.

Asimismo, CaixaBank no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental en 2025.

HUELLA DE CARBONO DEL GRUPO CAIXABANK

CÁLCULO DE EMISIONES FINANCIADAS

CaixaBank cuantifica las emisiones asociadas a su cartera de financiación e inversión (categoría 15 del alcance 3 de la huella de carbono), con el objetivo de conocer, evaluar y gestionar el impacto, en términos de huella de carbono de su actividad financiera (negocio bancario y asegurador) y los riesgos de transición ligados al cambio climático.

Cálculo emisiones financiadas del negocio bancario

CaixaBank cuantifica las emisiones asociadas a su cartera de financiación e inversión (categoría 15 del alcance 3 de la huella de carbono) vinculada al negocio bancario.

Esta información facilita a CaixaBank la **definición de sendas de descarbonización** que permitan alcanzar las emisiones netas cero en 2050, en consonancia con el compromiso de descarbonización. CaixaBank toma como referencia las directrices definidas por PCAF¹ (por sus siglas en inglés, *Partnership for Carbon Accounting Financials*) en su estándar de contabilización y reporte “*The global GHG accounting & reporting standard for the financial industry*” para la **cuantificación de las emisiones financiadas de su cartera crediticia y de inversión**.

El cálculo de emisiones financiadas, del negocio bancario del Grupo CaixaBank, incluye a las principales sociedades que llevan a cabo la actividad de financiación del Grupo: CaixaBank, CaixaBank Payments&Consumer (CPC), Banco BPI y MicroBank.

El cálculo para la cartera crediticia a 31 de diciembre de 2025 cubre las siguientes tipologías de activos²:

- | Hipotecas
- | Inmuebles comerciales (CRE³ por sus siglas en inglés)
- | Préstamos corporativos
- | *Project Finance*
- | Préstamos para la financiación de vehículos

_CARTERA CREDITICIA EN PERÍMETRO. COBERTURA



■ **84 %**

Exposición en perímetro calculada

■ **16 %**

Exposición en perímetro no calculada (datos insuficientes)

Asimismo, se han calculado las emisiones financiadas vinculadas a la cartera de inversión⁴ (incluye renta fija corporativa y renta variable) con una cobertura del cálculo de prácticamente el 99 %, así como las emisiones vinculadas al activo de deuda soberana que incluye, según recoge el estándar PCAF, tanto los bonos como los préstamos con países en el balance del Grupo, excluido el negocio asegurador, (abarca bonos y préstamos supranacionales y excluye bonos y préstamos subsoberanos)⁵.

¹ CaixaBank se adhirió a PCAF en 2021.

² En el caso de CPC, dada la naturaleza de su actividad, los activos en el perímetro de cálculo son únicamente préstamos corporativos, préstamos para la financiación de vehículos y deuda soberana. En el caso de MicroBank, dada la naturaleza de su actividad, los activos en el perímetro de cálculo son únicamente préstamos corporativos y préstamos para la financiación de vehículos.

³ Commercial Real Estate.

⁴ No incluye participadas ni cartera de negociación.

⁵ Los resultados de emisiones financiadas vinculadas a la deuda soberana se muestran en la tabla “Emisiones GEI de la cartera de financiación e inversión - Ejercicio 2025” e incorporan información de CaixaBank, BPI y CPC.

Metodología de cálculo

El cálculo se ha realizado bajo un **enfoque bottom-up**, siguiendo la metodología desarrollada por PCAF y descrita en la norma *"The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry (Part A) Second Edition (December 2022)"*:

> Las emisiones asociadas a la **cartera hipotecaria** se han calculado a partir de la información del certificado de eficiencia energética (real o estimado) de los inmuebles financiados. Durante el año 2025, se ha continuado trabajando en la recopilación de certificados reales de los inmuebles financiados, lo que ha tenido un impacto positivo, reflejándose en la mejora progresiva de la calidad del dato de los activos de hipotecas y de CRE.

> Las emisiones asociadas al resto de la **cartera de financiación e inversión** (a excepción de la deuda soberana) se han calculado a partir de la información de huella de carbono (alcance 1, 2 y 3) reportada por las compañías/proyectos financiados, o bien a partir de los factores de emisión publicados por PCAF cuando las compañías no publican su huella de carbono.

> Las emisiones vinculadas a la **financiación de vehículos** se han estimado teniendo en cuenta el tipo de vehículo y proxys de kilometraje medio. Para este activo se ha implementado una evolución en el cálculo al incorporarse información respecto al combustible utilizado por el vehículo cuando se dispone de este dato.

> En el caso de la **deuda soberana** se ha realizado el cálculo de las emisiones financiadas de alcance 1 bajo el enfoque de producción y tanto considerando como sin considerar el efecto en la mitigación del cambio climático del uso de la tierra, el cambio de uso y la silvicultura (LULUCF, por sus siglas en inglés) de los países, es decir, cálculos con y sin LULUCF.

En todos los casos, la asignación de emisiones financiadas por CaixaBank se ha realizado en base al factor de atribución definido por PCAF para cada tipo de activo, así como con los mejores datos disponibles en cada caso.

CaixaBank cuenta con una herramienta específica interna integrada en los sistemas del Grupo que garantiza la calidad y exhaustividad de los resultados del cálculo de emisiones financiadas. Esta herramienta incorpora toda la información necesaria, proveniente tanto de bases de datos internas como externas, para el cálculo de las emisiones financiadas. Además, facilita la gestión de este indicador clave para el Grupo en su

camino hacia la neutralidad climática, ya que permite su cálculo, monitorización y seguimiento trimestral.

En 2025, las emisiones absolutas financiadas alcanzaron **82.051 ktCO₂e**, **sobre una exposición de 290.275 MM€** (78.243 ktCO₂e y 277.546 MM€ de 2024). El aumento responde principalmente a dos factores. Por un lado, el aumento de la financiación (exposición calculada) en un 4,6 %, y, por otro, la subida del 12,4 % en las emisiones financiadas de alcance 3. Este repunte del alcance 3 financiado está motivado, principalmente, por la mejora en la calidad y exhaustividad del reporte de emisiones realizado por las compañías, cuyo mayor nivel de detalle se traduce en estimaciones más completas y, por tanto, en un volumen superior de emisiones comunicadas en sus informes públicos.

No obstante, en paralelo a este comportamiento, en 2025 se registra una reducción del 11,7 % en las emisiones financiadas de alcance 1 y 2, impulsada por la disminución generalizada de las emisiones operativas de las compañías financiadas por el Grupo CaixaBank, así como por la continua mejora en la calidad del dato empleado en los cálculos. En particular, destaca el avance en financiación empresarial —con una mejora del *data quality global* de 3,1 en 2025 (3,2 en 2024) y en CRE empresarial 3,6 en 2025 (3,8 en 2024). Además, se consolida una tendencia sostenida de reducción de emisiones de alcance 1 y 2 desde 2021, reflejando el esfuerzo continuado de los clientes del Grupo por avanzar en su descarbonización.

Es relevante resaltar que, en el transcurso del tiempo, puede esperarse que las emisiones financiadas oscilen por cuestiones no ligadas a la exposición financiera sino a otros factores que impactan en el cálculo como son las fluctuaciones en el valor de las compañías, la disponibilidad de datos reales de huella de carbono publicados, las mejoras en el proceso de cálculo o cambios en los factores de emisión PCAF.

Emisiones GEI de la cartera de financiación e inversión – Ejercicio 2025

Visión por tipo de activo	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica	
	Total exposición en perímetro (MM€)	% de exposición calculada	S1+2 (ktCO ₂ e)	S3 (ktCO ₂ e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO ₂ e/MM€)	
CRE	5.439	89,4 %	60	—	12	
Hipotecas	133.113	99,9 %	2.654	—	20	
Financiación Empresarial	175.462	71,0 %	16.584	60.282	133	
Préstamos automóviles	12.455	94,8 %	2.271	—	192	
Renta Variable (RV) ¹	8	95,9 %	0,06	0,23	7	
Renta Fija Corporativa (RF)	16.138	99,2 %	27	173	2	
TOTAL	342.616	84,7 %	21.596	60.455	74	
Visión por sector (financiación empresarial) ²	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica	
	Total exposición en perímetro (MM€)	% Exposición calculada	S1+2 (ktCO ₂ e)	S3 (ktCO ₂ e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO ₂ e/MM€)	
Petróleo y gas	5.826	82,9 %	1.346	11.316	279	
Generación eléctrica	16.257	92,7 %	1.262	5.519	84	
Transporte	27.658	70,3 %	4.589	17.087	236	
Inmobiliario	21.280	74,6 %	756	2.225	48	
Cemento	346	85,8 %	211	196	710	
Hierro y Acero	2.185	84,0 %	429	910	234	
Agricultura (incluye ganadería)	5.018	82,8 %	1.927	1.898	464	
Aluminio	857	92,9 %	185	330	233	
Carbón ³	0,41	12,6 %	22	0,03	432.060	
Otros sectores	96.035	64,9 %	5.858	20.800	94	
TOTAL	175.462		16.584	60.282		
Visión por geografía	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica	
	Total exposición en perímetro (MM€)	% Exposición calculada	S1+2 (ktCO ₂ e)	S3 (ktCO ₂ e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO ₂ e/MM€)	
España y Portugal	280.124	92,8 %	18.649	42.308	72	
Europa	39.668	60,5 %	1.730	13.927	72	
Resto del mundo	22.824	28,2 %	1.218	4.220	189	
TOTAL	342.616		21.596	60.455		
Exposición			Emisiones absolutas		Intensidad económica	
Deuda soberana	Total exposición en perímetro (MM€)	% Exposición calculada	Emisiones S1 (con LULUCF) (ktCO ₂ e)	Emisiones S1 (sin LULUCF) (ktCO ₂ e)	Intensidad de emisiones S1 (con LULUCF) (tCO ₂ e/MM€)	Intensidad de emisiones S1 (sin LULUCF) (tCO ₂ e/MM€)
Deuda soberana	62.208	100,0 %	10.096	11.391	162	183

Notas: Debido al redondeo los sumatorios totales pueden variar ligeramente.

CO₂e= CO₂ equivalente. Incluye los siguientes GEI: CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆ y NF₃

¹ No incluye participadas ni cartera de negociación.

² Incluye tanto los préstamos con finalidad generalista como la financiación especializada (Project finance).

³ CNAE 510, 520, 1910. En el sector carbón, no se dispone de información pública de los clientes por lo que, para la estimación de emisiones financiadas se utilizan los factores de emisión PCAF correspondientes a esta actividad económica.

Emisiones GEI de la cartera de financiación e inversión – Ejercicio 2024

Visión por tipo de activo	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición en perímetro (MM€)	% de exposición calculada	S1+2 (ktCO ₂ e)	S3 (ktCO ₂ e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO ₂ e/MM€)
CRE	6.054	88,0 %	72	—	13
Hipotecas	125.668	99,9 %	2.825	—	23
Financiación Empresarial	163.123	74,2 %	19.553	53.528	162
Préstamos automóviles	9.417	95,2 %	1.891	—	211
Renta Variable (RV) ¹	8	76,7 %	0,04	0,19	6
Renta Fija Corporativa (RF)	16.854	99,0 %	108	266	6
TOTAL	321.123	86,4 %	24.448	53.795	88

Visión por sector (financiación empresarial) ²	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición en perímetro (MM€)	% Exposición calculada	S1+2 (ktCO ₂ e)	S3 (ktCO ₂ e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO ₂ e/MM€)
Petróleo y gas ³	5.241	75,2 %	3.539	11.378	898
Eléctrico	15.481	93,7 %	1.598	6.103	110
Transporte	26.690	73,8 %	3.083	10.905	156
Inmobiliario	19.737	74,5 %	727	2.126	49
Cemento	315	82,9 %	376	87	1.443
Hierro y Acero	1.985	88,4 %	492	881	281
Agricultura (incluye ganadería)	5.372	81,9 %	2.421	2.260	550
Aluminio	673	84,4 %	111	261	195
Carbón ⁴	2	98,7 %	56	2	27.266
Otros sectores	87.627	69,9 %	7.151	19.524	117
TOTAL	163.123		19.553	53.528	

Visión por geografía	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición en perímetro (MM€)	% Exposición calculada	S1+2 (ktCO ₂ e)	S3 (ktCO ₂ e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO ₂ e/MM€)
España y Portugal	263.581	94,2 %	20.168	36.595	81
Europa	36.648	62,6 %	2.028	10.730	88
Resto del mundo	20.895	30,2 %	2.252	6.470	355
TOTAL	321.123		24.448	53.795	

Deuda soberana ⁵	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica	
	Total exposición en perímetro (MM€)	% Exposición calculada	Emisiones S1 (con LULUCF) (ktCO ₂ e)	Emisiones S1 (sin LULUCF) (ktCO ₂ e)	Intensidad de emisiones S1 (con LULUCF) (tCO ₂ e/MM€)	Intensidad de emisiones S1 (sin LULUCF) (tCO ₂ e/MM€)
Deuda soberana	50.082	100,0 %	7.174	8.195	143	164

Notas: Debido al redondeo los sumatorios totales pueden variar ligeramente.

CO₂e= CO₂ equivalente. Incluye los siguientes GEI: CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆ y NF₃.

¹ No incluye participadas ni cartera de negociación.

² Incluye tanto los préstamos con finalidad generalista como la financiación especializada (Project finance).

³ Durante el ejercicio 2024 se obtuvo información de emisiones reales de 3 proyectos financiados significativos de este sector, lo que supuso reducir la estimación de emisiones financiadas de alcance 1 y 2, en aproximadamente 9.000 ktCO₂e respecto a la estimación realizada con factores PCAF en 2023.

⁴ CNAE 510, 520, 1910.

⁵ El cálculo no incluye los activos de deuda soberana de BPL.

Consideraciones del cálculo¹

- | **En el cálculo se ha utilizado la última información financiera y de emisiones² disponible** para las compañías que forman parte de la cartera de CaixaBank, CPC, BPI y MicroBank. Para aquellas empresas para las que no se dispone de dato real, se han utilizado los últimos factores de intensidad de emisión (tCO₂e/ MM€ cifra de negocio) publicados por PCAF^{3,4} con fecha marzo 2025.
- | El cálculo se ha realizado desde un **enfoque de control operacional siguiendo la metodología desarrollada por PCAF**.
- | **Financiación empresarial** (sociedades no financieras): contempla préstamos para propósitos corporativos generales (incluye PYMES) y *project finance*.
- | El **cálculo del valor de la compañía** para las categorías de Financiación Empresarial y Renta Fija es la suma del patrimonio neto y la deuda (valor en libros), tanto para sociedades cotizadas como no cotizadas.
- | **Hipotecas y CRE:** El cálculo de emisiones se ha realizado teniendo en cuenta:
 - | EPC del inmueble.
 - | Información de intensidad de emisiones (según tipo de inmueble y ubicación geográfica) publicada por el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía de España y CRREM (factores publicados por PCAF en marzo de 2025).
- | **Deuda soberana:** Se ha utilizado el enfoque de producción definido por PCAF. Bajo este enfoque se consideran las emisiones atribuibles a la actividad productiva desarrollada dentro del territorio de un país (incluyen el consumo interno y las exportaciones, según define el inventario nacional de emisiones de UNFCCC).
- | El **cálculo del Alcance 3** se ha realizado para todos los sectores que integran la cartera de CaixaBank. Dado el alto riesgo de doble contabilización de emisiones para el cálculo de alcance 3, sólo se reporta la intensidad de emisiones por millones de euros para alcance 1+2.
- | **Exclusiones:** No se han calculado emisiones financiadas para activos con datos insuficientes y no forman parte del perímetro la exposición con entidades de crédito.

¹ Anexo 1. Metodología para el cálculo de emisiones financiadas

² Para el cálculo de la huella de carbono de CaixaBank se utilizan datos de otras empresas de la cadena de valor cuyo periodo de *reporting* puede ser distinto al del Grupo CaixaBank. En ese caso, siempre se utilizan los datos anuales disponibles más reciente.

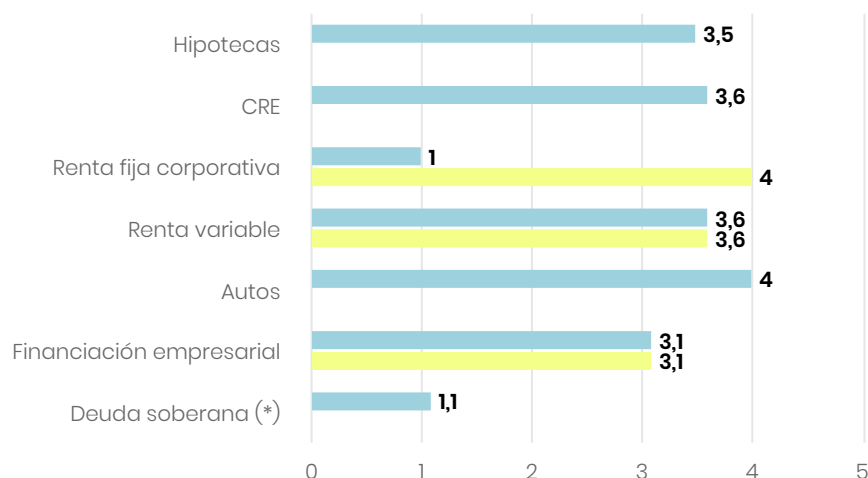
³ El factor de intensidad PCAF es un indicador que mide el impacto de las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a la actividad económica de un sector. Para el código NACE 35.20 "Distribución de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado" se ha detectado un valor anormalmente alto del factor de intensidad PCAF. Para corregir este outlier, se ha aplicado un criterio conservador que consiste en aplicar el factor de emisión más elevado dentro del sector "Electricidad, gas&agua" para las distintas geografías.

⁴ En diciembre de 2025, PCAF anunció la incorporación de la base de datos CEDA (Comprehensive Environmental Data Archive) a su base oficial de factores de emisión. Esta integración busca mejorar la precisión en la estimación de las emisiones generadas por las actividades financiadas por las entidades bancarias. En comparación con la base de datos anterior, basada en EXIOBASE, la nueva herramienta ofrece una cobertura geográfica ampliada, alcanzando 148 países, y sectorial, incluyendo 400 sectores, lo que permite a las instituciones financieras utilizar proxies regionales más homogéneos y fiables, con actualizaciones anuales. En este contexto, CaixaBank está evaluando la adopción de la base de datos CEDA para los próximos informes, con el objetivo de alinearse con las mejores prácticas del sector y mejorar la calidad de los datos reportados. Sin embargo para el cálculo de las emisiones financiadas correspondientes a 2025, se han mantenido los factores de emisión utilizados en informes previos, evitando así que posibles variaciones en los resultados se deban únicamente a la actualización de los factores de emisión y garantizando la comparabilidad interanual de los datos.



SCORE DEL CÁLCULO

PCAF establece una clasificación de la calidad de los datos utilizados en los cálculos de emisiones financiadas¹, asignándose el score 1 a los datos de mayor calidad (datos publicados por las compañías y verificados) y un score 5 a los de menor calidad (estimaciones sectoriales usando factores de emisión proporcionados por PCAF). El score de calidad de datos por tipo de activo para el cálculo del ejercicio 2025 es el siguiente:



*Corresponde solo a alcance 1

■ Alcance 1+2 ■ Alcance 3

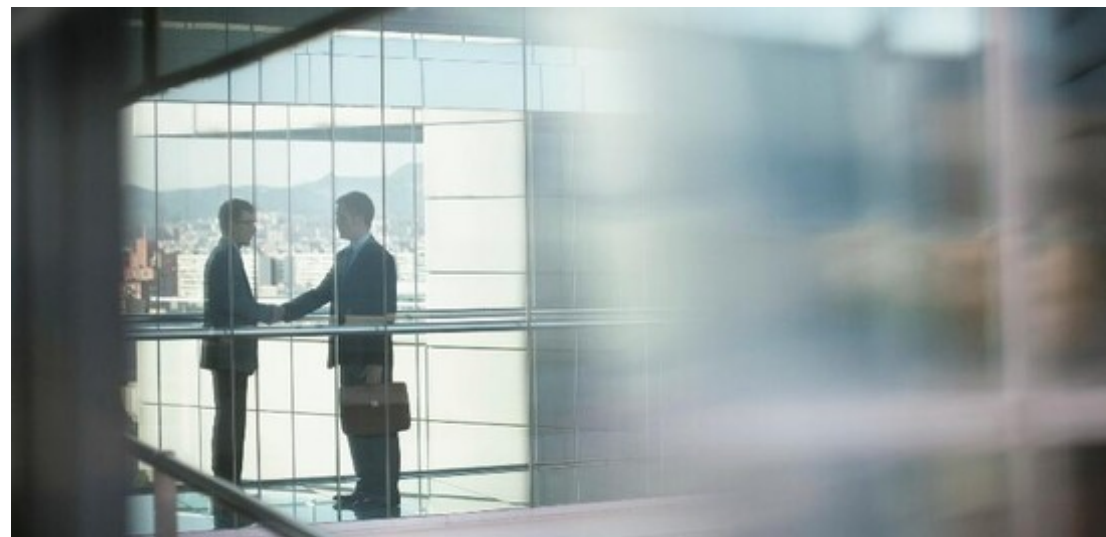
Asimismo, el porcentaje de las emisiones absolutas de Alcance 1, 2 y 3 financiadas en 2025 que se han obtenido con la mayor calidad del dato posible (calificación 1) es del 45,3%.

¹Para mayor detalle se puede consultar *The global GHG accounting & reporting standard for the financial industry*: <https://carbonaccountingfinancials.com/standard>

Emisiones bloqueadas

En relación con las emisiones bloqueadas derivadas de su actividad de financiación o inversión, CaixaBank ha llevado a cabo una evaluación cualitativa en la cual no se han detectado emisiones bloqueadas con posterioridad a 2050 ni vinculadas a activos y productos financieros de sectores intensivos en carbono. No obstante, se tiene previsto que, tan pronto como las contrapartes comiencen a publicar esta información bajo criterios de NEIS, se revisará este análisis y, en caso de que se considere relevantes, se definirá un plan concreto para su contabilización y gestión. Cabe señalar que, a día de hoy, CaixaBank cuenta con dos mecanismos que limitan la posibilidad de que se produzcan emisiones bloqueadas más allá de 2050 derivadas de su financiación o inversión:

- I. Los principios y políticas vigentes en materia de riesgos de sostenibilidad, que incluyen el *phase-out* del carbón y limitaciones en los nuevos riesgos en el sector del petróleo y el gas.
- II. Las palancas de actuación del marco de los objetivos de descarbonización, que, además de la reducción paulatina de la exposición en las actividades más intensivas en carbono, incluye el potencial *derisking* de contrapartes no comprometidas con la transición hacia una economía baja en carbono.



Cálculo emisiones financiadas del negocio asegurador

El cálculo de la huella de carbono de la cartera de inversiones corporativas de la actividad aseguradora del Grupo permite hacer un seguimiento específico de la exposición a sectores de actividad intensivos en carbono y su evolución.

El cálculo se realiza siguiendo la metodología de emisiones financiadas de PCAF, referente en el ámbito climático, como un cálculo agregado de las compañías en las que se invierte. La información de las compañías se extrae de proveedores externos de datos ASG, que a su vez recogen esta información de los informes públicos de las compañías. Se realiza un seguimiento específico de la exposición a compañías intensivas en carbono, para entender cuál es la contribución a la huella de carbono de las inversiones y conocer su evolución, así como analizar cómo se cumplen los compromisos climáticos específicos.

_HUELLA DE CARBONO FINANCIADA – ALCANCE 3.15 PERÍMETRO ASEGURADOR

32,5 t CO₂eq

MM€ invertidos alcances 1+2¹

- 28 % vs 2024

CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO OPERATIVA

El Grupo CaixaBank calcula su huella de carbono operativa, con el objetivo de identificar aquellos ámbitos donde actuar y establecer un plan de acción con iniciativas dirigidas a su reducción. Las emisiones que se consideran dentro de cada uno de los alcances para el Grupo CaixaBank son:

- | **Alcance 1:** incluye las emisiones directas de las instalaciones de combustión de los inmuebles de uso propio, el combustible de la flota de vehículos y los gases refrigerantes.
- | **Alcance 2:** incluye las emisiones indirectas relacionadas con la producción de electricidad, comprada y consumida por los edificios el Grupo.
- | **Alcance 3:** incluye otras emisiones indirectas. El Grupo CaixaBank, incluye las categorías 3.1 Compra de bienes y servicios, 3.2 Compra de bienes de capital, 3.3 Combustible y actividades relacionadas con la energía, 3.6 Viajes corporativos y 3.7 Desplazamientos de empleados a sus centros de trabajo, que son las categorías que se determinaron materiales en el **Análisis de materialidad de las categorías de alcance 3 de la huella de carbono.**

Análisis de materialidad de las categorías de Alcance 3

A todos los efectos **la única categoría material del alcance 3, es la categoría 15 “Inversiones”**, que representa un 99,5 % del total de emisiones de este alcance. **Véase apartado “Cálculo de emisiones financiadas”.**

No obstante, en su compromiso con la descarbonización, **CaixaBank realiza un análisis de materialidad con el objetivo de identificar las categorías de alcance 3 más relevantes una vez excluida la categoría 15 “Inversiones”** y establecer planes de acción para su reducción, en aquellas categorías con mayor impacto.

En 2025 se ha realizado un nuevo análisis de materialidad de las categorías del Alcance 3. El análisis ha comprendido 19 empresas del Grupo² que representan el 98 % del activo del Grupo.

Las **conclusiones de este análisis** confirmaron como materiales las mismas categorías identificadas en el análisis del 2022 y la categoría 3.7, relativa a los desplazamientos *in itinere*. Esta categoría pasó a considerarse material debido al incremento de sus emisiones respecto a 2021, año en el que aún se registraba un nivel de movilidad bajo en el contexto pospandemia Covid. Las categorías materiales son:

- | 3.1 Compra de bienes y servicios.
- | 3.2 Compra de bienes de capital.
- | 3.3 Combustible y actividades relacionadas con la energía.
- | 3.6 Viajes corporativos.
- | 3.7 Desplazamientos de empleados a sus centros de trabajo.

¹Perímetro de NZAOA: activos corporativos de la cartera aseguradora

²El perímetro de empresas considerado es el mismo que el aplicado en el Plan de Gestión Ambiental, a excepción de OpenWealth, que en el momento de realizar el análisis no formaba parte del alcance definido en dicho Plan.

Huella de Carbono Operativa del Grupo CaixaBank

	Retrospectiva				Hitos y años objetivo			
	Año base (2024) ¹	2024 ²	2025 ²	% (2025 / 2024) ³	2025	2030	2050	Meta % anual (2030 / 2024)
Emisiones de GEI de alcance 1								
Emisiones de GEI brutas de alcance 1 (tCO ₂ eq)	7.933,58	7.092,97	7.646,23	-4,99 %	7.616,24	7.140,22		-1,67 %
Combustión fuentes fijas - GASÓLEO C	346,63	346,63	367,89					
Combustión fuentes fijas - GAS NATURAL	612,89	612,89	634,03					
Combustión fuentes fijas - PROPANO	2,54	2,54	9,39					
Combustión fuentes móviles - FLOTA VEHÍCULOS	3.619,06	3.619,06	3.363,1					
Fuga de Gases Refrigerantes	3.352,46	2.511,85	3.271,82					
Porcentaje de emisiones de GEI de alcance 1 procedentes de regímenes regulados de comercio de derechos de emisión (%)	0 %	0 %	0 %					
Emisiones de GEI de alcance 2								
Emisiones de GEI brutas de alcance 2 basadas en la ubicación (tCO ₂ eq)	19.429,16	23.046,75	23.101,00	2,32 %	18.652,00	17.291,96		-1,83 %
Emisiones de GEI brutas de alcance 2 basadas en el mercado (tCO ₂ eq)	0	0	0	0 %	0	0		0,00 %
Emisiones de GEI significativas de alcance 3²								
Emisiones de GEI indirectas brutas totales (alcance 3) (tCO ₂ eq)	383.815,07	383.815,07	428.002,46	11,51 %				
1 Bienes y servicios comprados	236.247,88	236.247,88	278.800,91					
Subcategoría opcional: Servicios de computación en la nube y de centros de datos								
2 Bienes de capital	72.699,59	72.699,59	73.286,95					
3 Actividades relacionadas con combustibles y con la energía	5.117,53	5.117,53	4.135,99					
6 Viajes de negocios	15.055,20	15.055,20	14.418,43					
7 Desplazamiento pendular de los asalariados	54.694,88	54.694,88	57.360,18					
Emisiones de GEI totales								
Emisiones de GEI totales (basadas en la ubicación) (tCO ₂ eq)	411.177,82	413.954,80	458.749,69	10,76 %	-	-	-	-
Emisiones de GEI totales (basadas en el mercado) (tCO ₂ eq)	391.748,65	390.908,05	435.648,69	11,18 %	-	-	-	-

¹ El año base sobre el que se establecen los objetivos de reducción de los Alcances 1 y 2, incluidos en el Plan de gestión Ambiental 2025-2027, corresponden a las emisiones del año 2024 a excepción de las emisiones de gases refrigerantes, que toman como referencia la media de los últimos 3 años, y contempla las emisiones derivadas del consumo de electricidad de los datos normalizados obtenidos protocolo internacional IPMVP

² Las columnas 2024 y 2025 muestran los datos de emisiones reales sin descontar las emisiones resultantes de la quema de combustible necesaria para mantener la actividad durante el corte de suministro eléctrico sufrido en el mes de abril y los datos globales de energía sin normalizar.

³ El % de variación entre el 2024 y el 2025 tiene en cuenta el año base 2024 (incluida la media de los últimos 3 años para gases refrigerantes y el consumo normalizado de electricidad) y el año 2025 sin incluir las emisiones resultantes del corte de suministro eléctrico del mes de abril e incorporando los datos de consumo de energía normalizados.

Notas:

Los valores de las emisiones 2024 difieren de los publicados el año pasado debido a la actualización de los Factores de emisión (FE) de las emisiones de vehículos de *renting* de las filiales portuguesas, el cambio de perímetro en el cálculo de la categoría 3.6 con la incorporación de las emisiones asociadas a los taxis y la eliminación de los hoteles, así como la incorporación de las emisiones de la categoría 3.7. Además, en las emisiones de 2024 de CaixaBank, S.A. también se han incorporado las emisiones de CaixaBank Business Analytics.

Las emisiones del año 2025 incorporan las sociedades *OpenWealth* y *CPC Portugal*.

Tipología de gases de efecto invernadero de las emisiones operativas¹

En relación con los tipos de GEI, el 56 % de las emisiones de Alcance 1 generadas por el Grupo CaixaBank son de CO₂, mientras que la suma de las emisiones de CH₄, N₂O y HFCs representan el 44 % restante. A continuación, se muestran los tipos de GEI en:

	2025	2024
GEI	Grupo CaixaBank	Grupo CaixaBank
CO ₂	4.254	4.458
CH ₄	31	31
N ₂ O	89	93
HFC	3.272	2.512

Emisiones bloqueadas/biogénicas

CaixaBank no considera materiales las **emisiones GEI bloqueadas** procedentes de activos clave, debido a la naturaleza de su actividad, principalmente la financiación e inversión.

En relación con las **emisiones GEI biogénicas** asociadas al alcance 1 y 2, CaixaBank considera que no son materiales dada la naturaleza de su actividad y al no emplear biomasa como combustible. No obstante, CaixaBank continúa trabajando para obtener esta información de sus proveedores. Durante el 2025, se ha lanzado el nuevo cuestionario ampliado de huella de carbono a proveedores para evaluar las emisiones biogénicas en su cadena de valor *upstream* incluidas en el alcance 3 operativo. Los proveedores que han respondido durante este ejercicio no han reportado valores materiales.

¹ Desgloses de gases del alcance 1.

Metodología de cálculo de la Huella de Carbono Operativa

Tanto las emisiones de alcance 1 y 2 como las emisiones de alcance 3, se calculan teniendo en consideración el estándar GHG *Protocol* establecido por el WRI (*World Resources Institute*) y el WBCSD (*World Business Council for Sustainable Development*). Para las emisiones de alcance 3, se utiliza la clasificación establecida en la publicación del GHG *Protocol "Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard"*. A continuación, se describe la metodología específica utilizada para el cálculo de cada uno de los alcances de la huella de carbono.

Alcance 1 y 2

Los factores de emisión utilizados para el cálculo de la huella de los alcances 1 y 2 se han obtenido del Registro de Huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de mayo del 2025 para España. Para Portugal y Luxemburgo se han utilizado los Potenciales de Calentamiento Atmosférico que se indican en el 5º Informe de Evaluación del IPCC.

Para **Alcance 1** se recopilan los datos procedentes de consumos de gasóleo C, propano y gas natural de las instalaciones, el combustible de la flota de vehículos, y el consumo de gases refrigerantes. Todos los datos son reales, a excepción del consumo de gasóleo C procedente de la red territorial de oficinas que se estima a partir del importe de la compra del combustible y el precio medio del mismo publicado por el IDEA y el consumo de combustible de la flota de vehículos, que se estima a partir de las lecturas de los cuentakilómetros de los coches cuando pasan por el taller y los consumos teóricos de cada uno de los modelos de vehículo.

En el caso del **Alcance 2**, cuando se dispone de un certificado de garantía de origen 100 % renovable o la empresa comercializadora dispone de un mix energético 100 % renovable se consideran cero emisiones.

La energía consumida se reporta en kwh, obteniéndose la mayor parte de los datos a partir de facturas reales. El consumo restante se estima a través de un software específico del mantenedor utilizando como referencia las medias de consumos mensuales prorrateadas de cada punto de suministro correspondientes a los últimos tres años.

Alcance 3

Las categorías del alcance 3 que se reportan, y para las cuales se describe la metodología utilizada, son aquellas que se han determinado como materiales en el análisis de materialidad de las categorías del alcance 3, descrito en este apartado, así como la categoría 3.15 cuya metodología se describe en el [apartado “Cálculo de emisiones financiadas”](#).

En relación con el cálculo de las emisiones de las categorías **3.1 Compras de bienes y servicios y 3.2 Compras de bienes de capital**, se ha tomado como base el 100 % del importe de todos los gastos operativos y las inversiones del Grupo. Del listado se excluyen las emisiones contabilizadas en otros alcances y aquellos gastos que en sí mismo no suponen la generación de emisiones (tasas, comisiones, etc.).

Los importes facturados por cada proveedor se multiplican por un **factor de emisión**, resultante de las emisiones de la huella de carbono de cada proveedor divididos por su volumen de facturación. Los datos utilizados se obtienen de los cuestionarios de Huella de Carbono que se envían a todos los proveedores que facturan más de 0,5 MM€, y de los datos públicos de estas empresas. En caso de no disponer de dicha información, los factores de emisión utilizados son los facilitados por PCAF, relacionando los mismos con el tipo de actividad que ejerce cada proveedor.

En 2025, el 20 % y 35 % de las emisiones de las categorías 3.1 y 3.2 han sido calculadas con los factores de emisión propios de cada proveedor. Uno de los objetivos del Plan de Gestión Ambiental 2025-2027 es incrementar estos porcentajes a través de iniciativas de *engagement* con los proveedores para que calculen y reduzcan su huella de carbono.

En el caso de la **categoría 3.3 Combustible y actividades relacionadas con la energía**, se han considerado las emisiones del pozo a tanque (WTT) asociadas con la extracción y refinación de combustibles primarios y las emisiones de transmisión y distribución (T&D) asociadas a las pérdidas de la red. En este sentido, se multiplican los consumos de combustibles de alcance 1 por los factores de emisión de DEFRA GHG WTT, y a estas emisiones se les añade el cómputo de la multiplicación de los consumos de electricidad del alcance 2 por los factores de emisión de la Agencia Internacional de la Energía (IEA) tanto WTT, como T&D y WTT T&D.

Para la **categoría 3.6 Viajes Corporativos** se han considerado, principalmente los factores de emisión DEFRA GHG. Se ha modificado ligeramente el perímetro de cálculo de esta categoría con la voluntad de acercarla a los criterios definidos por las iniciativas más reconocidas, como SBTi. De este modo, se ha incorporado al cálculo de los viajes corporativos las emisiones asociadas a los viajes en taxi y al *well-to-tank* de los combustibles y se han eliminado las correspondientes a los hoteles.

Para el cálculo se han utilizado los datos reales de kilometraje según el medio de transporte utilizado: avión, tren, coches de alquiler o coches propios de la plantilla, a excepción de los desplazamientos en taxi, para los cuales se ha realizado una estimación.

Finalmente, para estimar las emisiones asociadas a la **categoría 3.7 de desplazamientos in itinere**, se han realizado encuestas a los empleados para conocer la distancia recorrida y el medio de transporte utilizado para moverse entre casa y el puesto de trabajo. Asimismo se han considerado los días de teletrabajo y las festividades para afinar dicho cálculo. Se han utilizado los factores de emisión de DEFRA GHG y de la “Guía Práctica para el cálculo de emisiones de gases con efecto invernadero” publicada por la Oficina Catalana de Cambio Climático de la Generalitat de Catalunya (OCCC).

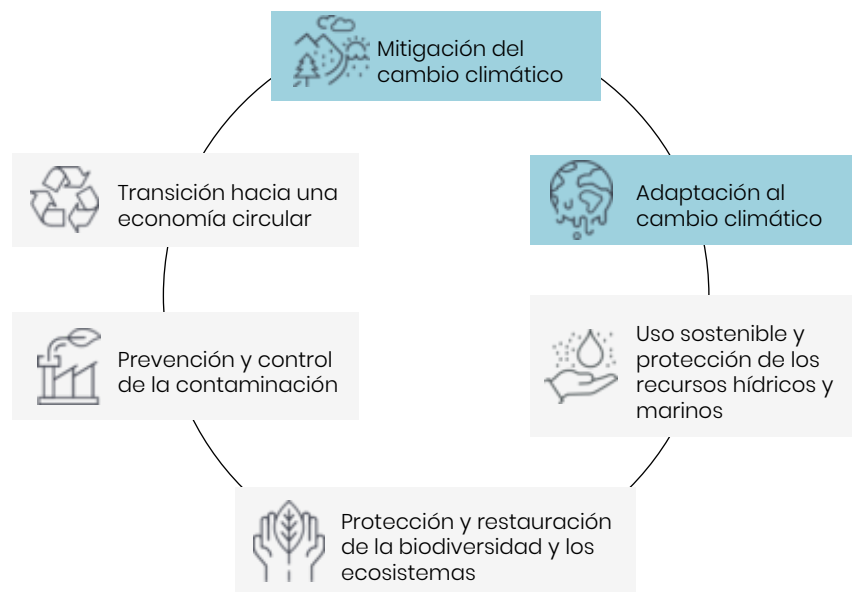


TAXONOMÍA VERDE

MARCO REGULATORIO DE APLICACIÓN

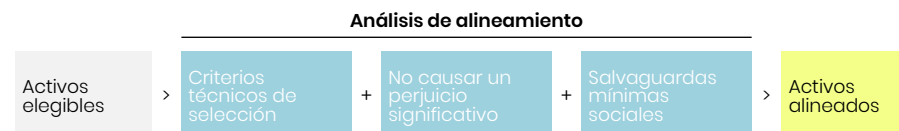
En 2020, el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea adoptaron el Reglamento (UE) 2020/852, en adelante el **Reglamento de Taxonomía**, el cual fija criterios armonizados comunes en la Unión Europea para determinar si una actividad económica puede ser considerada medioambientalmente sostenible.

Con el fin de establecer la sostenibilidad medioambiental de una actividad económica concreta, la UE ha definido una lista de **objetivos medioambientales**:



- Objetivos climáticos
- Objetivos medioambientales restantes

Junto con esta definición de objetivos, la UE ha establecido una serie de criterios que debe cumplir una actividad económica para ser considerada medioambientalmente sostenible (alineada con la Taxonomía).



Asimismo, junto con estos criterios armonizados, la Taxonomía promueve la transparencia para que los participantes en los mercados financieros proporcionen a sus grupos de interés información sobre la proporción de sus actividades que se consideran medioambientalmente sostenibles.

OBLIGACIONES DE DIVULGACIÓN PARA ENTIDADES FINANCIERAS

El artículo 8 del Reglamento de Taxonomía establece que las empresas sujetas a Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD, por sus siglas en inglés), incluyendo las sociedades financieras, deben publicar en qué grado su actividad es elegible y está alineada con los criterios de la Taxonomía.

El Reglamento, contempla que las sociedades financieras cuenten con un año de decalaje respecto a las no financieras para la publicación del alineamiento, de forma que **CaixaBank publica en 2025 por primera vez los indicadores de alineamiento para los seis objetivos medioambientales** en base a la información publicada por sus contrapartes en el año fiscal anterior.

	Año de referencia	2021	2022	2023	2024	2025
Cambio climático (Mitigación y Adaptación)	Elegibilidad					
	Alineamiento					
Resto de objetivos medioambientales	Elegibilidad					
	Alineamiento					



						Elegibilidad y Alineamiento sobre todos los objetivos Green Asset Ratio (GAR) Green Investment Ratio (GIR)
Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Recursos hídricos y marinos	Economía circular	Prevención de la contaminación	Biodiversidad y ecosistemas	
						Nuclear y gas Información adicional sobre financiación
Energía nuclear						
						
Gas natural						

NOVEDADES REGULATORIAS PARA EL EJERCICIO 2025

Pese a la implementación de la Taxonomía, las observaciones recogidas tanto de los preparadores como de los usuarios, junto con la experiencia acumulada, han evidenciado la necesidad de simplificar y mejorar tanto el contenido como la presentación de la información objeto de divulgación.

En respuesta a ello, en 2026 se ha publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea el Reglamento Delegado (UE) 2026/73 de la Comisión, de 4 de julio de 2025, que modifica los Reglamentos Delegados (UE) 2021/2139, 2021/2178 y 2023/2486.

El nuevo Reglamento Delegado (UE) 2026/73 establece un régimen transitorio que permite para el ejercicio 2025 aplicar el marco regulatorio vigente a 31 de diciembre de 2025.

En línea con este enfoque transitorio el Grupo presenta la información de Taxonomía siguiendo las reglas y plantillas vigentes hasta el 31 de diciembre

de 2025, tal y como recoge el Reglamento Delegado publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea. Dentro de este esquema, las plantillas 6 (Fees and Commissions KPI) y 7 (Trading Book KPI) no se incluyen en el presente informe, acogiéndose y de acuerdo con el aplazamiento previsto para estos indicadores y con las aclaraciones difundidas por la Comisión Europea en las FAQs de diciembre de 2025. Con ello, se mantiene un conjunto de plantillas coherente con el utilizado en el ejercicio anterior.

Adicionalmente, cabe señalar que la Comisión Europea está llevando a cabo una revisión sustantiva a más largo plazo orientada a reducir la carga administrativa, reforzar la coherencia con CSRD/ESRS y mejorar la usabilidad del marco, conforme a las recomendaciones técnicas formuladas por la *Platform on Sustainable Finance*. Se prevé que la publicación de los resultados de dicha revisión tenga lugar en los próximos años.

Análisis de elegibilidad

Una actividad económica elegible para la Taxonomía será aquella descrita en el Reglamento, independientemente de que dicha actividad económica cumpla o no los criterios para poder considerar una actividad como medioambientalmente sostenible.

Por tanto, **la ratio de elegibilidad** refleja la relación entre todas las actividades de CaixaBank incluidas en la Taxonomía, y los activos cubiertos.

Conforme al Reglamento Delegado (UE) 2023/2486 de la Comisión de 27 de junio de 2023, que completa la Taxonomía de la UE, cuando una actividad contribuya a varios objetivos, debe evitarse la doble contabilización asignándola únicamente al objetivo con más **significativo**, habitualmente mitigación del cambio climático.

Análisis de alineamiento

En el caso del Grupo bancario¹ y del negocio asegurador del Grupo VidaCaixa, el principal indicador para medir este alineamiento es el **Green Asset Ratio (GAR)**, que establece qué porcentaje de los activos cubiertos del grupo bancario se destina a las actividades que cumplen con los criterios de la Taxonomía. El GAR es el cociente entre el volumen de activos destinados a actividades que cumplen con los requisitos de Taxonomía y los activos cubiertos.

Adicionalmente, se informa de su equivalente para actividades de gestión de activos, o de gestión de planes de pensiones y EPSV del Grupo asegurador, denominado *Green Investment Ratio (GIR)*.

¹ Preparado en base al perímetro de consolidación prudencial establecido en la legislación prudencial aplicable, concretamente el Reglamento 575/2013 (CRR) y la Directiva 2013/36 (CRD IV).

Exposición a actividades económicas relacionadas con el gas fósil y la energía nuclear

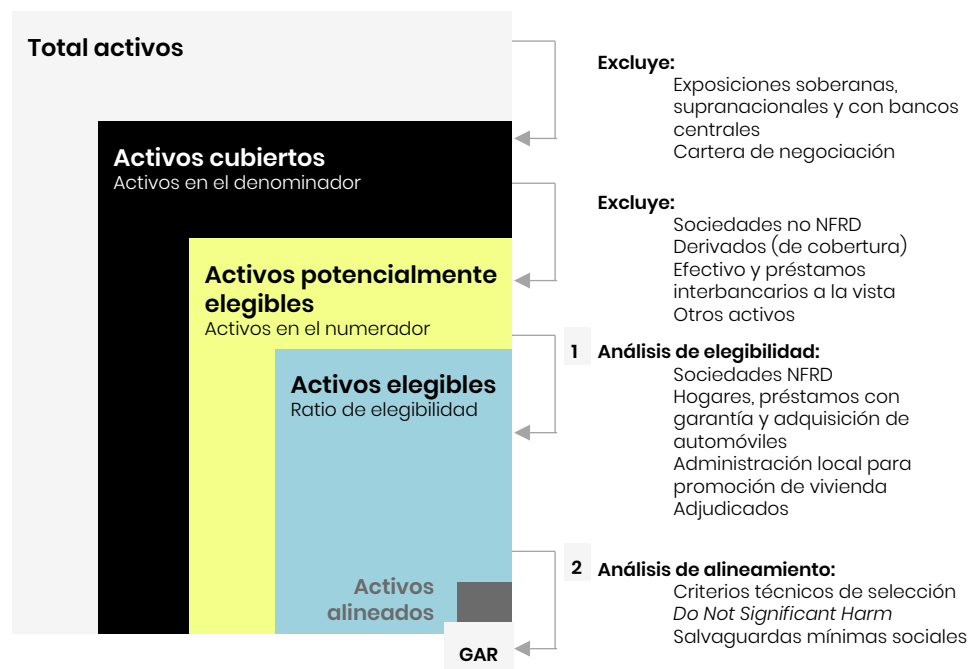
Las actividades vinculadas al gas natural fósil y a la energía nuclear se consideran de transición, al no existir alternativas bajas en carbono que sean tecnológica y económicamente viables en la actualidad, lo que permite que contribuyan a la transición hacia la neutralidad climática.

El Grupo reporta en las plantillas del Anexo XII su exposición a actividades económicas relacionadas con el gas fósil y la energía nuclear, de conformidad con el Reglamento Delegado (UE) 2022/1214 de la Comisión, de

9 de marzo de 2022, que modifica los Reglamentos Delegados (UE) 2021/2139 - respecto a los criterios de selección y de No causar un perjuicio significativo de dichas actividades económicas energéticas-, y (UE) 2021/2178 - respecto a los indicadores para su divulgación.

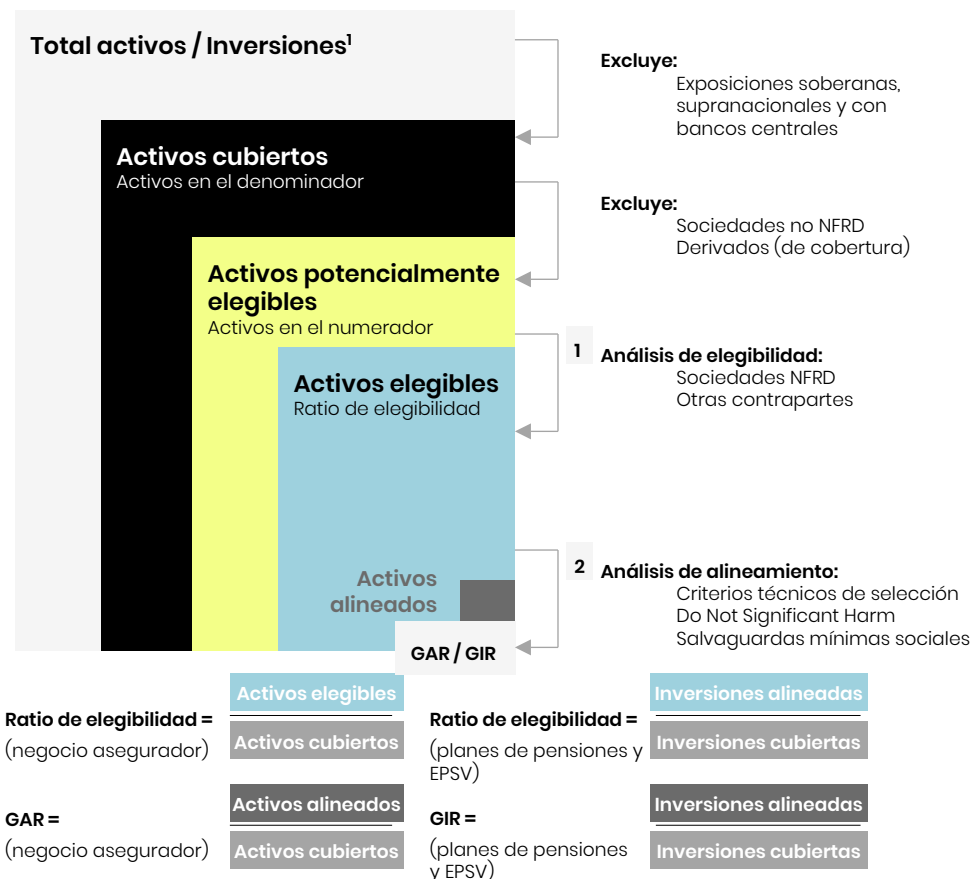
_METODOLOGÍA DEL CÁLCULO

A continuación se muestra la metodología de cálculo para el Grupo bancario (excluyendo Grupo asegurador)



$$\text{Ratio de elegibilidad} = \frac{\text{Activos elegibles}}{\text{Activos cubiertos}} \quad \text{GAR} = \frac{\text{Activos alineados}}{\text{Activos cubiertos}}$$

A continuación se muestra la metodología de cálculo para el Grupo asegurador (Grupo VidaCaixa), incluyendo el negocio asegurador y el negocio de planes de pensiones y EPSV:



¹ Aplica para negocio asegurador (activos) y Planes de pensiones y EPSV (inversiones).

² Clarity AI (LE: 9598006WJNT4MAHD9F12) es un proveedor global de datos y analítica de sostenibilidad (ESG) que emplea tecnologías avanzadas de inteligencia artificial y big data para ofrecer información ambiental, social y de gobernanza a entidades financieras, corporaciones y administraciones públicas. Sus soluciones proporcionan una cobertura amplia y granular de miles de empresas y fondos. Para más información, puede consultarse su página web: <https://clarity.ai>.

Consideraciones sobre la información de Taxonomía

Bajo el enfoque de *reporting* obligatorio, esta información debe estar basada en información obtenida de forma bilateral de las contrapartes.

Para interpretar correctamente los resultados publicados, es importante tener en cuenta lo siguiente:

Limitada disponibilidad de información de las contrapartes. La Taxonomía se encuentra aún en fase de implementación, por lo que las cifras reportadas por las contrapartes son también limitadas. Para sociedades financieras y sociedades no financieras sujetas a la NFRD, se han considerado exclusivamente los indicadores clave (KPI) de elegibilidad y alineamiento reportados por las contrapartes, diferenciando entre el KPI relativo al volumen de negocios y el relativo a CapEx. Esta información ha sido recopilada con la colaboración de un proveedor externo. En el caso de las inversiones vinculadas a seguros, planes de pensiones y EPSV (gestionados por el Grupo VidaCaixa), así como de los Activos bajo gestión de CaixaBank Asset Management incluidos en el Grupo bancario, también se han analizado los grados de elegibilidad y alineamiento de los componentes de las carteras en base a los datos reportados por las propias empresas, habiendo sido proporcionados por un proveedor especializado en datos ASG, Clarity². En caso de no disponer de datos para un componente en concreto, se ha asumido de forma conservadora que la exposición no es elegible ni alineada según la Taxonomía.

Poca claridad de la legislación de divulgación y complejidad de los (i) criterios técnicos de selección, (ii) del cumplimiento del DNSH (*Do Not Significant Harm*) y (iii) de las salvaguardas mínimas sociales. Esto ha generado debate sobre cómo interpretar los requerimientos de la Taxonomía y ha llevado a un uso elevado del juicio profesional.

Cabe destacar que, siendo conscientes de las limitaciones que supone la aún reducida disponibilidad de datos aportados por las contrapartes, se está trabajando a nivel sectorial para establecer unos criterios razonables que permitan ampliar el perímetro de evaluación del alineamiento sobre una base de criterios homogéneos y comparables.

- | **La representatividad del GAR depende directamente de la estructura del balance de las instituciones financieras**, ya que la propia definición y cálculo de la ratio, aplicados por CaixaBank de acuerdo con el régimen transitorio contemplado en el Reglamento Delegado (EU) 2026/73, excluye del numerador ciertas partidas, pero no del denominador, lo cual penaliza a las instituciones financieras que mantienen exposiciones con contrapartes no sujetas a la NFRD, principalmente Pymes y sociedades de un país tercero fuera de la UE, al estar excluidas del numerador. Por tanto, aunque se trate de financiación de actividades sostenibles, su alineamiento se considera nulo.

Por todo ello, y entendiendo que el alineamiento de las actividades financiadas es un proceso evolutivo que variará a lo largo del tiempo, CaixaBank espera que en los próximos años el alineamiento de sus exposiciones se incremente apoyado por los siguientes factores:

- | Mayor certidumbre en cuanto a la información necesaria para demostrar de forma robusta el cumplimiento de los criterios de alineamiento.

Aplicación de los nuevos criterios de cálculo recogidos en el Reglamento Delegado (UE) 2026/73.

A alcance sobre la información de Taxonomía

En cuanto al alcance, es necesario destacar que, de acuerdo con la legislación aplicable, la elaboración de la información relativa a Taxonomía se realiza siguiendo el enfoque prudencial definido por el Reglamento 575/2013 (CRR). Las principales diferencias respecto al perímetro contable, a los métodos de consolidación y a los criterios de valoración aplicados se resumen a continuación:

- | Para la elaboración de las cuentas anuales del Grupo CaixaBank, todas las entidades dependientes (sobre las que la sociedad matriz tiene capacidad para ejercer control) han sido consolidadas, sin excepciones por razones de su actividad, mediante el método de integración global. Por el contrario, las entidades asociadas

(aquellas sobre las cuales el Grupo, directa o indirectamente, ejerce influencia significativa y no son entidades dependientes o negocios conjuntos) y las de negocio conjunto (dirección conjunta de la matriz con otros accionistas) lo han hecho por el método de la participación. Asimismo, los activos financieros valorados a coste amortizado se valoran por su importe en libros neto de cualquier corrección de valor por pérdidas.

- | A efectos prudenciales, aquellas entidades filiales dependientes con diferente actividad a la de entidad de crédito o a la de empresa de inversión o financiera, tal y como se define en el marco regulatorio prudencial, se consolidan por el método de la participación. En el caso de negocios conjuntos que son entidades financieras, se consolidan por método de integración proporcional, independientemente del método que se utilice en las cuentas anuales. Respecto a las plantillas correspondientes al Grupo asegurador, se ha considerado el alcance y la estructura del Grupo VidaCaixa a efectos prudenciales.

Los requisitos de desglose de la información de Taxonomía establecen que los activos financieros a coste amortizado se valoren por su valor en libros bruto, antes de cualquier ajuste en concepto de corrección de valor por pérdidas. Por ello, los activos totales reflejados en el presente apartado son superiores a los incluidos en el balance reservado del grupo prudencial, en el que se presentan netos de correcciones de valor por deterioro.

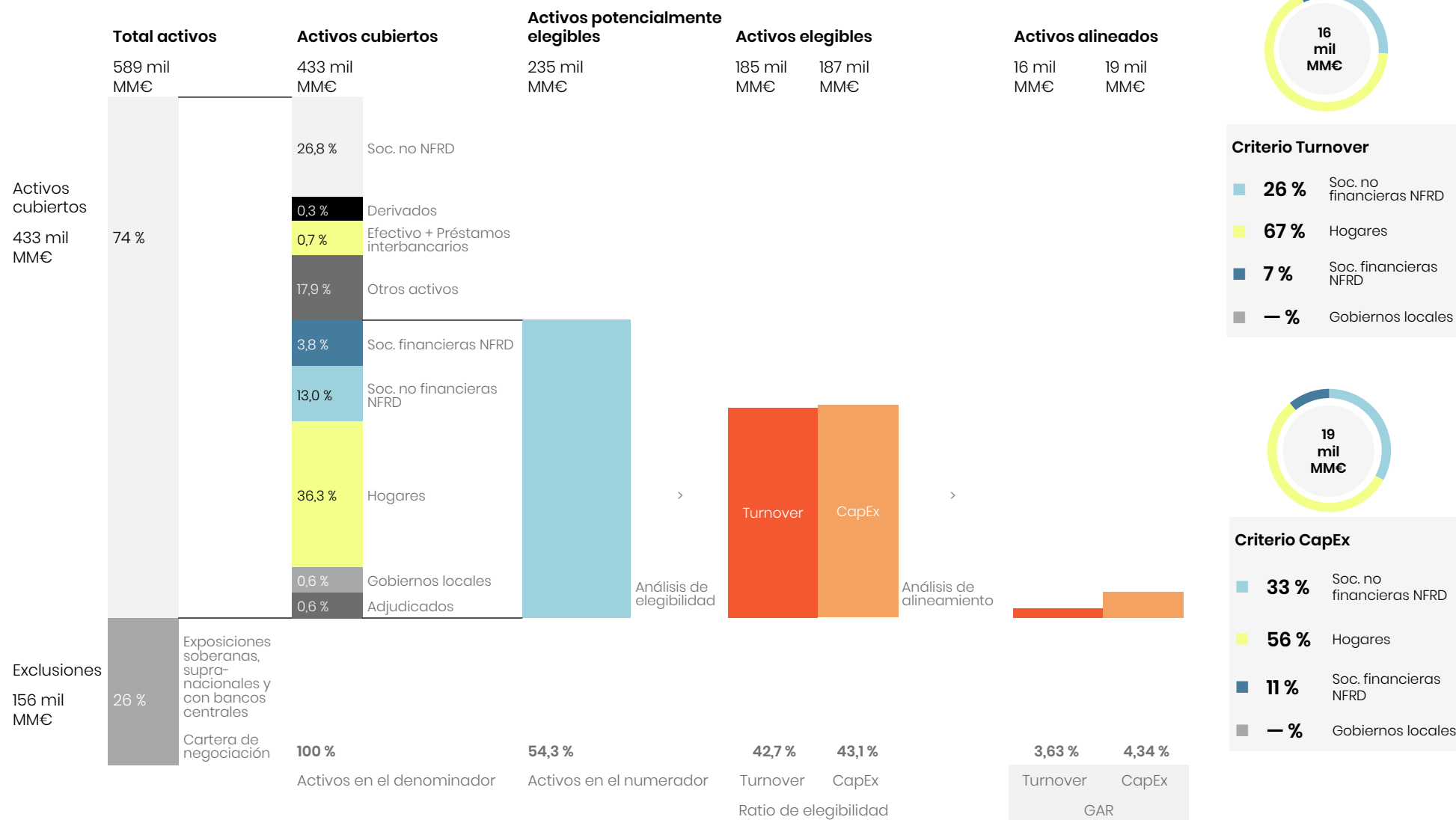
Resultados de los ratios

Los datos al 31 de diciembre de 2025 se han elaborado en base al mejor esfuerzo para seguir la normativa aplicable y se evolucionarán en el futuro a medida que se disponga de más información de las contrapartes y de los nuevos desarrollos de la regulación.

Ratios de elegibilidad y alineamiento

A continuación, se presentan las ratios calculadas a 31 de diciembre de 2025 para el Grupo bancario y el negocio asegurador, según lo dispuesto en el Reglamento de Taxonomía y las FAQs.

_GRUPO BANCARIO



Evolución de la ratio del GAR Grupo Bancario

Para el ejercicio 2025, y en línea con las modificaciones regulatorias recientemente aprobadas en el Reglamento Delegado (UE) 2026/73 —que simplifican las plantillas e introducen nuevas flexibilidades— se ha decidido acogerse a la **moratoria de publicación** de la información correspondiente a las plantillas con el formato antiguo. En consecuencia, no se incluirán ni el *template 6 on fees and commissions* ni el *template 7 on the trading book*.

En este cierre, **se amplía el alcance** para incorporar la financiación de vehículos, al poder evidenciarse el cumplimiento del principio de **Do No Significant Harm** (DNSH).

La **contribución sustancial al objetivo de Mitigación del cambio climático** puede acreditarse mediante la etiqueta ambiental y la documentación de homologación del vehículo financiado que permite evidenciar el cumplimiento de los umbrales de emisiones establecidos en la normativa europea aplicable. En relación con el DNSH, se considera que, para los vehículos comercializados dentro de la Unión Europea, los aspectos relativos a **Adaptación al cambio climático, Economía circular y Prevención y control de la contaminación** quedan cubiertos por la legislación armonizada de homologación y por los requisitos obligatorios del mercado comunitario. Por su parte, los requisitos vinculados al **Uso sostenible del agua y los recursos marinos y a la Protección de la biodiversidad y los ecosistemas** se consideran no aplicables a esta actividad. En consecuencia, a efectos de Taxonomía, se entiende que los requisitos DNSH se cumplen para los vehículos comercializados en Europa.

En cuanto a las métricas, el **GAR 2025 no muestra variaciones significativas** respecto al publicado en 2024.

| Stock:

| Turnover: 3,63 % (+0,58 p.p. vs. 2024)

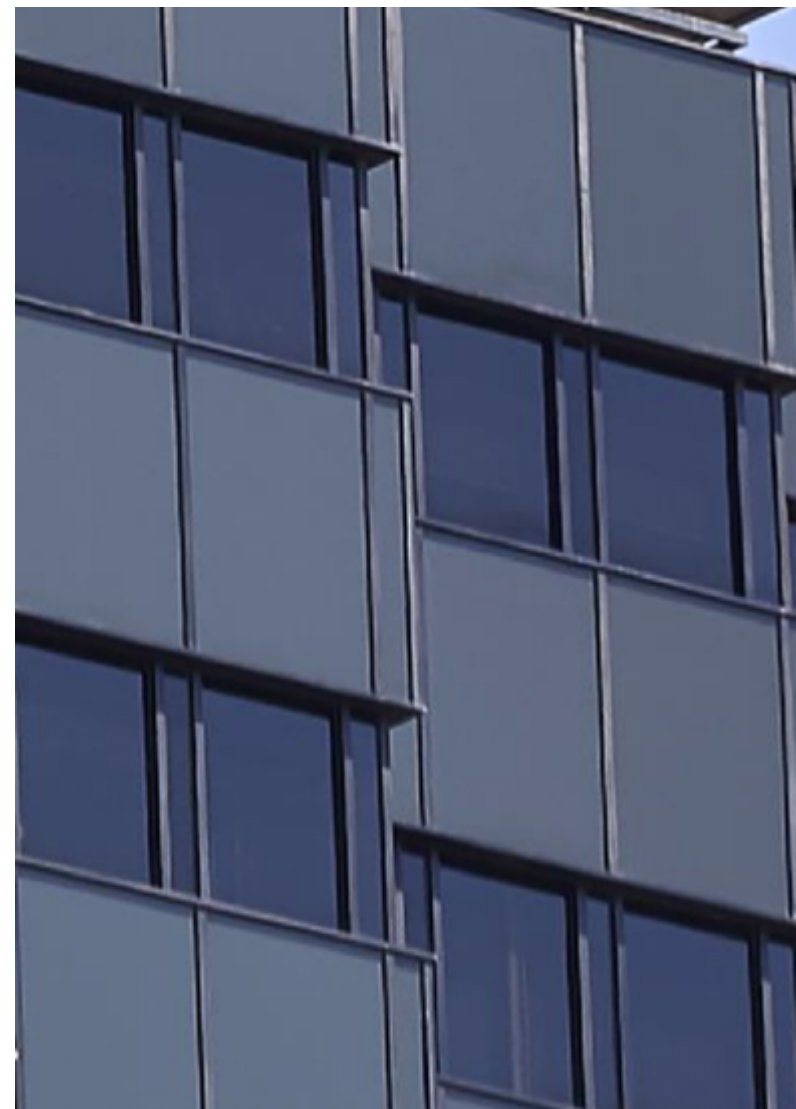
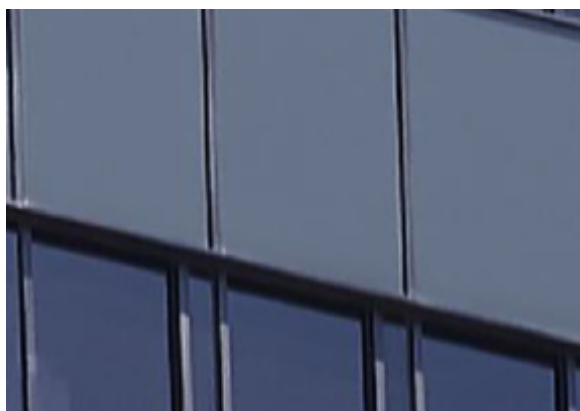
| CapEx: 4,34 % (+0,41 p.p. vs. 2024)

| Flow:

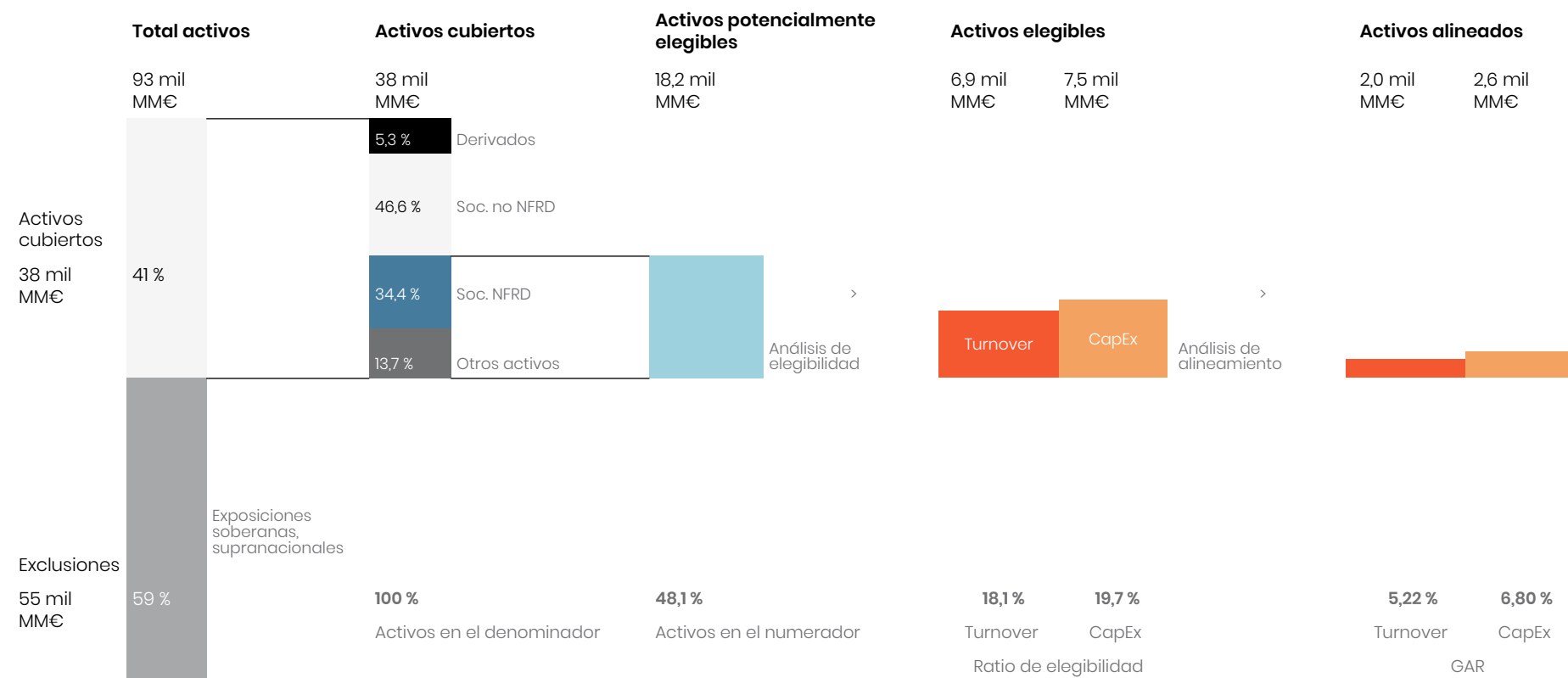
| Turnover: 3,01 % (−0,57 p.p. vs. 2024)

| CapEx: 3,76 % (−1,11 p.p. vs. 2024)

La disminución relativa que se produce en el **Flow** se explica principalmente por un mayor peso —en términos relativos— de **activos no computables en el numerador del GAR** (*Other assets excluded from the numerator for GAR calculation*), que tienen una presencia proporcionalmente superior en nueva producción que en el stock.

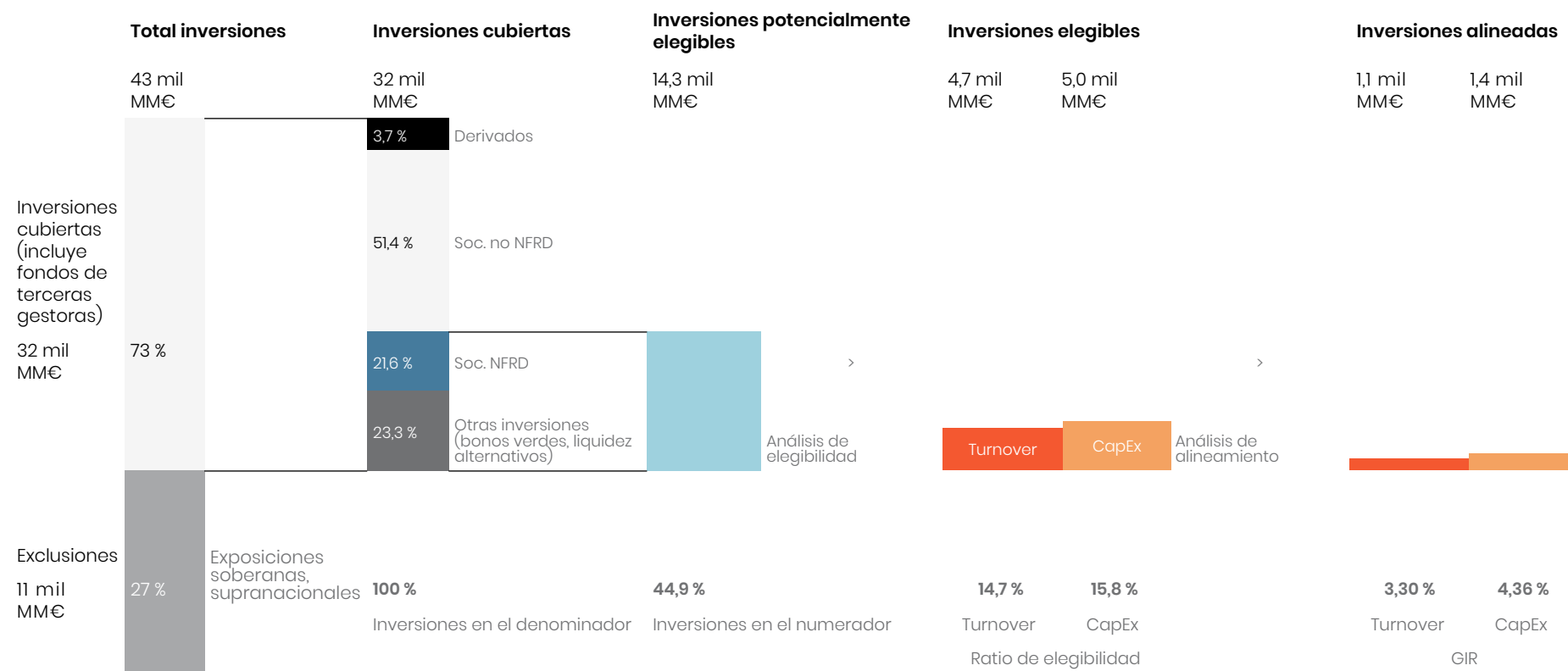


_NEGOCIO ASEGURADOR



Véase las plantillas de Taxonomía en el [apartado “EINF – Reglamento de Taxonomía \(UE\) 2020/852 y Actos Delegados”](#).

_NEGOCIO DE PLANES DE PENSIONES Y EPSV



Véase las plantillas de Taxonomía en el [apartado “EINF – Reglamento de Taxonomía \(UE\) 2020/852 y Actos Delegados”](#).

Evolución de las ratios de alineación del Grupo Asegurador

El incremento principal en la ratio GAR del negocio asegurador y en la ratio GIR del negocio de planes y EPSV para el ejercicio 2025, en comparación con el ejercicio 2024, se atribuye al incremento en el ratio de elegibilidad de la cartera. Este incremento se debe a la mejor identificación y clasificación de activos, pudiendo incorporar nuevas contrapartes o activos no considerados como alineados anteriormente, así como a la actualización de información de las compañías y la actualización de los criterios de elegibilidad y alineación según la normativa SFDR y Taxonomía.

Cabe destacar también las variaciones en la distribución del denominador de los ratios, atribuibles a la integración en el análisis de datos de fondos de terceras gestoras y nuevas tipologías de activos. Las aclaraciones técnicas y la publicación de nuevos RTS pueden permitir clasificar más actividades como alineadas.



_GAR PARA EL CONGLOMERADO FINANCIERO

A continuación se exponen los indicadores claves de resultados (KPIs) requeridos medios ponderados conforme a los criterios de *Turnover* y *CapEx* para las actividades alineadas según Taxonomía:

Datos a 2025

TOTAL (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)

	Ingresos ordinarios (M€) ¹	Proporción de los ingresos sobre total del Grupo (%) [A]	KPI basado en Turnover ² [B]	KPI basado en CapEx ³ [C]	KPI basado en Turnover ponderado [A/100*B]	KPI basado en CapEx ponderado [A/100*C]
Segmento bancario	21.008	78,00	3,63	4,34	2,83	3,39
Segmento seguros	5.924	22,00	5,22	6,80	1,15	1,50
TOTAL	26.932	100,00	—	—	—	—
KPI medio ponderado	—	—	—	—	3,98	4,88
					3,10 en 2024	4,12 en 2024

¹ Ingresos ordinarios del Grupo CaixaBank. Véase Nota 8 de la Memoria Consolidada del 2025.

² Referente a la Ratio de activos verdes (GAR) en términos de stock basado en el indicador clave de resultados del volumen de negocios de la contraparte.

³ Referente a la Ratio de activos verdes (GAR) en términos de stock basado en el indicador clave de resultados de CapEx de la contraparte.

Notas: Los acrónimos siguientes hacen referencia a los siguientes objetivos medioambientales: Mitigación del cambio climático (CCM), Adaptación al cambio climático (CCA), Recursos hídricos y marinos (WTR), Economía circular (CE), Contaminación (PPC) y Biodiversidad y ecosistemas (BIO).

Se realiza el cálculo del KPI conglomerado sólo para los negocios bancario y de seguros. El GIR del negocio actividad del negocio de gestión de activos no se incorpora en el cálculo. En los ingresos ordinarios, se incluyen los ingresos de esta actividad dentro del segmento bancario para fondos de inversión y gestión discrecional de carteras y en el segmento seguros correspondiente a los planes de pensiones y EPSV.



Social

PERSONAL PROPIO

Los empleados constituyen uno de los principales grupos de interés del Grupo CaixaBank, y su contribución resulta esencial para el cumplimiento de los objetivos definidos en el **Plan Estratégico 2025–2027**.

En este sentido, el Grupo reafirma su compromiso en el ámbito de personas, con el objetivo de **estar cerca de las personas**, impulsando un equipo **preparado para la transformación** y con la ambición de ser **el mejor Grupo para trabajar**.

*“Estar cerca de las personas con un equipo
preparado para la transformación...”*

*...con la ambición de ser
el mejor Grupo para trabajar”*



Para lograr esta ambición CaixaBank **dispone de las siguientes palancas** en el marco del Plan Estratégico 2025-2027:

_01 ATRAER Y FIDELIZAR AL MEJOR TALENTO.

CaixaBank busca atraer y fidelizar al mejor talento, ofreciendo una propuesta de valor única al empleado, gestionando la diversidad (con foco en la diversidad generacional) y generando oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional.

Refuerzo de la Propuesta de Valor

Modelo de Compromiso 360°

El Modelo de Compromiso 360° permite identificar con los factores que importan a los empleados en su relación con el Grupo y es la guía para el diseño y seguimiento de las acciones que impactan en el compromiso y la motivación de las personas.

Workforce

- | Movilidad
- | Adecuación al puesto
- | Planificación estratégica del talento

Condiciones de trabajo

- | Trabajo flexible
- | Desempeño en el puesto
- | Compensación

Organización

- | Procesos
- | Organización Ágil y Transversal
- | Servicio al Empleado/Cliente

Cultura

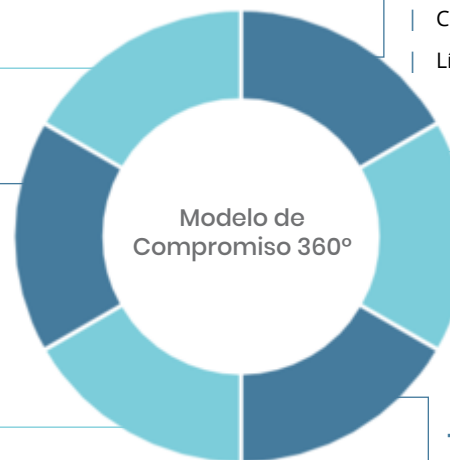
- | Diversidad e inclusión
- | Comportamientos
- | Líderes AHEAD

Experiencia

- | Proyecto de futuro
- | Marca Empleadora
- | Orgullo de pertenencia

Talento

- | Atracción de Talento
- | Desarrollo
- | Meritocracia



_02 ACCELERAR LA CAPACIDAD DE TRANSFORMACIÓN DEL TALENTO EXISTENTE.

CaixaBank, no solo busca atraer al mejor talento, sino que quiere implementar planes de acción para transformar al talento ya existente en el Grupo. Por este motivo, se implementan planes de acción que pongan el foco en reforzar el modelo de gestión del desarrollo de las personas, en la planificación estratégica de capacidades y recursos futuros, en potenciar el desarrollo de *skills* en áreas clave (inteligencia artificial, agilidad o gestión de proyectos) y en desplegar programas de *upskilling* y *reskilling* para implantar el nuevo modelo de atención.

_03 REFORZAR LA CULTURA PARA CONSTRUIR UN EQUIPO MÁS CERCANO, ÁGIL Y COLABORATIVO APOYADA EN EL MODELO DE LIDERAZGO.

CaixaBank pretende impulsar comportamientos cercanos, colaborativos, fomentando la agilidad y simplicidad en los procesos, potenciando el orgullo de pertenencia y la actitud positiva frente al cambio.

Todo ello **apoyándose en el modelo de Liderazgo**, impulsando programas de desarrollo para todos los directivos, con el objetivo de:

- | Situar al líder como precursor del desarrollo de los equipos (cultura de *feedback* y apoyo –situacional– para el crecimiento de los equipos).
- | Preparar al directivo para que incorpore nuevas capacidades y comportamientos, como nuevas tecnologías, hábitos para atraer y fidelizar el talento e impulso de la “agilidad” en la Entidad y en sus equipos.
- | Incidir en aquellos elementos del liderazgo que contribuyan a la fidelización y atracción del talento.



_04 MEJORAR EL EQUILIBRIO GENERACIONAL

Uno de los objetivos de CaixaBank es **mejorar el equilibrio entre la experiencia y la juventud**. Por este motivo, CaixaBank pone el foco en definir una estrategia clara para la incorporación de nuevo talento que contemple los perfiles y áreas prioritarias, impulsar la integración de talento joven en el Grupo con una previsión aproximada de 3.000 incorporaciones durante el período 2025-2027, al tiempo que se pone en valor el talento senior, asegurando la obtención del máximo potencial de este colectivo.

Para lograr estos objetivos, CaixaBank **ha definido 4 líneas estratégicas y 2 líneas transversales**. Todo ello, estableciendo un diálogo continuo con los empleados, para alinear los esfuerzos a las expectativas y preocupaciones de la plantilla e integrarlas en la estrategia.



Durante 2025, el desarrollo de diversas iniciativas vinculadas a estas líneas estratégicas **ha generado un impacto positivo en el compromiso de los empleados del Grupo**, como muestra el Estudio de Compromiso (Radar 2025), mejorando la favorabilidad global (TF) del 69% al 73 %, el eNPS de +3 a +21 y el orgullo de pertenencia situándose en el 73% (con una subida del 7%).

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS PARA IDENTIFICAR Y EVALUAR IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES MATERIALES RELACIONADOS CON EL PERSONAL PROPIO Y SU INTERACCIÓN CON LA ESTRATEGIA Y EL MODELO DE NEGOCIO

CaixaBank reconoce que las personas constituyen un pilar esencial para la ejecución de su estrategia corporativa y la consecución de sus objetivos. Por ello, la gestión del personal propio se considera un ámbito relevante en la identificación de los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs) materiales.

Para determinar los IROs materiales asociados a este ámbito, **se han analizado factores clave como las condiciones laborales, las políticas retributivas, la atracción del talento y la propuesta de valor al empleado, así como los programas de formación y desarrollo y la igualdad de oportunidades.** Este análisis incorpora tanto la dimensión de materialidad de impacto (efectos que la gestión del personal de CaixaBank puede tener en la sociedad y en los propios empleados) como la materialidad financiera (riesgos y oportunidades que la satisfacción y el bienestar de los empleados suponen para el rendimiento global del Grupo).

Como resultado de este análisis, en el **Estudio de doble materialidad (véase apartado “Análisis de Materialidad”)** se han identificado los siguientes IROs como materiales:

- | Ambiente diverso, accesible, respetuoso y de aceptación entre el personal propio.
- | Satisfacción del personal propio por el desarrollo de sus capacidades, la ampliación de conocimientos y la posibilidad de movilidad interna.
- | Estabilidad laboral del personal propio debido a las condiciones laborales justas, salarios competitivos y equitativos, y al modelo de contratación indefinida seguido por la compañía.
- | Mejora de los hábitos saludables del personal propio, en los ámbitos de bienestar físico, emocional, financiero, social y en su entorno de trabajo.
- | Influencia positiva sobre la sociedad y el personal propio en materia de empleabilidad y gestión de personas.
- | Escucha activa y comunicación clara, transparente y de mejora continua con el personal propio y sus representantes.

Estos aspectos están integrados en la estrategia y operaciones del Grupo, encontrándose, en consecuencia, alineados con las prioridades estratégicas establecidas en el Plan Estratégico 2025-2027 (***véase apartado “Estrategia”***) y demostrando su compromiso con la mejora continua y el fortalecimiento del talento.

La materialidad de estos IROs se explica por la estrategia de CaixaBank en el ámbito de las personas, cuyo objetivo está orientado a **generar un impacto positivo en sus empleados.** Esta estrategia se apoya en condiciones laborales justas, programas de desarrollo profesionales, una cultura de escucha activa con plataformas participativas que permiten identificar necesidades reales, en la medición de métricas clave como la brecha salarial o la conciliación e iniciativas que refuerzan la empleabilidad, la gestión del talento y el bienestar integral del equipo, en línea con los valores del Grupo y su compromiso con las personas.

La estrategia del Grupo se materializa en el día a día, con la implementación de **planes de acción** específicos para cada uno de los ámbitos vinculados con los IROs materiales. Estos planes, cuentan con una **monitorización continua,** lo que garantiza su alineación con los objetivos estratégicos y la evaluación de su efectividad en la mejora de la experiencia de los empleados.



Los ámbitos sobre los que se han identificado IROs materiales y que se explican a lo largo de este apartado son los siguientes:



**Diversidad e
igualdad de
oportunidades**



**Desarrollo
profesional del
talento**



Entorno laboral



**Experiencia del
empleado e
impacto en la
empleabilidad**



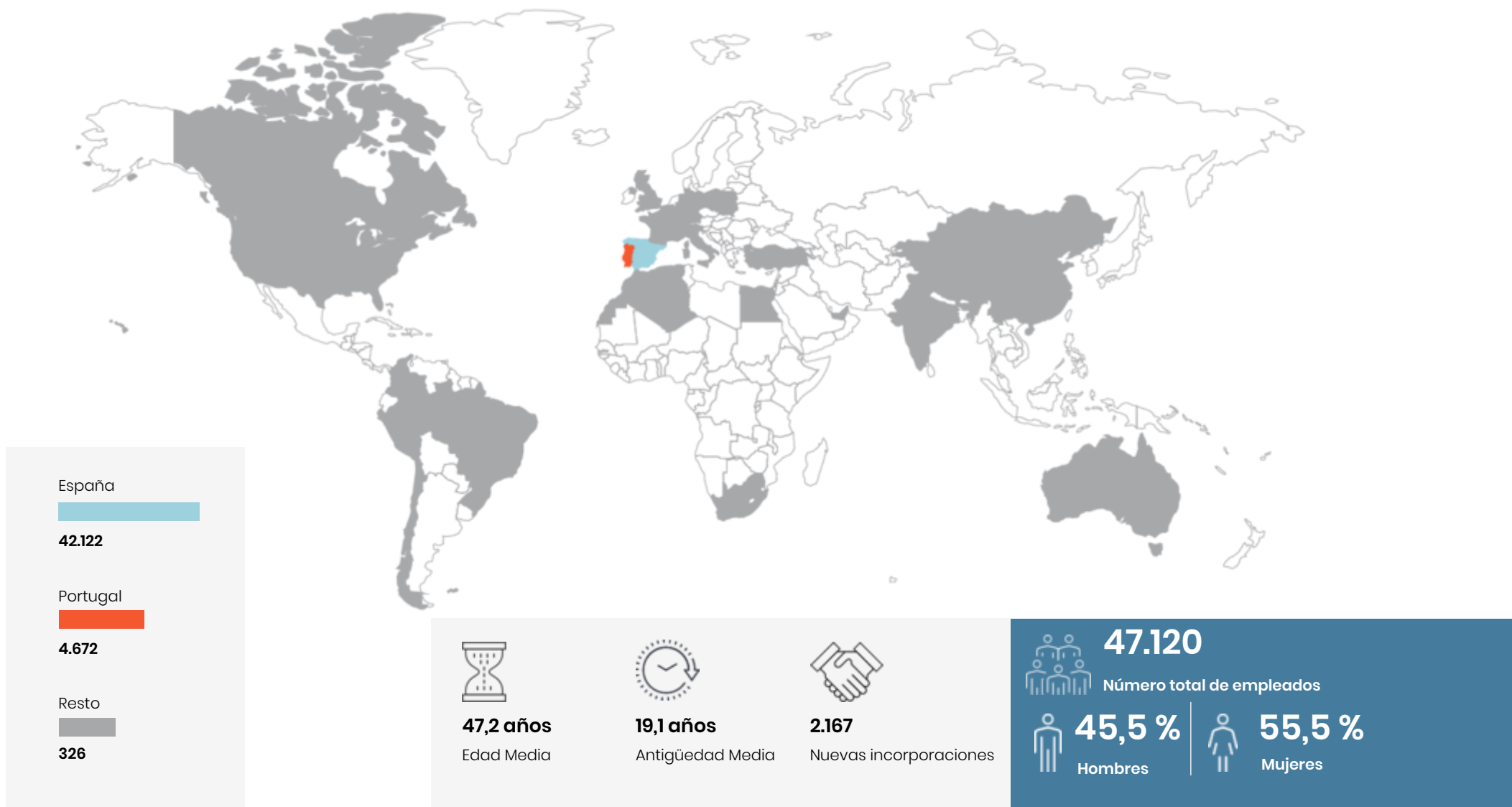
**Compensación
adecuada y
meritocrática**



**Diálogo con los
empleados**



CARACTERÍSTICAS DE LA PLANTILLA

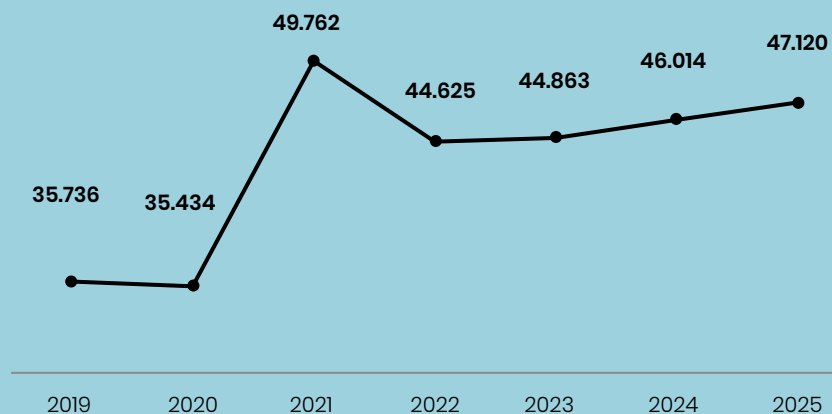


EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA DEL GRUPO

A diciembre de 2025, la plantilla del Grupo CaixaBank se sitúa en **47.120 empleados**, lo que supone un crecimiento anual del 2,4 % respecto al año 2024. Este incremento se debe principalmente al impulso en la incorporación de perfiles técnicos contemplados en el **Plan Cosmos**, así como al refuerzo de la red comercial.

De cara a los próximos años, se mantiene la previsión de realizar cerca de **3.000 nuevas contrataciones adicionales hasta 2027**, en línea con las iniciativas estratégicas orientadas a atraer talento joven.

_EVOLUCIÓN PLANTILLA CAIXABANK



El gasto de personal asociado a la plantilla en el 2025 se incluye en la Nota 32 "Gastos de personal" de la Memoria Consolidada.



DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

CaixaBank está comprometida y trabaja en fomentar la diversidad en todas sus dimensiones como parte de la cultura corporativa, mediante la creación de equipos diversos, transversales e inclusivos, reconociendo la individualidad y heterogeneidad de las personas y eliminando cualquier conducta excluyente y discriminatoria.

Para abordar los retos que se plantean en los próximos años, es clave contar con una plantilla formada por personas diversas, empoderadas y comprometidas que, mediante la igualdad de oportunidades y la meritocracia, desarrollen todo su potencial y talento. El Grupo **pone especial foco en la diversidad de género, la diversidad generacional, la inclusión de las personas con discapacidad, la diversidad LGTBI y la cultural.**



POLÍTICAS EN MATERIA DE DIVERSIDAD

El Grupo cuenta con un **marco sólido de políticas** efectivas que garantizan, entre otros, el acceso equitativo de las mujeres a posiciones directivas, y velan por la diversidad y la meritocracia en la contratación, la formación y el desarrollo profesional, fomentando políticas de flexibilidad y conciliación y reforzando una cultura inclusiva en base a los principios que se recogen en el **Manifiesto de Diversidad**:



Incluir y fomentar la igualdad de oportunidades en todas las políticas y procesos de la Entidad, y promover una cultura basada en la meritocracia y en el respeto a las personas.



Contribuir a romper estereotipos establecidos y creencias limitantes que merman el desarrollo y la innovación.



Impulsar la creación de equipos diversos, transversales e inclusivos, reconociendo la individualidad y heterogeneidad de las personas y eliminando cualquier conducta excluyente y discriminatoria.



Promover acciones y medidas de sensibilización y cambio social a través de: formación, *networking*, *mentoring*, debates, conferencias, premios y patrocinios.



Divulgar el valor de la diversidad entre todas las personas, instituciones, empresas y organismos con los que nos relacionamos.

Plan de Igualdad de CaixaBank

CaixaBank cuenta con el **Plan de Igualdad** que garantiza la igualdad de trato y oportunidades en todos los ámbitos del ciclo de vida profesional, desde la incorporación hasta la desvinculación, sin distinción geográfica. Su elaboración en 2020 y posterior actualización en 2023, se realizó con la participación activa de todas las partes interesadas, incluida la representación legal de los empleados, alcanzando un consenso unánime que asegura la adecuación del plan a las necesidades colectivas e individuales de la plantilla. La vigencia del Plan de Igualdad se ha prorrogado hasta febrero del 2027.

Este instrumento estratégico, alineado con la Ley Orgánica 3/2007 y los Reales Decretos 6/2019, 901/2020 y 902/2020, incorpora medidas específicas en mejoras de la representatividad de la mujer en posiciones directivas, en materia de conciliación, prevención del acoso, protección de colectivos vulnerables (incluido el colectivo LGTBI) y protocolos para parejas de hecho. El plan se estructura sobre principios de transversalidad de género, corresponsabilidad y diversidad, y se apoya en proyectos como el **Programa Wengage**, alineado con estándares como AENOR o el Charter de la Diversidad. Su seguimiento se articula mediante indicadores específicos y cuadros de mando, y está disponible para consulta por parte de toda la plantilla a través del portal corporativo interno.

Asimismo, el Plan de Igualdad incorpora por un lado el **Protocolo para la Prevención, Tratamiento y Eliminación del Acoso**, así como otras medidas de resolución de conflictos (mediación) y, por otro, el Protocolo de Conciliación y el Protocolo de igualdad para parejas de hecho o uniones estables de pareja.



COMITÉS EN MATERIA DE DIVERSIDAD

CaixaBank cuenta con diversos órganos de gestión y seguimiento, destacando en CaixaBank S.A., el **Comité de Diversidad** (dependiente del Comité de Dirección) el cual realiza reuniones trimestrales para impulsar y monitorear las acciones que se llevan a cabo en esta materia dentro del programa Wengage y el **Comité Asesor Externo**, órgano externo compuesto por personas expertas de referencia, el cual realiza reuniones trimestrales con el objetivo de asesorar en decisiones estratégicas en el ámbito de la diversidad y la inclusión.

Además, la **Red de Agentes de Diversidad e Inclusión (D&I)**, presente en todo el Grupo, garantiza la capilaridad del programa Wengage mediante acciones locales, sesiones de formación y encuentros periódicos.

ACTUACIONES PARA EL FOMENTO DE LA DIVERSIDAD

El compromiso de CaixaBank con la diversidad y la inclusión se tangibiliza en el Plan de Igualdad, cuya implementación se apoya en el **Programa Wengage**.



Wengage es el **programa transversal de diversidad e inclusión del Grupo CaixaBank**, diseñado **para fomentar una cultura inclusiva basada en la meritocracia y la igualdad de oportunidades**.

Impulsado por profesionales de todas las áreas, promueve la diversidad en sus múltiples dimensiones: género, generacional, personas con discapacidad, LGTBI y cultural. El Programa Wengage, establece objetivos para cada una de las dimensiones de la diversidad.

Plan de Diversidad e Inclusión 2025–2027

Con el propósito de avanzar en los retos en materia de diversidad e inclusión y **seguir impulsando la evolución del Programa Wengage**, CaixaBank ha desarrollado el **Plan de Diversidad e Inclusión 2025–2027**. Este plan tiene como finalidad consolidar una cultura corporativa más diversa, equitativa e inclusiva, así como potenciar el impacto del Programa Wengage en las personas y los equipos. Los **cuatro ejes del Plan** son:

Entorno seguro

Promovemos entornos profesionales seguros en los que todas las personas se sientan incluidas y valoradas, y dónde su talento pueda desarrollarse plenamente.

Meritocracia

Velamos por la meritocracia y la promoción en igualdad de oportunidades, para fomentar una cultura que valora y reconoce las habilidades diversas que cada individuo aporta.

Personas únicas

Valoramos la singularidad de cada persona y su contribución al equipo. Promovemos una cultura que celebra las diferencias llegando así a soluciones más creativas que nos permitan transformarnos.

AHEAD

Impulsamos nuestro Modelo de Liderazgo AHEAD porque los líderes son referentes a la hora de dar ejemplo e inspirar a los equipos, poniendo a las personas en el centro y promoviendo una cultura inclusiva. Se fundamenta en nuestra esencia contribuyendo y aportando valor a la sociedad y promoviendo la gestión de alianzas.

Y persigue 2 retos

| Impulsar el talento único de cada persona preparado para la transformación.

| Potenciar una cultura inclusiva, que posicione a CaixaBank como empresa referente para sus personas, clientes y sociedad.



A continuación, se destacan las **principales actuaciones llevadas a cabo durante el 2025 en cada uno de los retos:**

RETO 1

Impulsar el talento único de cada persona preparado para la transformación.

Promueve la inclusión real de todas las personas y valora su unicidad, impulsando el desarrollo de su talento en un entorno seguro y orientado al bienestar.

Diversidad de género

CaixaBank está comprometida con el desarrollo profesional basado en la meritocracia, promoviendo las carreras de personas con alto potencial para alcanzar un liderazgo inclusivo y representativo. Todo ello en un entorno equitativo, donde mujeres y hombres puedan desarrollar su talento en igualdad de condiciones. CaixaBank lleva a cabo distintas **actuaciones en relación con la diversidad de género:**

Consolidar una representación equilibrada de género en posiciones clave

Como expresión de su apuesta por la igualdad de oportunidades, CaixaBank asumió el compromiso de **consolidar una representación equilibrada de género en posiciones clave.**

Con el fin de impulsar esta estrategia, CaixaBank estableció el objetivo de alcanzar un **45 % de mujeres mujeres en puestos directivos en 2027**. Este objetivo es monitorizado trimestralmente por el Comité de Diversidad en el marco del Plan de Diversidad e Inclusión 2025-2027.

A 31 de diciembre de 2025, el porcentaje de mujeres en posiciones directivas es de 44 %. Ha aumentado en un 0,6 %, respecto al 2024.



Objetivo 2027

45 %

mujeres en posiciones directivas

44,0 %

En 2025

Mujeres en Posiciones Directivas (a partir de subdirección de oficina grande) para CaixaBank, S.A. Del total de 5.228 puestos directivos, 2.930 corresponden a hombres y 2.298 a mujeres.

Para alcanzar este objetivo, CaixaBank ha definido unas líneas de trabajo centradas en el acompañamiento al desarrollo profesional de las mujeres, el refuerzo de su visibilidad y la garantía de procesos equitativos y meritocráticos. Durante el 2025, **se han llevado a cabo las siguientes acciones:**

- | Realización de **programas de mentoring.**
- | La **consolidación de ternas** en los procesos de promoción interna.
- | El fomento de la conciliación.
- | El **Plan Impulsa**, para potenciar la presencia de mujeres en posiciones directivas en aquellos ámbitos donde su representación es todavía baja. El plan implementa acciones aceleradoras en las fases de: identificación del talento, desarrollo y cobertura de vacantes, que complementan las medidas que ya existen en el actual Plan de Igualdad que se están aplicando en la Entidad.



Mantenerse en la paridad de género

En línea con los valores y principios de diversidad del Grupo, CaixaBank **se marcó el objetivo de situarse cerca de la paridad de género**. Este compromiso implica promover políticas y acciones que garanticen la igualdad de oportunidades, fomentando la presencia equilibrada de mujeres y hombres en todos los niveles del Grupo.

En este sentido, se llevan a cabo acciones específicas, como garantizar que el proceso de selección vigente cumple con el criterio de eliminación de sesgos de cualquier índole. Para ello los profesionales implicados en el proceso de contratación están certificados en formación sobre sesgos inconscientes. Las auditorías periódicas que se realizan del proceso avalan estas prácticas en términos de diversidad.



Objetivo 2027

≈50 %

de mujeres/hombres en la plantilla

55,5 %

Mujeres en la plantilla en 2025

Medidas contra la violencia y el acoso en el lugar de trabajo

El compromiso con los más altos estándares éticos y de integridad corporativa constituye un pilar esencial para CaixaBank. Esta exigencia se traduce en el rechazo a cualquier acción o conducta que suponga un menoscabo a la dignidad de los empleados, ya sean físicas o verbales, presenciales o por cualquier medio, que pueda llegar a crear un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la persona que es objeto de esta.

Con este propósito el Grupo tiene establecidas una serie de medidas para prevenir y eliminar cualquier comportamiento constitutivo de acoso sexual o por razón de sexo que se pudiera producir en el ámbito laboral. Entre ellas cuenta con un procedimiento, a través de los **Protocolos de Acoso**, para arbitrar, prevenir, y dar cauce a las denuncias o reclamaciones que se produzcan a través del canal de denuncias (**véase apartado “Sistema Interno de Información (SII)”**), corregir y sancionar este tipo de conductas.

Asimismo, con el objetivo de proteger a los empleados que hayan sido **víctimas de violencia de género o sexual en su entorno personal**, se realizan **formaciones sobre los derechos laborales** que las asisten, así como **acciones de difusión de buenas prácticas y sensibilización de la plantilla**.

Seguimiento de la evolución de la Brecha salarial de género

El Grupo CaixaBank se sirve de políticas de gestión retributiva que incluyen criterios de detección, y en su caso de reducción de la brecha salarial, tanto en la transmisión y aplicación de las directrices para la gestión retributiva, como en el ámbito del proceso de cobertura de posiciones directivas.

La visión de género se evalúa en todas las posiciones analizadas y se sigue de forma activa la evolución del número de mujeres en posiciones directivas.

En el mes de febrero de 2023 se alcanzó un acuerdo con la Representación Legal de los empleados para la adaptación del **Plan de Igualdad a la normativa, en el que se incluye el Diagnóstico, Registro Salarial y Auditoría Retributiva**. Si bien no existen desviaciones superiores a las que legalmente se han establecido (25 %), para llevar a cabo planes de acción específicos en este ámbito, CaixaBank ha alcanzado el compromiso de analizar las causas y circunstancias que pudieran explicar las diferencias retributivas totales que, en promedio, pudieran existir entre el global de la retribución reconocida a uno y otro sexo que sean superiores al 15 %.

La brecha salarial ajustada¹ es del 1,1 %.

_BRECHA SALARIAL AJUSTADA¹

	Grupo CaixaBank	España	Portugal
2025	1,1 %	1,0 %	1,8 %
2024 ²	1,1 %	1,0 %	2,0 %

¹Se calcula comparando salarios entre empleados con la misma antigüedad en la empresa, que realizan la misma función y que disponen del mismo nivel profesional. **Véase “Glosario y estructura del Grupo - Información no financiera”**

²El cálculo de la brecha salarial ajustada de 2025 incorpora VidaCaixa, que ha pasado a ser estadísticamente significativa. En consecuencia, la información del 2024 ha sido reexpresada teniendo en cuenta dicha modificación.

En relación con la **brecha salarial bruta de género**¹ en 2025 se sitúa en el 13 % (14 % en 2024), siendo el desglose por clasificación profesional: 16,1 % Directivos, 9,3 % Mandos intermedios y 2,3 % Resto de empleados.

CaixaBank continuará trabajando con el objetivo de reducir la eventual brecha de género hasta conseguir su completa supresión. Para lograr esta tendencia se está apostando por iniciativas que desarrollen el talento femenino y que permita incrementar el número de mujeres en posiciones directivas, al mismo tiempo se realizará un seguimiento periódico del registro y auditoría salarial, con el objetivo de implementar medidas de gestión retributiva que reduzcan la brecha.

Adicionalmente a las acciones mencionadas, durante el año 2025 se han llevado a cabo una serie de acciones para impulsar la diversidad de género, entre las que destacan:

- | **Programa de acciones vinculado a la Semana de la Igualdad**, en el marco de la conmemoración del **Día Internacional de la Mujer**, orientado a promover la reflexión sobre la igualdad de género y visibilizar el papel de la mujer.
- | **Análisis de igualdad salarial entre hombres y mujeres** y elaboración del registro y la auditoría salariales, de acuerdo con el Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre.
- | Buzón centralizado y confidencial para que, aquellas personas trabajadoras que puedan ser **víctimas de violencia de género y víctimas de violencia sexual** tengan la posibilidad de comunicar su situación y tras el reconocimiento de CaixaBank de la condición de víctima, se puedan gestionar todos los derechos y medidas legales internamente existentes.
- | **“Mujeres en Finanzas”**, iniciativa estratégica que busca potenciar el talento femenino en disciplinas financieras. El plan incluye acciones específicas para atraer, desarrollar y visibilizar perfiles femeninos en áreas clave, con programas de *mentoring*, itinerarios formativos y participación en foros especializados.



¹ Los valores mostrados se generan utilizando la remuneración bruta media por hora de todos los asalariados. Así mismo, la metodología para el cálculo de la brecha salarial, según la definición normativa (AR 98), es la siguiente: $(\text{Nivel retributivo bruto medio por hora de los asalariados} - \text{Nivel retributivo bruto medio por hora de las asalariadas}) / (\text{Nivel retributivo bruto medio por hora de los asalariados}) \times 100$.

Empleados por horas no garantizadas. En el marco de la legislación laboral española, la definición de la figura de empleado por horas no garantizadas podría llegar a equipararse a la contratación de personal bajo la modalidad fija discontinua dado que, si bien dicho marco contractual es de carácter indefinido, no garantiza la prestación de servicios continua, ni un mínimo de tiempo de trabajo efectivo ya que su realización se encuentra condicionada por circunstancias del mercado u otras relacionadas con el servicio.

Durante los períodos de inactividad, el empleado no cobrará salario, ni se prevén cotizaciones a la Tesorería General de la Seguridad Social. Actualmente, en el Grupo CaixaBank no se dispone de trabajadores en esta situación.

La diversidad de género en cifras

_Nº DE EMPLEADOS DISTRIBUIDOS POR SEXO

	Grupo CaixaBank		España		Portugal		Resto	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
Hombres	20.946	20.210	18.742	18.148	2.019	1.898	185	164
Mujeres	26.174	25.804	23.380	23.156	2.653	2.528	141	120
TOTAL	47.120	46.014	42.122	41.304	4.672	4.426	326	284

_Nº DE EMPLEADOS POR TIPOLOGÍA DE CONTRATO Y SEXO

Grupo CaixaBank	Contrato fijo o indefinido a tiempo completo		Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial		Contrato temporal		Contrato de horas no garantizadas	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
Hombres	20.781	20.074	77	62	88	74	0	0
Mujeres	26.019	25.653	68	62	87	89	0	0
TOTAL	46.800	45.727	145	124	175	163	0	0

_REMUNERACIONES MEDIAS POR SEXO

	Grupo CaixaBank		España		Portugal		Resto	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
Hombres	88.742	84.495	92.570	87.675	51.623	52.559	124.017	117.849
Mujeres	77.002	72.840	80.989	76.236	41.480	41.374	99.585	95.616
TOTAL	82.214	77.952	86.141	81.262	45.844	46.145	115.795	110.828

Véase definición de remuneración media en el apartado "Glosario y estructura".

_REMUNERACIÓN MEDIA DE LOS CONSEJEROS POR SEXO¹

En miles de euros	2025	2024
Hombres	356	197
Mujeres	238	208
TOTAL	309	202

¹ No incluye la remuneración derivada de cargos distintos a los propios de representación del Consejo de Administración y Comisiones delegadas de CaixaBank S.A.

_REMUNERACIONES MEDIAS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO

Remuneración total	Directivos		Mandos intermedios		Resto de empleados	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024
Hombres	151.009	138.568	102.201	98.853	69.219	66.699
Mujeres	126.677	116.889	92.689	89.456	67.270	64.053
TOTAL	140.834	129.606	97.305	94.047	68.067	65.114

Véase definición de remuneración media en el apartado "Glosario y estructura".

_NÚMERO DE INCORPORACIONES Y DESPIDOS POR SEXO

	Grupo CaixaBank			
	Incorporaciones		Despidos	
	2025	2024	2025	2024
Hombres	1.298	1.147	72	64
Mujeres	869	969	49	60
TOTAL	2.167	2.116	121	124

_BAJAS TOTALES Y EXCEDENCIAS VOLUNTARIAS

	Grupo CaixaBank		España		Portugal		Resto	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
Hombres	549	470	413	326	126	134	10	10
Mujeres	430	420	277	258	141	153	12	9
TOTAL	979	890	690	584	267	287	22	19

El porcentaje de rotación de bajas totales y excedencias voluntarias sobre plantilla media en 2025 ha sido del 2,1 %.

Notas:

1. Las cifras de empleados del Grupo se presentan a cierre del período de referencia, sin diferencias significativas respecto a un promedio anual, al no existir estacionalidad relevante en el Grupo.

2. En relación con la recopilación de datos de género, es importante señalar que tanto el género 'Otro', cómo la categoría 'No notificado', no son considerados en el Informe. Esta decisión se basa en el hecho de que, en la actualidad, los géneros distintos del masculino y el femenino no están oficialmente reconocidos ni contemplados en los documentos de identidad emitidos por las autoridades de España y Portugal, donde se concentra la mayor parte de la plantilla. Este enfoque se alinea con las normativas y prácticas legales vigentes en dichas jurisdicciones, garantizando así la coherencia y precisión en la documentación oficial y en los procesos administrativos correspondientes.

CaixaBank ha sido reconocida por su gestión en materia de diversidad de género:



Distintivo DIE de Igualdad en la Empresa, otorgado por el Ministerio de Igualdad.



Consecución del sello **Empowering Women's Talent** por el compromiso en el desarrollo del talento femenino y Best Company for All Talent by Equipos&Talento.



CaixaBank cuenta con el sello de **Diversity Leading Company**, un reconocimiento de Equipos & Talento por su compromiso con la gestión de la diversidad.



7ª empresa en el III Ranking Empresas Igualdad de género de la Fundación Woman Forward, cuyo objetivo es promover el liderazgo femenino en el entorno empresarial

Además, está adherida a principios nacionales e internacionales de fomento de la diversidad:



Código de Buenas Prácticas para la gestión del Talento y la Mejora de la competitividad de la Empresa. Y el proyecto EqualHub, destinado a promover la diversidad de género y generacional en el ámbito empresarial y la sociedad.



Carta de la diversidad, la cual representa un compromiso voluntario promovido a nivel europeo para fomentar la **igualdad de oportunidades y la adopción de medidas antidiscriminatorias**.



Empresa socia de Closingap, asociación de empresas que actúa, en estrecha colaboración entre los sectores públicos y privado, y que analiza el coste de oportunidad económico y social de las brechas de género.



Women in Banking. Iniciativa promovida por varias redes de mujeres en el ámbito de la banca española y con el apoyo y orientación estratégica de la Asociación Española de Banca (AEB), cuyo propósito es liderar e impulsar el cambio concienciando sobre el valor de la mujer en los puestos de decisión de la banca en España.



Iniciativa de la ONU mujeres y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas por el cual CaixaBank asume el compromiso público de alinear sus políticas para hacer avanzar la igualdad de género.



Adhesión a la iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, para acelerar la **representación y el liderazgo de las mujeres en la empresa**.



Alianza STEAM por el talento femenino "Niñas en pie de ciencia" del Ministerio de Educación y Formación Profesional, para **fomentar las vocaciones científicas en niñas y jóvenes**.

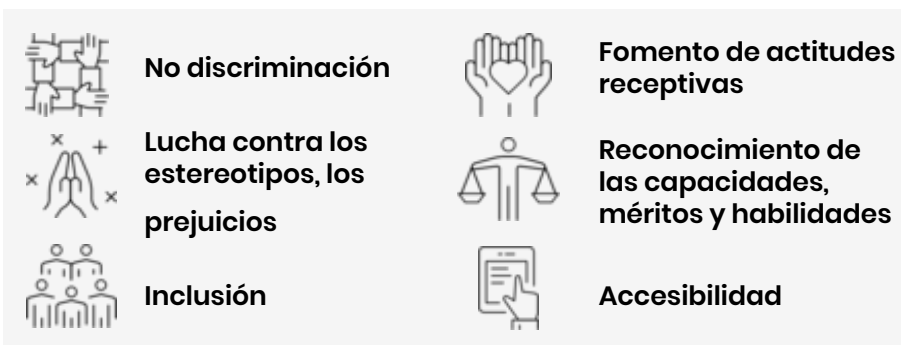


Alianza CEO Por la Diversidad, primera alianza europea que **une a los CEO's en torno a la innovación en diversidad, equidad e inclusión**. Esta alianza está promovida por la fundación CEOE y la Fundación Adecco.

Diversidad de las personas con discapacidad

El Grupo se encuentra comprometido con las personas con discapacidad, la igualdad de oportunidades y el talento, priorizando el respeto a las personas, sus diferencias y capacidades y garantizando la no discriminación. Se reafirma este compromiso en la **Política inclusiva de personas con discapacidad**, que se sustenta en un acuerdo laboral que tiene como objetivo fomentar el respeto e integración a las personas con discapacidad, en las mismas condiciones que el resto de la plantilla.

_PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA



Las principales medidas que incluye son:

- 01 Evaluación específica de cada puesto de trabajo** al que se vaya a incorporar una persona con discapacidad para garantizar que está adaptado a sus necesidades.
- 02 Permisos y medidas** para que los empleados acogidos al protocolo puedan atender cualquier necesidad médica relacionada con su discapacidad.
- 03 Acondicionamiento del entorno laboral** para que cuenten con los medios necesarios para realizar su trabajo: como adaptación braille, medios de comunicación accesibles o incluso, si la discapacidad lo requiere, el acceso con animales de asistencia.


713

Empleados con discapacidad (2025)

650

Empleados con discapacidad (2024)

En 2025 el porcentaje de empleados con discapacidad del Grupo es del 1,5 % (1,4 % en 2024)

En España, la discapacidad se reconoce a partir de un 33 %, mientras que en Portugal se requiere un mínimo del 60 %. En ambos países, los empleados deben contar con un certificado oficial emitido por la administración competente que acredite su grado de discapacidad.

CaixaBank cuenta con un **Plan para la inclusión de personas con discapacidad**, que impulsa y supervisa las iniciativas orientadas a alcanzar la inclusión e integración de todas las personas con discapacidad acompañándolas y fomentando la igualdad de oportunidades. Entre las acciones llevadas a cabo para cumplir estos objetivos destacan:



Refuerzo de la inclusión mediante un **grupo de trabajo transversal** que centraliza la gestión de consultas e incidencias, y la creación de la figura de los **referentes internos con discapacidad visual**, que promueven la accesibilidad.



Incorporación de **profesionales con TEA** (Trastorno del Espectro Autista) en proyectos IT, en colaboración con iniciativas pioneras como **Specialisterne** y **Tasubinsa**.



Campañas de difusión y sensibilización para fomentar el respeto a las personas con discapacidad y favorecer su integración, como la mini serie interna "Talentos sin etiquetas".



Se ha elaborado el **Manual de la discapacidad en CaixaBank**, manual interactivo para conocer los recursos, iniciativas y beneficios que la entidad ofrece para acompañar la discapacidad.



Servicios de orientación y asesoramiento gratuitos con Vivofácil.



Colaboración con entidades como **Incorpora** para identificar profesionales con discapacidad e integrarlos en la plantilla. Programa de la Fundación "la Caixa" que promueve la inserción laboral de las personas en riesgo de exclusión social.

Diversidad generacional

CaixaBank apuesta por la **diversidad generacional como un activo estratégico**, fomentando la riqueza intergeneracional e integrando experiencias, aprendizajes y necesidades propias de cada generación. El objetivo de CaixaBank es responder a las demandas específicas de todas las generaciones presentes en el Grupo, maximizando el valor que aporta esta diversidad y reforzando el compromiso de los empleados.

Para ello, se promueve el intercambio de conocimientos entre generaciones, se impulsa la empleabilidad a lo largo de toda la carrera profesional y se potencia un modelo de liderazgo inclusivo que integra la diversidad generacional, reconoce el talento individual sin importar la edad y se adapta a las expectativas de cada etapa profesional.

CaixaBank ha llevado a cabo distintas **acciones con el objetivo de fomentar la diversidad generacional**, entre las que destacan:

01 Incorporación de talento joven. CaixaBank reafirma su apuesta por la incorporación de talento joven como parte esencial de su estrategia. Consciente del valor que aportan las nuevas generaciones en términos de innovación y dinamismo, el Grupo ha establecido el objetivo de que el 11,4% de su plantilla esté integrada por profesionales menores de 35 años en 2027. Este compromiso refleja su voluntad de seguir construyendo una organización preparada para afrontar los retos del mañana.

Para ello, se prevé la **incorporación de aproximadamente 3.000 jóvenes con perfiles técnicos** clave para la ejecución del Plan Estratégico y el **rejuvenecimiento de la red comercial**. El indicador es monitorizado periódicamente por el Consejo de Administración y el Comité de Dirección, y en caso necesario se adoptarán nuevas medidas para su consecución.



Objetivo 2027

11,4%

de empleados menores de 35 años

10,2 %

Empleados menores de 35 años en 2025

Las **estrategias de contratación y el desarrollo de la marca empleadora** deben permitir atraer y fidelizar al mejor talento joven. Esta estrategia incluye los programas específicos de crecimiento profesional **"Talent Programs"**.

_TALENT PROGRAMS

CaixaBank apuesta por **incorporar talento joven** que combine formación académica con experiencia profesional, anticipando las necesidades futuras de perfiles estratégicos mediante el modelo de **Talent Planning**. A continuación, se describen los principales programas que se han llevado a cabo en 2025:

Programas de excelencia académica y diversidad

El **programa WonNow**, en colaboración con Microsoft Ibérica, está dirigido a mujeres estudiantes de grados STEM. Tiene como fin, potenciar la presencia de mujeres en el ámbito de la tecnología y las ciencias, premia la excelencia académica y promueve su incorporación durante seis meses en posiciones estratégicas. En 2025 se ha celebrado la 8ª edición, con 15 becas otorgadas.



El **Programa de Becas Fundación Randstad y CaixaBank**, lanzado en 2025, está dirigido a estudiantes con discapacidad, en situación de desempleo o con jornada laboral compatible con sus estudios. Ofrece apoyo económico y prácticas profesionales en áreas como Servicio y Calidad IT, y refuerza el compromiso del Grupo con la igualdad de oportunidades y la inclusión del talento diverso.

Programas de incorporación y desarrollo profesional

El **programa New Graduates** está enfocado a jóvenes recién graduados. Ofrece un plan de desarrollo personalizado de dos años que combina experiencia práctica en CaixaBank con formación en escuelas de negocio y universidades de referencia, además del acompañamiento de un tutor.

El **programa “Beca”**, ofrece prácticas universitarias en áreas estratégicas y busca generar alianzas con centros formativos y anticiparse a perfiles críticos. En 2025, 61 participantes.

Programas de prácticas tempranas

El **nuevo programa Summer Internship** ofrece prácticas remuneradas durante el verano a estudiantes universitarios de grado, brindando una primera experiencia laboral en áreas clave de Servicios Corporativos.

Formación Profesional Dual

Programa de formación profesional Dual (a través de CaixaBank Dualiza), para estudiantes de Grado Superior. Los alumnos combinan formación académica con prácticas en oficinas y Servicios Corporativos, guiados por tutores. Esta iniciativa refuerza el compromiso con la empleabilidad juvenil en el ámbito financiero y tecnológico.

02 Nuevo Plan de Diversidad Generacional orientado a promover el equilibrio entre generaciones, poniendo en valor el talento diverso y fomentando las relaciones intergeneracionales. Se impulsarán iniciativas centradas en el aprendizaje continuo, la colaboración entre perfiles sénior y junior, y el acompañamiento del talento recién incorporado.

- | **Análisis interno de la composición generacional actual y su evolución prevista hasta 2027**, junto con programas internos y resultados del Estudio de Compromiso 2024. Este análisis ha permitido identificar fortalezas, áreas de mejora y oportunidades clave como el relevo generacional y la integración de las nuevas generaciones.
- | **Benchmark de buenas prácticas en empresas líderes**, que ha permitido identificar tendencias innovadoras y se ha realizado una comparativa sectorial y multisectorial que ha permitido elaborar un **contraste entre situación interna y benchmark**, centrado en la identificación de gaps, nuevas oportunidades y la priorización de líneas de acción
- | **Equipos transversales**. Se han realizado sesiones de *discovery* con distintas áreas del Grupo. Estas sesiones han aportado una visión compartida sobre los retos generacionales.

03 Sensibilización a toda la plantilla para combatir los prejuicios y eliminar las etiquetas que se han impuesto a cada generación. Destacan los programas: **Curso CeroSesgos** o los contenidos sobre Diversidad e inclusión disponibles en intranet.



La diversidad generacional en cifras

_Nº DE EMPLEADOS DISTRIBUIDOS POR EDAD

	Grupo CaixaBank		España		Portugal		Resto	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
<30 años	2.316	1.797	1.789	1.490	494	279	33	28
30-39 años	5.165	4.981	4.593	4.462	467	433	105	86
40-50 años	22.764	25.057	20.569	22.703	2.076	2.243	119	111
>50 años	16.875	14.179	15.171	12.649	1.635	1.471	69	59
TOTAL	47.120	46.014	42.122	41.304	4.672	4.426	326	284

En el 2025 el porcentaje de empleados menores de 30 años es del 4,9%, del tramo 30 a 39 es del 11,0%, del tramo de 40 a 50 es de 48,3% y mayores de 50 es del 35,8%.

_NÚMERO DE INCORPORACIONES Y DESPIDOS POR EDAD

	Grupo CaixaBank			
	Incorporaciones		Despidos	
	2025	2024	2025	2024
<30 años	1.097	1.019	15	6
30-39 años	753	757	30	32
40-50 años	267	289	42	56
>50 años	50	51	34	30
TOTAL	2.167	2.116	121	124

_Nº DE EMPLEADOS DISTRIBUIDOS POR TIPOLOGÍA DE CONTRATO Y EDAD

Grupo CaixaBank	Contrato fijo o indefinido a tiempo completo		Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial		Contrato temporal	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024
<30 años	2.143	1.676	22	11	151	110
30-39 años	5.118	4.936	30	18	17	27
40-50 años	22.713	24.978	45	60	6	19
>50 años	16.826	14.137	48	35	1	7
TOTAL	46.800	45.727	145	124	175	163

_REMUNERACIONES MEDIAS POR EDAD

	Grupo CaixaBank	
	2025	2024
< 30 años	38.315	36.604
30 - 39 años	62.420	59.328
40 - 50 años	81.947	77.810
> 50 años	94.508	89.850
TOTAL	82.214	77.952

Véase definición de remuneración media en el apartado "Glosario y estructura".

Notas:

Las cifras de empleados del Grupo se presentan a cierre del período de referencia, sin diferencias significativas respecto a un promedio anual, al no existir estacionalidad relevante en el Grupo.

Diversidad LGTBI

Promover y visibilizar la diversidad LGTBI viene por **el convencimiento que no hay nada más valioso que poder ser uno mismo, tanto en la vida personal como en el entorno profesional**. En este sentido, CaixaBank impulsa la diversidad LGTBI como parte de su compromiso con un entorno profesional inclusivo, respetuoso y libre de discriminación, en el que todas las personas puedan mostrarse tal como son y desarrollar su talento en igualdad de condiciones. CaixaBank ha llevado a cabo las siguientes acciones durante el 2025:

- | Actualmente, se está elaborando una **Guía sobre diversidad LGTBI en el entorno laboral**, cuya presentación está prevista en mayo de 2026.
- | **Acciones de sensibilización e inclusión del colectivo LGTBI**. Con motivo del **Día contra la LGTBifobia** y la **Semana del Orgullo**, en 2025 se han impulsado acciones de sensibilización, como publicaciones en la intranet, mensajes temáticos, y actividades en espacios corporativos.
- | **Grupo de Diversidad LGTBI**, creado en 2023 y actualmente formado por 38 profesionales que actúan como red de referencia interna.



Adheridos a la asociación española sin ánimo de lucro REDI que fomenta un **ambiente inclusivo y respetuoso con la diversidad LGTBI en el entorno laboral**.

Diversidad cultural

La Diversidad Cultural es la variedad de culturas que existen y que actúa como un principio de tolerancia entre ellas. **La inclusión cultural implica el reconocimiento de la diversidad cultural** y la promoción de la igualdad de oportunidades para todas las personas. En este sentido, CaixaBank vela por un entorno de multiculturalidad inclusivo que contiene la mirada de igualdad racial y de etnias. Destacan las siguientes acciones:

- | **Guía práctica sobre Diversidad Cultural** que incluye recomendaciones y buenas prácticas para lograr un entorno diverso e inclusivo.
- | **Libro de Recetas del Mundo**, elaborado por personas del Grupo de distintas nacionalidades, como muestra de diversidad cultural y colaboración.



RETO 2

Potenciar una cultura inclusiva, que posicione a CaixaBank como empresa referente para sus personas, clientes y sociedad

Fomentar el orgullo de pertenecer y ser cliente de un Grupo que promueve una cultura inclusiva con todas las personas

Este compromiso se traduce en iniciativas que promueven activamente la diversidad, la igualdad de oportunidades y el respeto por todas las personas.

Wengage impulsa iniciativas con impacto en la sociedad en 2 **áreas clave: el refuerzo de los segmentos y las alianzas estratégicas**, mediante **colaboraciones con organizaciones y programas que refuerzan el compromiso social del Grupo**. Destacan las siguientes acciones:

- | **Consolidación y ampliación de la Red de Agentes de Diversidad e Inclusión**, que aseguran la difusión del Programa Wengage a toda la plantilla.
- | 9ª Edición del **CaixaBank Premio Empresaria**, que reconoce el liderazgo, la innovación y la excelencia profesional de las mujeres empresarias.



- | Realización de **acciones de sensibilización** para convertir a los nuevos agentes y HRBPs (Human Resources Business Partners) en profesionales especialistas de D&I.
- | **Impulso de proyectos que promueven la diversidad, equidad e inclusión en la sociedad**, con foco en innovación, educación e integración laboral (SPECIALISTERNE, Fundación Adecco, Fundación Quiero Trabajo...).
- | **Certificaciones y Alianzas estratégicas**. Renovación de la **certificación EFR en categoría Excelente, del Distintivo de Igualdad en la Empresa** del Ministerio de Igualdad, además de alianzas con entidades referentes a nivel nacional e internacional que promueven la DEI.

Este enfoque integral ha sido reconocido con importantes galardones y certificaciones, entre ellos:



"Mejor Banco en Diversidad e Inclusión en Europa".



La Certificación EFR en el nivel de Excelencia A



La Certificación **TOP DIVERSITY COMPANY 2025** otorgada por Intrama, que destaca nuestro compromiso real con la Diversidad, la Equidad y la Inclusión en el entorno corporativo,



Primer premio en los VIII Premios de Diversidad, Equidad e Inclusión de la Fundación Adecco al **mejor plan estratégico de diversidad e inclusión**.

DESARROLLO PROFESIONAL DEL TALENTO

El Grupo CaixaBank apuesta por potenciar las competencias críticas de sus profesionales y por su desarrollo, en base a una estrategia que da respuesta a los retos del mercado, a las necesidades de cada colectivo y a las individualidades de cada profesional, según su función y responsabilidad.

POLÍTICAS Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE DESARROLLO DE PERSONAS

CaixaBank cuenta con los **Principios de Actuación de Formación y Desarrollo de Personas**, que establecen un marco claro para el desarrollo profesional y personal de todos los empleados. Este marco se alinea con el Plan Estratégico, promoviendo una cultura de aprendizaje continuo y la excelencia mediante el Modelo de Liderazgo AHEAD y el modelo *Development by Skills*.

Se describe esta política junto con el resto de políticas que afectan al personal propio en el apartado **“Marco de políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad”**.

ACTUACIONES PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL

El Grupo considera el desarrollo y la formación un pilar esencial para potenciar el crecimiento de su talento interno. Por ello, se enfoca en fortalecer las habilidades de su plantilla, favoreciendo que cada empleado pueda maximizar su potencial en un entorno de constante transformación.

En 2025, esta visión se ha consolidado a través de la evolución del **modelo *Development by Skills***, que articula un **plan de acción integral centrado en el desarrollo profesional y formativo**.

Development by Skills

Pretende transformar el modelo de desarrollo de los empleados del Grupo, y **evolucionarlo hacia un modelo de gestión basado en conocimientos y habilidades (*skills*)**, que pone a cada empleado en el centro de su propio desarrollo, impulsando la adquisición (*reskilling*) y desarrollo (*upskilling*) de habilidades clave o críticas para la competitividad del Grupo y la empleabilidad de las personas.

Esta actuación, tiene un carácter transversal en todo el Grupo y está diseñada para contribuir al cumplimiento de metas estratégicas centradas en el desarrollo del talento, la mejora continua y el crecimiento profesional alineado con las necesidades de cada empleado, identificadas a través de evaluaciones basadas en conocimientos y habilidades (*skills*).

PeopleSkills

En el marco del proyecto *Development by Skills*, CaixaBank dispone de la **plataforma *PeopleSkills*** que permite a todos los empleados:

- | **Gestionar sus *skills***, consultando los resultados del proceso de *Skills Review*, identificando sus áreas de mejora e introduciendo *skills* adicionales a su *job profile*.
- | **Desarrollar sus *skills*** a partir de una funcionalidad avanzada que recomienda formaciones asociadas a cada una de las *skills* en función de los *gaps* y *job profile* de cada empleado.

Durante el 2025 se ha desarrollado una **nueva funcionalidad que permite comparar *skills* con otros perfiles** y recibir recomendaciones de formación y desarrollo según los intereses profesionales declarados por cada empleado.

Además, se ha avanzado en el diseño de ***PeopleSkills* para directivos**, una plataforma orientada tanto al autodesarrollo del directivo como a potenciar su papel como impulsor clave en el desarrollo de los equipos. Esta herramienta integra un cuadro de mando con los principales indicadores de talento de sus colaboradores, facilitando una visión global y estratégica para la gestión del talento. En 2025 se ha lanzado un piloto y está prevista su implantación para 2026.

El proceso de valoración por *skills*, sigue siendo uno de los pilares del *Development by Skills*, fomentando una cultura de *feedback* continuo y conversaciones orientadas al desarrollo. Este enfoque permite al Grupo disponer de una visión integral de cada empleado y de su potencial de crecimiento profesional. Para lograrlo, el Grupo cuenta con herramientas como el ***Skills Review* y *AHEAD Review***.

Skills Review

Este proceso de valoración permite configurar el mapa de conocimiento y habilidades del Grupo e identificar *gaps* de desarrollo para implementar programas de *upskilling* y *reskilling* como respuesta a los *gaps* detectados. Se evalúan tanto las habilidades técnicas (*hard skills*) como las habilidades personales (*soft skills*), lo que gracias a haber definido una arquitectura única de *skills* y perfiles profesionales permite disponer de una versión completa del perfil profesional.

_PROCESO DE VALORACIÓN DE SKILLS REVIEW



Durante 2025 se ha llevado a cabo un ejercicio de **People Planning** orientado a identificar y priorizar los perfiles más críticos y estratégicos para CaixaBank. A partir de este análisis, **se han diseñado itinerarios específicos de desarrollo y formación** para anticipar necesidades futuras y garantizar la sostenibilidad del talento clave. Paralelamente, se ha **revisado y actualizado la definición de los perfiles profesionales**, adaptándolos a la evolución del mercado y a las necesidades del Grupo. Este proceso ha permitido mantener una arquitectura de competencias alineada con las tendencias actuales y los retos estratégicos, facilitando una gestión del talento más ágil y proactiva.

Por último, **derivado del último proceso de valoración**, este año **se han realizado distintas formaciones** para potenciar los perfiles críticos e impulsar la transformación del Negocio, destacando:

- | **Itinerarios para perfiles críticos:** Itinerarios de Desarrollo para Asesores patrimoniales, *Project Manager*, *Data Analyst*, *Data Scientist*, *Trader* de mercados y Comunicación Externa.
- | **Itinerarios formativos para la transformación del Negocio:** Se han realizado 164 talleres presenciales en Banca *Retail* y *Connecta* para acompañar al nuevo gestor de banca personal en su rol y estrategia. Paralelamente se han realizado *webinars* y formaciones sobre economía conductual y técnicas de venta y varias formaciones online para impulsar la transformación en estos segmentos.

Ahead Review

Este proceso de evaluación directiva contribuye al objetivo de **impulsar el desarrollo y crecimiento directivo**, bajo el modelo de Liderazgo AHEAD. Se centra exclusivamente en las *soft skills* y en comportamientos observables y medibles para cada nivel de liderazgo desglosados en comportamientos específicos que constituyen la base del proceso de valoración de AHEAD Review (9 *soft skills* y 28 comportamientos).

En 2025, se ha realizado una **revisión del modelo de valoración directiva (AHEAD Review)**, actualizando el modelo comportamental de las *soft skills* para asegurar su alineación con las necesidades actuales del Grupo. Además, se ha ajustado el proceso de valoración, implantando un proceso 360° que recoge de manera simultánea las distintas visiones (equipo, pares y responsables).

Adicionalmente, el foco se ha puesto especialmente en la realización efectiva de las conversaciones de *feedback*, así como en la definición de los Planes de Desarrollo Individual (PDI).



CARACTERÍSTICAS DEL MODELO AHEAD REVIEW

01 Visión 360°

Con la visión de todos los profesionales que interactúan regularmente con el directivo, incluyendo la visión transversal de sus pares.

02 100 % alineado con el modelo de liderazgo

Assessment bajo el marco de comportamiento AHEAD basado en la identificación de evidencias recogida de valoraciones cualitativas y niveles de potenciales.

03 Evaluadores preparados

Preparación de los directivos para la valoración propia, a superiores y compañeros bajo el marco de comportamiento AHEAD a través de materiales formativos,

04 Máxima transversalidad

Nuevo proceso de calibración que objete la valoración y asegure sistemáticamente la visión transversal.

05 Completamente digitalizado

Proceso integrado en los sistemas de CaixaBank, con *dashboards* para el seguimiento y análisis de los resultados..

06 Proceso integrado en los sistemas

Con *dashboards* para el seguimiento y análisis de los resultados del proceso de valoración.

_PROCESO DE VALORACIÓN AHEAD REVIEW

Visión 360°

- | Proceso de nominación de pares e identificación de colaboradores.
- | Autovaloración:
Visión Ascendente
Visión Transversal,
Visión Responsable.

Feedback y desarrollo

- | *Feedback*, definición de PDI y acciones de desarrollo.
- » | Acompañamiento por parte HRBP y Responsable.

Derivado del último proceso de valoración, este año se han realizado distintas formaciones para cubrir los *gaps* detectados, destacando:

I Formación en *Feedback* y Plan de Desarrollo Individual (PDI)

Una vez completado el proceso *AHEAD Review*, este programa de formación y acompañamiento tiene como objetivo dar a conocer los beneficios de las conversaciones de *feedback* como herramienta para el desarrollo de los equipos, así como profundizar en los momentos clave en los que ofrecer el *feedback* y trabajar conjuntamente en un plan de desarrollo individual.

I Formación GAP *AHEAD Review*

Talleres a cargo de escuelas de negocios, se centran en los comportamientos asociados a cada *soft skill* del Modelo de Liderazgo *AHEAD* y proporcionan herramientas prácticas para la mejora sistemática. Se imparten nueve acciones de desarrollo, una para cada *soft skill* del Modelo *AHEAD*.

I Programa de Desarrollo Directivo a DAN

Programas específicos de desarrollo de habilidades directivas y de liderazgo para el colectivo DAN (Direcciones de Área de Negocio), o los *coachings* de respuesta a necesidades detectadas en el proceso *AHEAD Review*.

Tanto el proceso de valoración del *Skills Review* como el *AHEAD Review*, han ido acompañados de un **proceso de comunicación, formación y promoción de la cultura de valoración dentro del Grupo**, así como un plan de formación adaptado a los roles desempeñados en cada ámbito, asegurando que todos los involucrados estuvieran preparados para sus responsabilidades.

96 %

Empleados que han realizado una evaluación del rendimiento o evaluación de *Skills* (*Ahead* y *Skills Review*) en el Grupo CaixaBank (evaluaciones del personal)

Del que:

96 %

Hombres han realizado evaluación

96 %

Mujeres han realizado evaluación

12.359

Participantes en programas de desarrollo

Este compromiso se traduce en iniciativas que refuerzan la formación continua y la adquisición de nuevas competencias, alineadas con los retos estratégicos del Grupo. En este sentido, CaixaBank, S.A. se ha fijado como **objetivo convocar a programas formativos certificados al 90% de los empleados que ocupan perfiles críticos en CaixaBank antes del 2027**.


Objetivo 2027
90%

De empleados con perfiles críticos y con gaps de habilidades identificados convocados a formaciones

59%

Empleados con perfiles críticos y con gaps de habilidades identificados convocados a formaciones en 2025

Otros programas de formación para el talento directivo

Adicionalmente, en relación con el **talento directivo** el Grupo fomenta los programas de desarrollo profesional a nivel directivo, pre-directivo y de colectivos críticos. Destacan:

- | **Programas de Desarrollo para posiciones directivas clave.** Tienen el objetivo de aportar y reforzar la visión estratégica y global, potenciando el liderazgo y la toma de decisiones en entornos cambiantes, además de potenciar capacidades críticas como la agilidad, el desarrollo del talento o la tecnología, poniendo de relieve el Modelo de Liderazgo AHEAD y la Cultura Corporativa.
- | **Programas de Talento Directivo.** Dirigidos a profesionales de Servicios Corporativos y Red Comercial, buscan fortalecer habilidades clave, anticipar tendencias que impactan en la transformación del Grupo y preparar a los directivos para afrontar nuevos desafíos. Promueven la innovación, el autoconocimiento y el liderazgo personal, con herramientas ejecutivas de acompañamiento para acelerar el desarrollo de competencias en la gestión de equipos. Se centran en transformación, sostenibilidad y talento, analizando dinámicas globales, anticipando retos del sector financiero, asumiendo responsabilidad en sostenibilidad a largo plazo y reflexionando sobre el liderazgo y su impacto en la cultura corporativa. Se realizan con la participación de escuelas de negocio de primer nivel.

| **Programas Pre-directivos:** dirigidos a profesionales de distintas áreas de Servicios Corporativos y Red Comercial, que a través de herramientas como el *mentoring*, el *coaching* o la formación en competencias de liderazgo consiguen acelerar el desarrollo de las habilidades de estos profesionales en la dirección de equipos.

Destaca **Thinking Ahead**, programa de desarrollo de habilidades con el objetivo de capacitar en tendencias que pueden influir en la transformación del Grupo, así como las competencias necesarias para enfrentar nuevos retos, promover una cultura de innovación, desarrollo de autoconocimiento y autoliderazgo.

| **Procesos de acompañamiento:** incluyen *coaching* y *mentoring* como herramientas clave para el desarrollo del talento.

| El **coaching** se alinea con el Modelo de Liderazgo, impulsando el crecimiento de directivos y mejorando los resultados a través de la transformación cultural. Incluye programas personalizados basados en el proceso AHEAD Review y sesiones *ad hoc* para necesidades específicas.

| El **mentoring** abarca programas dirigidos al desarrollo de mujeres, integración del talento joven (*New Graduates*, *WonNow*, *Dualiza* o *Becarios*) y el programa **Buddy** para acompañar a nuevos empleados. Estos procesos garantizan la preparación y evolución de los profesionales ante futuros desafíos.



Formación continua

El Grupo CaixaBank apuesta por la formación y el impulso de las habilidades profesionales, con el objetivo de capacitar a todos los empleados. En este sentido, el proyecto **Development by Skills** es la base para el desarrollo de los empleados.

La solidez y el nivel de implantación del modelo formativo facilita la anticipación y la posibilidad de dar respuesta de manera ágil a las, cada vez más cambiantes, necesidades formativas del Grupo.

El modelo formativo del Grupo pone a los empleados en el centro de su experiencia de aprendizaje, consolidando metodologías de aprendizaje digitales e innovadoras que se adaptan a las necesidades del empleado y permiten un aprendizaje continuo a través de la **plataforma de formación Virtuala**.



_PRINCIPALES DATOS DE FORMACIÓN DEL GRUPO CAIXABANK

18,1 MM€

de inversión total en formación

15,4 MM€ en 2024

2.810.229 horas

de formación en total

2.992.780 en 2024

91,6 %

Formación online

8,4 %

Formación presencial

388 €

De inversión en formación por empleado

339 € en 2024

60,3 horas

de formación por empleado

65,9 en 2024

100 %

personas que han realizado formación

60,0 horas 60,4 horas

formación por empleado hombre

formación por empleado mujer



La formación va dirigida a la totalidad de la plantilla, con independencia de la tipología de su contrato.

El Grupo considera la formación de sus empleados un eje estratégico esencial. Prueba de ello es la fijación de objetivos ambiciosos que refuerzan su apuesta por el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional. Para el 2027, se ha fijado los siguientes objetivos:


Objetivo 2027

Mantener el 100 % de la plantilla formada

El Grupo CaixaBank continúa apostando por tener a la totalidad de la plantilla formada para desarrollar su función de la mejor manera posible y prueba de ello es que **ha vuelto a alcanzar el 100 % de la plantilla formada en 2025**. Este logro se sustenta en la oferta de programas de desarrollo y formación (normativa, corporativa y autoaprendizaje) accesibles y adaptados a las necesidades estratégicas de todos los empleados del Grupo.

100 %

En 2025


Objetivo 2027

Mantener la valoración de satisfacción con la formación recibida por parte de la plantilla. >4 (en base 5) de media de satisfacción de los cursos.

CaixaBank S.A. ha alcanzado en 2025 una **valoración media de satisfacción de la formación** del 4,2 (en base 5). Este resultado refleja el éxito de las iniciativas formativas, en el que los empleados valoran principalmente la utilidad y aplicación de lo aprendido y el uso de metodologías innovadoras. A la finalización de cualquier actividad de formación se recoge *feedback* de los participantes, hecho que permite ajustar y mejorar continuamente la oferta formativa.

4,2

En 2025

Modelo formativo


CaixaBank Campus es el modelo pedagógico bajo el que se estructura la oferta formativa de la Entidad, y que engloba todas las herramientas que CaixaBank pone a disposición de sus profesionales, fomentando la cultura el aprendizaje continuo. Su estrategia se basa en **tres elementos fundamentales**.


Conocimiento conectado y compartido

En CaixaBank, el conocimiento no es estanco, sino que está interconectado y en constante movimiento. Gracias a esta interconexión, surgen nuevas ideas, evolucionando de forma espontánea. Se basa en compartir conocimiento, en la horizontalidad y transversalidad.


Impulsando la transformación del negocio

El sector financiero se ha transformado en los últimos años casi más que en toda su historia. El negocio se transforma y se buscan nuevas oportunidades. Esta cultura tan propia de CaixaBank, permite que surjan oportunidades de aprendizaje en cualquier momento. El desarrollo de las personas resulta clave para la transformación del negocio.


Aprendizaje continuo

Un mundo incierto en constante cambio requiere formación continua para adquirir nuevas habilidades necesarias. Se consigue gracias a una cultura abierta y colaborativa entre profesionales.

Adicionalmente, se cuenta con **los impulsores del aprendizaje** (personas, herramientas o canales clave) permiten implementar la estrategia y el plan definido:



Virtaula + plataformas externas

Una plataforma virtual, accesible, intuitiva y sencilla, capaz de adaptarse a los potenciales desarrollos de aprendizaje que vengan en el futuro.

Capaz de actuar como centralizador de formaciones con otras plataformas externas (como Comerstone).

Virtaula.

Dentro de la estrategia de aprendizaje del Grupo, uno de los pilares del modelo formativo del Grupo e impulsor del aprendizaje, es la Plataforma Virtaula. Una plataforma virtual que incorpora el modelo pedagógico de **CaixaBank Campus**.



Trainers

Al garantizar el comercio de los *Trainers* (referentes de conocimiento que actúan como formadores internos), se mantiene un conocimiento compartido y conectado entre toda la compañía.

Existen 4 tipos de Trainers: Digital, Negocio, Cultura y Riesgo-Morosidad.



Escuelas externas

Escuelas de referencia del país ofrecen a la plantilla conocimiento reglado mediante certificaciones o postgrados.

Este modelo **estructura la oferta formativa** en tres grandes bloques:

1. Normativa

Formación obligatoria exigida por el regulador: incluye tanto formación de corta duración, así como las certificaciones en LCCI (Ley de Contrato de Crédito Inmobiliario), IDD (*Insurance Distribution Directive*) y MiFID.

2. Corporativa

Formación para poder dar respuesta a los retos y necesidades del negocio. Incluye la formación recomendada a través de PeopleSkills y la formación adaptada a las necesidades de cada persona, según *job profile* y *gap*.

3. Autoaprendizaje

Formación disponible a través de *PeopleSkills* y las distintas escuelas formativas disponibles, que da respuesta a las necesidades individuales de los empleados: Escuela IA, Escuela de Sostenibilidad, Academia virtual de inglés (*Education First*), *agile*, riesgos, comercial, bienestar, finanzas, etc.

El Grupo CaixaBank complementa su enfoque de formación con programas específicos en diversas áreas clave, como sostenibilidad, transformación digital y liderazgo, fortaleciendo así las competencias de su plantilla en línea con los retos estratégicos actuales.

Formación ASG

Dentro de la formación corporativa destaca la formación en materia de sostenibilidad (ASG). En 2025 se ha seguido con la implantación **del Plan de Formación ASG 360º**, siendo las acciones más relevantes:

- | Formación en el Programa de especialización en nuevas tecnologías energéticas (dirigido a colectivos específicos de Riesgos y Banca Corporativa).

- | Continuación del proceso de Certificación en Financiación e Inversión Sostenible.
- | Realización de un ciclo de conferencias sobre el proceso transición energética y su impacto global.

_DETALLE DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE FORMACIÓN EN SOSTENIBILIDAD PARA EL GRUPO CAIXABANK¹

	2025	2024
 Formación generalista Formación obligatoria y formación troncal	Formación continua de MiFID e IDD Entorno normativo en las finanzas sostenibles Primeros pasos en la sostenibilidad y Finanzas La energía sostenible como fuente de rentabilidad Formación Generación+ (colectivo Sénior) Formación en Accesibilidad	Formación sobre la normativa del Test de Idoneidad Formación de Profundización en Sostenibilidad Formación normativa continua para colectivos
 Formación recomendada especialista Incluye formación recomendada para cubrir las diferentes necesidades de de segmentos y/o áreas	Formación y certificación Inversiones sostenibles Programa de Especialización en nuevas tecnologías energéticas Ciclo para la transición energética Programa de formación Referentes	Formación y Certificación en Inversión y Financiación Sostenible Webinars adhoc Programas de formación para referentes
 Formación especialista Peticiones puntuales en función de necesidades concretas de los equipos	CESGA en 3 ediciones formativas Inscripciones externas	CESGA (<i>Certified ESG Analyst</i>) Programas específicos en abierto
 Autoformación Escuela de sostenibilidad/ Virtuala Formación voluntaria disponible en Virtuala	Actualización y nuevas formaciones en cambio climático: Formación de Impacto Prevención <i>Greenwashing</i> y <i>Socialwashing</i> Finanzas en los Hogares Tendencias Geopolíticas en Energía y Clima Consecuencias de la Longevidad	Actualización y nuevas formaciones en cambio climático Agencias y <i>ratings</i> Derechos Humanos Inversión socialmente responsable Contribución a la mejora del medio ambiente
	37.556 EMPLEADOS ÚNICOS FORMADOS	30.950 EMPLEADOS ÚNICOS FORMADOS
	217.797 HORAS	231.120 HORAS

¹ No incluye BPI.

_Desarrollo profesional en cifras

_NÚMERO DE EMPLEADOS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

	Grupo CaixaBank		España		Portugal		Resto	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
Directivos	5.586	5.366	5.310	5.098	247	238	29	30
Mandos intermedios	8.948	8.484	8.290	7.877	483	491	175	116
Resto de empleados	32.586	32.164	28.522	28.329	3.942	3.697	122	138
TOTAL	47.120	46.014	42.122	41.304	4.672	4.426	326	284

_NÚMERO TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

	Grupo CaixaBank	
	2025	2024
Directivos	317.743	234.762
Mandos intermedios	514.614	308.947
Resto de empleados	1.977.871	2.449.071
TOTAL	2.810.229	2.992.780

_NÚMERO DE INCORPORACIONES Y DESPIDOS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

	Incorporaciones		Despidos	
	2025	2024	2025	2024
Directivos	45	26	16	19
Mandos intermedios	154	108	17	12
Resto de empleados	1.968	1.982	88	93
TOTAL	2.167	2.116	121	124

_NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS DISTRIBUIDOS POR TIPOLOGÍA DE CONTRATO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Grupo CaixaBank	Contrato fijo o indefinido a tiempo completo		Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial		Contrato temporal	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024
Directivos	5.577	5.356	9	10	—	—
Mandos intermedios	8.931	8.472	13	10	4	2
Resto de empleados	32.292	31.899	123	104	171	161
TOTAL	46.800	45.727	145	124	175	163

_REMUNERACIONES MEDIAS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

	Grupo CaixaBank	
	2025	2024
Directivos	140.834	129.606
Mandos intermedios	97.305	94.047
Resto de empleados	68.067	65.114
TOTAL	82.214	77.952

Véase definición de remuneración media en el apartado "Glosario y estructura".

Notas:

Las cifras de empleados del Grupo se presentan a cierre del período de referencia, sin diferencias significativas respecto a un promedio anual, al no existir estacionalidad relevante en el Grupo.

ENTORNO LABORAL

CaixaBank promueve la seguridad en el empleo de su personal mediante condiciones laborales justas, un paquete retributivo competitivo y equitativo que incluye, además de la compensación salarial, un conjunto de beneficios sociales y financieros. Asimismo, el Grupo ofrece un amplio abanico de medidas de conciliación y programas de bienestar, asegurando así la fidelización del talento y un compromiso sostenible a largo plazo.

CaixaBank cuenta con **políticas internas que regulan aspectos concretos de las condiciones de trabajo** como es la Política de Remuneraciones o la Política de Prevención de Riesgos Laborales.



Las condiciones laborales de la plantilla del Grupo se regulan mediante los convenios sectoriales aplicables a las distintas sociedades. Asimismo, existen acuerdos internos que mejoran las condiciones establecidas en dichos convenios.

NORMAS LABORALES Y DERECHOS DE LA PLANTILLA

En el Grupo es básico el respeto a las normas y condiciones laborales, a los derechos de la plantilla, tales como la libertad de asociación y representación sindical y a los derechos de sus representantes. El diálogo y la negociación forman parte del modo de abordar cualquier diferencia o conflicto en el Grupo.

El Grupo aplica los Convenios y los acuerdos laborales internos vigentes, garantizando un entorno de trabajo equitativo, seguro y en pleno cumplimiento con la legislación.

El Convenio Colectivo de Cajas y Entidades Financieras de ahorro es aplicable a la totalidad de la plantilla de CaixaBank S.A. y se complementa con acuerdos internos que desarrollan y mejoran las condiciones reguladas en el mismo. **El convenio vigente**, firmado el 18 de abril de 2024 para el período **2024-2026**, establece una revisión salarial acumulada del 11 % (5 % en 2024, 3 % en 2025 y 3 % en 2026), con una cláusula adicional que prevé una compensación de hasta un 3 % si la inflación acumulada supera dicho porcentaje. Asimismo, se acordó un pago único de 1.000 euros en 2024 para toda la plantilla, la eliminación del nivel XIV como nivel de incorporación y la ampliación de un día adicional de libre disposición por cada año de vigencia del convenio.

El resto de las empresas del Grupo CaixaBank se rigen por el Convenio Colectivo Sectorial vigente en cada momento, en función de la actividad que desarrollan o el país en el que están ubicadas.



NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y DIÁLOGO SOCIAL

CaixaBank respeta el derecho de todos los empleados a formar sindicatos y a que se afilien libremente a la sección sindical que consideren oportuna, así como a ejercer la actividad sindical dentro del Grupo, eliminándose cualquier tipo de discriminación hacia aquellos empleados que desempeñan la actividad sindical. Adicionalmente, existe un acuerdo con la Representación Laboral de los empleados en el cual la Dirección manifiesta su total neutralidad con el proceso electoral y pone a disposición de la plantilla y los sindicatos todos los medios para el correcto desarrollo de los procesos.

CaixaBank mantiene un permanente y fluido diálogo con los representantes de los trabajadores, que ha conllevado a la firma de numerosos acuerdos laborales sobre todas las cuestiones laborales que afectan a los empleados y que en su conjunto han supuesto una mejora de las condiciones laborales en cada momento.

99,7 %

% de empleados del Grupo CaixaBank cubiertos por algún convenio colectivo.

97,8 %

% de empleados del Grupo CaixaBank representados por la representación legal de los trabajadores.

No hay existencia de acuerdos con los trabajadores para su representación por un Comité de Empresa Europeo, de la Sociedad Europea (SE) o de la Sociedad Cooperativa Europea (SCE).

	Cobertura de la negociación colectiva	Diálogo social
Tasa de cobertura	Asalariados - EEE (para los países con > 50 asalariados que representa >10 % - total asalariados)	Representación en el lugar de trabajo (solo EEE) (para los países con >50 asalariados que representan >10 % total asalariados)
80-100 %	España (100 %) Portugal (98 %)	España (98 %) Portugal (98 %)

No se incluye la divulgación relativa a la cobertura por convenios de negociación colectiva fuera del Espacio Económico Europeo (EEE), dado que el número de empleados del Grupo en dichas geografías no es material y no alcanza los umbrales de relevancia establecidos para el desglose regional (habitualmente >50 empleados y/o >10 % del total).

COMPROMISO CON LA ESTABILIDAD Y EL EMPLEO INDEFINIDO

En CaixaBank, la estabilidad laboral, las condiciones de empleo dignas y el crecimiento a largo plazo de los empleados que forman parte del Grupo constituyen pilares fundamentales de la estrategia de gestión. Por ello, **CaixaBank promueve activamente la contratación mediante contratos indefinidos**, como muestra de su apuesta por relaciones laborales duraderas y sostenibles. No obstante, CaixaBank puede efectuar, en determinadas ocasiones, contrataciones mediante modalidades contractuales destinadas a abordar necesidades temporales (enmarcadas siempre en lo que la legalidad vigente permite y respetando estrictamente la finalidad de dicha temporalidad).

En línea con este compromiso, el Grupo se ha fijado como objetivo, que aproximadamente el 100 % de la plantilla cuente con contratos indefinidos. Esta meta refleja la voluntad de ofrecer seguridad y confianza a todos los empleados, favoreciendo su desarrollo.

En los próximos años, la monitorización continua de este indicador permitirá garantizar implementar las medidas necesarias para su cumplimiento.


Objetivo 2027
100 % de la plantilla

Promover la estabilidad laboral con aproximadamente el 100 % de la plantilla con contrato fijo.

99,6 %

En 2025

PROTECCIÓN SOCIAL

De acuerdo con la legislación laboral, **todos los empleados del Grupo CaixaBank cuentan con protección social** frente a escenarios como permisos parentales, enfermedades, accidentes laborales, discapacidades adquiridas, así como jubilación o desempleo.

CaixaBank facilita a todos los empleados protección por la pérdida de ingresos causada por enfermedad, accidente laboral, discapacidad adquirida y baja por paternidad. Adicionalmente a los servicios públicos de salud, **CaixaBank ofrece coberturas adicionales privadas de salud** y los empleados suelen percibir el salario íntegro durante los períodos de enfermedad a partir del complemento de la prestación pública. Asimismo, la normativa laboral aplicable en cada momento permite que los empleados cuenten con cobertura pública ante la pérdida de ingresos por desempleo.

En relación con el permiso por nacimiento por hijos, **CaixaBank amplía los permisos** establecidos por ley (*véase apartado “Conciliación laboral”*). Por último, todos los empleados disponen de una cobertura adicional y específica que, a través de los planes de pensiones CaixaBank complementa las prestaciones públicas para atender contingencias como la jubilación, que están cubiertas por los sistemas de gestión pública (*véase apartado “Compensación adecuada y meritocrática”*).

PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LOS EMPLEADOS

El Grupo CaixaBank considera el respeto a los derechos humanos como un pilar esencial de sus valores corporativos, responsabilizándose en promoverlos y respetarlos dentro de su ámbito de actuación.

En este sentido, se compromete a que todas sus **políticas y procedimientos estén alineados con los derechos humanos**, asegurando que su respeto sea un eje transversal en todas las actividades del Grupo, así como en las interacciones con terceros vinculados a su actividad empresarial. Para garantizar este compromiso, dispone de los *Principios de Derechos Humanos* que establece el compromiso del Grupo con los más altos estándares en derechos humanos como la **Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas**, el **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, los **Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas**, las **Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales**, la **Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)** y la **Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea**.

Para gestionar y mitigar los impactos en los derechos humanos, **el Grupo ha establecido un proceso de diligencia debida** (*véase apartado “Proceso de debida diligencia en materia de Derechos Humanos”*).

El Grupo CaixaBank mantiene una relación con sus empleados basada en el **respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación**. Por este motivo cuenta con políticas, como por ejemplo las de selección, gestión, promoción, desarrollo personal o remuneración, que se basan en el respeto a la identidad sexual, expresión de género, orientación sexual, origen étnico, nacionalidad, creencias, religión, opinión política, afiliación, edad, estado civil, discapacidad y otras condiciones protegidas por el derecho. Asimismo, el Grupo interactúa con sus empleados, y consulta con organizaciones que representan sus intereses en materia de Derechos Humanos, como por ejemplo los sindicatos (*véase apartado “Negociación colectiva y diálogo social”*).

En los Principios de Derechos Humanos, CaixaBank se compromete a respetar los Convenios de la OIT sobre el **rechazo y prohibición del trabajo forzoso y del trabajo infantil**, además de promover la seguridad y salud laboral mediante planes preventivos y fomentar la inclusión de personas con discapacidad.

Del mismo modo, CaixaBank **promueve la diversidad y la igualdad de oportunidades** a través de los planes de igualdad, así como con los Protocolos para la prevención, tratamiento y eliminación del acoso, que erradican cualquier comportamiento relacionado con la discriminación o el acoso. Adicionalmente, CaixaBank cuenta con políticas de diversidad que incluyen motivos de discriminación como el origen racial, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, la discapacidad, la religión y la ascendencia nacional (*véase apartado “Diversidad e igualdad de oportunidades”*).

Asimismo, el Grupo **dispone de mecanismos de denuncia** para asegurar el cumplimiento ético de sus políticas y compromisos en materia de derechos humanos y garantizar un análisis imparcial y una respuesta adecuada ante posibles incumplimientos. En 2025 no se han identificado incidentes graves relacionados con los derechos humanos (*véase apartado “Gobernanza – Canal de Denuncias”*).

CaixaBank **extiende estos compromisos en materia de derechos humanos a su cadena de valor**, mediante la aplicación de exclusiones generales aplicables a todos los clientes y proveedores. Asimismo, se garantiza la **inexistencia de grupos de exclusión social** entre los empleados, promoviendo condiciones laborales justas, inclusivas y seguras para todos.

CONCILIACIÓN LABORAL

La conciliación entre la vida laboral y personal es una prioridad **estratégica** para CaixaBank, que desde hace años impulsa políticas de desconexión y medidas orientadas a crear un entorno flexible e inclusivo. Este compromiso se refleja en la renovación, por decimoquinto año consecutivo en 2025, del **Certificado EFR** (Empresa Flexible y Responsable) en el **nivel máximo de excelencia (A)**, otorgado por la Fundación MásFamilia. Este reconocimiento avala un modelo de gestión basado en la mejora continua y la apuesta de CaixaBank por impulsar políticas de gestión de la conciliación, considerando las necesidades de los empleados y ofreciendo un ambiente de trabajo flexible e inclusivo.



El movimiento EFR forma parte de la Responsabilidad Social Empresarial, promoviendo responsabilidad y respeto hacia la conciliación de la vida familiar y laboral. Además, fomenta la igualdad de oportunidades e inclusión de colectivos desfavorecidos, basándose en la legislación vigente y en la negociación colectiva, impulsando una autorregulación voluntaria por parte de las empresas adheridas.

Todo este esfuerzo se traduce en el **firme propósito de mantener la certificación EFR en su nivel máximo de excelencia en los próximos años**. Con este objetivo, CaixaBank se compromete a seguir impulsando iniciativas que refuercen la conciliación y la flexibilidad, fijando como meta estratégica alcanzar y consolidar este estándar en 2027.



Objetivo 2027

Mantener EFR

Mantener la certificación EFR (Empresa Flexible y Responsable) en el nivel máximo de excelencia (A)

A

En 2025

CaixaBank ofrece a su plantilla un amplio conjunto de medidas para facilitar la conciliación entre la vida profesional y personal. Estas medidas, que garantizan la igualdad de oportunidades y que fomentan, divulgan y contribuyen a la equidad de género, reforzando así la corresponsabilidad, el rol de la mujer y facilitan la conciliación, están recogidas en el **Protocolo de Conciliación**, que forma parte del Plan de Igualdad. Estas medidas y el resto de los recursos que CaixaBank pone a disposición de sus empleados son accesibles a través del espacio **People Xperience**. En el marco del sistema de relaciones laborales del Grupo, se garantiza el derecho a permisos por motivos familiares a toda la plantilla.

Las medidas de conciliación se dividen en tres grandes grupos: **Excedencias, Reducciones de jornada y Permisos (retribuidos y no retribuidos)**, y presentan, mejoras respecto a lo recogido en el Convenio Colectivo o en el Estatuto de los Trabajadores. Entre las **mejoras que contempla el Protocolo de Conciliación**, se incluyen medidas como: ampliaciones de permisos por nacimiento o defunción, flexibilidad horaria, extensión del período de disfrute de vacaciones por motivos de conciliación y reducción de jornada por cuidado de hijos.

7,3 %

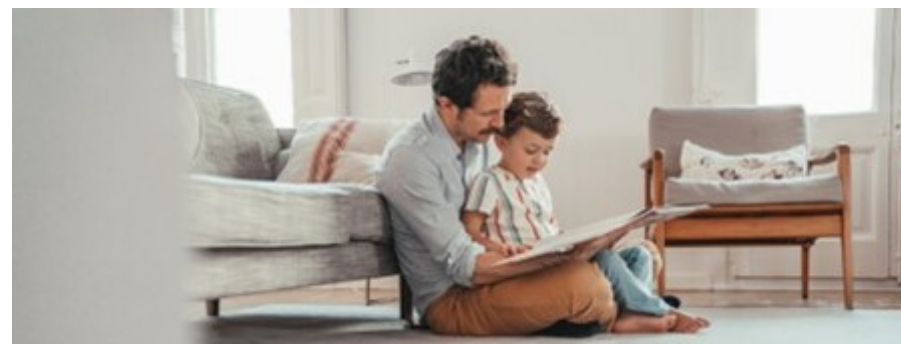
Empleados que han disfrutado de alguna de las medidas de conciliación.

71,5 %

Mujeres que han disfrutado de alguna de las medidas de conciliación del total de 3.459 empleados.

28,5 %

Hombres que han disfrutado de alguna de las medidas de conciliación del total de 3.459 empleados.



Permiso Parental

Los empleados de todas las sociedades del Grupo tienen derecho a permisos por nacimiento de hijos. CaixaBank mejora las condiciones recogidas en el Convenio y en el Estatuto de los trabajadores. Estas mejoras, que en su mayoría, se recogen en el **Protocolo de Conciliación**, incluyen ampliaciones de los días de permisos o la posibilidad de disfrutar de permisos adicionales para el cuidado de familiares o el acompañamiento a visitas médicas de los hijos.

_A NIVEL DE PERMISOS RETRIBUIDOS Y REDUCCIONES DE JORNADA

Legislación	Mejoras CaixaBank (en Protocolo de Conciliación CaixaBank)
01. Artículo 48 del Estatuto de los Trabajadores Suspensión de 17 semanas tanto para el progenitor madre biológica como para el otro progenitor.	10 días naturales de permiso retribuido adicionales, y 14 días naturales con parto múltiple o nacimiento de hijo/a con discapacidad.
02. Artículo 37 del Estatuto de los Trabajadores Acceso a una reducción de jornada por cuidado de un menor de 12 años, siempre que la mencionada suponga como mínimo 1/8 de la jornada.	Personas que tengan a su cuidado diferente a un menor de hasta 12 años podrán solicitar una reducción de jornada exclusiva de los jueves de invierno por la tarde (suponiendo ésta, una reducción inferior a 1/8 de la jornada). Se permite para el colectivo con hijos/as con una discapacidad el disfrute de un permiso retribuido de los jueves tarde en la jornada de invierno hasta el tercer aniversario del hijo/a, y en el caso de que el hijo/a tenga una discapacidad igual o superior al 65% el permiso retribuido es con carácter indefinido.
03. No se establece ninguna legislación	Permiso retribuido de 30 días por nacimiento del hijo/a con discapacidad igual o superior al 65% pudiéndolo disfrutar dentro de los 24 meses desde el nacimiento.
04. No se establece ninguna legislación	Se contemplan dos supuestos sensibles a la hora de dar preferencia en la elección de las vacaciones, para facilitar la conciliación: - Si por sentencia de divorcio o separación, se tienen asignadas unas fechas de vacaciones para el cuidado de los hijos/as menores de 12 años. - El supuesto de hijo/a con discapacidad que acuda a Centros Escolares especializados en los que dichos centros estén cerrados.

_A NIVEL DE CONDICIONES ECONÓMICAS

Legislación	Mejoras CaixaBank
01. No se establece ninguna legislación	Ayuda por hijos del 5% del salario hasta los 18 o 21 años del hijo.
02. Convenio colectivo de Cajas y Entidades Financieras de ahorro	Ayuda para la guardería/formación de hijos de empleados: Prestación anual de 5.150 €/año en el caso de discapacidad >= 33% y <65%, y en el caso de una discapacidad >= 65% será de 6.300 €/año
03. No se establece ninguna legislación	Ayudas en préstamos y anticipos: - En el supuesto de nacimientos, adopción, y acogida, acceso a anticipos de hasta 1 anualidad. - Disminuciones de jornada por razones de conciliación no implican una disminución de la capacidad crediticia.

Desconexión digital y trabajo en remoto

CaixaBank refuerza su compromiso con la conciliación de la vida personal, familiar y laboral mediante **políticas de desconexión digital** que promueven la voluntariedad y el respeto por los tiempos de descanso. En este sentido, en los acuerdos laborales internos se recogen medidas de racionalización de la actividad formativa y comercial de carácter presencial y se limitan el número de actividades que se pueden realizar fuera del horario general establecido en el Convenio Colectivo y siempre primando la voluntariedad de las personas.

En lo que se refiere a la desconexión digital CaixaBank dispone de un protocolo cuyos aspectos más destacados son:

- | Incorporar buenas prácticas para minimizar reuniones y desplazamientos, fomentando el uso de herramientas colaborativas.
- | No envío de comunicaciones desde las 19 horas hasta las 8 horas del día siguiente, ni en vacaciones, permisos ni fines de semana.
- | No convocar reuniones que finalicen más allá de las 18:30 horas.
- | Derecho a no responder comunicaciones una vez finalizada la jornada laboral.

Al mismo tiempo, CaixaBank dispone de un **modelo de trabajo en remoto**, adaptado a las características organizativas. En este contexto, CaixaBank, S.A. cuenta con un modelo que establece en un máximo de 6 días de trabajo en remoto al mes en los Servicios Centrales (30%) y 4 días en los Servicios Territoriales y Centros Connecta (20%). El trabajo en remoto es un elemento de valor añadido para los empleados del Grupo, ya que reduce el estrés por desplazamientos y facilita la conciliación, lo que conlleva una mejora del compromiso y de los resultados.

77,4 %

De empleados adheridos al trabajo en remoto del colectivo potencial.



FOMENTO DEL BIENESTAR EN UN ENTORNO SALUDABLE Y SOSTENIBLE

CaixaBank considera esencial la promoción de la seguridad y la salud laboral como uno de los principios básicos y objetivos fundamentales para la mejora continua de las condiciones de trabajo. El fomento del bienestar del empleado es uno de los pilares para conseguir el objetivo de ser el grupo financiero preferido para trabajar.

Seguridad y Salud Laboral

CaixaBank considera la contribución positiva a la seguridad y la salud laboral de sus empleados como un principio básico para la mejora del entorno laboral.

El modelo de prevención de riesgos laborales del Grupo está regulado por políticas y normas internas que establecen las pautas y actuaciones para unas condiciones de trabajo adecuadas. Entre ellas, destaca:

- | **La Política de Seguridad y Salud Laboral.** Reafirma el compromiso de fomentar una cultura preventiva en todos los niveles e integrarla en los procesos del Grupo, garantizando el cumplimiento de la normativa aplicable y otros compromisos voluntarios. Incluye la consideración de aspectos preventivos desde el origen, la implantación progresiva de medidas para prevenir riesgos y enfermedades profesionales, y la mejora continua en los niveles de protección. Asimismo, promueve la formación y sensibilización de los empleados, junto con el mantenimiento de un Sistema de Gestión que asegure la protección de la salud y seguridad, eliminando peligros y reduciendo riesgos. Estos compromisos se extienden a la cadena de valor: proveedores y terceros que actúen por cuenta de CaixaBank

Se describen todas las políticas en materia de sostenibilidad en el **apartado “Marco de políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad”**.

El **sistema de prevención de riesgos laborales es revisado de forma periódica** mediante distintos tipos de auditorías e intervenciones que controlan la eficacia del sistema (auditorías externas de certificación, así como auditorías internas e informes de revisión por Dirección).

La totalidad de la plantilla del Grupo se encuentra cubierta por planes de Seguridad y Salud laboral, de acuerdo con las normas de aplicación.



CaixaBank S.A. dispone de la **ISO 45001**, norma internacional que establece los requisitos para un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST). Su objetivo principal es ayudar a las organizaciones a prevenir lesiones y problemas de salud relacionados con el trabajo, así como a mejorar de forma proactiva las condiciones laborales.



A continuación, se detalla la accidentabilidad y el absentismo en el Grupo CaixaBank:

Accidentabilidad en el trabajo	2025		2024	
	No graves	Graves	No graves	Graves
Nº total de accidentes	418	2	442	9
del que Mujeres	310	0	290	2
del que Hombres	108	2	152	7
Índice de frecuencia de accidentes	1,23		1,50	
del que Mujeres	1,70		1,94	
del que Hombres	0,67		0,95	
Índice de gravedad	0,13		0,14	
del que Mujeres	0,17		0,14	
del que Hombres	0,07		0,13	
Absentismo				
Horas de absentismo gestionables	2.732.340		2.761.199	
Días naturales de absentismo gestionables	624.193		627.814	
Índice de absentismo gestionable (enfermedad y accidente)	3,7 %		3,8 %	

Durante el ejercicio 2025 no se han registrado muertes como consecuencia de lesiones o problemas de salud relacionados con el trabajo entre el personal propio.

Organización saludable

CaixaBank fomenta la Salud, Seguridad y el Bienestar con su estrategia de **Organización Saludable** cuya finalidad es convertirse en un referente en esta materia. Ser una Organización Saludable va más allá de cumplir las obligaciones legales, siendo el objetivo primordial lograr el máximo bienestar posible de las personas que forman parte de la empresa o tienen una vinculación con ella (clientes, accionistas, proveedores, sociedad en general...) atendiendo diversos factores y variables que afectan al bienestar de las personas, su motivación, satisfacción personal y compromiso con la organización.

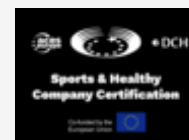
CaixaBank ha sido reconocida por su gestión de la Salud, Seguridad y Bienestar de sus empleados:



CaixaBank S.A. dispone del certificado **SIGOS** (Sistema de Gestión de Organización Saludable) por AENOR que reconoce a las organizaciones que promueven entornos laborales saludables, seguros, sostenibles y socialmente responsables.



Certificación **"TOP WELLBEING COMPANY"** otorgado por Intrama, que acredita la Entidad como una de las TOP 30 Empresas de España con mejorar prácticas en salud y bienestar corporativo.



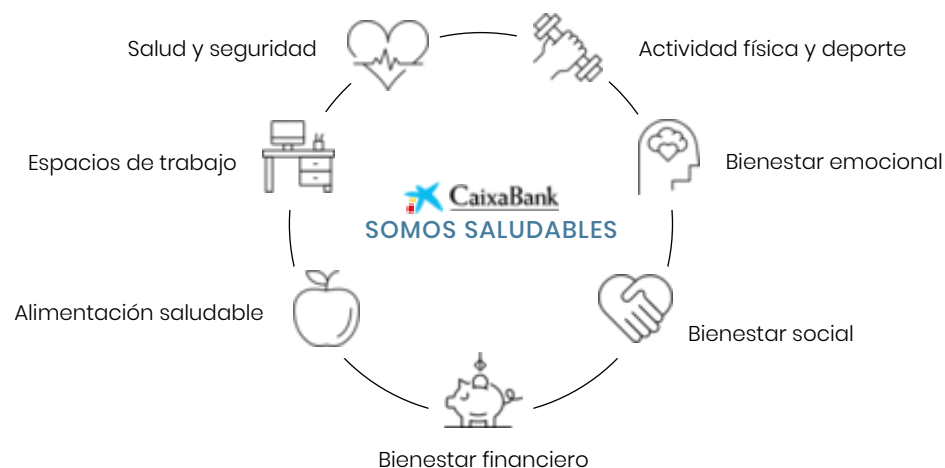
CaixaBank ha sido reconocida en 2025 con el sello **European Sport & Healthy Company Certification - APTO**, que acredita su compromiso con la salud física, psicosocial y el bienestar integral de sus empleados. Este distintivo internacional, otorgado por ACES Europe y DCH, valida las políticas activas de promoción del deporte y entornos laborales saludables.

CaixaBank cuenta con la **Política de Organización Saludable**, aprobada en 2023 por el Comité de Dirección, y con el **Plan Estratégico de Organización Saludable 2025-2027**. El objetivo principal del Plan es construir un ecosistema en el que los empleados puedan crear su propio esquema de bienestar, favoreciendo que se sientan motivados, comprometidos, capaces de alcanzar su máximo potencial y estén preparados para afrontar los retos y cambios de los próximos años, apoyándose en las siguientes palancas:

- | Potenciar la **cercanía** con la optimización del actual **Programa de Embajadores de Bienestar**.
- | Intensificar el **conocimiento y sensibilización** con un mayor apoyo por parte de los managers.
- | Trabajar hacia la **hiper-personalización** en la oferta de recursos de bienestar.
- | Enfoque **Data Driven** para tomar decisiones estratégicas y operativas basadas en análisis de datos.
- | Concentración de los esfuerzos en el **bienestar emocional**.

Las líneas de actuación del Plan Estratégico de Organización Saludable se plasman anualmente en el **Plan de Bienestar y Salud** que incluye las **grandes líneas de actuación** que giran alrededor de siete factores que contemplan todas las esferas del bienestar:

ESTAR CERCA PARA ESTAR BIEN



En 2025 se ha incorporado un nuevo pilar, el **Bienestar social**, potenciando las sinergias con el área de **Acción Social de CaixaBank** y poniendo foco en los servicios de apoyo a la vida personal y familiar que incidan en la mejora del bienestar.





El **Programa Somos Saludables**, incluido dentro del **Plan de Bienestar y Salud**, muestra el compromiso de fomento del bienestar en entornos saludables y sostenibles, la mejora de la calidad de vida de los empleados, y el objetivo de alcanzar la madurez como Organización Saludable y referente en el sector.

A continuación, se detallan las principales acciones que se han desarrollado a lo largo del 2025:

Acciones a nivel global con el fin de difundir el Programa

- | Elaboración de una **nueva Guía Interactiva de Bienestar** que permite una mejor accesibilidad a los recursos y servicios de bienestar y salud disponibles. Esta guía incluye actividades y propuestas concretas que ayudan a mejorar la calidad de vida en distintos ámbitos.
- | Expansión y redefinición del programa de Embajadores de Bienestar, con la **creación de "Impulsa Bienestar"**, una iniciativa orientada a fortalecer el sistema de gobernanza de la **Red de Embajadores de Bienestar**, incorporando la figura de **Aliados del Bienestar**, que contribuyan a difundir las acciones de bienestar.
- | **Semana del Bienestar**. Organización de más de 100 actividades presenciales y online en todo el territorio nacional con más de 9.000 participaciones registradas.

Acciones de impacto en todos los pilares

- | **Bienestar Emocional**. Ampliación de servicios especializados. Destaca el piloto de una nueva aplicación que ofrece sesiones de *coaching* emocional con psicólogos externos, contenidos de autoconsumo y *webinars* temáticos. Además, se han organizado encuentros divulgativos con expertos en psicología y desarrollo personal, y se continúa optimizando la estrategia preventiva psicosocial, incorporando mejoras que consolidan un enfoque proactivo en la gestión emocional.
- | **Bienestar social**. Colaboración en campañas solidarias, como el reto de pasos contra el cáncer de mama, la incorporación de iniciativas de apoyo familiar (Plan Familia) y la organización de CaixaBank Talks, además de la publicación periódica de artículos en la sección 'Escuela de vida' de Somos Saludables, orientados a diferentes etapas vitales.
- | **Salud y seguridad**. Ampliación de las formaciones en prevención del ictus, creación de nuevos espacios cerebroprotegidos, y el impulso de diversas campañas específicas de salud.
- | **Espacios de trabajo**. Acciones para mejorar la seguridad vial con talleres de seguridad al volante o simuladores y la continuidad a las mediciones de gas radón con fines preventivos.
- | **Actividad física**. Impulso de la práctica deportiva entre los empleados mediante la ampliación de la red de centros disponibles a través de Wellhub y el fomento en la participación en distintas iniciativas, como carreras populares o el Circuito 3x3 CaixaBank.
- | **Bienestar financiero**. Sensibilización y concienciación para planificar el bienestar económico futuro, con la plataforma VidaCaixa Aporta+.
- | **Nutrición saludable**. Charlas con expertos y nuevos recursos nutricionales, como la puesta en marcha de un servicio personalizado con nutricionistas.

EXPERIENCIA DEL EMPLEADO E IMPACTO EN LA EMPLEABILIDAD

La **Propuesta de Valor al empleado** está alineada con el Modelo de Cultura y Liderazgo, y tiene el objetivo de aumentar el compromiso y hacer más atractiva la marca empleadora para consolidarse como **el mejor Grupo en el que trabajar**, que se desarrolla en cuatro pilares:



Progreso

Facilitar el crecimiento desde el primer día con programas de *onboarding* personalizados, tutores y *buddys* que acompañan a cada nueva incorporación, seguimiento continuo de *feedback* y ayudas a estudios para impulsar la formación técnica y transversal. Apuesta por el aprendizaje constante como motor de evolución.



Bienestar e inclusión

Promover un entorno laboral saludable, flexible y diverso, con iniciativas de salud física y emocional, programas de conciliación y beneficios adaptados a cada etapa profesional. Fomentar la igualdad de oportunidades y la sensibilización activa para construir una cultura verdaderamente inclusiva.



Futuro

Con una visión estratégica y un firme compromiso con la innovación, la digitalización y la sostenibilidad, preparar a la plantilla para los retos del mañana. La solvencia de CaixaBank le permite invertir en tecnología, nuevas formas de trabajar y programas de desarrollo que conectan el propósito corporativo con las expectativas de las nuevas generaciones.



Sociedad y Planeta

Impulsar el compromiso con el entorno a través de proyectos de voluntariado corporativo y colaboraciones con entidades sociales, reforzando el propósito compartido de generar valor más allá del negocio.

ATRACCIÓN DEL TALENTO A TRAVÉS DE LA PROPUESTA DE VALOR AL EMPLEADO

CaixaBank centra su estrategia de atracción de talento en posicionarse como un empleador de referencia mediante el fortalecimiento de su marca empleadora. Para ello, aplica **una estrategia 360°**, con impacto multicanal, que le permite conectar con el talento desde múltiples puntos de contacto, adaptándose a sus necesidades reales.

Esta visión integral garantiza que cada acción de atracción y fidelización esté alineada con lo que realmente busca el talento en su desarrollo profesional.

La Propuesta de Valor al Empleado se segmenta y personaliza según los factores de interés de cada colectivo, garantizando cercanía, autenticidad y orientación a la persona.

Asimismo, se incorporan tecnologías avanzadas e inteligencia artificial, junto con la capacitación de los equipos, para garantizar procesos más ágiles, analíticos y centrados en la persona, asegurando una experiencia diferencial.



IMPACTO EN LA SOCIEDAD A TRAVÉS DE LA PROPUESTA DE VALOR AL EMPLEADO

CaixaBank tiene un impacto directo en la creación de puestos de trabajo a través de la contratación, pero también indirecto a partir de la financiación otorgada a sociedades del territorio dónde desarrolla su actividad o a través de iniciativas de fomento del empleo y el emprendimiento (*véase apartado “Clientes – Fomento de la empleabilidad y el emprendimiento”*).

Asimismo, el Grupo se posiciona como un empleador de referencia, **ofreciendo no solo un puesto de trabajo, sino una oportunidad para crecer y desarrollarse en un entorno profesional**, en su compromiso con la creación de un empleo de calidad.

La Propuesta de Valor al Empleado genera un impacto positivo real en la empleabilidad y en la gestión de personas, promoviendo un entorno laboral justo, estable y transformador, proporcionando un lugar donde cada empleado se sienta valorado, con acceso a oportunidades de formación, bienestar y conciliación a través de programas específicos y beneficios personalizados.

Esta estrategia refuerza la marca empleadora y consolida el posicionamiento de CaixaBank como una de las entidades más valoradas del sector. Este reconocimiento se refleja en su posición en el **ranking Merco Talento**, donde ocupa la **segunda posición en el sector financiero**, y en la certificación **Top Employer**, que se ha obtenido por cuarto año consecutivo.



CaixaBank ha sido distinguida con el sello “**Top Employer Spain 2026**” por el **Top Employers Institute**, una autoridad global que evalúa y certifica las condiciones laborales que las organizaciones ofrecen a sus profesionales. Este reconocimiento, otorgado en 2025, pone en valor la calidad del entorno profesional, el compromiso con el desarrollo del talento y la mejora continua de las prácticas de gestión de personas en la Entidad.



COMPENSACIÓN ADECUADA Y MERITOCRÁTICA

El sistema de retribución de CaixaBank está regulado por la **Política General de Remuneración del Grupo CaixaBank**. Esta Política, aprobada por el Consejo de Administración y aplicable a toda la plantilla, tiene como objetivo fomentar comportamientos alineados con la creación de valor a largo plazo y la sostenibilidad de los resultados en el tiempo, garantizando la no discriminación y un salario digno. Esta, incluye medidas para mitigar los riesgos de sostenibilidad y está adaptada para dar cumplimiento a la normativa vigente. La Política de Remuneraciones, basa su estrategia de atracción y fidelización del talento, en facilitar a los empleados la participación en un proyecto social y empresarial distintivo, en la posibilidad de desarrollarse profesionalmente y en unas condiciones competitivas de compensación total, sin distinción de género u otras cuestiones no intrínsecas al puesto.

Se describen en detalle las políticas en materia de compensación a los empleados en el **apartado "Marco de políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad"**.

COMPONENTES DE LA REMUNERACIÓN

Los componentes del modelo retributivo del Grupo CaixaBank son los siguientes:

- | **Remuneración fija:** determinada por el nivel de responsabilidad y trayectoria profesional, constituye una parte relevante de la compensación total, la cual considera también los diferentes beneficios sociales, y que está regulada por el Convenio Colectivo y los diferentes acuerdos laborales internos.
- | **Remuneración variable:** vinculada a la consecución de objetivos (cuantitativos y cualitativos), diseñada para evitar conflictos de interés, y en su caso, incluya unos principios de valoración cualitativa que tengan en cuenta la alineación a los intereses del cliente, las normas de conducta, y a una gestión prudente de los riesgos y de los criterios normativos y éticos del Grupo. La percepción de la retribución variable está condicionada a la realización de la formación regulatoria (véase **apartado "Formación y difusión de la conducta empresarial"**).



Métricas ASG en los esquemas de remuneración

En línea con el modelo de gestión responsable de CaixaBank, los esquemas de retribución variable (anual y a largo plazo) de los empleados de la Entidad se vinculan a factores ASG, como la Calidad, los retos de Conducta y Cumplimiento y la Movilización de Finanzas Sostenibles.

A continuación, se detallan las métricas, ponderación, objetivo y resultado de los retos vinculados a factores ASG para 2025:

_MÉTRICAS DE MEDICIÓN DE FACTORES ANUALES

		Ponderación Consejeros Ejecutivos	Ponderación miembros del Comité de Dirección	Ponderación SS.CC.	Ponderación SS.TT.	Objetivo	Nivel de consecución Consejeros Ejecutivos y Comité de Dirección ¹	Nivel de consecución Servicios Centrales y Servicios Territoriales ²
Calidad	Satisfacción del cliente en una métrica que combina clientes que recomiendan la Entidad desde distintos ámbitos	15,00 %	10,00 %	7,50 %	5,00 %	NPS relacional 21 % NPS transaccional 67 %	101,8 %	100,0 %
Sostenibilidad	Movilización acumulada de Finanzas Sostenibles (25 %)					33.928 MM€		
	Realizar engagement con el 90 % de las empresas con exposición crediticia de sectores bajo el perímetro <i>Net Zero a cierre de 2024</i> (25 %)					90 %		
	Reconocimiento por encima de la media en al menos 3 de 5 agencias de los principales <i>ratings</i> de Sostenibilidad entre los <i>peers</i> del Eurostoxx Banks (25 %)	10,00 %	5,00 %	5,00 %	2,50 %		117,00 %	100,0 %
	% mujeres en posiciones directivas (25 %)					≥3		
Compliance		Se incluye un ajuste negativo del 5 % en el caso que se supere un determinado número de gaps de cumplimiento de criticidad alta y media con más de 6 y 12 meses de antigüedad respectivamente, a cierre del ejercicio 2025		Se incluye un 5 % ajuste negativo del 5 % vinculado al indicador de conducta y cumplimiento 2025	5,00 %	-	No aplica ajuste	No aplica ajuste

La Entidad lleva incorporando factores ASG en el esquema de retribución variable de sus empleados desde el 2024. Asimismo, desde 2021 están incorporados en el **sistema de Retribución Variable Plurianual** que perciben los consejeros ejecutivos, los miembros del Comité de Dirección y resto del Colectivo identificado (**véase apartado “Integración del rendimiento relacionado con sostenibilidad en los sistemas de incentivos”**).

Adicionalmente, las direcciones de las sociedades del Grupo CaixaBank cuentan, en sus esquemas de retribución variable, con factores de medición anuales y plurianuales vinculados a métricas ASG. Incluyen entre sus factores anuales objetivos de calidad, que incluyen métricas combinadas de recomendación y experiencia cliente y las mismas métricas plurianuales que se describen para CaixaBank, S.A.

¹ Máximo del 120 % y mínimo del 80 %. Por debajo del 80 % es 0 %

² Máximo del 100 % y mínimo del 60 %. Por debajo del 60 % es 0 %

Beneficios sociales y financieros

Los empleados de CaixaBank cuentan con **beneficios sociales y financieros** dentro de su esquema retributivo, entre los que destacan la aportación de ahorro para la jubilación ofrecida en el Plan de Pensiones, la prima de riesgo para cobertura de fallecimiento e incapacidad, la póliza sanitaria gratuita, las ayudas por nacimiento de hijo y defunción de familiar, la gratificación por 25/35 años de servicio y las condiciones en préstamos y cuentas bonificadas.

_PRINCIPALES BENEFICIOS SOCIALES:

Aportación al Plan de Pensiones

Uno de los principales beneficios sociales de los empleados de CaixaBank, es la **aportación al Plan de Pensiones de los empleados de CaixaBank**. En el caso de los empleados de CaixaBank, S.A., este beneficio se articula a través del Plan de Pensiones de Empleo (PC30). El PC30 sigue siendo líder en patrimonio y rentabilidad, habiendo obtenido en 2025 una rentabilidad anual del 4,8 %. La rentabilidad histórica anualizada desde el inicio del fondo es del 4,2 %. Desde el año 2024, el Plan de Pensiones de Empleo de CaixaBank permite a los partícipes realizar aportaciones voluntarias que están sujetas a los límites legales establecidos en la normativa vigente.

En 2025 se ha lanzado **VidaCaixa Aporta+**, una plataforma diseñada para ofrecer una visión integrada de la previsión social. A través de ella, los usuarios pueden consultar todos sus productos de previsión, designar beneficiarios, acceder a simuladores financieros y disponer de contenidos personalizados, entre otras funcionalidades.

196,2 MM€

Aportaciones al Sistema de Pensiones

22,2 MM€

Seguros (póliza sanitaria y gestión de servicios automóvil)

Compromiso con la inversión responsable

El Plan de Pensiones de los empleados PC30, mantiene un **compromiso con la Inversión Responsable, integrando criterios ASG en las inversiones:**

- | Es **firmante de los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI)** en el largo plazo.
- | Está **adherido Diálogos Colaborativos** como *Advance* (iniciativa por los derechos humanos), *Climate Action 100+*, *Votes against slavery* o *Spring*.
- | El fondo de pensiones de los empleados **está adherido a la NZAOA**, iniciativa impulsada por Naciones Unidas la cual implica un compromiso de descarbonización de la cartera del fondo de pensiones hasta llegar a unas emisiones netas cero a partir del año 2050.

Premios y reconocimientos



En 2025, **el PC30 ha obtenido nuevamente la máxima calificación de 5 estrellas en los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI)**. Con estos resultados, el PC30 se sitúa por encima de la mediana de la industria en todas las categorías evaluadas, consolidándose como uno de los fondos con mejor valoración ASG a nivel internacional.

Préstamos a empleados

CaixaBank ofrece a sus empleados **condiciones financieras preferentes** como parte de su propuesta de valor interna, reforzando el compromiso con la estabilidad y el bienestar económico. Estas ventajas incluyen tipos de interés bonificados en préstamos personales e hipotecarios, así como condiciones especiales en distintos productos.

En 2025 se han mantenido medidas temporales para mitigar el impacto del aumento de los tipos de interés en los préstamos de empleados destinados a la adquisición de vivienda. Destaca la aplicación de un tipo de interés bonificado máximo y la prórroga durante todo el año de la oferta comercial Casa Fácil (tipo fijo y mixto) para nuevas adquisiciones.

Plan de retribución flexible

Como complemento a los componentes retributivos, CaixaBank ofrece, el Plan de Retribución Flexible que permite un ahorro fiscal y la personalización de la retribución de acuerdo con las necesidades de cada persona.

A continuación, se muestra la tipología de productos ofrecidos en el Plan **Compensa+** de CaixaBank, S.A. con alrededor de 15.000 empleados adheridos:



SALARIOS ADECUADOS

El Grupo CaixaBank garantiza que todos los empleados reciben una remuneración justa y competitiva en el mercado, proporcional al nivel de responsabilidad y contribución. Los salarios mínimos ofrecidos en España y Portugal, donde el Grupo tiene mayor presencia, superan los salarios mínimos interprofesionales establecidos en ambos países. Este compromiso refuerza la política de garantizar una remuneración equitativa y adecuada, proporcionando a los empleados ingresos superiores a las normativas locales y contribuyendo así a su bienestar general.

1,2

España

1,2 en 2024

1,5

Portugal

1,5 en 2024

Ratio de compensación total

CaixaBank calcula la ratio de compensación total anual para los empleados del Grupo como la compensación total anual de la persona mejor pagada frente a la mediana de la compensación total anual¹ de todos los empleados del Grupo¹, tomando la retribución anualizada a jornada completa y excluyendo la persona mejor pagada.

68

Ratio de compensación total anual

62 en 2024

¹ Retribución fija y variable incluyendo aportaciones a pensiones y otros beneficios sociales)

DIÁLOGO CON LOS EMPLEADOS

El Grupo CaixaBank promueve un diálogo abierto y bidireccional con sus empleados, a través de la escucha activa para recabar la opinión de los empleados y de la comunicación interna para difundir y transmitir los valores del Grupo. Para este propósito, CaixaBank cuenta con los **Principios de actuación sobre el fomento de la escucha activa y la comunicación interna con la plantilla y sus representantes** (véase apartado “Marco de políticas, principios en materia de sostenibilidad”).

ENGAGEMENT Y ESCUCHA ACTIVA

El Grupo ha integrado **la escucha activa** como pilar estratégico para mejorar la satisfacción laboral y el compromiso. Esta se articula a través de diversas palancas:

- | **Indagar:** Realizando una escucha dinámica y segmentada para detectar oportunidades de mejora en clima, cultura y liderazgo. Se recogen datos de distintas fuentes y momentos clave (como el Estudio de Compromiso).
- | **Sintonizar:** Escuchando al empleado en momentos clave de su ciclo de vida (*onboarding*, procesos de selección, nacimiento, *offboarding*, etc.), utilizando cuestionarios con indicadores comunes como: el eNPS o el orgullo de pertenencia, para evaluar la evolución.
- | **Actuar:** Implementando planes de acción ágiles y en constante evolución, adaptados a los resultados de la escucha (Plan Nosotros), comunicando las mejoras realizadas e involucrando a todas las áreas implicadas.

CaixaBank cuenta con distintas **herramientas para recabar la opinión de los empleados**, que le permite identificar áreas de mejora y diseñar estrategias o planes de acción que mejoran la experiencia del empleado:

01. Estudio de Compromiso y Satisfacción del Empleado, Cultura y Liderazgo

El **Estudio de Compromiso, Cultura y Liderazgo** permite medir la satisfacción de los empleados, así como la percepción del entorno laboral. Asimismo, permite disponer de trazabilidad para las principales métricas a efectos de seguir la evolución de las iniciativas en marcha (*Engagement*, Cultura, Liderazgo, eNPS, intención de permanencia, entre otros).

El Estudio de Compromiso, se realiza en la mayoría de las empresas del Grupo con una **periodicidad bienal**. En los **años intermedios se realiza un Radar** con una muestra representativa de empleados para monitorizar la evolución y evaluar la efectividad de los planes de acción implementados.

Para maximizar la participación, se llevan a cabo campañas de comunicación interna, conectando las iniciativas implantadas con el *feedback* recibido de la plantilla en base al Estudio, para demostrar cómo el Grupo responde a las necesidades expresadas por los empleados.



Objetivo 2027

72 %

En el marco del Plan Estratégico 2025–2027, CaixaBank S.A. estableció un objetivo de Total Favorabilidad (TF) del 72 % en 2027, tomando como referencia el resultado del Estudio de Compromiso de 2023, que se situaba en el 64 %.

Para alcanzar el objetivo se están desarrollando Planes de Acción a partir del análisis de los resultados y comentarios abiertos que se disponen del Estudio de Compromiso. La monitorización anual garantiza su seguimiento y facilita el desarrollo de planes de acción específicos con elevada posibilidad de segmentación.

73 %

Total Favorabilidad (TF) en el Radar de 2025.

El **Estudio de Compromiso** se realizó en 2024, obteniéndose los siguientes resultados:

RESULTADOS ESTUDIO DE COMPROMISO DE CAIXABANK, S.A.

83 %

Participación Global

69 %

Clima y compromiso total favorabilidad

En 2025, se ha realizado un **Radar del Estudio de Compromiso (Radar 2025)** a una muestra representativa de profesionales de la plantilla de CaixaBank S.A. (aproximadamente del 20 %) con el objetivo de medir la evolución de los principales indicadores (participación, total de favorabilidad, eNPS...), identificar tendencias en los diferentes ámbitos organizativos y revisar la efectividad de las acciones derivadas del Plan de Acción de los últimos Estudios de Compromiso.

RESULTADOS RADAR 2025

57 %

Participación Global

73 %

Clima y Compromiso total favorabilidad

Los aspectos más destacados a nivel de resultados del Radar son los siguientes:

- | **Mejora generalizada en los principales indicadores:** se observa un cambio positivo en clima, cultura, liderazgo, *engagement* y orgullo de pertenencia.
- | **La evolución positiva continúa desde 2023,** reflejando estabilidad y progreso.
- | **Recomendación (eNPS) en crecimiento:** aumenta de forma significativa tanto en la Red como en los SSCC, reforzando la percepción favorable hacia la Entidad.
- | **Desafíos identificados:** Persisten retos vinculados a la carga de trabajo y la optimización de procesos internos para mantener la agilidad.
- | **Reconocimiento del compromiso y estabilidad:** se valoran los beneficios sociales y la estabilidad laboral, junto con la capacidad de la Entidad para cuidar del bienestar financiero de la sociedad. Se percibe muy positivamente el proyecto de futuro de la Entidad.

A partir de las conclusiones obtenidas en los Estudios de Compromiso y en los Radar, CaixaBank diseña e implementa planes de acción con el objetivo de mejorar la experiencia del empleado. Ejemplo de ello es el **Plan Nosotros**, surgido para dar respuesta a los resultados de los últimos Estudios de Compromiso.



Plan Nosotros



El Plan Nosotros engloba todas las iniciativas que pretenden mejorar los puntos detectados en la escucha activa y tiene como objetivo mejorar la experiencia del empleado. El **Plan Nosotros** aborda las principales áreas de mejora del Estudio que se agrupan en tres grandes líneas de actuación y que contemplan más de 50 iniciativas y acciones de mejora. En 2025 se ha desarrollado bajo 4 pilares:

- | **Ámbito comercial.** Fomentar acciones y dinámicas que faciliten la consecución de los objetivos comerciales y promuevan la búsqueda de la excelencia a nivel de servicio al cliente.
- | **Colaboración, carga de trabajo y procesos.** Trabajar la carga de trabajo y las barreras materiales (herramientas ofimáticas) e inmateriales (procesos, sistemáticas y formas de trabajar) para fomentar la colaboración e incrementar la agilidad.
- | **Desarrollo, movilidad, compensación y bienestar.** Promover la movilidad interna y el desarrollo de carrera con proactividad y transparencia, fomentando el reconocimiento y una gestión retributiva objetiva y transparente.
- | **Propósito y proyecto de futuro.** Trabajar en mejorar el atractivo del propósito y proyecto de futuro de la Entidad, así como en el uso de la Obra Social y la Acción Social en el discurso comercial.

02. Escuchas en momentos de la verdad

Este canal permite **analizar el journey del empleado e identificar los momentos clave**, los llamados momentos de la verdad, en los que la percepción es más crítica, lo que permite conocer la experiencia del empleado y detectar puntos de mejora.

En cada uno de los momentos clave (*onboarding*, *crossboarding*, *offboarding*, nacimiento/adopción, experiencia de candidato, entre otros) **se han implementado programas de escucha automatizada (touchpoints)** que recopilan la experiencia de los empleados. Esto permite **detectar puntos de dolor y activar planes de acción** específicos para mejorar procesos y reforzar la propuesta de valor al empleado. Actualmente se cuenta con 12 momentos de escucha activos, 6 de ellos activados en 2025.

Además, se organizan **Focus Groups** y **Pulsos Estratégicos** para profundizar en los temas clave, lo que da una visión holística y segmentada por colectivos. Gracias a esta combinación, se puede medir la efectividad de las iniciativas en tiempo real y ajustar la experiencia en cada interacción clave del ciclo de vida del empleado. Los resultados son accesibles para los managers y se enriquecen con análisis de datos, inteligencia artificial y *people analytics*.

PregúntaME

Para que no te
quedes con la duda

También se dispone del nuevo Servicio de Atención al Empleado (SAE) implementado en 2025. Este nuevo canal de consultas se basa en una herramienta de *ticketing*, que permite mejorar la atención al empleado agilizando la gestión de solicitudes y optimiza el tiempo de los *Business Partners* para que se enfoquen en su rol estratégico de cercanía, conocimiento y desarrollo de las personas. Este permite además recopilar información clave mediante herramientas analíticas para identificar las principales preocupaciones de los empleados.

03. Relación con los representantes de la plantilla

El Grupo valora el papel de los representantes de la plantilla como socios clave en la comunicación y la escucha activa. Se mantiene un diálogo continuo y transparente para identificar inquietudes y proponer mejoras en aspectos como condiciones laborales, seguridad, igualdad y conciliación. Esta colaboración asegura que las decisiones estratégicas reflejen las necesidades del personal, mejorando así su satisfacción y bienestar.

Se describe el diálogo con los representantes de los empleados en el apartado **“Negociación colectiva y diálogo social”**.

04. HR Business Partners

El **modelo Business Partner de Personas** se ha consolidado como un elemento clave en la gestión del talento y en la relación con los empleados. Esta figura, presente en todas las áreas de la Entidad, actúa como acompañamiento experto y cercano, asegurando que la colaboración con *managers* y equipos se traduzca en planes de acción efectivos y alineados con los objetivos corporativos. Durante 2025, el rol ha evolucionado hacia una gestión más proactiva y personalizada, participando en proyectos estratégicos, procesos de sucesión y movilidad interna, y asesorando en ámbitos como cultura, diversidad, desarrollo y evaluación.

La profesionalización del modelo se ha reforzado mediante itinerarios formativos, programas de liderazgo y coaching, así como el uso intensivo del CRM para garantizar trazabilidad y anticipación de necesidades.

Para ampliar estos espacios de participación, el Grupo cuenta con la utilización de herramientas como **la intranet social corporativa**:



PeopleNow, es una intranet social y participativa, y es mucho más que un canal de comunicación: es una palanca de transformación cultural, que potencia la comunicación bidireccional y transversal, el protagonismo de las personas y la cercanía entre los equipos. En PeopleNow se destaca la información estratégica y las novedades de negocio, además de servir como herramienta de apoyo al liderazgo de los *mánagers*.

COMUNICACIÓN INTERNA

CaixaBank considera primordial mantener una comunicación sólida y cercana con sus empleados. La Comunicación Interna en el Grupo se focaliza principalmente en:

- | **Transmitir los valores y la cultura corporativa**, reforzando el orgullo de pertenencia como elemento diferencial.
- | **Difundir y acompañar la ejecución del Plan Estratégico 2025-2027** y las prioridades de Negocio.
- | **Impulsar el liderazgo y la comunicación** dentro de los equipos.
- | **Reconocer y visibilizar las buenas prácticas** profesionales.
- | **Dinamizar** la intranet social corporativa **PeopleNow**, promoviendo la conversación entre profesionales y la cercanía entre equipos.



COMUNIDADES AFECTADAS

CaixaBank contribuye al bienestar de la sociedad mediante su actividad financiera, promoviendo la inclusión financiera y social y fomentando la empleabilidad y la educación financiera en todos aquellos territorios en los que opera (*véase apartado “Clientes – Inclusión social y fomento de la empleabilidad”*).

CaixaBank mantiene un compromiso continuo con la comunidad a través de su acción social y voluntariado. Este compromiso se materializa principalmente en los programas sociales desarrollados por el Grupo, y en la colaboración con ONGs locales, fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro, canalizando recursos y apoyando proyectos que atienden a colectivos en situación de vulnerabilidad y necesidades sociales prioritarias.

La acción social de CaixaBank, inspirada en sus valores fundacionales y arraigada en su ADN desde su fundación, persigue construir una sociedad más justa, inclusiva y comprometida.

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS PARA IDENTIFICAR Y EVALUAR IROS MATERIALES RELACIONADOS CON LAS COMUNIDADES AFECTADAS

Para determinar los IROs materiales asociados a este ámbito, **se han analizado factores clave como los proyectos y programas sociales impulsados o su impacto en el territorio y en las comunidades.** Como resultado de este análisis, en el Estudio de doble materialidad (*véase apartado “Análisis de Materialidad”*) se ha identificado el siguiente IRO como material:

- | Mejora del bienestar social de los colectivos afectados por el impulso de proyectos sociales de impacto positivo.

Este impacto positivo es el resultado del compromiso del Grupo con las comunidades de los territorios en los que está presente, donde impulsa y desarrolla programas que buscan llegar a las personas que más lo necesitan, y fomenta la inclusión social y el voluntariado.

ACCIÓN SOCIAL



*El compromiso social es uno de los principales activos y valor diferencial de CaixaBank, que se integra en su actividad, y que va más allá de esta, **con soluciones que buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y proyectos sociales que mejoran su bienestar.***



Global Finance galardona a CaixaBank como el “Mejor Banco del Mundo por su apoyo a la Sociedad 2025” en los Sustainable Finance Awards 2025.

AENOR

CaixaBank primera entidad financiera en certificar su Acción Social.

CaixaBank cree en el poder del cambio positivo y en su responsabilidad para construir una sociedad más justa, inclusiva y comprometida. Por este motivo, CaixaBank está atenta a las necesidades de las personas que forman parte de las comunidades que le rodean, y trabaja junto con fundaciones y entidades sociales para ofrecerles soluciones y ayudar a la transformación social de los territorios focalizándose en:



Impulsar la participación y difusión del impacto de los Programas de Fundación "la Caixa", trasladando a la red territorial las principales iniciativas con el fin de ampliar su alcance.



Crear alianzas con terceros (otras fundaciones locales, clientes e instituciones) para fomentar el cambio y el compromiso social.



Promover una banca social con soluciones financieras diseñadas a medida para colectivos en situación de vulnerabilidad y entidades sociales.



Desarrollar iniciativas y programas para dar respuesta a retos sociales urgentes y ofrecer oportunidades a personas y colectivos en situación vulnerable, considerando, además, la naturaleza dinámica y cambiante de los ejes de la vulnerabilidad.



Promover la solidaridad en colaboración con sus clientes y a través de la Asociación de Voluntarios de CaixaBank, promover el voluntariado corporativo, de clientes y de la sociedad en general, en colaboración con la Fundación 'la Caixa' y MicroBank.

CaixaBank **no ha definido objetivos cuantitativos en el ámbito de Acción Social**, ya que estos podrían no reflejar adecuadamente la naturaleza diversa de los impactos y las necesidades de las comunidades en los distintos territorios en los que opera.

POLÍTICAS RELACIONADAS CON LAS COMUNIDADES AFECTADAS

CaixaBank cuenta con un **sólido marco de políticas** que establecen las directrices para impulsar proyectos sociales orientados a generar un impacto positivo en la comunidad y promover el desarrollo sostenible de los territorios, en línea con los valores del Grupo.

Este marco se recoge principalmente en los **Principios de actuación en materia de sostenibilidad**, dónde se refleja el compromiso del Grupo con un modelo de actuación eficiente, sostenible, responsable y caracterizado por una decidida vocación social. Asimismo, establece las principales directrices para la gestión y el desarrollo de la actividad del Grupo, siendo:

- | La actuación íntegra, responsable y sostenible.
- | La máxima calidad en el servicio.
- | La eficiencia económica.
- | La adopción de una perspectiva a largo plazo en la toma de decisiones.
- | **La innovación permanente, que contribuya en lo posible al desarrollo sostenible de las comunidades.**

Además, en relación con el último punto, **incluye compromisos concretos para promover el bienestar social vinculados a la acción social**, entre los que destacan:

- | **Fomentar la solidaridad** a través del **Voluntariado CaixaBank**.
- | Impulsar la participación de los grupos de interés en **programas e iniciativas solidarias propias y de la Fundación "la Caixa"**.
- | **Crear alianzas estratégicas** con entidades sociales.

Adicionalmente, también forman parte de este marco de políticas en el ámbito de comunidades afectadas el **Código ético**, en el cual se establece el compromiso del Grupo con el desarrollo socioeconómico de todas las comunidades de los países en los que desarrolla su actividad y los **Principios de Derechos Humanos**, que recoge el compromiso de realizar una contribución positiva a los derechos humanos en las comunidades de los territorios donde opera, cumpliendo con las leyes aplicables, colaborando con las instituciones públicas y la justicia y respetando los derechos humanos internacionales, haciendo difusión de los mismos.

Se detallan todas las políticas en materia de sostenibilidad en el **apartado "Marco de políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad"**.

CANALES DE COMUNICACIÓN PARA INTERACTUAR CON LAS COMUNIDADES AFECTADAS

CaixaBank dispone de **canales de comunicación, participación y diálogo** que permiten recoger información relevante y orientar las decisiones estratégicas vinculadas al desarrollo de iniciativas sociales, con el objetivo de focalizar sus actuaciones en las necesidades de las comunidades.

La interacción con las comunidades afectadas se realiza principalmente **a través de representantes legítimos**, entre los que destacan, entidades sociales, instituciones y empresas del territorio.

El proceso de *engagement* con cada representante se lleva a cabo mediante distintos canales y espacios de diálogo, seleccionados según el contexto, la naturaleza de la relación y la tipología de la colaboración, con el objetivo de comprender mejor sus expectativas y preocupaciones:

- | **Programas propios y con alianzas.** Se realizan reuniones de distinta tipología en función del organismo o entidad:
 - | CaixaBank mantiene **reuniones periódicas con la Fundación “la Caixa”**. Como mayor fundación privada del país y conocedora de las necesidades de las comunidades, transmite información relevante sobre posibles programas y proyectos sociales. Este intercambio permite orientar las iniciativas de manera alineada con las prioridades detectadas en cada territorio.
 - | Los responsables de Acción Social de cada Dirección Territorial de CaixaBank mantienen contacto recurrente con las **entidades sociales y administraciones locales** con el objetivo de identificar necesidades y coordinar actuaciones.
 - | Se realizan reuniones *ad hoc* con **organizaciones de referencia a nivel nacional**, como Cruz Roja u ONCE. Estas alianzas facilitan la obtención de perspectivas y opiniones sobre las necesidades de las comunidades reforzando la eficacia de las acciones en los territorios donde opera CaixaBank.

- | **Tercer sector social.** La Dirección de Acción social, con los gestores de los programas sociales, mantienen reuniones periódicas con representantes de entidades sociales. Durante la colaboración, cuando se detectan necesidades específicas se impulsan nuevos proyectos. Previamente, al inicio de cualquier proyecto, los gestores de programa junto con las entidades sociales organizan *focus group* para identificar y priorizar los proyectos de mayor utilidad.
- | **Programa de voluntariado.** Se articula principalmente mediante el contacto periódico con representantes de fundaciones, asociaciones y otras entidades sociales vinculadas a las actividades. Además, la Dirección de Voluntariado participa en foros especializados, mesas de trabajo y en reuniones *ad hoc*, donde se analizan tendencias y desafíos con impacto en las comunidades.

La **frecuencia de estas interacciones** varía según el contexto, el tipo de proyecto y las necesidades específicas de cada comunidad.

Para medir la efectividad del compromiso con las comunidades, CaixaBank emplea diversas herramientas de evaluación:

- | **Indicadores de impacto social** en las comunidades donde opera.
- | **Análisis de las reclamaciones / sugerencias** recibidas a través de los canales de comunicación abiertos (SAC, Sistema interno de información, entre otros).
- | **Revisión de alianzas y colaboraciones** con entidades del tercer sector para garantizar que los programas de acción social respondan a necesidades reales.
- | **Monitorización mensual de la evolución de los principales indicadores** de seguimiento de los proyectos de Acción social por parte del Comité de Dirección.

Asimismo, el Director de Negocio es el responsable de supervisar las políticas y las acciones llevadas a cabo para favorecer la inclusión financiera y la acción social del Grupo.

PRINCIPALES ACTUACIONES EN 2025

Durante 2025, como en años anteriores, **CaixaBank ha impulsado diversas acciones para responder a las necesidades detectadas en las comunidades**, participando en **proyectos sociales** tanto mediante **programas propios como en colaboración** con fundaciones, asociaciones y otros actores sociales, reafirmando su compromiso con la mejora del bienestar social y la atención a los principales retos sociales.

6,3 MM€

Aportados por CaixaBank¹.

7,2 MM€ en 2024

54,5 MM€

Canalizados por CaixaBank, procedentes de la Fundación "la Caixa" y clientes.

75,2 MM€ en 2024

■ Aportación ■ Intermediación

¹ Se incluye, además de las diferentes aportaciones a programas propios y a programas con otras fundaciones de ámbito territorial, así como otras alianzas, la aportación a la asociación de Voluntarios de CaixaBank. Dentro de este importe no se han tenido en cuenta los costes de gestión de los distintos programas (logística, actos, sistemas de información, etc.) cuya suma supera el millón de euros, ni tampoco los costes de los cerca de 70 empleados dedicados en exclusiva a la Acción Social (repartidos por todo el territorio).



Enfermedad y discapacidad



Pobreza



Interculturalidad y exclusión social



Gente Mayor



Atenciones básicas



Mejora de la calidad de vida



Acompañamiento presencial



Educación



Iniciativas socioculturales

CaixaBank ha dado respuesta a estos retos sociales mediante el desarrollo de distintos programas y proyectos sociales.

CaixaBank cuenta con el Mapa de Compromiso social, dónde se muestra el alcance de todos estos programas y proyectos sociales en todo el territorio.

<https://www.caixabank.es/particular/accion-social/mapa-social.html>

Programas y proyectos sociales 2025

Programas con la Fundación "la Caixa"

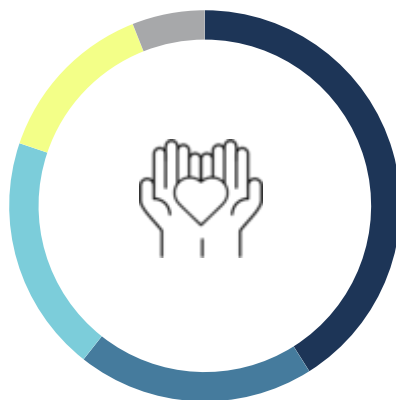
Acción Social Territorial

Proyectos locales

La red de oficinas de CaixaBank, gracias a su capilaridad y cercanía a las personas, es un medio muy eficaz para detectar necesidades y asignar recursos de la Fundación "la Caixa".

PROYECTOS DISTRIBUIDOS POR TIPOLOGÍA

(número de proyectos e inversión destinada en MM€)



■	2.274 (10,40 MM€) Enfermedad y discapacidad
■	1.087 (5,08 MM€) Interculturalidad y exclusión social
■	1.083 (4,89 MM€) Pobreza
■	764 (2,50 MM€) Gente mayor
■	333 (2,13 MM€) Inserción laboral y otros

25 MM€

De la Fundación "la Caixa" dirigidos a entidades sociales, se han canalizado a través de la red oficinas

25 MM€ en 2024

5.541

Acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales

5.625 en 2024

5.192

Entidades beneficiarias

5.238 en 2024

■ Aportación ■ Intermediación

Objetivo del proyecto

Asignar recursos de Fundación "la Caixa" para ayudar a que entidades sociales de todo el territorio puedan llevar a cabo sus proyectos.

Dirigido a

Entidades sociales de todo el territorio, para ayudar a sus beneficiarios en los siguientes ámbitos: Enfermedad y discapacidad, Interculturalidad y exclusión social, Pobreza, Gente mayor, Inserción laboral y otros.

Periodo de duración

Proyectos de corta duración, pero con continuidad en el tiempo. Cada iniciativa apoyada tiene una duración máxima de un año, aunque estas ayudas se vienen otorgando de forma ininterrumpida desde hace más de 10 años.



Fórmulas solidarias

Proyectos locales

Iniciativas promovidas por la red de CaixaBank junto a CaixaBank Payments & Consumer que complementan los fondos de la Acción Social Territorial con aportaciones de empresas y particulares.

Objetivo del proyecto

Fomentar la participación de empresas y particulares para sumar recursos a la Acción Social Territorial, reforzando el apoyo financiero a proyectos desarrollados por entidades sociales.

Dirigido a

Entidades sociales, para ayudar a desarrollar sus proyectos.

Periodo de duración

Proyectos de corta duración, pero con continuidad en el tiempo. Cada iniciativa apoyada tiene una duración máxima de un año, aunque estas ayudas se vienen otorgando de forma ininterrumpida desde hace más de 5 años.

_RESULTADO DEL PROYECTO

105

Acuerdos de fórmula solidaria

62 en 2024

■ Aportación ■ Intermediación

Ningún Hogar Sin Alimentos

Colectivos en situación de vulnerabilidad

Gracias al servicio de captación de donativos y en colaboración con la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL) y la Fundación "la Caixa", se consiguen fondos para la compra de alimentos en favor de 54 Bancos de Alimentos de toda España.

Objetivo del proyecto

Recaudar fondos de clientes particulares y empresas y de la sociedad en general, así como de la Fundación "la Caixa" para la compra de alimentos por parte de los Bancos de alimentos de España.

Dirigido a

Los beneficiarios de los 54 Bancos de alimentos de toda España.

Periodo de duración

Corto plazo y con continuidad ya que se da apoyo para la compra de alimentos durante el año mientras que hace más de 5 años que se participa en esta iniciativa.

_RESULTADO DEL PROYECTO

2,1 MM€

Recaudación total en 2025

1,7 MM€ en 2024

De los que:

1,1 MM€

Donativos recaudados por CaixaBank

0,7 MM€ en 2024

1,0 MM€

Aportación de la Fundación "la Caixa"

1,0 MM€ en 2024

1.395 t¹

De alimentos básicos destinados a los colectivos más vulnerables

1.548 t en 2024

5.096

Beneficiarios se podrán alimentar durante 12 meses

5.733 en 2024

¹ Equivalencia de la recaudación total en toneladas de alimentos básicos.

Alianza para la vacunación infantil

Colectivos en situación de vulnerabilidad

En 2008 la Fundación "la Caixa" se convierte en el primer socio privado de *Gavi the Vaccine Alliance* en Europa y crea la Alianza para la Vacunación Infantil, que a partir de 2026 pasa a denominarse *Vaccines4Children Alliance*. CaixaBank impulsa la recaudación de fondos para la Alianza para la Vacunación Infantil, con el objetivo de ofrecer la oportunidad de sumarse a la lucha contra la mortalidad infantil a empresas y a clientes de CaixaBank Wealth Management como una iniciativa de filantropía.

Objetivo del proyecto

Garantizar el acceso a vacunas esenciales, implicando a empresas, clientes y empleados en la recaudación de fondos. La Fundación "la Caixa" y la *Gates Foundation* multiplican por X4 todas las donaciones que se reciben, a través de la iniciativa Matching Fund, cuadruplicando así los esfuerzos contra la mortalidad infantil.

Dirigido a

Niños y niñas en situación de vulnerabilidad en países con acceso limitado a vacunas.

Periodo de duración

Largo plazo, con continuidad desde 2008.

_RESULTADO DEL PROYECTO

2,96 MM€

Recaudados por CaixaBank

2,45 MM€ en 2024

Efecto x4

11,84 MM€

Conseguidos. La Fundación "la Caixa" y la *Gates Foundation* doblan respectivamente los fondos recaudados.

2,2 MM

Niños vacunados en 2025 en el proyecto contra la neumonía en Mozambique

■ Aportación ■ Intermediación

Incorpora

Colectivos en situación de vulnerabilidad

CaixaBank colabora con el programa Incorpora de Fundación "la Caixa" poniendo en contacto empresas clientes con el programa, para impulsar la integración sociolaboral de personas en riesgo de exclusión.

Objetivo del proyecto

Facilitar la inserción laboral de personas en situación de vulnerabilidad, trabajando en colaboración con empresas y entidades sociales.

Dirigido a

Colectivos con dificultades de acceso al empleo.

Periodo de duración

Largo plazo, con continuidad desde 2006.

_RESULTADO DEL PROYECTO

470

Inserciones

494 en 2024
119

Empresas contactadas

165 en 2024


Programas con otras fundaciones de ámbito territorial

Convocatorias sociales con otras fundaciones de ámbito territorial

Colectivos en situación de vulnerabilidad

Convocatorias sociales con fundaciones locales en ámbitos como la inserción laboral de colectivos en situación de vulnerabilidad, la mejora de calidad de vida y el acompañamiento presencial de personas mayores.

Objetivo del proyecto

Asignar recursos para ayudar a que entidades sociales puedan llevar a cabo sus proyectos.

Dirigido a

Entidades sociales, que persiguen ayudar a sus beneficiarios en ámbitos como la inserción laboral de colectivos en situación de vulnerabilidad, la mejora de calidad de vida y el acompañamiento presencial de personas mayores.

Periodo de duración

Proyectos de corta duración, pero con continuidad en el tiempo. Cada iniciativa apoyada tiene una duración máxima de un año, aunque estas ayudas se vienen otorgando de forma ininterrumpida desde 2022.

_RESULTADO DEL PROYECTO

0,70 MM€

Destinados a convocatorias sociales con fundaciones locales

1,03 MM€ en 2024

153

Proyectos con apoyo

228 en 2024

■ Aportación ■ Intermediación

Proyectos socioculturales con otras fundaciones de ámbito territorial

Colectivos en situación de vulnerabilidad

Cursos, jornadas y acciones solidarias y culturales en las sedes de las fundaciones y convenios con terceros para acciones con impacto en su territorio.

Objetivo del proyecto

Asignar recursos para ayudar a que estas fundaciones territoriales puedan llevar a cabo cursos, jornadas y acciones solidarias y culturales en sus sedes y convenios con terceros para acciones con impacto en su territorio.

Dirigido a

A los beneficiarios de las 11 Fundaciones territoriales con las que se tiene convenio.

Periodo de duración

Proyectos de corta duración, pero con continuidad en el tiempo. Cada iniciativa apoyada tiene una duración máxima de un año, aunque estas ayudas se vienen otorgando de forma ininterrumpida desde 2022.

_RESULTADO DEL PROYECTO

0,93 MM€

Importe destinado

1,62 MM€ en 2024

11 Fundaciones locales

fundación
montemadrid

Fundació
SA NOSTRA Caixa de Sabers

FUNDACIÓN
CAJAMURCIA

FUNDACIÓ
CAIXA CASTELLÓ

Fundación
cajarrioja

CAJAGRANADA
FUNDACIÓN

La Caja
Fundación de CANARIAS

FUNDACIÓ ILURO
BARCELONA

Fundación
Bancaja

FUNDACIÓN
ÁVILA

FUNDACIÓN DE ALBARRACÍN

Otros programas en alianza

Congresos para jóvenes

Jóvenes

CaixaBank apoya los Congresos de la Fundación 'Lo Que De Verdad Importa' y el Circuito Relife.

Objetivo del proyecto

Transmitir valores universales a los jóvenes. Estas iniciativas les ofrecen la oportunidad de conocer historias de vida inspiradoras y participar en diálogos sobre adicciones (tanto digitales como con sustancias), proporcionándoles herramientas para fortalecer su desarrollo personal y construir un futuro mejor.

Dirigido a

A los beneficiarios de los congresos de valores para jóvenes de la Fundación 'Lo Que De Verdad Importa' (jóvenes de 16 a 20 años) y de la Fundación Relife (jóvenes de 15 a 18 años).

Periodo de duración

Proyectos de corta duración, pero con continuidad en el tiempo. Cada iniciativa apoyada tiene una duración máxima de un año.

_RESULTADO DEL PROYECTO

19.689

Asistentes a los congresos

13.895 en 2024



Programas propios

El Árbol de los Sueños

Infancia

Es un programa solidario que tiene como objetivo cumplir los deseos navideños de niños y niñas y personas mayores en situación de soledad no deseada. A través de esta iniciativa, los beneficiarios escriben una carta solicitando un regalo que les gustaría recibir por Navidad, y tanto clientes como empleados participan apadrinando estas cartas y comprando los regalos, contribuyendo así a hacer realidad sus sueños.

Objetivo del proyecto

Conseguir que niños y niñas en situación de pobreza (y personas mayores en situación de soledad no deseada) reciban el regalo que ellos han pedido por Navidad.

Dirigido a

Niños y niñas en situación de pobreza y personas mayores en situación de soledad no deseada.

Periodo de duración

Corto plazo y con continuidad al realizarse cada año en navidad desde 2018.

_RESULTADOS DEL PROYECTO

35.587	400	18.828	1.201
beneficiarios que han recibido un regalo (34.525 niños y 1.062 personas mayores en situación de soledad)	Entidades colaboradoras	Participantes personas físicas	Participantes personas jurídicas
34.136 en 2024	360 en 2024	18.358 en 2024	1.053 en 2024

Tierra de Oportunidades

Reto demográfico

Programa que impulsa el emprendimiento en el medio rural para generar empleo, dinamizar la economía local y favorecer la fijación de población en zonas despobladas. Se articula a través de ayudas directas a emprendedores, programas de formación, acompañamiento y monitorización.

Objetivo del proyecto

Impulsar el emprendimiento, crear empleo y fijar población en el entorno rural.

Dirigido a

Población del entorno rural.

Periodo de duración

Corto plazo y con continuidad al realizarse anualmente desde 2021.

_RESULTADOS DEL PROYECTO

0,70 MM€	2.582	208
De inversión	Emprendedores beneficiarios	Nº proyectos premiados
0,63 MM€ en 2024	1.966 en 2024	168 en 2024

ReUtilízame

Social / Medioambiental

Programa social de economía circular¹ que impulsa la donación de materiales excedentes en buen estado por parte de empresas a entidades sociales, para que puedan darles un nuevo uso y mejorar sus servicios e instalaciones.

Objetivo del proyecto

Dar una segunda vida a materiales excedentes en buen estado de empresas que ya no los necesitan.

Dirigido a

Entidades sociales y sus beneficiarios y empresas.

Periodo de duración

Corto plazo y con continuidad al realizarse anualmente desde 2020.

_RESULTADOS DEL PROYECTO

24.009	536	235	44
Artículos donados	Donaciones	Entidades beneficiarias	Empresas participantes
66.597 en 2024	633 en 2024	292 en 2024	52 en 2024

El Proyecto de Todos

Programa orientado a reconocer y apoyar la implicación social de los empleados del Grupo CaixaBank. A través de un proceso participativo, los compañeros votan los proyectos presentados, en los que empleados colaboran como voluntarios. Las iniciativas seleccionadas reciben donaciones para impulsar su labor social.

Objetivo del proyecto

Apoyar y reconocer la vinculación y colaboración de los empleados del Grupo CaixaBank con entidades sociales.

Dirigido a

Voluntarios de CaixaBank y las entidades sociales con las que colaboran esos voluntarios.

Periodo de duración

Corto plazo y con continuidad al realizarse anualmente desde 2021.

_RESULTADOS DEL PROYECTO

0,9 MM€	165
Importe donado	Proyectos apoyados
0,8 MM€ en 2024	150 en 2024

■ Aportación ■ Intermediación

¹Portal web: <https://cabkreutilizame.com>

Apoyo al Tercer Sector Social

Plataforma de captación de donativos

Plataforma para las ONG donde CaixaBank pone a su disposición su red de oficinas y sus distintos canales electrónicos, de forma gratuita, para la recaudación de fondos de clientes y sociedad en general, que desean colaborar en las distintas causas de dichas entidades sociales.

Objetivo del proyecto

Permitir a las entidades sociales poder obtener financiación de manera gratuita y multicanal.

Dirigido a

Las entidades sociales y sus beneficiarios.

Periodo de duración

Largo plazo y corto plazo al utilizar las entidades la plataforma de donativos tanto para financiarse para sus proyectos a largo plazo como a corto plazo.

_RESULTADOS DEL PROYECTO

28,48 MM€	2.988	2.513
Importe recaudado ¹	Causas impulsadas	Entidades sociales apoyadas
48,64 MM€ en 2024	2.783 en 2024	2.311 en 2024

■ Aportación ■ Intermediación

¹ Se incluyen los 11 MM€ de donativos recaudados por CaixaBank para Ningún Hogar Sin Alimentos y los 2,96 MM€ recaudados para GAVI, ya informados en sus correspondientes apartados.



Voluntariado CaixaBank



Voluntariado CaixaBank ofrece solución a todas aquellas personas que buscan iniciativas para desarrollar su voluntad de contribuir en cuestiones de impacto social. La oferta, organizada en tres ámbitos: programas estratégicos, actividades locales y apoyo en situaciones de emergencia, se basa en actividades de voluntariado corporativo para empleados y clientes y actividades dirigidas al resto de la sociedad.

Objetivo del proyecto

Ofrecer solución a todas aquellas personas que buscan iniciativas para desarrollar su voluntad de contribuir en cuestiones de impacto social.

Dirigido a

Personas que quieren hacer voluntariado y los beneficiarios de ese voluntariado.

Periodo de duración

Corto y largo plazo y con continuidad al desarrollarse actividades de voluntariado tanto con impacto inmediato como con impacto a largo plazo y desarrollarse las actividades a lo largo de varios años.



*El Campus de Voluntariado es un **espacio formativo** que busca, a través de contenidos de valor e inspiracionales, formar técnicamente a los voluntarios para acompañar y comprender mejor a las personas de colectivos vulnerables y ampliar a su vez el conocimiento técnico necesario para desarrollar un voluntariado con impacto social positivo.*



_CIFRAS DE VOLUNTARIADO EN 2025

23.860	754.902	2.422	31.359
Voluntarios ¹	Beneficiarios	Entidades colaboradoras	Actividades realizadas
20.201 en 2024	433.514 en 2024	2.509 en 2024	29.935 en 2024
De los cuales:			
19.093			
Empleados del Grupo			
16.770 en 2024			



Mes social

El mes Social es la iniciativa que se ha organizado a lo largo de todo el mes de mayo de 2025 con el objetivo de impulsar la participación en el voluntariado de empleados y sus familiares, así como clientes y cualquier persona interesada, para dar apoyo a entidades sociales de todo el territorio nacional.

18.200	151.154	1.152	2.985
Voluntarios	Beneficiarios	Entidades colaboradoras	Actividades realizadas
16.580 en 2024	117.786 en 2024	998 en 2024	2.749 en 2024
41 %			
Plantilla del Grupo CaixaBank ha participado en el Mes Social			
37 % en 2024			

¹ Incluye el n.º total de personas que han participado en actividades de voluntariado dentro y fuera del ámbito del Mes Social en los 12 últimos meses.

_TIPOLOGÍA DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR VOLUNTARIOS



■ 64%	Acompañamiento
■ 30%	Educación
■ 4%	Medioambiente
■ 1%	Digitalización
■ 1%	Otros



COMPROMISO SOCIAL DE BPI

ACTUACIÓN CONJUNTA DE BPI Y FUNDACIÓN "LA CAIXA"

El compromiso social de BPI se desarrolla en colaboración con la Fundación "la Caixa" en 3 grandes ejes estratégicos: Programas sociales, Investigación y becas, y Cultura.

PROGRAMAS SOCIALES

A continuación se destacan los principales programas sociales que se han llevado a cabo en 2025 por parte de BPI en colaboración con la Fundación "la Caixa".

Premios BPI Fundación "la Caixa"

Bajo el lema "Ayuda a quien ayuda", se convocan cuatro Premios BPI Fundação "la Caixa" que, desde 2010, promueven la igualdad y la mejora de la calidad de vida de las personas más vulnerables, siendo parte del cambio y empoderamiento del sector social.

Estos premios se otorgan a través de un concurso, apoyando proyectos de instituciones privadas sin fines de lucro.



Se conceden los siguientes premios:

Premio Capacitar. Promover la autonomía de las personas con discapacidad o enfermedades mentales.	Premio Solidario. Apoyar la integración sociolaboral y luchar contra la exclusión.
Premio Séniors. Envejecimiento activo y saludable.	Premio Infancia. Menores en situación de pobreza.

Programa PROMOVE

Apoyo a iniciativas innovadoras en áreas estratégicas para el desarrollo de las regiones del interior de Portugal.

Los proyectos piloto e ideas seleccionados se centran en la gestión de recursos naturales, la promoción de nuevos centros de desarrollo y la atracción de turistas y nuevos residentes.

Los proyectos movilizadores de I+D seleccionados se enmarcan en ámbitos estratégicos identificados por el Gobierno portugués para el desarrollo del interior.



Iniciativa social descentralizada – ISD 2025

La ISD tiene como objetivo apoyar proyectos sociales a nivel local a través de las Redes Comerciales de BPI. Su objetivo es mejorar la calidad de vida y la igualdad de oportunidades de las personas en situación de vulnerabilidad social.



INVESTIGACIÓN Y BECAS

La Fundación "la Caixa", ha buscado apoyar el talento y el desarrollo progresivo del conocimiento científico con impacto en la Sociedad.

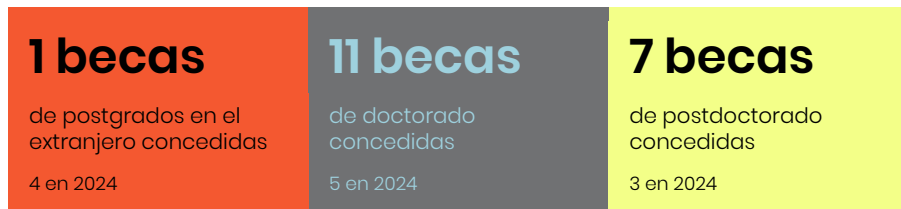
Concurso Caixa Research de investigación y salud

En 2025 se ha lanzado la 8ª edición del concurso, que tiene como objetivo apoyar la investigación en biomedicina y salud en las áreas de neurociencias, oncología, enfermedades cardiovasculares y metabólicas asociadas, enfermedades infecciosas y tecnologías facilitadoras en dichas temáticas.



Programa de Becas de la Fundación "la Caixa"

Su objetivo es impulsar el talento, facilitando el acceso a la educación superior y a la investigación científica mediante distintos programas de becas dirigidos a estudiantes y jóvenes investigadores.



CULTURA

Con el compromiso de acercar el arte la cultura a la sociedad, BPI junto con la Fundación "la Caixa", colabora con instituciones culturales, museos y teatros. Además, da apoyo a orquestas y festivales musicales.

En 2025, también ha dado su apoyo a una iniciativa de exposiciones itinerantes.

VOLUNTARIADO EN PORTUGAL

El programa de voluntariado de BPI permite entender la relación del Grupo con las comunidades locales. Esta colaboración permite crear una cultura interna asentada en los valores del compromiso social.

Durante el 2025 se han llevado a cabo un gran número de acciones, entre las que destacan: acciones de recogida de alimentos, obras teatrales para niños con cáncer en el hospital, actividades de surf a niños y jóvenes con discapacidad o clases de lengua portuguesa para refugiados.

MES DEL VOLUNTARIADO BPI

Entre todas las acciones destaca la celebración del mes del voluntariado en BPI. Durante este mes se ofrece a todos los empleados de BPI la posibilidad de participar en acciones de voluntariado en horario laboral.

Principales cifras de voluntariado en 2025:



CLIENTES

CaixaBank es el “Grupo elegido” por los clientes particulares en España con una franquicia en Portugal sólida y en crecimiento.

En CaixaBank, los clientes son el eje central de la actividad y la razón de ser. En 2025, CaixaBank ha continuado fortaleciendo su relación con los más de 20 millones de clientes, ofreciendo una atención cercana. Una cercanía que va más allá de la proximidad física, y se apoya en el acompañamiento personalizado a través de la digitalización y la omnicanalidad para estar siempre al lado de los clientes y de la sociedad.

El Grupo sitúa al cliente en el centro de su estrategia, buscando ofrecer una experiencia excelente, apoyada en la innovación tecnológica, la sostenibilidad y el compromiso social. A través de una red de oficinas líder en el mercado español y una plataforma digital de referencia, CaixaBank ha seguido impulsando soluciones financieras adaptadas a las necesidades de cada segmento y colectivo, reforzando así su confianza y fidelización.

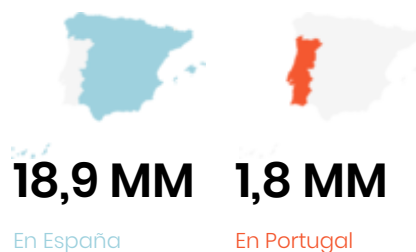


El 1^{er} banco de España por número de clientes, total activo y productos retail clave. Un modelo de bancaseguros integrado, con una plataforma de distribución y fábricas líderes.

_NÚMERO DE CLIENTES

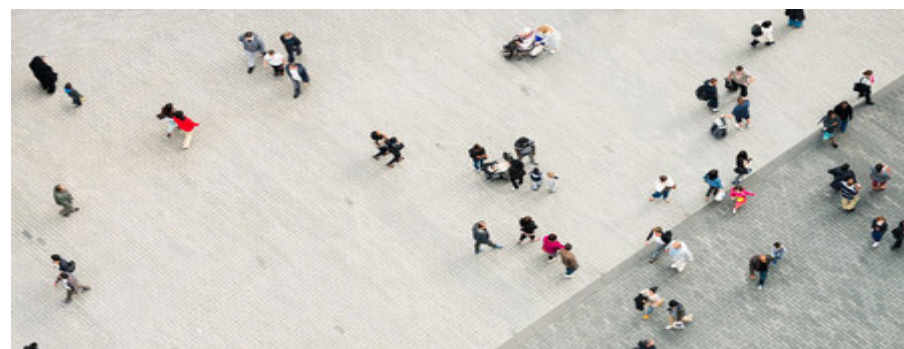
20,7 MM

De clientes



_TOTAL ACTIVO

664.040 MM€



Compromiso con los derechos humanos de los clientes

CaixaBank extiende su compromiso con los derechos humanos a sus clientes y garantiza el **cumplimiento de los principales estándares y normativas internacionales** en esta materia, como son los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos o las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. Este compromiso, se articula a través de los principios, recogidos en los **Principios de Derechos Humanos** del Grupo.

En esta línea, el Grupo **garantiza el acceso a sus productos y servicios a todos los clientes, siguiendo los principios de no discriminación, accesibilidad, trato justo y protección de los colectivos en riesgo de vulnerabilidad, promoviendo así la inclusión social**. Asimismo, integra la gestión de los riesgos sociales en la toma de decisiones, evitando financiar o invertir en aquellas compañías o proyectos vinculados con infracciones graves de derechos humanos.

Del mismo modo, el Grupo, se compromete a respetar la confidencialidad, la intimidad y la privacidad de los datos de los clientes, garantizando una protección adecuada de su información personal.

Finalmente, CaixaBank, cuenta con un **marco de debida diligencia en materia de derechos humanos** cuyo objetivo es identificar y prevenir riesgos que puedan afectar a los clientes (*véase apartado "Proceso de debida diligencia en materia de Derechos Humanos"*).

Este enfoque sostenido, persiguiendo la excelencia y el acompañamiento integral al cliente, con productos y servicios adaptados a sus necesidades se refleja directamente en los resultados obtenidos, con unas cuotas y posicionamientos de liderazgo que avalan la confianza de los clientes y la solidez del modelo del Grupo CaixaBank.

_CUOTAS DE MERCADO

España a 31.12.2025

23,4 % **24,7 %**

Créditos a hogares y empresas Hipotecas

29,0 % **37,8 %**

Gestión patrimonial¹ Seguros de ahorro

24,7 % **23,3 %**

Depósitos de hogares y empresas Fondos de inversión

34,2 % **28,2 %**

Planes de pensiones Seguros Vida-Riesgo

Portugal a 31.12.2025

11,7 % **13,2 %**

Créditos a hogares y empresas Hipotecas

11,0 % **10,4 %**

Créditos a empresas Depósitos a hogares y empresas

13,1 % **19,3 %**

Fondos de inversión Seguros de ahorro

¹ Cuota combinada de fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro. Basado en datos de INVERCO y ICEA. Para seguros de ahorro, los datos del sector, para la cuota de junio, son estimaciones internas.

_REPUTACIÓN DE MARCA PREMIUM



DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS PARA IDENTIFICAR Y EVALUAR IROS MATERIALES RELACIONADOS CON LOS CLIENTES

CaixaBank orienta su actuación a impulsar la **satisfacción y la mejora continua de la experiencia de sus clientes**. Para ello, el Grupo dispone de diversos canales de comunicación y modelos de medición que permiten conocer de forma precisa sus necesidades y ofrecer productos y servicios adaptados a las preferencias específicas de cada colectivo.

Asimismo, CaixaBank mantiene un compromiso firme con la **protección del cliente**, aplicando principios esenciales como la transparencia en el diseño y comercialización de sus productos y la monitorización de la conducta en la relación comercial, con el objetivo de reforzar la confianza y la cercanía.

El Grupo sitúa también la **inclusión social y financiera** en el centro de su actividad, mediante el apoyo a colectivos en situación de vulnerabilidad, la promoción del acceso universal a productos y servicios de calidad y el impulso del emprendimiento y la empleabilidad como motor de desarrollo de los territorios. En este marco, y consciente de la relevancia de la educación financiera, CaixaBank impulsa iniciativas orientadas a mejorar los conocimientos de los clientes y la sociedad en general, para facilitar la toma de decisiones informadas que contribuyan a su bienestar.

Por otra parte, la **seguridad de la información y la protección de datos personales** constituyen una prioridad para el Grupo. CaixaBank continúa avanzando en la implantación de medidas sólidas y rigurosas que garanticen la protección de los datos personales, minimizando los riesgos asociados a su pérdida o uso indebido.

Estas ambiciones forman parte de la estrategia global del Grupo, que se articula mediante políticas, principios y acciones orientadas a materializar su compromiso con los clientes.

En consecuencia, para la evaluación de los IROS relacionados con el ámbito de clientes, CaixaBank ha considerado factores como la accesibilidad y adaptabilidad de sus productos y servicios, la transparencia en los procesos de comercialización, el impulso de la inclusión social y la empleabilidad, así como la protección de los datos personales. Estos elementos, plenamente alineados con la estrategia del Grupo, permiten ampliar la base de clientes y mejorar de forma continua su experiencia.

Es por ello, que en el marco del Estudio de doble materialidad (**véase apartado “Análisis de Materialidad”**), se han identificado los siguientes aspectos como materiales:

- | Mejora del bienestar y satisfacción de los clientes gracias a una oferta, prestación y asesoramiento de servicios de calidad, amplia y especializada a sus necesidades, por ejemplo, gracias a la contribución de la inteligencia artificial y otras tecnologías disruptivas, entre otras acciones.
- | Eficiencia operativa y propuesta de valor mejorada del negocio debido a la implementación de inteligencia artificial en procesos internos.
- | *Greenwashing / socialwashing* o percepción de *greenwashing / socialwashing* por parte de los clientes sobre los productos y servicios ofertados / prestados.
- | Mejora del conocimiento financiero y digital a través de programas específicos para cada colectivo.
- | Mejora de la accesibilidad de productos y servicios por facilidad de acceso a determinados colectivos (como el colectivo sénior y pre-sénior).
- | Amenaza de pérdida de datos o percepción de los clientes de una gestión inadecuada de sus datos financieros y personales.

Los IROS identificados como materiales se agrupan en los ámbitos que se desarrollan a lo largo de este apartado:



Experiencia del cliente



Protección al cliente



Inclusión social y fomento de la empleabilidad



Privacidad y protección de datos

EXPERIENCIA CLIENTE

CaixaBank continúa apostando por la mejora de la experiencia de sus clientes. El **Plan Estratégico** pretende mejorar la experiencia de los clientes, impulsando iniciativas que aceleren la **transformación y modernización de los canales digitales**, para adaptarlos a un entorno cada vez más digital. Asimismo, busca incorporar **tecnologías innovadoras** orientadas a mejorar la calidad del servicio y la interacción con los clientes, manteniendo una **amplia red de distribución** para seguir reforzando su compromiso con las personas y el acompañamiento en sus diferentes momentos vitales.

Para orientar de forma adecuada las acciones e iniciativas dirigidas a mejorar la experiencia del cliente, es clave **escucharlos**. Por ello, el Grupo dispone de un **modelo de medición y gestión de la experiencia del cliente** que permite identificar las áreas de mejora mediante estudios y encuestas, y definir planes concretos que impulsen la mejora de la experiencia.

En este sentido, **CaixaBank, en el marco del Plan Estratégico 2025-2027, ha definido objetivos concretos orientados a la mejora continua de la experiencia del cliente**, destacando:



*Ser Top 1
En el Ranking Satisfacción Global
Canal Digital (objetivo 2027)¹*

Estos objetivos se monitorizan mediante indicadores específicos que permiten evaluar su cumplimiento y evolución. El Comité de Dirección realiza un seguimiento periódico de estos indicadores, analizando los avances alcanzados y adoptando las medidas necesarias para impulsarlos y garantizar que las iniciativas se alineen con los estándares de calidad y las expectativas del cliente.

Asimismo, el Grupo ha incorporado **en los esquemas de remuneración** de todos los empleados **objetivos vinculados a la calidad**. De esta forma, se vinculan los incentivos a métricas relacionadas con la satisfacción de clientes como son el nivel de recomendación del cliente: NPS relacional, transaccional, digital (*véase apartado “Personal propio – Compensación adecuada y meritocrática”*).

¹ Basado en las 4 entidades financieras españolas de mayor tamaño – BMKS Stiga clientes retail.

MODELO DE MEDICIÓN Y GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

CaixaBank cuenta con el **modelo de medición y gestión de la experiencia del cliente** que permite escuchar, comprender y actuar para lograr una gestión integral de la experiencia de los clientes.



Escuchar

Modelo Net Promotor Score (NPS)



Comprender

Analizamos



Actuar

Close the Loop / Planes de acción

Escuchar

CaixaBank escucha de forma recurrente al cliente, para entender y dar respuesta con acciones concretas a aquello que necesita o espera del Grupo.

CaixaBank mide la satisfacción y la experiencia de sus clientes mediante estudios, encuestas y entrevistas con clientes, así como mediante el *feedback* recibido en la red de oficinas que mantiene contacto directo con ellos. Este proceso permite obtener información actualizada sobre el nivel de recomendación de los clientes de la marca, así como sobre la valoración de los distintos productos y servicios que el Grupo pone a su disposición.

Más de 7 MM

de respuestas recibidas a través del modelo de medición en 2025

Más de 6 MM en 2024

Tipología de estudios, encuestas y entrevistas

A continuación, se describen las principales tipologías de encuestas y los canales que se utilizan habitualmente para realizarlas:

- | **Encuestas relacionales:** Encuestas periódicas que se realizan para todos los segmentos de negocio para medir la experiencia del cliente con CaixaBank, así como los canales, productos u otros aspectos de interés a nivel general. El canal utilizado para la realización de estas encuestas es el email y el teléfono según se requiere.

Más de 7 MM

de encuestas relacionales en 2025

Más de 4 MM en 2024

- | **Encuestas transaccionales:** Escucha de la opinión del cliente de forma inmediata después de una interacción.

A través de estas encuestas se mide la experiencia omnicanal que vive el cliente con CaixaBank a través de los cuatro entornos principales con los que interactúa: Oficina (visita o contacto a distancia con el gestor), CaixaBankNow, *Contact Center* y Cajeros.

El canal para la realización de estas encuestas es vía *push* (notificación en el móvil), *email* o SMS. Se incluyen dos preguntas: recomendación de CaixaBank en base a una interacción concreta y pregunta abierta para conocer el motivo de la valoración.

Más de 40,8 MM

de encuestas transaccionales en 2025

Más de 37,6 MM en 2024

- | **Estudios *ad hoc*:** Estudios específicos que requieren de mayor profundidad y análisis. Se definen a partir de los resultados obtenidos en las mediciones recurrentes (relacional o transaccional).

Estos estudios son a medida. En función de la necesidad y objetivo se define: canal de realización, cuestionario, análisis de resultados e informe final.

- | **Entrevistas a clientes:** Realización de entrevistas personales con clientes para conocer y descubrir su percepción con la experiencia vivida con la marca a través de sus canales, uso de productos, relación con las personas, etc.

Comprender

Mediante el uso de Inteligencia Artificial se realizan análisis cualitativos y cuantitativos a partir del *feedback* recibido de clientes con la información interna, para generar *insights* que ayuden a comprender mejor las necesidades del cliente. Esto permite gestionar con más eficiencia y efectividad las distintas necesidades y ofrecer soluciones más personalizadas a los clientes.

Los resultados se ponen a disposición de la red de oficinas a través de las diferentes herramientas corporativas.



Actuar

CaixaBank desarrolla actuaciones concretas para la mejora de la experiencia del cliente a partir del *feedback* recibido. A continuación, se detallan algunas de las **principales actuaciones durante el 2025**:

Gestión Close the loop (acción inmediata)

Se basa en identificar y aplicar acciones de mejora continua a partir del *feedback* de las encuestas transaccionales con clientes después de su interacción con la oficina.

Cuando el resultado de la encuesta pone de manifiesto una insatisfacción del cliente, el Director de la oficina es responsable de contactar con él para conocer el motivo de la insatisfacción y ofrecer una solución, explicación, o pedir disculpas al cliente. De esta manera, se pretende transformar de forma inmediata un motivo de queja en uno de satisfacción, dotando así a la oficina de una palanca de mejora de la experiencia.

La **gestión del Close the loop** pretende:

- | Transformar experiencias insatisfactorias en experiencias excelentes.
- | Reforzar la imagen del Grupo CaixaBank en la escucha y atención al cliente.
- | Mejorar las relaciones individuales con los clientes e incrementar oportunidades de vinculación.
- | Identificar aspectos de mejoras más globales en el equipo, y a nivel individual, en la experiencia percibida del cliente.

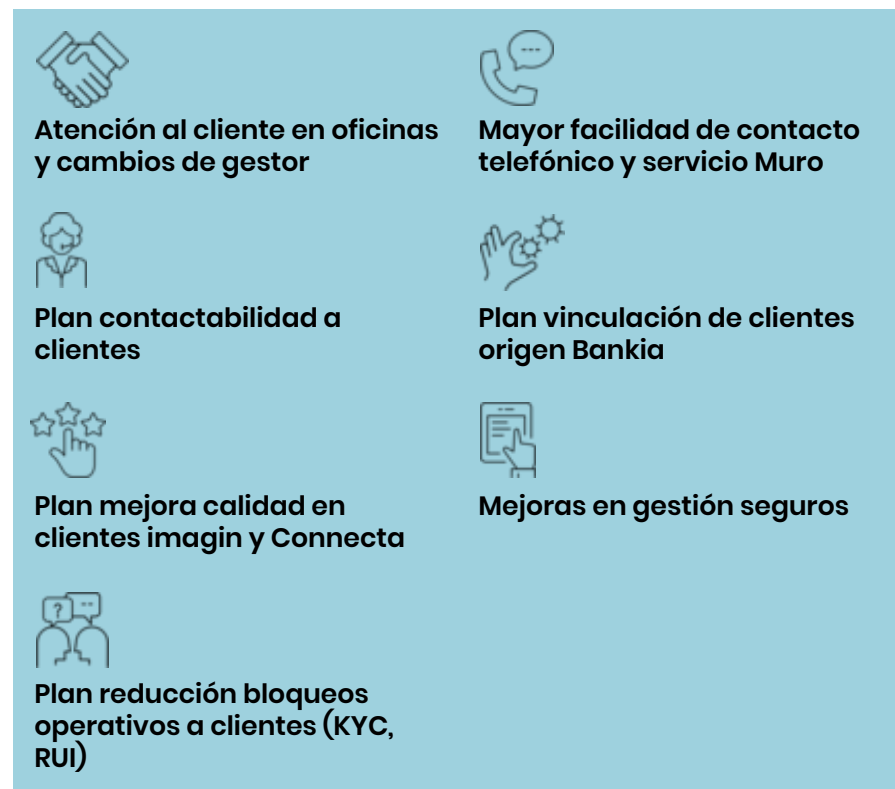
Planes de Acción

A partir del análisis de los resultados de estudios relacionales y *ad hoc* se elaboran planes de Acción específicos. En el 2025, se ha continuado desarrollado el Plan de Mejora en Atención al Cliente (MAC) con iniciativas de carácter transversal.

El **objetivo principal del proyecto MAC** es la mejora de la atención al cliente, creando un **modelo de relación** que permita ofrecer una mayor calidad de servicio y de atención a los clientes, y a la vez, descongestionar de carga operativa a las oficinas.

Durante el 2025 se ha trabajado en distintas líneas de acción como el acceso y bienvenida en oficinas, el despliegue de *totems* (gestor de turnos de espera), la resolución de incidencias en tarjetas, el acceso a la atención telefónica, el acceso al gestor o mejoras en los canales digitales y cajeros entre otras.

Asimismo, las **principales líneas de acción del proyecto MAC previstas para 2026** serán:



Todas estas actividades han ayudado a mejorar los resultados de las principales métricas de calidad de experiencia cliente detalladas en el siguiente apartado.

RESULTADOS DE LA MEDICIÓN EN 2025

_CAIXABANK



Mayor granularidad y alcance

3,4 MM/mes

Encuestas NPS Transaccionales enviadas
3,1 MM/mes en 2024

1,5 MM

Comentarios recibidos encuestas Transaccionales
1,3 MM en 2024

5,5 MM/año

Encuestas NPS Relacional Retail enviadas
4,1 MM/año en 2024

Encuestas relacionales

20,8%

NPS Relacional Retail en 2025
15,7 % en 2024

Encuestas transaccionales

83,4 %

NPS Transaccional Retail Firma
79,4% en 2024

80,0 %

NPS Transaccional Retail Conecta
81,6% en 2024

98,0 %

NPS Transaccional Banca Privada
97,3% en 2024

97,7 %

NPS Transaccional Banca Empresas
91,9% en 2024

93,6 %

NPS Transaccional Banca Pymes
91,5% en 2024

84,7 %

CTL Gestión
84,8% en 2024

5,6 p.p

CTL Mejora
6,3 p.p en 2024

94,5

IE Instituciones
94,4 en 2024

92,6

IE Corporaciones
93,0 en 2024

_BPI

88,2

IE Particulares
88,3 en 2024

87,2

IE Premier
87,4 en 2024



PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En CaixaBank, la protección del consumidor constituye un pilar fundamental en la relación con los clientes. Este compromiso se refleja en la aplicación de procedimientos rigurosos que abarcan todo el ciclo de vida de los productos y servicios, desde su diseño hasta su comercialización. El objetivo del Grupo es garantizar que cada solución financiera se desarrolle bajo principios de transparencia, responsabilidad y adecuación a las necesidades del cliente.

Para ello, CaixaBank cuenta con un **marco de políticas en materia de protección al cliente**, basado en los comportamientos fijados en el **Código ético** y **canales de atención** que aseguran una comunicación clara, accesible y eficaz, ofreciendo respuestas ágiles y soluciones orientadas a la satisfacción del cliente. Asimismo, dispone de **mecanismos avanzados de gestión del riesgo de conducta**, que permiten identificar, prevenir y mitigar posibles impactos derivados de prácticas comerciales inadecuadas, reforzando la confianza y la integridad en todas las operaciones del Grupo.

Este enfoque integral asegura que la protección del consumidor no sea solo un requisito normativo, sino una parte esencial de la cultura corporativa del Grupo.



PRINCIPIOS DE CONDUCTA CON CLIENTES

El Grupo CaixaBank fundamenta la relación con sus clientes en los siguientes **principios esenciales de conducta responsable**:



Gestión del riesgo de conducta

El **riesgo de conducta y cumplimiento** está identificado dentro del **Catálogo corporativo de riesgos** (*véase apartado "Gestión del riesgo"*).

La gestión y mitigación del riesgo de conducta con clientes es esencial para el Grupo. La Función de Cumplimiento Normativo lleva a cabo acciones que se orientan a analizar, mitigar o eliminar los riesgos de conducta asociados a la comercialización a clientes, el cumplimiento de las normativas y la mejora de la transparencia en los procesos con el fin de contribuir a la protección del cliente. La Función lo materializa a través de **objetivos concretos y la definición de planes anuales**, cuya efectividad se monitoriza para determinar el perfil de riesgo de conducta con clientes.

La Función reporta de forma periódica a la Comisión de Riesgos y al Consejo de Administración. Asimismo, mantiene la interlocución directa con los organismos supervisores en materia de los riesgos relacionados con la conducta y la protección al cliente, como Banco de España o CNMV entre otros.

En este sentido, CaixaBank cuenta con un conjunto de Políticas, procedimientos, controles y métricas que abarcan todo el ciclo de vida del producto y que se describen a lo largo de este apartado.

DISEÑO Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Grupo cuenta con un modelo que garantiza la transparencia, la protección del consumidor y el cumplimiento normativo. Este modelo, está sustentado por políticas corporativas y órganos especializados, que abarcan todo el ciclo de vida del producto y vela por una gestión responsable, coherente y alineada con los valores del Grupo.

Gobierno de productos y servicios

El **modelo de gobernanza de productos y servicios** de CaixaBank se focaliza en garantizar que todos los productos y servicios se aprueban mediante procesos homogéneos y alineados con los procedimientos de control y aprobación establecidos en el Grupo. Para alcanzar este objetivo, CaixaBank cuenta con un **marco de políticas y procedimientos** que asegura la coherencia, la transparencia y el cumplimiento normativo en todas las etapas del ciclo de vida del producto.

La **Política corporativa de gobierno de producto**, constituye el pilar central del modelo de gobierno de producto y es aprobada por el Consejo de Administración de CaixaBank, siendo responsabilidad del Comité de Transparencia su revisión anual. Esta Política establece los principios que regulan el diseño, aprobación y comercialización de nuevos productos y servicios garantizando su idoneidad para las necesidades del cliente y condiciones de comercialización transparente y responsable. Esta transparencia aplica a todo el ciclo de vida del producto o servicio, que va desde la información precontractual hasta la publicitaria y en todos los canales.

La aprobación del diseño y la comercialización de nuevos productos y servicios, así como las labores de seguimiento del ciclo de vida del producto, estarán basadas en las siguientes premisas:

- | Atender las necesidades de los clientes o potenciales clientes de manera ágil.
- | Robustecer la protección de los clientes.
- | Minimizar los riesgos legales y reputacionales derivados del diseño y comercialización incorrectos de productos y servicios.
- | Asegurar la participación plural de las áreas relevantes en el procedimiento de aprobación y seguimiento de los productos y servicios, así como la involucración de la Alta Dirección en la definición y supervisión de la Política.

La Política tiene carácter corporativo, y como consecuencia, se aplica a todas las sociedades del Grupo que actúen como fabricantes o distribuidoras de productos bancarios, financieros o de seguros (se detalla más información sobre la Política en el **apartado “Marco de políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad”**).

Para garantizar la correcta aplicación del modelo de gobernanza de productos y servicios, **CaixaBank cuenta con Comités especializados** que refuerzan la transparencia y la coherencia en la toma de decisiones:

- | El **Comité de Estrategia de Producto**, tiene atribuidas funciones consideradas estratégicas en el proceso de aprobación de nuevos productos y servicios y en los procesos de comercialización de los mismos. Entre otras funciones, se encarga de definir la estrategia de nuevos productos y servicios; de aprobar el marco de facultades de precios; y de realizar el seguimiento de rentabilidad de la comercialización de los productos.



Frecuencia

Mensual



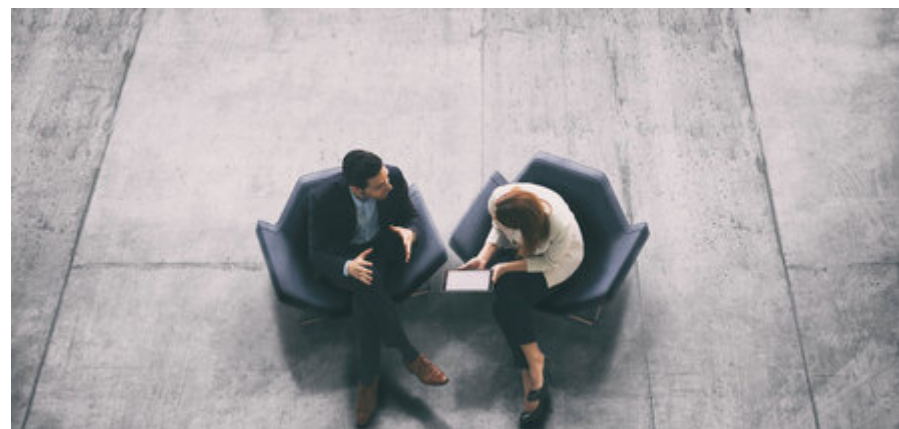
Dependencia

Comité de Dirección



Riesgos gestionados

Rentabilidad de negocio



El **Comité de Transparencia**, tiene encomendadas, entre otras funciones, la de garantizar la transparencia en la comercialización de los productos y asegurar el cumplimiento de los criterios de comercialización exigidos desde el punto de vista regulatorio. Es el órgano encargado de aprobar todos los productos y servicios que CaixaBank quiera comercializar.

El Comité está integrado por funciones de control, soporte y negocio, lo que asegura la suficiencia de conocimientos especializados para entender y controlar los productos, sus riesgos asociados y la normativa de transparencia y protección al cliente. En el caso de los productos o servicios que tengan la consideración de productos relevantes, se elevarán para su ratificación al Comité de Estrategia de Producto.

Los productos y servicios solo son aprobados si cuentan con la unanimidad de las opiniones favorables de todos los miembros del foro.



Frecuencia

Quincenal



Dependencia

Comité de Estrategia de Producto



Riesgos gestionados

Legal y regulatorio, conducta y cumplimiento y reputacional

_PRINCIPALES CIFRAS DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA EN 2025¹

23 Sesiones celebradas Comité de Transparencia 23 en 2024	287 Productos/servicios analizados 266 en 2024	4 Productos/servicios denegados en primera instancia 6 en 2024

¹ Cifras del Comité de Transparencia de CaixaBank, S.A.

Comercialización transparente y responsable

El Grupo lleva a cabo distintas actuaciones para cumplir con una comercialización transparente y responsable, que persiga la excelencia y consiga la mejor experiencia del cliente.

Buenas prácticas en la comunicación comercial

CaixaBank garantiza la transparencia en la publicidad y en la información que ofrece a los clientes antes de la contratación de productos y servicios, consciente del impacto que la comunicación comercial tiene en sus expectativas y decisiones. Para ello, el Grupo aplica los principios recogidos en la **Política corporativa de comunicación comercial**, que establece directrices para asegurar que la publicidad sea **lícita, clara, suficiente, objetiva, equilibrada y no engañosa**, en línea con el marco de apetito al riesgo y el Catálogo corporativo de riesgos. Asimismo, esta política define el sistema de control interno y la supervisión por parte de la Comisión de Auditoría y Control, garantizando su correcta aplicación (se detalla más información sobre la Política en el **apartado "Marco de políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad"**).

El Grupo se encuentra adherido, de manera voluntaria, a **Autocontrol**, la Asociación para la Autorregulación Comercial, a favor de las buenas prácticas publicitarias.

_SOLICITUD DE REVISIÓN DE ANUNCIOS O PROYECTOS DE ANUNCIO O AUTOCONTROL

5.915 5.463 en 2024		
3.744 Positivos No se aprecian inconvenientes en el contenido 3.695 en 2024	2.167 Con modificaciones Se ha recomendado introducir cambios en el anuncio 1.768 en 2024	4 Negativos Se ha desaconsejado la difusión del anuncio 0 en 2024

Contratación y formalización transparente

CaixaBank continúa impulsando la mejora de la transparencia en los procesos de contratación y formalización de sus productos. Todo ello se orienta a reforzar la claridad, la responsabilidad y la confianza en el momento de formalizar cualquier contratación. A continuación, se describen las principales medidas que tiene implementadas el Grupo.

Contratos transparentes

CaixaBank lleva años trabajando para que sus **contratos sean más claros y comprensibles**, con el objetivo de reforzar la transparencia en la comercialización y comunicación de productos y servicios.

Los **nuevos contratos destacan por su diseño más legible y amigable, junto con un lenguaje sencillo, claro y comprensible** que asegura imparcialidad, precisión, suficiencia y coherencia lo que genera mayor confianza y tranquilidad en los clientes.

Esta mejora no se limita al diseño y al lenguaje jurídico, sino que abarca todo el proceso de contratación, incluyendo otros aspectos como el soporte de lectura que usa el cliente.

Asimismo, en el marco de la nueva Ley Europea de Accesibilidad, CaixaBank ha seguido impulsando el uso de un lenguaje claro y comprensible, así como accesible (**véase apartado “Accesibilidad”**).



_OBJETIVOS DE LOS CONTRATOS TRANSPARENTES:



Transparencia

Mejorar la transparencia en la firma de los documentos contractuales por clientes.



Seguridad

Y la seguridad jurídica del cliente y del Grupo.



Claridad

A través de un lenguaje claro y comprensible.



Confianza

Que mejore la experiencia del cliente y su confianza en el momento de las firmas.

Principios de préstamos responsable

CaixaBank aplica los **principios de préstamo responsable** establecidos por el Anejo 6 de la Circular 5/2012 del Banco de España sobre **transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad** en la concesión de préstamos y recogidos en su **Política corporativa de gestión del riesgo de crédito**. Estos principios garantizan que la concesión y seguimiento de la financiación se realicen de forma honesta, imparcial y profesional, adaptando los productos a las necesidades del cliente.

En este sentido, antes de aprobar una operación, se evalúa la solvencia del solicitante, priorizando su capacidad de pago frente al valor de las garantías, y se ofrece información clara para facilitar la comparación y toma de decisiones.

El Grupo refuerza este compromiso mediante procedimientos de gobernanza, indicadores de seguimiento, formación interna y sistemas de control que favorecen el cumplimiento de estas buenas prácticas.

Empleados formados y certificados

La formación es básica para reforzar los conocimientos en materia de protección al consumidor. Por ello, CaixaBank dispone de un **plan de formación** orientado a gestionar el riesgo de conducta y asegurar que los equipos comerciales cuenten con los conocimientos y habilidades necesarias para informar y comercializar los productos y servicios del Grupo de forma adecuada y responsable.

Este plan incluye cursos para los empleados sobre la adecuada comercialización de productos y servicios de inversión, bancarios, seguros y previsión social, cuyo objetivo es dar a conocer los principios generales en los que se basa la relación con los clientes cuando se informan, ofrecen o recomiendan productos o servicios, a través de cualesquiera de los canales de distribución. Además, cada año se imparte un **curso obligatorio y vinculado a la percepción de la retribución variable, en materia de riesgos de conducta y mercado**, dirigido a todos los empleados, que incluye información sobre la adecuada comercialización de productos y servicios. Asimismo, se han realizado **formaciones obligatorias en relación con el Código ético y los Conflictos de interés**, que enseñan a identificar y gestionar situaciones que puedan afectar a una comercialización responsable (*véase apartado “Gobernanza – Formación y difusión de la conducta empresarial”*).

Asimismo, se asegura el estricto **cumplimiento de las certificaciones requeridas**, como MiFID:

32.825

Profesionales certificados en MiFID

31.990 en 2024

32.840

Empleados certificados en Ley de Contrato de Crédito Inmobiliario (LCCI)

31.813 en 2024

33.636

Empleados certificados en *Insurance Distribution Directive* (IDD)

33.146 en 2024

La formación y las certificaciones contribuyen a garantizar un conocimiento adecuado de los productos y servicios del Grupo por parte de los empleados.

Esquemas de remuneración variable vinculados a Calidad y conducta

El Grupo ha integrado **objetivos vinculados a la calidad en los esquemas de remuneración** de todos los empleados, tal y como se ha mencionado en el *apartado “Experiencia cliente”*. Esta medida asocia los incentivos a métricas relacionadas con la satisfacción de clientes fomentando la concienciación y gestión responsable del riesgo de conducta con los clientes. Con ello, se refuerza la transparencia en la comercialización y la correcta identificación del público objetivo en cada operación.



Seguimiento de la comercialización

El Grupo dispone de mecanismos de seguimiento durante todo el ciclo de vida de los productos y servicios, que permiten detectar y gestionar de forma ágil posibles fallos en la comercialización o un incumplimiento de los términos en los que se aprobaron (incluyendo la transparencia). Para ello, se realiza un análisis y monitorización continua, apoyada en indicadores de conducta con el cliente, con el objetivo de asegurar una adecuada gestión de las fuentes de riesgo y evaluar la efectividad de los modelos de control aplicados. Los principales indicadores son los siguientes:

- | **Indicadores de comercialización y documentación:** Permiten monitorizar la venta o cancelación de productos y su correcta formalización y digitalización con seguimiento de firma, identificando posibles prácticas inadecuadas de comercialización en oficinas y venta coetánea de préstamos, tarjetas, seguros de vida, resto seguros de riesgos y/o seguros de ahorro de inversión.
- | **Indicadores de reclamaciones y opinión de clientes.** Permiten identificar prácticas inadecuadas de comercialización por parte de los empleados o incumplimientos de la normativa a través del análisis de las reclamaciones presentadas en el Servicio de Atención al Cliente (SAC) y ante los supervisores, en materia de protección al cliente y transparencia en la información proporcionada a los clientes, entre otras.
- | **Indicadores de clientes con dificultades financieras:** Identificación y seguimiento de clientes con posibles indicios de vulnerabilidad con el análisis de una serie de condiciones socioeconómicas y detectando posibles debilidades en el material de adecuación de los productos y trato justo.

Cada **indicador de gestión dispone de umbrales** que marcan los valores a partir de los cuales es imprescindible analizar el origen de la desviación. Cuando se detectan incidencias relevantes en cuanto a la correcta comercialización, o a aspectos relacionados con la protección al cliente y/o transparencia, se analizan las causas y se implementan medidas correctivas.

Prevención del *greenwashing* y el *socialwashing* en el diseño y la comercialización

En los últimos años, los términos *greenwashing* y *socialwashing* han cobrado relevancia debido al aumento de la conciencia ambiental de los clientes, el foco del regulador y la creciente demanda de productos sostenibles.

Para prevenirlos y reforzar la integridad de la oferta sostenible, CaixaBank ha incorporado **medidas específicas aplicadas a lo largo de todos los procesos existentes de diseño, aprobación y comercialización de productos**. Estas medidas se integran en los marcos ya establecidos de gobierno de producto, transparencia en la comercialización y comunicación clara, que se han descrito a lo largo de este apartado, garantizando que cualquier producto presentado como sostenible cumpla criterios objetivos, verificables y alineados con la normativa aplicable.

En este marco, **CaixaBank ha desarrollado un conjunto de actuaciones específicas dirigidas a asegurar la correcta identificación, clasificación y tratamiento de los productos sostenibles** en todas las fases de su ciclo de vida.

Identificación de productos, servicios y operaciones sostenibles

El procedimiento de gobernanza de los productos sostenibles garantiza que la aprobación de nuevos productos se realiza atendiendo a los riesgos relacionados con la sostenibilidad, en coherencia con el marco interno de control y gestión de riesgos del Grupo. A tal efecto, la clasificación de cada nuevo producto desde la perspectiva de la sostenibilidad es objeto de validación previa por parte de la Dirección de Sostenibilidad, que evalúa su adecuación a la normativa aplicable, políticas internas y a los criterios ASG definidos. Este proceso permite integrar los riesgos de sostenibilidad en la toma de decisiones, reforzando la seguridad jurídica, el cumplimiento normativo y la coherencia del catálogo de productos con los compromisos de sostenibilidad asumidos por la entidad.

Posteriormente, los productos sostenibles deben ser **aprobados por el Comité de Transparencia** como el resto de los productos.

En relación con las **operaciones de financiación**, CaixaBank también ha incorporado procesos y controles adicionales para validar las operaciones de financiación etiquetadas como sostenibles.

Por ello, CaixaBank ha elaborado la **Guía de elegibilidad de financiación sostenible y transición**, que tiene como objetivo la definición de criterios para considerar como sostenibles las operaciones de financiación a particulares y empresas por parte de CaixaBank, así como su contribución a los ODS.

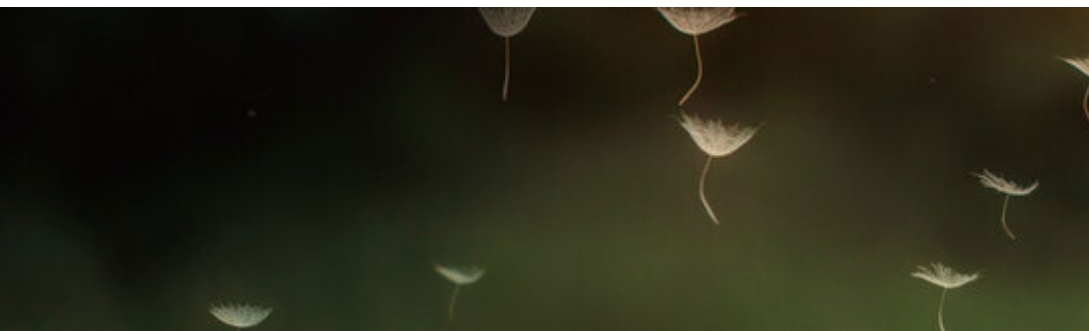
En este sentido, el proceso para clasificar una operación de financiación como sostenible se inicia con las unidades de negocio comprobando si la finalidad de la financiación solicitada por el cliente cumple con los criterios de sostenibilidad establecidos en la Guía o los principales marcos internacionales. Adicionalmente, esta clasificación es validada por Sostenibilidad.

Comercialización de productos y servicios sostenibles

Para garantizar la correcta comercialización de los productos sostenibles, es esencial disponer de empleados con conocimientos adecuados en materia ASG. Por este motivo, CaixaBank cuenta con el **Plan de formación ASG 360° (véase apartado “Personal propio – Desarrollo profesional del talento”)**, cuyo objetivo es reforzar los conocimientos en materia ASG de todos los empleados.

Adicionalmente, se han llevado a cabo acciones de concienciación y sensibilización para la prevención del riesgo de *greenwashing* y para cumplir con los requerimientos regulatorios.

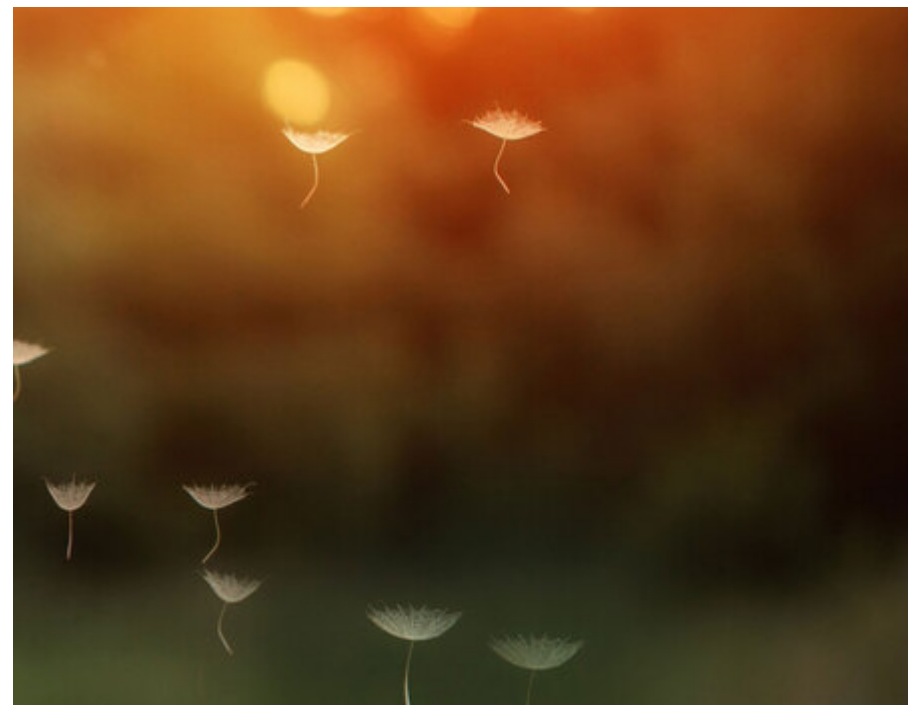
Estos procedimientos, junto con el resto del marco de control mencionado a lo largo del apartado, asegura que los productos sostenibles se comercialicen de una forma clara, transparente y de acuerdo con los requisitos para ser considerados sostenibles.



Transparencia y rendición de cuentas en materia ASG

El *greenwashing* y el *socialwashing* suponen un riesgo reputacional, ya que pueden generar percepciones de falta de honestidad e integridad en la comunicación de los compromisos y resultados de sostenibilidad, poniendo en cuestión la credibilidad del Grupo ante sus grupos de interés.

En este sentido, CaixaBank está comprometida con una difusión de información clara y transparente en materia ASG. Para ello, cuenta con los **Principios en materia de sostenibilidad**, que fomenta la transparencia en la rendición de cuentas y en la difusión de información a los grupos de interés, estableciendo canales de comunicación suficientes y difundiendo la información de forma veraz, clara y concisa. Asimismo, garantiza reportar el grado de avance en materia de sostenibilidad, siguiendo las mejores prácticas de *reporting* y adoptar aquellos estándares voluntarios de divulgación en materia de sostenibilidad que fomenten la transparencia en los mercados.





CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CaixaBank pone a disposición de sus clientes una amplia variedad de canales diseñados para adaptarse a sus necesidades y preferencias, garantizando así una experiencia de atención personalizada y eficiente.

Entre ellos, destacan **el Contact Center Clientes** que constituye un pilar fundamental para la gestión de consultas, incidencias y solicitudes. El Contact Center Clientes está orientado a ofrecer un servicio de calidad, cercano y adaptado a las expectativas de los usuarios.

Adicionalmente, CaixaBank pone a disposición de los clientes el Servicio de Atención al Cliente (SAC) para atender y resolver sus quejas y reclamaciones.

El Grupo comunica de manera periódica la disponibilidad y características de estos canales, asegurando que la información esté siempre actualizada. Además, todos ellos se encuentran permanentemente accesibles desde la página de inicio de CaixaBankNow, lo que facilita su consulta y utilización en cualquier momento.

Adicionalmente, los clientes disponen de canales externos al Grupo, tales como defensores del consumidor, canales de organismos reguladores y supervisores, agencias de consumidores, entre otros, donde pueden presentar reclamaciones si no consideran adecuada la resolución ofrecida por el Grupo.

Contact Center Clientes

El servicio de *Contact Center* gestiona consultas, peticiones, sugerencias e incidencias que los clientes y usuarios hacen llegar a través de los canales habilitados por CaixaBank: teléfono, formulario web, *email*, correo postal, *chat* y comentarios *Apps*.

Durante este ejercicio, CaixaBank ha seguido trabajando en potenciar la gestión integral de los contactos de sus clientes, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente. Para evaluarla, se realiza un seguimiento continuo, recogiendo la opinión de los clientes al finalizar la llamada. La valoración de estas encuestas de opinión permite conformar el índice NPS, cuyo valor acumulado en 2025 ha sido de 68,4 % con una tasa de respuesta 48,0 %.

A partir de la opinión recogida, se elaboran planes de acción destinados a seguir reforzando la experiencia del cliente.

El *Contact Center*, cuenta con dos servicios especializados de atención:

- | El **servicio al cliente sénior** ofrece a los clientes un teléfono exclusivo, el 900 365 065, para ser atendidos por agentes formados en gerontología, sin ser atendidos previamente por un asistente virtual. Los clientes sénior reciben el mismo trato si llaman a la línea genérica de Contact. En total se han atendido más de 1.719.458 llamadas en 2025. **Véase apartado “Atención al colectivo Sénior”.**
- | El **servicio de atención telefónica** a oficinas garantiza el servicio telefónico a todos los clientes. En un primer momento se atienden las llamadas que realizan los clientes a los teléfonos fijos de las oficinas desde el *Contact Center*, gestionando los temas más operativos y concertando cita o enviando aviso a los gestores para los temas comerciales.

_DETALLE DE LOS CONTACTOS EN 2025



8.918.189

De interacciones en CCC durante el 2025
10.250.311 en 2024

94,27 %
Teléfono
8.406.823

Motivo de la Interacción Canal Telefónico



5,41 %
Escrito (carta, *email*)
482.398

0,32 %
Redes Sociales
28.968

Adicionalmente, en los *Contact Center* específicos de sociedades del Grupo se han gestionado:

802.727

BPI

687.013 en 2024

1.335.845

Consumer Finance

1.339.800 en 2024

Servicio de Atención al Cliente (SAC)



*El Servicio de Atención al Cliente se encarga de **atender y resolver quejas y reclamaciones de clientes**. Es un servicio separado de los servicios comerciales y operativos que actúa con independencia de criterio y bajo conocimiento y aplicación de la normativa de protección de clientes, reguladores y las mejores prácticas bancarias.*

El Servicio de Atención al Cliente tiene como finalidad analizar y detectar el origen de las insatisfacciones o reclamaciones formuladas por los clientes para eliminar o mitigar sus causas. A partir de la resolución de un caso particular, el SAC impulsa mejoras que benefician al conjunto de los clientes, evitando la reiteración de incidencias y contribuyendo a la mejora continua de la calidad de los productos y servicios ofrecidos por el Grupo. Para ello, colabora activamente con distintas áreas internas y reporta el estado de las actuaciones a los comités correspondientes.

Asimismo, el SAC realiza un seguimiento exhaustivo de los nuevos requerimientos normativos y de los criterios de buenas prácticas bancarias. Estos principios se difunden internamente mediante comunicaciones periódicas a la red de oficinas y a través de su asesoramiento al **Comité de Transparencia**, en el proceso de aprobación de nuevos productos y servicios. Su aportación tiene como objetivo garantizar estándares elevados de calidad y transparencia en los productos y servicios aprobados (*véase apartado “Gobierno de productos y servicios”*).

Las actividades del SAC se rigen por lo establecido en el **Reglamento para la defensa del cliente de CaixaBank**¹ aprobado por el Consejo de Administración (*véase apartado “Marco de políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad”*).

Este Reglamento regula el SAC y el procedimiento de tramitación de reclamaciones, asegurando la transparencia, independencia y protección de los derechos de los usuarios y establece plazos, requisitos y mecanismos para su resolución.

La gestión de las reclamaciones se realiza por equipos especializados y capaces de ofrecer respuestas ágiles, fundamentadas y transparentes. En este sentido, el SAC se orienta a proteger los derechos de los clientes, garantizando la adecuada gestión y resolución de quejas y reclamaciones conforme a la normativa vigente y a los criterios del Banco de España, actuando siempre con imparcialidad, autonomía y objetividad, analizando cada caso con independencia y aplicando criterios de buena práctica bancaria.

El SAC presenta con carácter anual al **Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de su función**, que incluye un resumen estadístico, resumen de las decisiones dictadas, sus criterios generales y las propuestas de mejora. Asimismo, presenta un avance semestral sobre la situación de las reclamaciones. Además, la información sobre la evolución del volumen de reclamaciones y su gestión se presenta mensualmente en el Comité de Dirección.

Durante 2025, **CaixaBank ha continuado impulsando medidas para mejorar la calidad del servicio prestado y la experiencia del cliente**. En esta línea, el SAC ha implementado mejoras en el proceso de atención de reclamaciones apoyándose en el uso de herramientas de inteligencia artificial que permiten eficientar todo el procedimiento operativo.

Asimismo, una de las partes críticas de los objetivos del SAC es la detección y el análisis de las causas de las reclamaciones y el planteamiento de los planes de mitigación asociados, contribuyendo a reforzar la satisfacción del cliente, la calidad del servicio y la cultura de cumplimiento dentro de la Entidad.

La Alta Dirección hace un seguimiento periódico de la evolución de los planes de acción y su eficacia.

¹ Disponible en web: <https://www.caixabank.es/deployedfiles/particulares/Estaticos/pdf/200706GS2100.pdf>

_RECLAMACIONES RECIBIDAS

	2025	2024
Servicio de Atención al Cliente - CaixaBank		
Prejudiciales	96.767	343.973
Resto	124.005	141.415
Presentadas ante los servicios de reclamaciones de Supervisores		
Banco de España	1.986	2.504
Comisión Nacional del Mercado de Valores	116	154
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	326	467

Adicionalmente, se han inadmitido 58.062 reclamaciones durante el 2025 y 118.688 durante 2024. Véase Nota 37.2. "Servicios de atención al cliente" de las cuentas anuales consolidadas adjuntas. Las reclamaciones aquí detalladas no recogen las recibidas por Credifimo (350 en 2025 y 716 en 2024) con un 50,3% de resolución favorable al cliente, ni las de Banco BPI (11.336 en 2025 y 9.939 en 2024).

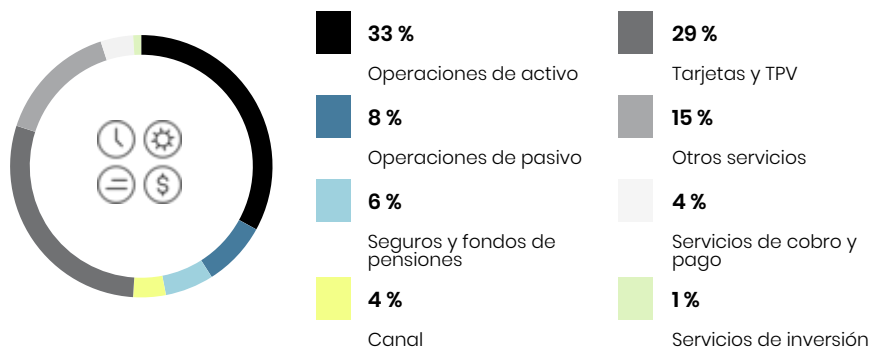
Las reclamaciones recibidas en el Servicio de Atención al Cliente en 2025 han experimentado una reducción muy significativa. Las reclamaciones por gastos de formalización de operaciones hipotecarias, materia en que la Entidad ha aplicado en todo momento la jurisprudencia sentada por el Tribunal Supremo y el TJUE, son las que presentan mayor descenso. En menor medida, también se registran reducciones en el resto de reclamaciones (activo, pasivo, seguros...), en parte gracias a las mejoras implementadas por la entidad.



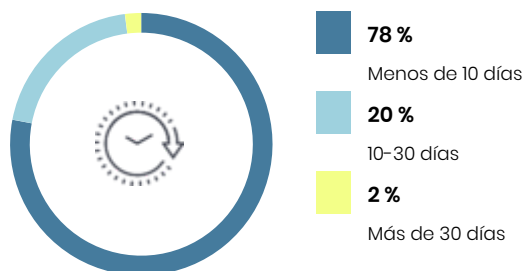
_DETALLE Y GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES RECIBIDAS POR EL SAC¹

2025

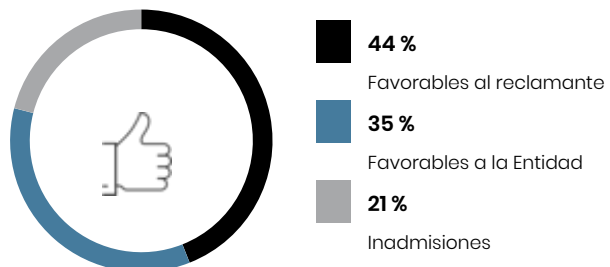
Tipología de reclamación



Tiempo medio de resolución



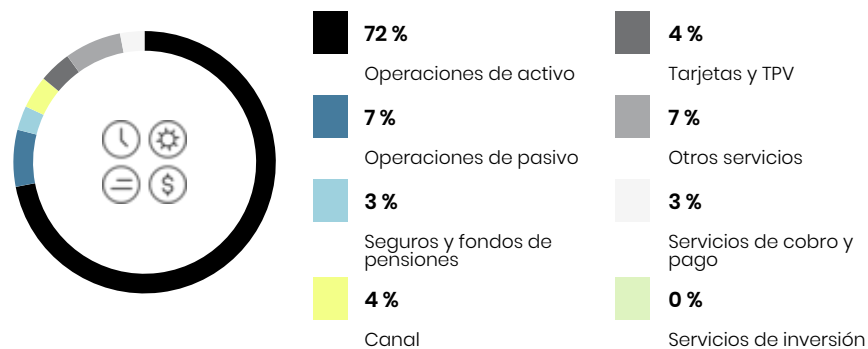
Resolución



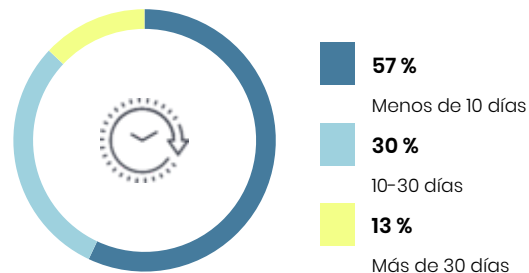
¹ No incluye BPI ni Credifimo.

2024

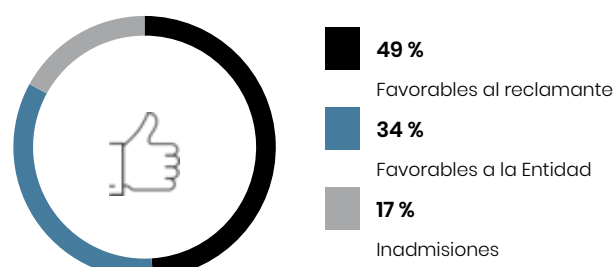
Tipología de reclamación



Tiempo medio de resolución



Resolución



INCLUSIÓN SOCIAL Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD

CaixaBank, entiende que el progreso económico y social debe ser inclusivo, sostenible y centrado en las personas. El **compromiso con el desarrollo económico y social va más allá de la actividad financiera**: se traduce en iniciativas concretas que impulsan la igualdad de oportunidades, la inclusión financiera, el acceso a servicios esenciales y el acompañamiento a colectivos en situación de vulnerabilidad.

A lo largo del año, **CaixaBank ha impulsado distintas iniciativas alineadas con cada una de las tres líneas definidas para avanzar en su ambición de apoyar el desarrollo económico y social de todas las personas**, consolidando así su papel como agente activo en la generación de impactos positivos en la sociedad.

Una de las ambiciones del Plan de Sostenibilidad 2025-2027 es apoyar el desarrollo económico y social de todas las personas.



INVIRTIENDO EN SOLUCIONES PARA LA TRANSICIÓN, ACTUALES Y DE FUTURO



IMPULSANDO LA DESCARBONIZACIÓN DEL TEJIDO SOCIAL Y EMPRESARIAL

01

AVANZAR HACIA UNA ECONOMÍA MÁS SOSTENIBLE

02

APOYAR EL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DE TODAS LAS PERSONAS



PS 25-27



REFORZANDO LA INCLUSIÓN SOCIAL Y FINANCIERA

- | Finanzas accesibles y servicio en zonas rurales
- | Productos y servicios para colectivos en situación de vulnerabilidad
- | Cultura y salud financiera



FAVORECIENDO LA EMPLEABILIDAD Y EL EMPRENDIMIENTO

- | Formación para el empleo
- | Apoyo a emprendedores y autónomos



DANDO RESPUESTAS A LA LONGEVIDAD CRECIENTE

- | Planificación del ahorro a lo largo de la vida
- | Bienestar financiero y personal de las personas mayores

INCLUSIÓN SOCIAL Y FINANCIERA

*La inclusión social y financiera es un factor clave para **reducir la pobreza y promover la prosperidad compartida**. Favorecer la inclusión financiera está en el ADN de CaixaBank y es una línea de actuación prioritaria dentro del Plan de Sostenibilidad 2025-2027.*

Las actuaciones de CaixaBank en materia de inclusión social y financiera se enmarcan y van más allá del compromiso sectorial definido en el Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca suscrito entre el Gobierno de España y el sector financiero¹.

Durante el 2025, en el marco del Plan de Sostenibilidad 2025-2027, CaixaBank ha seguido impulsando la inclusión social y financiera desde las siguientes perspectivas:



Accesibilidad

Proporcionar acceso a la totalidad de productos y servicios a todas las personas, con el objetivo de favorecer la inclusión financiera. En este sentido, CaixaBank trabaja en la eliminación de las barreras físicas, sensoriales y cognitivas para dar respuesta a las necesidades de personas con discapacidad, y evitar situaciones de exclusión financiera mediante la cobertura a gran parte de los municipios del país y manteniendo su presencia en zonas rurales.



Productos y servicios para colectivos en situación de vulnerabilidad

Diseñar y ofrecer productos y servicios financieros específicos orientados a atender las necesidades financieras de los colectivos en situación de vulnerabilidad. Esta línea de actuación abarca desde el impulso de los microcréditos, que facilitan el acceso a la financiación a familias con recursos limitados, hasta la oferta de cuentas sin comisiones para grupos sociales en situación de vulnerabilidad, las soluciones adaptadas para personas con discapacidad, y un programa de vivienda social para personas en situación de vulnerabilidad.

También se aplican protocolos específicos para prevenir el abuso financiero a personas en situación de vulnerabilidad, y se establecen medidas de atención específicas a personas víctimas de violencia de género.



Cultura financiera

Dotar de conocimientos financieros y digitales para empoderar a la población y promover una toma de decisiones que aumente su bienestar. En su apoyo a la educación, CaixaBank dispone de programas específicos para cada colectivo, incluyendo, entre otros, cursos de conocimientos financieros para colectivos en situación de vulnerabilidad, cursos para reducir la brecha digital y la creación de contenidos gratuitos de calidad que son difundidos por diversos canales del Grupo. Adicionalmente, apoya a programas de educación superior y formación profesional y colabora en distintas iniciativas con los sistemas educativos.



¹ <https://www.bde.es/ft/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/IntervencionesPublicas/Gobernador/Arc/Fic/hdc210222-2.pdf>

Accesibilidad

*CaixaBank aspira a convertirse en el **Grupo de referencia y elección de todas las personas**, en línea con los valores del Grupo. Para ello, lleva años trabajando en diferentes proyectos para crear una experiencia omnicanal accesible, eliminando cualquier barrera física o sensorial.*

En el mes de junio de 2025 ha entrado en vigor la **Ley Europea de Accesibilidad**, que establece unos requisitos mínimos de accesibilidad para una amplia gama de productos y servicios, con el fin de **garantizar que todos los clientes, con independencia de sus capacidades, puedan acceder y utilizar productos y servicios de forma autónoma**. Un avance en toda la Unión Europea que promueve la igualdad de oportunidades y la participación plena de las personas con discapacidad.



*CaixaBank durante el 2025 ha impulsado el uso de un lenguaje claro y comprensible para comunicarse con los clientes. En este sentido, CaixaBank fue el primer banco en adherirse a la **Red Panhispánica del Lenguaje Claro y Accesible** impulsada por la Real Academia Española (RAE).*



En este contexto, **CaixaBank dispone de un Plan de acción para garantizar el cumplimiento de la norma**. En este sentido, en 2025, se han intensificado los esfuerzos mediante **dos líneas de acción principales en tres grandes ámbitos**: por un lado, a través de medidas transversales, que promueven el uso de un lenguaje sencillo y garantizan que cualquier persona pueda acceder a la información por un doble canal sensorial y, por otro, mediante la puesta en marcha de medidas concretas que tienen que ver con la accesibilidad física, la adecuación de las plataformas digitales o la formación de los empleados.

_PRINCIPALES ACTUACIONES LLEVADAS A CABO EN 2025

Documentación, comunicación y formación interna



Creación y distribución a toda la plantilla de una "Guía sobre recomendaciones de redacción accesible"

Guía en la que se detalla cómo redactar la documentación para que sea entendible por la mayor parte de clientes.



Desarrollo de CLARA, una herramienta de inteligencia artificial para garantizar un lenguaje claro y accesible

Es una herramienta para garantizar la claridad del lenguaje en la documentación dirigida a clientes. Esta solución verifica que los textos cumplen los criterios de legibilidad del nivel B2, asegurando que la información sea comprensible para la mayoría de las personas.



Formación obligatoria para empleados

Se ha realizado una formación obligatoria vinculada a la remuneración variable en materia de accesibilidad. Esta formación ha ido dirigida a toda la plantilla y su objetivo era profundizar en el conocimiento de la plantilla en materia de accesibilidad (*véase apartado "Formación y difusión de la conducta empresarial"*).



Formación a todos los letrados del Grupo

Formación específica a todos los letrados del Grupo con el objetivo de mejorar la claridad en la redacción de la documentación jurídica.

Atención accesible y canales



Atención en lengua de signos a personas con discapacidad auditiva (SVisual)

CaixaBank ha ampliado en el primer trimestre de 2025 el servicio de video interpretación en lengua de signos a toda su red de oficinas, mejorando la atención a clientes con discapacidad auditiva.



Se pone en marcha el Centro de Soporte de Banca Social

Es un servicio especializado cuyo objetivo principal es dar apoyo a las oficinas en la gestión de consultas relacionadas con clientes en situación de vulnerabilidad y canalizar operativas específicas y especializadas.



Publicación de los Protocolos de atención a personas con discapacidad

Son protocolos específicos para orientar a la plantilla en la interacción con clientes con discapacidad. El contenido incluye pautas para todas las fases de la visita con el objetivo de garantizar una experiencia adecuada, respetuosa y accesible en cada interacción.



Portal de Accesibilidad

CaixaBank cuenta con el Portal de Accesibilidad que reúne toda la información sobre las medidas implantadas para ofrecer una experiencia inclusiva en todos los canales. Incluye detalles sobre atención accesible, eliminación de barreras en oficinas, adaptación de cajeros, etc.



Creación de buzón

Se ha creado un buzón específico para clientes al que dirigir consultas o sugerencias sobre accesibilidad (soporte.discapacidad.accesibilidad@caixabank.com).

Entorno físico, oficinas y cajeros



Instalación de bucles magnéticos y gestores de turnos accesibles

Estas medidas buscan garantizar una atención inclusiva para personas con discapacidad auditiva y mejorar la experiencia de todos los clientes en las oficinas.



Avances en accesibilidad en cajeros

En el ámbito de los cajeros automáticos, el 70% del parque ya permite realizar reintegros con tarjeta propia mediante una operativa accesible. Además, se ha iniciado el desarrollo de funcionalidades transversales como la navegación por teclado, el modo de alto contraste y soluciones de locución.

Diseño de productos y servicios accesibles

En CaixaBank, **la accesibilidad se integra como un principio esencial en el diseño de productos y servicios**, con el objetivo de garantizar la inclusión de la mayoría de las personas. Esta visión se materializa en soluciones universales que facilitan el uso por parte de cualquier cliente. Para ello, el Grupo aplica una metodología específica para el diseño de productos y servicios, basada en principios que aseguran la accesibilidad, la usabilidad y la experiencia inclusiva en todos sus canales.

Asimismo, destaca la importancia de diseñar aplicaciones y servicios digitales que respondan a las necesidades de personas con discapacidad o barreras tecnológicas, asegurando que la transformación digital no deje a ningún cliente atrás.



*El Grupo CaixaBank dispone de un **sistema de diseño corporativo accesible**. Son las piezas tecnológicas que permiten desarrollar los productos y servicios que se lanzan al mercado por cualquiera de los canales con los que cuenta el Grupo.*

_PRINCIPIOS ACCESIBLES DE DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DIGITALES



Perceptible

La información debe poder captarse por distintos sentidos, como la vista o el oído.



Operable

Las funciones deben poder utilizarse de diversas formas, sin depender de una única manera de interacción.



Comprehensible

El contenido debe ser claro, coherente y facilitar la corrección de errores.



Robusto

El diseño debe seguir siendo accesible y funcional en distintas tecnologías, presentes y futuras.

Además de diseñar productos y servicios que cumplen con los criterios de accesibilidad para garantizar su uso por la mayoría de las personas, CaixaBank va un paso más allá, y apuesta por desarrollar propuestas que no solo sean inclusivas, sino también adaptadas, creando productos específicos para cubrir las necesidades concretas de determinados colectivos. Estas soluciones se detallan en el **apartado “Productos y servicios para colectivos en situación de vulnerabilidad – Soluciones para personas con discapacidad”**.

Accesibilidad en los canales de distribución

CaixaBank dispone de canales de distribución diseñados para garantizar el acceso de la mayoría de las personas de manera cómoda, segura y sin barreras. A continuación, se presentan las principales medidas adoptadas en cada uno de estos canales.

Accesibilidad oficinas

En las oficinas de CaixaBank se aplica el **concepto cota cero**, que consiste en la eliminación de los desniveles entre las aceras y el interior de las oficinas o, si no es posible, salvarlos con rampas o elevadores.

90 %

Oficinas accesibles en España

89 % en 2024

75 %

Oficinas accesibles en Portugal

75 % en 2024

44

Oficinas donde se han eliminado barreras

18 en 2024



Accesibilidad cajeros

La accesibilidad de los cajeros se basa en, entre otros:

- | **Facilidades visuales.**
- | **Facilidades sonoras y táctiles.**
- | **Facilidades motoras.**
- | **Facilidades para segmento sénior.**

Desde la ONCE se realizó un análisis de experto, con resultados positivos.

Además, en los últimos años, se está llevando a cabo un rediseño del aspecto visual de las pantallas de los cajeros para aumentar el contraste y mejorar la visibilidad y la experiencia accesible que se ofrece y adaptarse a la nueva normativa.

El 100 % de los cajeros tienen funcionalidades avanzadas de accesibilidad para personas ciegas o con baja visión.

Accesibilidad app – CaixaBank

CaixaBank está inmersa en un cambio tecnológico importante que tendrá impacto en todos sus canales digitales. El proyecto ha priorizado el canal de la *app* y próximamente se irán renovando las operativas que se usan diariamente. Las mejoras incluyen:

- | **Cumplimiento la normativa UNE-EN 301549**, que se alinea con las pautas de Accesibilidad, WCAG 2.2, considerando también el aumento de la fuente y la visión apaisada.

- | **Revisión** con equipo especializado gracias a un acuerdo de **colaboración con la ONCE** que garantice una experiencia accesible óptima.
- | **Test con usuarios con discapacidad** para analizar de forma regular los posibles puntos de fricción y poder solucionarlos.

La **app de CaixaBank** **esta en un proceso de mejora continua**, focalizado en crear una experiencia inclusiva a los clientes. Las mejoras incluyen desde mejoras en contrastes de colores y tamaños de fuentes hasta la utilización de un lenguaje plano y sencillo.

Accesibilidad web

En relación con la accesibilidad de la web, CaixaBank tiene en cuenta, entre otros, los contrastes de color y tamaño, la estructura de maquetación de la página web o acompañar los elementos audiovisuales con subtítulos.

ILUNION realiza **auditorías** con carácter semestral a todo el portal comercial. En estas auditorías se detectan posibles errores derivados de la actualización constante de contenidos.

El portal corporativo cumple con el nivel de accesibilidad AA de las directrices de accesibilidad para el contenido web 2.0 del W3C-WAI. Tratándose del único portal comercial bancario con dicha acreditación.

Proximidad

En CaixaBank, la proximidad significa estar verdaderamente cerca de las personas. Por este motivo el objetivo del Grupo es crear una experiencia omnicanal que integre todos los puntos de relación con el cliente. Para lograrlo, CaixaBank cuenta con canales digitales operativos las 24 horas del día, los 365 días del año, complementados con atención remota a través de servicios telefónicos que permiten acompañar y atender a cada persona en cualquier momento y lugar.

No obstante, para CaixaBank, la proximidad no se limita al ámbito digital, sino que **también incluye la proximidad física como un pilar esencial de su estrategia de inclusión**. Para garantizar esta cercanía, el Grupo ofrece diferentes soluciones presenciales, entre ellas:

- | La red física más extensa de España y Portugal, con 4.552 oficinas y 12.272 cajeros. *Véase apartado “Modelo de Distribución”.*
- | Las oficinas móviles.

Presencia física en el territorio

Para garantizar el acceso a todos los clientes de zonas rurales y del colectivo sénior a la red física, CaixaBank apuesta por mantener su presencia en aquellos municipios en los que es la única entidad bancaria. **CaixaBank cuenta con 1.397 oficinas rurales**, situadas en poblaciones de menos de 10.000 habitantes.

2.234

Poblaciones españolas en las que CaixaBank está presente.
2.234 en 2024

92 %

Ciudadanos que disponen de una oficina en su municipio (España).
92 % en 2024

99 %

Poblaciones españolas >5.000 habitantes con presencia CaixaBank.
99 % en 2024

463

Poblaciones españolas donde CaixaBank es la única entidad bancaria.
459 en 2024

59,1 %

Poblaciones portuguesas >5.000 habitantes con presencia CaixaBank.
60 % en 2024

CaixaBank apuesta por no abandonar aquellos municipios en los que es la única entidad bancaria.

Compromiso con la inclusión financiera en zonas rurales a través de oficinas móviles.

Para reforzar el servicio en el ámbito rural, CaixaBank dispone de **29 oficinas móviles (ofibuses)**, que dan servicio a más de **644 mil personas** en **1.413 poblaciones** de **17 provincias**: Ávila, Barcelona, Burgos, Castellón, Ciudad Real, Girona, Granada, Guadalajara, La Rioja, León, Lleida, Madrid, Palencia, Tarragona, Segovia, Toledo y Valencia.

Cada una de las oficinas móviles realiza rutas diarias diferentes y, en función de la demanda, visita las localidades a las que presta servicio una o diversas veces al mes. **Además de evitar la exclusión financiera** de las zonas rurales, este servicio **preserva la relación directa con el cliente** que reside en estos entornos, manteniendo la apuesta con el colectivo sénior y el sector agrícola y ganadero.

1.413

Poblaciones atendidas en 17 provincias

78.000

km/mes

644.000

Beneficiarios potenciales

70 %

Usuarios mayores de 65 años

29

Ofimóviles (más 4 de reserva)

*Las **oficinas móviles** son clave en la estrategia de CaixaBank para evitar la exclusión financiera de las zonas rurales.*

Productos y servicios para colectivos en situación de vulnerabilidad

CaixaBank, en su vocación de cercanía y calidad de servicio, ha diseñado productos y servicios financieros con el fin de cubrir las necesidades financieras de los colectivos en situación de vulnerabilidad.



*CaixaBank promueve las finanzas inclusivas para colectivos en situación de vulnerabilidad a través de diversos **servicios y productos diseñados para facilitar el acceso a servicios financieros básicos** y promover la igualdad de oportunidades.*

CaixaBank ofrece una oferta específica de productos y servicios orientados a facilitar el acceso a recursos financieros a personas en situación de vulnerabilidad. Esta propuesta inclusiva busca dar respuesta a las necesidades de colectivos con mayores dificultades de acceso al sistema bancario tradicional, promoviendo su autonomía económica y su integración social. En este sentido, CaixaBank impulsa soluciones como:



Oferta inclusiva específica de microcréditos

Soluciones como los microcréditos sin aval, diseñados para apoyar a familias sin acceso a financiación convencional.



Soluciones de finanzas inclusivas para colectivos en situación de vulnerabilidad

Incluye soluciones como las cuentas de pago básica, que permiten operar sin comisiones a personas en riesgo de exclusión.



Soluciones para personas con discapacidad

Oferta adaptada para personas con discapacidad, que garantiza la accesibilidad física y digital a los servicios financieros.



Oferta específica para entidades sociales

Soluciones financieras específicas para entidades sociales, con el objetivo de fortalecer su sostenibilidad y capacidad de impacto en el territorio.



Programa de vivienda social

CaixaBank dispone de un programa de vivienda social, facilitando el acceso a soluciones habitacionales dignas para familias en situación de vulnerabilidad.

Oferta inclusiva específica de microcréditos

En línea con su compromiso con la inclusión financiera y el desarrollo social, **CaixaBank, a través de MicroBank, impulsa una línea específica de financiación orientada a familias en situación de vulnerabilidad** o con dificultades de acceso al crédito tradicional.

***MicroBank**, el banco social del Grupo, es referente en inclusión financiera a través de microcréditos.*

Entre su oferta, destacan los siguientes **productos vinculados a los ámbitos de familia, salud y personas en situación de vulnerabilidad**:

Familias

Microcréditos familias

Microcréditos dirigidos a personas con ingresos limitados, hasta 3 veces Iprem¹, que quieran financiar proyectos vinculados al desarrollo personal y familiar, así como necesidades derivadas de situaciones imprevistas.

243.970	1.672 MM€	6.852 €
Operaciones	Importe de las operaciones	Importe medio
201.387 en 2024	1.406 MMC en 2024	6.980 € en 2024

235.716
Nº de Titulares y Cotitulares Microcréditos para familias

Salud

Préstamo salud

Préstamos dirigidos a familiares o tutores legales que quieren cuidar de pacientes que requieren asistencia temporal en centros especializados para determinados tratamientos y asistencia médica especializada a personas que padecen alguna patología de salud mental (trastornos alimentarios, de conducta, etc.), con el objetivo de contribuir a mejorar su calidad de vida y autonomía personal.

Personas en situación de vulnerabilidad

Proyecto Confianza

MicroBank firmó en 2016 un convenio de colaboración con la Asociación Proyecto Confianza con el fin de **contribuir a la inclusión social y financiera de personas en situación de extrema vulnerabilidad**.

En este ejercicio 2025 se han concedido 113 préstamos por un importe conjunto de unos 317.500 euros dirigidos a personas en situación de extrema vulnerabilidad, que previamente han recibido apoyo a través de dinámicas de grupo destinadas a comentar la autoestima y dignidad de sus miembros.

Propuestas de valor de servicios financieros para colectivos en situación de vulnerabilidad

Con el objetivo de garantizar el acceso a servicios bancarios esenciales y fomentar la bancarización, CaixaBank ofrece soluciones inclusivas para personas en riesgo de exclusión financiera.

Cuenta de Pago Básica

Toda persona residente en la UE puede tener una cuenta de pago básica que garantice el acceso a una operativa financiera básica personal. Si además el cliente está en riesgo de exclusión financiera o vulnerabilidad esa cuenta puede estar exenta de comisiones.

Incluye entre otros, servicios de, mantenimiento de cuenta, depósito de fondos y retirada de dinero en efectivo, operaciones de pago con tarjeta de débito, transferencias SEPA y reintegros en cajeros ajenos.

Cuenta + tarjeta débito + servicios financieros básicos

409.158

Cientes en situación de vulnerabilidad con Cuentas de Pago Básicas²

¹ Hasta 25.200 euros/año.

² Se incluyen los 21.325 titulares de la Cuenta de Inserción. La Cuenta de inserción es una solución para quienes necesitan domiciliar ayudas sociales o acceder a un empleo. Garantiza la inclusión financiera de personas vulnerables que, por razones de procedencia o falta de acreditación de ingresos no pueden abrir una cuenta en un banco.

Plan para la igualdad de trato y la no discriminación en la prestación de servicios financieros a clientes de CaixaBank

CaixaBank dispone de un **Plan para la igualdad de trato y la no discriminación en la prestación de servicios financieros**, que cumple con los requerimientos de la ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y no discriminación, y que busca prevenir y, en su caso, reparar situaciones de discriminación que puedan darse en diferentes ámbitos y, en particular, en la oferta, acceso y prestación de servicios.

Identificación de colectivos en situación de vulnerabilidad

CaixaBank llevó a cabo un análisis de identificación de los colectivos en situación de vulnerabilidad, quedando establecidos los siguientes **grupos prioritarios**:

- | Menores de edad.
- | Personas mayores (colectivo Sénior).
- | Personas residentes en zonas rurales.
- | Personas con discapacidad física (sensorial y/o motora).
- | Personas con discapacidad intelectual.
- | Personas migrantes, refugiados y temporeros.
- | Personas con bajos recursos económicos.
- | Personas privadas de libertad (incluye a personas en 3er grado penitenciario).
- | Personas víctimas de violencia de género.

Protocolos y medidas implementadas

CaixaBank dispone de una amplia gama de medidas orientadas a garantizar la igualdad de trato y la no discriminación en todas sus actuaciones. Estas iniciativas se desarrollan y detallan a lo largo del presente apartado, con el objetivo de promover una sociedad más inclusiva y equitativa.

En este sentido, la entidad ha establecido protocolos específicos para la atención de colectivos que requieren una consideración especial, asegurando un servicio adaptado a sus necesidades. Entre estos protocolos se incluyen:

| El **Protocolo contra el abuso financiero a personas con discapacidad o pérdidas cognitivas**, que incluye el procedimiento interno de detección, análisis y comunicación a Fiscalía de clientes expuestos a un abuso, conflicto de intereses o influencias indebidas con riesgo de pérdida patrimonial. La red de oficinas, en base a un listado de indicios, comunica a Asesoría Jurídica casos sospechosos y tras un análisis, se decide la comunicación o no a la Fiscalía quien puede adoptar medidas para proteger el patrimonio de los clientes afectados.

85

Casos Analizados

30

Casos derivados a la Fiscalía

| El **Protocolo de gestión específica**, con medidas destinadas a garantizar la autonomía de la víctima e información para su toma de decisiones, como facilitar la disolución ordenada de posiciones conjuntas con el presunto agresor.

| El **Protocolo de actuación a clientes víctimas de violencia de género para la gestión de productos y servicios financieros**, que permite a las oficinas de CaixaBank aplicar medidas específicas para garantizar la confidencialidad y seguridad de clientes víctimas de violencia de género y facilitar una mejor atención.



Medidas implementadas en 2025

Durante el 2025 se han llevado a cabo distintas actuaciones para seguir reforzando el compromiso de CaixaBank con la accesibilidad y la igualdad de trato, adaptando la atención para que cualquier persona pueda realizar sus gestiones con seguridad, autonomía y confianza. Entre ellas destacan:

- | **Se han desarrollado cuatro nuevos protocolos de atención en oficinas para garantizar una experiencia inclusiva y respetuosa a las personas con discapacidad.** Estos protocolos adaptan la comunicación, el acompañamiento y el entorno según las necesidades de cada colectivo:
 - | personas con **discapacidad intelectual**, con quienes se prioriza un lenguaje claro, apoyo en la comprensión y un ritmo adaptado.
 - | personas con **discapacidad auditiva**, para quienes se ofrecen recursos como SVisual y pautas que aseguran una comunicación efectiva sin barreras.
 - | personas con **discapacidad visual**, cuyo protocolo contempla orientación segura en la oficina, apoyo en la lectura de documentación y un trato respetuoso con perros guía.
 - | personas con **trastornos del neurodesarrollo**, para quienes se establecen pautas que favorecen un entorno predecible, comprensible y libre de sobrecarga sensorial.
- | Además, se implementa en todas las oficinas **SVisual**, servicio de vídeo interpretación en lengua de signos (*véase apartado "Accesibilidad"*).



Soluciones para personas con discapacidad

CaixaBank refuerza su compromiso con la inclusión mediante el **desarrollo de productos y servicios específicos que atienden las necesidades concretas de las personas con discapacidad.**

Productos accesibles

Estas soluciones complementan las iniciativas de accesibilidad (**véase apartado “Accesibilidad”**), ofreciendo herramientas adaptadas que garantizan la autonomía, la seguridad y la igualdad de oportunidades en la interacción con el Grupo.

Pack Braille

CaixaBank dispone del Pack Braille: la primera tarjeta financiera en código de lectoescritura Braille, desarrollada en colaboración con ONCE, que facilita que las personas con discapacidad visual puedan tener total autonomía al efectuar compras en todo tipo de canales, físicos y online.

5.282

Tarjetas Braille

TPV para personas con discapacidad visual

En colaboración con ONCE, se mejoró la accesibilidad de los TPVs para personas con discapacidad visual. Esta nueva funcionalidad permite activar en el TPV el 'Modo Accesible' que locuta en voz alta el importe a pagar.

100 %

TPV's con modo accesible (sobre el total de TPV's Android)

Atención en lengua de signos a personas con discapacidad auditiva

Permite la atención en lengua de signos a personas con discapacidad auditiva gracias a un sistema de vídeo interpretación simultánea en esta lengua a través de un intérprete especializado.

CaixaBank ha ampliado en el primer trimestre de 2025 el servicio de videointerpretación en lengua de signos a toda su red de oficinas.

Soluciones financieras para personas que requieren de apoyo en su capacidad jurídica

En el marco de su compromiso con la inclusión y la igualdad de oportunidades, CaixaBank desarrolla soluciones específicas para clientes que requieren apoyo en la gestión de sus decisiones económicas. Estas iniciativas buscan reforzar la autonomía, facilitar la comprensión de la información y garantizar un uso seguro y adecuado de los servicios financieros.

Programa Día a Día: Apoyo a la Capacidad Jurídica

CaixaBank dispone de un programa diseñado para simplificar la operativa diaria de las personas que requieren apoyos. Esta operativa puede realizarse en oficina o a través de la banca digital, donde tanto la persona titular como su persona de apoyo cuentan con perfiles diferenciados. Este modelo permite participar en la toma de decisiones respetando la autonomía del cliente y asegurando la seguridad de las operaciones.

50.679

Cuentas Día a Día ACJ

Documentación accesible a clientes que requieren apoyos

Con el objetivo de asegurar una comprensión adecuada de los productos y de los derechos asociados, CaixaBank elabora la documentación destinada a clientes que requieren apoyos en formatos de lectura fácil, con estructuras claras, lenguaje sencillo y explicaciones detalladas. Esta adaptación facilita una comprensión autónoma y fiable de la información esencial, tanto para las personas que precisan apoyos como para sus familias y las entidades acompañantes.

Productos adaptados a necesidades específicas

La oferta incluye soluciones como:

- | La **Cuenta Patrimonio Protegido**, destinada a personas con determinados grados de discapacidad para gestionar bienes destinados a cubrir sus necesidades vitales presentes y futuras. Esta cuenta, totalmente bonificada y operativa exclusivamente en oficina, permite canalizar aportaciones de familiares dentro de los límites legales establecidos, alineándose con el marco de protección de las personas con discapacidad.

- Los **planes de pensiones específicos para personas con discapacidad**, que incorporan límites de aportación ampliados y beneficios fiscales adicionales para titulares y aportantes. Además, el Grupo realiza una aportación extraordinaria complementaria para reforzar el ahorro acumulado, contribuyendo a mejorar la protección financiera futura de las personas con discapacidad.

Apoyo a entidades sociales y profesionales

CaixaBank también ofrece servicios digitales para entidades de apoyo, familiares y profesionales que prestan apoyo formal. Estos servicios permiten gestionar de manera centralizada las cuentas, tarjetas y perfiles de apoyo, garantizando un modelo de acompañamiento seguro, trazable y adaptado a cada situación.

Soluciones para Entidades Sociales

CaixaBank dispone de una propuesta de valor de productos y servicios financieros específica para apoyar a las entidades del Tercer Sector:



Cuentas de entidades sociales solidarias

CaixaBank pone a disposición de las entidades sociales con carácter asistencial, la cuenta Entidades Sociales Solidarias, cuyo objetivo es ofrecer los servicios que necesitan estas entidades para su día a día a cambio de una cuota que pueda estar bonificada si se cumplen ciertos requisitos.

20.232

Cuentas de entidades sociales solidarias



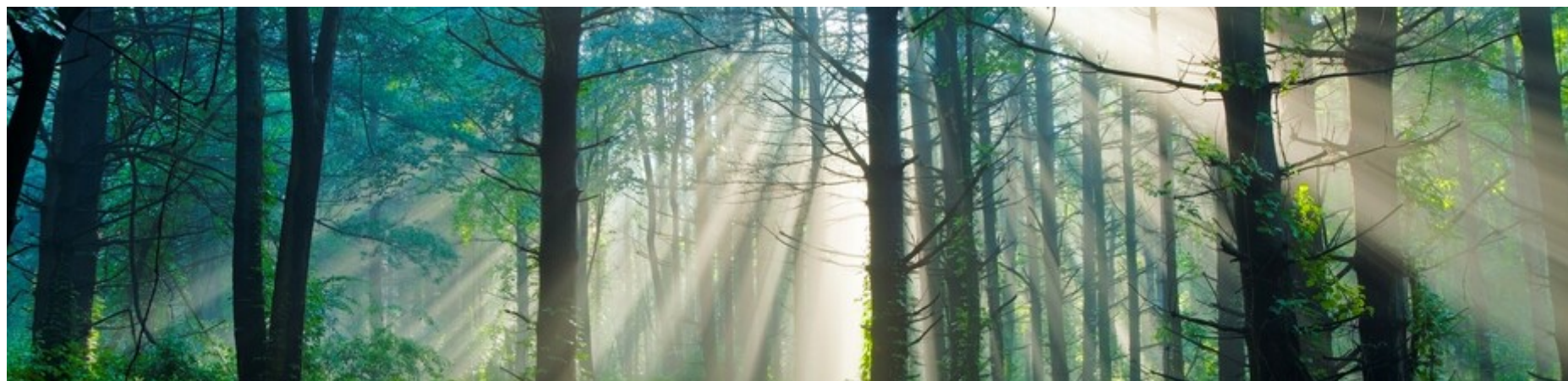
Tarjetas ONG

Los clientes pueden apoyar a las entidades sociales con las que simpatizan a través de las tarjetas ONG, CaixaBank aporta anualmente a las entidades sociales vinculadas a las tarjetas un importe fijo por tarjeta activa o bien un porcentaje del importe anual de las compras realizadas por el cliente, según la tarjeta elegida por el mismo.



Plataforma de captación de donativos

CaixaBank ofrece a las entidades sociales la plataforma de captación de donativos, una herramienta gratuita que les permite recibir donativos de forma segura y trazable a través de los canales de CaixaBank. Esta plataforma refuerza el apoyo a las entidades sociales y contribuye a ampliar el alcance de sus iniciativas solidarias (*véase apartado "Comunidades afectadas - Plataforma de captación de donativos"*).



Programa de vivienda social

*CaixaBank mantiene el compromiso de **estar cerca de las personas para contribuir a su bienestar financiero**, especialmente en los momentos de mayor dificultad. Con este objetivo CaixaBank desarrolla una política activa de ayudas a problemas de primera vivienda.*

Esta política de ayudas a problemas de primera vivienda se estructura en dos ejes:

- | La atención temprana y especializada a los clientes hipotecarios con dificultades.
- | El impulso de programas de vivienda social.

Atención temprana y especializada

CaixaBank cuenta con un **equipo de gestores especializado en la gestión social en materia de vivienda**. El equipo tiene como función principal la detección y gestión de casos de vulnerabilidad y emergencia social en vivienda habitual.

Adicionalmente, CaixaBank tiene habilitado el **Servicio de Atención al Cliente Hipotecario (SACH)**, un servicio telefónico gratuito para clientes cuya vivienda está afectada por una demanda de ejecución hipotecaria. De esta forma las familias cuentan con un soporte telefónico, cuyos especialistas ayudan a resolver dudas referentes a las fases y afectación de la demanda sobre su vivienda habitual.

En caso de detectar situaciones de exclusión social o vulnerabilidad, pueden llevar a cabo la revisión de los casos y proponer medidas alternativas a las demandas.

752

Expedientes gestionados por el SACH en 2025

32.912

Desde su puesta en marcha en 2013

Código de Buenas Prácticas

CaixaBank está adherida al **Código de Buenas Prácticas del Gobierno español para la reestructuración viable de deudas con garantía hipotecaria sobre vivienda habitual**, dirigido a familias en riesgo de exclusión, regulado por el Real Decreto Ley 6/2012.

Asimismo, la Entidad se encuentra adherida al **Código de Buenas Prácticas establecido por el Real Decreto Ley 19/2022, orientado a mitigar el impacto derivado del incremento de los tipos de interés en hipotecas sobre vivienda habitual**.



Impulso de programas de vivienda social

El Grupo CaixaBank dispone de un **programa de vivienda social** con impacto en todo el territorio español, destinado principalmente a antiguos deudores e inquilinos del Grupo que se encuentran en situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión residencial.

Para todas estas personas se adaptan las rentas de alquiler a su capacidad de pago, teniendo especial consideración a: familias con algún miembro con discapacidad, familias monoparentales con hijos a cargo, familias con menores de edad y unidades familiares en la que exista una víctima de violencia de género o personas de edad avanzada.

En el marco del programa de vivienda social, CaixaBank mantiene su compromiso con el **Fondo Social de Viviendas** del Gobierno poniendo a su disposición un total de 3.000 viviendas. Adicionalmente, CaixaBank tiene firmados acuerdos de colaboración con distintas administraciones públicas en materia de vivienda.


5.931

Viviendas sin bonificación
246,70 € importe alquiler medio.

6.391 en 2024

2.915

Viviendas con bonificación
334,58€ importe alquiler medio.

3.145 en 2024

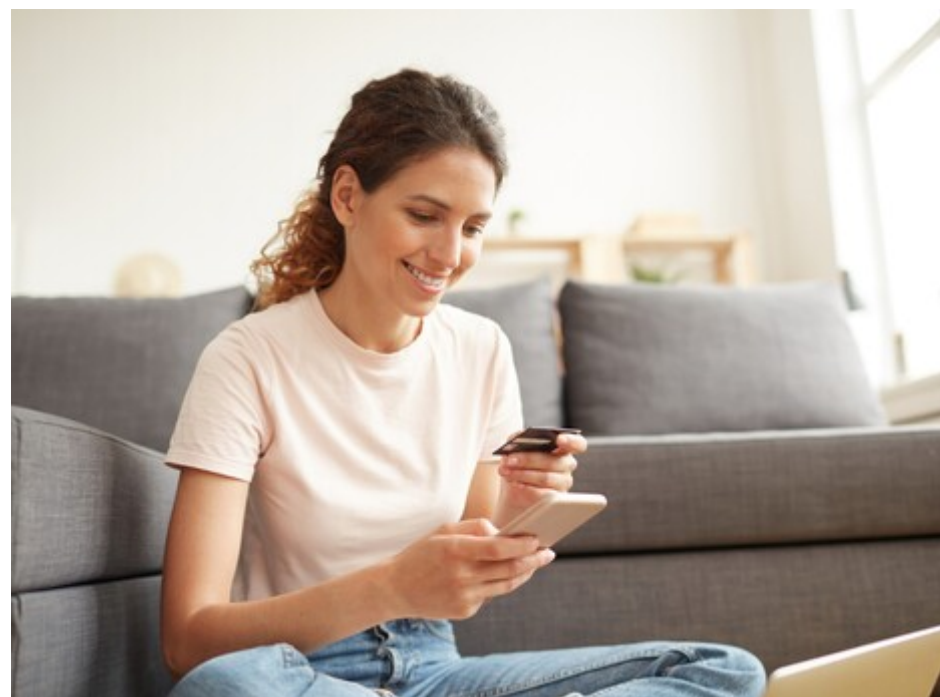
8.846

Viviendas programa alquiler social¹.

9.536 en 2024

Programa impulsa

Su finalidad es ayudar a mejorar la situación socioeconómica de los arrendatarios. Las principales indicaciones para el arrendatario son el acompañamiento social para ayudar a la reinserción laboral (derivación al programa Incorpora de la Fundación "La Caixa" u otros programas laborales existentes) y soporte en la gestión de ayudas energéticas y subvenciones.



¹ Número de contratos de vivienda en programas de vivienda social.

Cultura financiera

La cultura financiera es un elemento fundamental para lograr la inclusión financiera. **CaixaBank está comprometida con la mejora de la cultura financiera de sus clientes y, en general, de toda la sociedad.**

CaixaBank impulsa múltiples iniciativas dirigidas a distintos colectivos con el objetivo de **mejorar el conocimiento financiero de las personas**, y en particular, mejorar su comprensión de los productos, conceptos, y riesgos financieros para facilitar una toma de decisiones informada que repercuta positivamente en su bienestar financiero.

Este objetivo en materia de cultura financiera se encuadra dentro de los objetivos de inclusión financiera que se fijan en el Plan de Sostenibilidad 2025-2027. No obstante, CaixaBank **no ha definido objetivos cuantitativos**, ya que estos podrían no reflejar adecuadamente la naturaleza diversa de los impactos, ya que estos dependen del contexto socioeconómico y de las necesidades específicas de cada colectivo. Establecer metas uniformes podría desvirtuar el propósito de generar conocimiento.

Para tener un mayor impacto en su objetivo, **CaixaBank adapta los contenidos y formatos a las necesidades específicas de cada uno de los colectivos identificados**. En concreto, CaixaBank ha identificado como colectivos prioritarios:

- | Menores de edad y jóvenes.
- | Personas mayores (colectivo Sénior).
- | Personas en situación de vulnerabilidad.
- | Personas con discapacidad intelectual.
- | Accionistas y sociedad en general.

Iniciativas de cultura financiera

Para cada uno de estos colectivos CaixaBank ha desarrollado recursos en distintos formatos, adaptados a las necesidades de cada colectivo que han contribuido de manera significativa a mejorar la cultura financiera de las personas que han participado.

La propuesta de CaixaBank en materia de cultura financiera se puede agrupar en tres grandes tipologías de iniciativa:

_PRINCIPALES CIFRAS EN CULTURA FINANCIERA

Conferencias

1.356

Conferencias
1.366 en 2024

58,4 mil

Asistentes
39,7 mil en 2024

Cursos, talleres y sesiones de formación

105

Cursos
46 en 2024

3.078

Talleres
3.040 en 2024

70,1 mil

Asistentes
75,2 mil en 2024



Contenido digital (webinars, podcasts, vídeos)

11

Webinars
11 en 2024

21

Podcast
22 en 2024

65

Vídeos
73 en 2024

159 MM

Visualizaciones
72 MM en 2024

Divulgación

CaixaBank cuenta con distintas iniciativas orientadas a la divulgación y difusión de conceptos financieros básicos que permitan acercar las finanzas a la sociedad y fomentar una mayor comprensión de los temas económicos.

Tiempo Extra

Nuevo

Sociedad en general

Contenido de educación y entretenimiento para Redes Sociales que une deporte y cultura financiera. Una *influencer* conduce el programa y dialoga con 3 deportistas reconocidos sobre valores como esfuerzo o planificación, conectándolos con temáticas financieras. **6 vídeos** que incluyen dinámicas y retos que facilitan aprendizajes ágiles y entretenidos, acercando conceptos económicos a audiencias jóvenes mediante historias reales del ámbito deportivo.

Resultados del programa


49,8 MM

Impresiones


17,9 MM

Visualizaciones

Cosas que importan

Nuevo

Sociedad en general

Programa digital de **13 contenidos** que conectan cultura financiera y emociones. Un reconocido divulgador conversa con 4 expertas sobre ahorro, economía familiar, ciberseguridad e inversiones, vinculando cada tema a sentimientos cotidianos. Cada capítulo muestra cómo el mejorar la cultura financiera puede aportar bienestar personal y ayudar a gestionar lo que realmente importa.

Resultados del programa


42,7 MM

Impresiones


23,3 MM

Visualizaciones

Influencers invisibles

Nuevo

Sociedad en general

Serie digital de **6 píldoras** que visibilizan gestos cotidianos de personas anónimas que, gracias al apoyo de entidades financieras como CaixaBank y a la educación financiera, generan impacto en su entorno: generan empleo, apuestan por la sostenibilidad o mejoran el acceso al mercado laboral. Cada historia cuenta un eje estratégico de cómo los bancos actúan como facilitadores del progreso de la sociedad.

Resultados del programa


37,2 MM

Impresiones


15,7 MM

Visualizaciones

Doublecheck

Nuevo

Sociedad en general

Contenido divulgativo para redes sociales que, a través de su enfoque didáctico, ofrece herramientas y *tips* de ciberseguridad en situaciones cotidianas para tener hábitos digitales seguros. Explica cómo identificar riesgos como *phishing* o estafas y promueve el “doble *check*” antes de actuar. **Las 15 piezas** se anclan a momentos con mayor riesgo de fraude, facilitando la prevención y acercando la ciberseguridad al día a día de cualquier usuario.

Resultados del programa


68,4 MM

Impresiones


32,3 MM

Visualizaciones

imaginAcademy

Jóvenes

Es un programa orientado a acercar las finanzas a los jóvenes de forma accesible, directa y entretenida a través de canales digitales. Ofrece contenidos sobre conceptos financieros clave, métodos de gestión económica e información práctica aplicable tanto en la vida cotidiana como en proyectos futuros. Esta iniciativa se realiza de forma recurrente cada año.

Incluye los siguientes formatos:

01. Tips financieros para jóvenes

Vídeos cortos dirigidos al público joven a través de la app de imagin y redes sociales para proporcionar conocimientos, herramientas y formación sobre educación financiera. Esta iniciativa se realiza de forma recurrente cada año.

02. Pódcast de Final de Mes

Pódcast con conversaciones abiertas, honestas y cercanas junto a invitados relevantes de distintos ámbitos para intensificar la conversación y normalizar hablar de dinero. Incluye una sección llamada “**Clases de repaso**”, en la que una divulgadora profundiza en conceptos de educación financiera y de negocio.

Resultados de los programas



1,1 MM

Interacciones en redes sociales



69,8 MM

Visualizaciones

42 MM en 2024

03. Blog de educación financiera

Canal web en el que se desarrollan contenidos de finanzas con mayor profundidad, contexto y continuidad, complementando los canales digitales existentes.

CaixaBank Talks

Clientes

Charlas sobre ahorro, protección y planificación financiera en distintas situaciones vitales. Esta iniciativa se realiza de forma recurrente cada año.

Resultados del programa



1.100

Conferencias realizadas

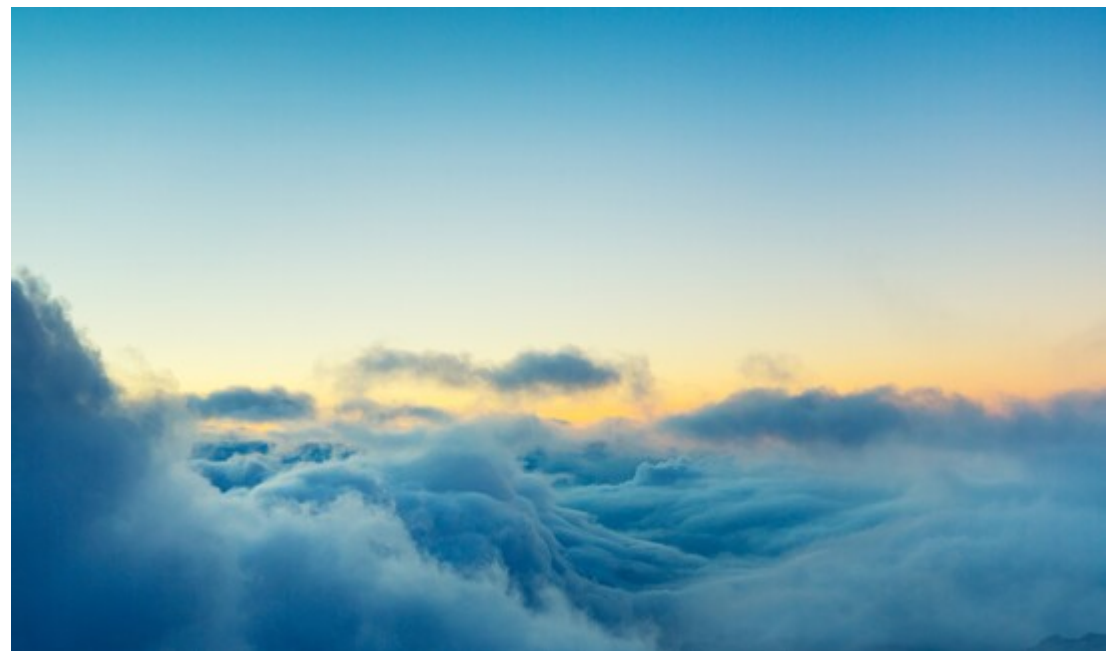
1.213 en 2024



58.416

Asistentes

39.788 en 2024



Formación

CaixaBank ofrece cursos de formación específica con el objetivo de impulsar una cultura financiera sólida, que mejore los conocimientos financieros y de gestión empresarial de los colectivos a los que se dirigen.

Programa Aula

Accionistas

Formación sobre economía y finanzas, dirigido a la base accionarial minorista de CaixaBank. Esta iniciativa se realiza de forma recurrente cada año. Incluye el programa 'Formación sobre ruedas'.

Resultados del programa


4

Cursos presenciales, con 411 asistentes y 822 horas impartidas.

4 en 2024


11

Webinars AULA. Seminarios online con 7.669 visualizaciones.

11 en 2024


12

Nuevos capítulos del podcast de formación financiera AULA con 41.338 visualizaciones.

12 en 2024

01. Formación sobre ruedas

Recurso didáctico en formato vídeo que pone el foco en aquellos conceptos económicos, financieros y de sostenibilidad que pueden parecer complejos a priori, pero que se explican mediante un lenguaje accesible para todos los públicos. Con la participación de diferentes expertos, se dialoga durante un breve trayecto en coche sobre temas económicos cotidianos.

Resultados del programa


25

Capítulos emitidos

23 en 2024


22.182

Visualizaciones

28.346 en 2024



Charlas y talleres de Voluntariado CaixaBank

La Asociación de Voluntarios de CaixaBank imparte charlas y talleres dirigidos a distintos colectivos como jóvenes, personas mayores y personas en situación de vulnerabilidad.

01. Finanzas para jóvenes

Jóvenes

Persigue dotar a los jóvenes que cursan 4º de ESO (14-15 años) de herramientas, recursos y competencias que les permitan tomar decisiones financieras más responsables en el corto plazo. Estos talleres se realizan periódicamente cada año.

Resultados del programa



54.470

Asistentes

54.175 en 2024



2.259

Talleres

2.289 en 2024

02. Talleres para personas con discapacidad intelectual

Personas en situación de vulnerabilidad

Persigue enseñar conceptos financieros básicos que ayuden a las personas con discapacidad intelectual a mejorar su autonomía y a hacer un uso responsable del dinero. Estos talleres se realizan periódicamente cada año.

Resultados del programa



2.508

Asistentes

1.686 en 2024



183

Talleres

114 en 2024

03. Talleres y charlas para adultos

Personas en situación de vulnerabilidad

Persigue proporcionar herramientas que mejoren tanto el conocimiento de conceptos financieros básicos como la capacidad de toma de decisiones financieras a personas en situación de vulnerabilidad. Estos talleres se realizan periódicamente cada año.

Resultados del programa



10.238

Asistentes

10.487 en 2024



554

Talleres / charlas

611 en 2024

04. Talleres y charlas de educación financiera para personas mayores

Colectivo sénior

Persigue enseñar los conceptos básicos que permitan a las personas mayores a vivir su economía diaria con tranquilidad. Estos talleres se realizan periódicamente cada año.

Resultados del programa



1.931

Asistentes

525 en 2024



82

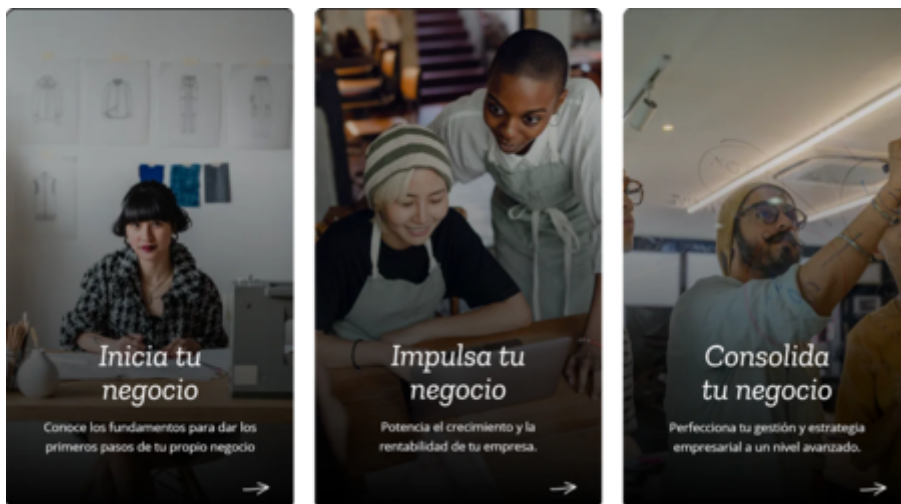
Talleres / charlas

26 en 2024

05. MicroBank Academy

Emprendedores

MicroBank Academy ofrece a los emprendedores formación especializada 100 % *online*, desarrollada en colaboración con Google y Accenture. La plataforma pone a disposición cerca de 100 formaciones diseñadas para fortalecer las competencias clave en el mundo del emprendimiento, abarcando desde habilidades digitales y gestión empresarial, hasta contenidos relacionados con la inteligencia artificial, la transformación digital y las estrategias de atención al cliente. Plataforma formativa gratuita sean o no clientes. Esta iniciativa se realiza de forma recurrente cada año.



Resultados del programa

94

Cursos disponibles

16 propios, **27** con Google y **51** con Accenture

27 en 2024


50.885

Visitas


4.309

Newsletters

Cursos con elBulliFoundation

elBullifoundation

Cursos presenciales de gestión de negocios de restauración, dirigidos a los clientes del sector. Los participantes reciben formación y consejos de la mano de elBulliFoundation, con acceso a las recetas de Gestión de Ferran Adrià. Esta iniciativa se realiza de forma recurrente cada año.

Resultados del programa


7

Cursos de gestión en restauración

2 en 2024


525

Asistentes

160 en 2024


200

Horas de formación

32 en 2024

Generación de conocimiento y análisis

En un entorno económico en constante evolución, la creación y difusión de conocimiento se convierten en pilares fundamentales para fortalecer la cultura financiera y promover una toma de decisiones informada.

CaixaBank Research

Clientes

Sociedad en general

Creación y difusión de conocimiento mediante la investigación y el análisis económico, para contribuir al debate público y a la conciencia económica de la sociedad. Esta iniciativa se realiza de forma recurrente cada año.

Resultados del programa


256

Conferencias

199 en 2024


671

Artículos

707 en 2024


9

Pódcast

10 en 2024

FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD Y EL EMPRENDIMIENTO

CaixaBank apuesta por la formación y el apoyo al emprendimiento, así como con el desarrollo económico de los territorios en los que opera.

CaixaBank mantiene un firme compromiso con la creación de valor y el desarrollo económico de los territorios. Con el fin de impulsar este compromiso, en el marco del Plan Estratégico 2025-2027, CaixaBank ha establecido como objetivo alcanzar las **150.000 personas que hayan mejorado su empleabilidad y acceso a un empleo**. Este objetivo es monitorizado trimestralmente por el Consejo de Administración.

_CAIXABANK APUESTA POR LA CREACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO



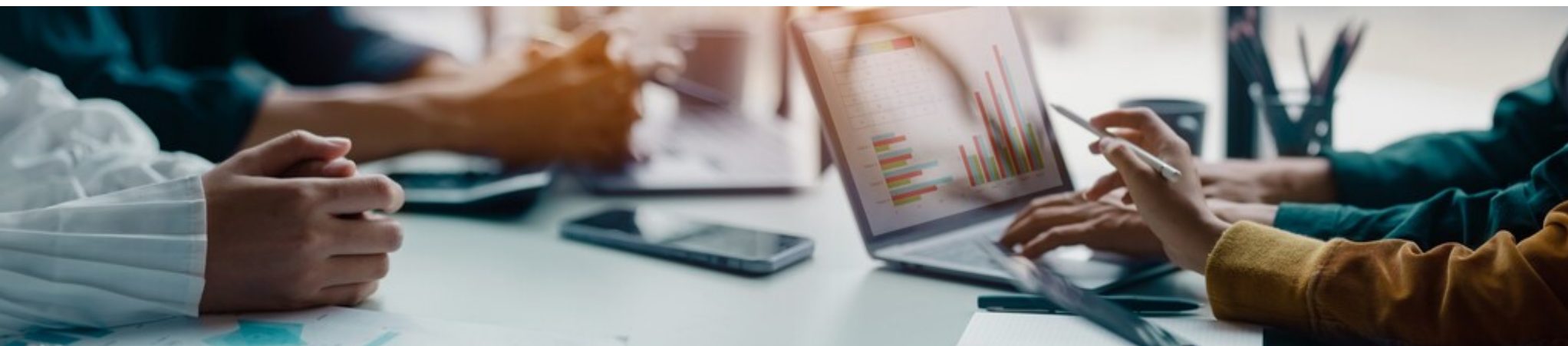
*CaixaBank se ha fijado el objetivo para el Plan Estratégico 2025-2027 de lograr que **150.000 personas mejoren su empleabilidad y acceso al empleo**¹.*

¹ Incluye los puestos de trabajo directos creados con el apoyo de la financiación para negocios de MicroBank y sus préstamos *Skills & Education* estudiantes, los estudiantes beneficiados por Dualiza y las personas beneficiadas por los programas Tierra de Oportunidades (emprendimiento rural).

Para contribuir al cumplimiento de este objetivo, CaixaBank ha impulsado distintas **líneas de actuación que promueven el empleo, el emprendimiento y el desarrollo social**. Entre ellas destacan, las impulsadas por MicroBank, el banco social del Grupo, que facilita financiación para proyectos empresariales y programas de formación y **CaixaBank Dualiza** que contribuye al impulso de la Formación Profesional y su modalidad dual.



CaixaBank es firmante del Compromiso colectivo para la salud e inclusión financiera promovido por las Naciones Unidas.



Impulso de MicroBank al emprendimiento y el empleo

En línea con el compromiso de promover el bienestar social, el empleo, el emprendimiento y el desarrollo económico, destaca la financiación ofrecida por MicroBank. Además de su contribución a la inclusión financiera descrita en el **apartado “Oferta inclusiva específica de microcréditos”**, MicroBank está comprometido con la creación de empleo, el fomento de la actividad productiva y el desarrollo de las personas mediante:

- | La puesta en marcha o ampliación de negocios a través de la **concesión de microcréditos a emprendedores, y financiación a empresas sociales**.
- | La **concesión de apoyo financiero a profesionales autónomos y microempresas** como instrumento dinamizador de la economía.
- | La **financiación de los particulares y empresas que deseen invertir en su capacitación y educación** con el objetivo de mejorar su empleabilidad.
- | La **oferta formativa gratuita a emprendedores (véase apartado “Cultura financiera - MicroBank Academy”)**

Para impulsar estas iniciativas, MicroBank cuenta con el **apoyo de las principales instituciones europeas**, entre ellas el FEI, el BEI, y el CEB, dedicadas al fomento del emprendimiento y las microfinanzas, y actúa como puente entre estas instituciones y el cliente final, canalizando los fondos de la Comisión Europea.



_CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO ECONÓMICO Y CREACIÓN DE EMPLEO

30.170

Puestos de trabajo directos creados con el apoyo a emprendedores y microempresas

32.245 en 2024

55,2 MM€

Destinados a empresas sociales

60 MM€ en 2024

9.941

Negocios iniciados con el soporte financiero recibido

9.541 en 2024

52,5 MM€

Destinados a mejorar la empleabilidad a través de la capacitación y la educación

41 MM€ en 2024

46,5 MM€

En microcréditos destinados a emprendedores que han contado con el apoyo de entidades de ámbito social

43,9 MM€ en 2024

Con el objetivo de contribuir al desarrollo económico y a la creación de empleo MicroBank pone a disposición de emprendedores, profesionales, empresas y estudiantes un conjunto de soluciones financieras adaptadas a sus necesidades, entre las que destacan:

Emprendedores

Financiación para apoyar a emprendedores y microempresas para impulsar la creación de empleo y la apertura de nuevos negocios.

Microcrédito Emprendedores

Microcréditos dirigidos a emprendedores y microempresas con menos de 10 empleados y con una facturación no superior a 2 MM€ al año que necesiten financiación para iniciar, consolidar o ampliar el negocio, o para atender necesidades de capital circulante.

30.506

Operaciones

23.253 en 2024

662 MM€

Importe concedido

317 MM€ en 2024

21.713 €

Importe medio

13.646 € en 2024

Microcrédito negocios convenio entidades

Microcrédito dirigidos a emprendedores con dificultades para acceder al sistema crediticio tradicional y que cuentan con el asesoramiento de alguna entidad colaboradora de MicroBank.

2.152

Operaciones

2.067 en 2024

46,5 MM€

Importe concedido

43,8 MM€ en 2024

Microcrédito “Agro relevo generacional”

Microcrédito dirigido a financiar inversiones sostenibles vinculadas a una explotación agropecuaria (agraria, ganadera y pecuaria) de autónomos y microempresas, especialmente jóvenes que se hayan incorporado al sector, para fomentar el desarrollo económico de las zonas rurales, así como para dar solución al relevo generacional.

Economía sostenible

Financiación para apoyar la transición justa hacia una economía sostenible.

Préstamo “Agroinversión sostenible”

Nuevo en 2025

Préstamo dirigido a emprendedores y microempresas con menos de 10 empleados hasta 2 MM€ de facturación, con actividad en el sector agropecuario. Para financiar inversiones sostenibles vinculadas a una explotación agropecuaria:

- | Reducción de emisiones en maquinaria → tractores/cosechadoras y maquinaria.
- | Resiliencia climática → cultivos resistentes a sequías/inundaciones
- | Eficiencia hídrica.

31

Operaciones

1,8 MM€

Importe concedido

Empresa social

Préstamo empresa social

Préstamos dirigidos a entidades y empresas sociales, de hasta 249 empleados y hasta 50 MM€ de facturación, que buscan un impacto social positivo y medible a través de una actividad empresarial:


Económica

Medioambientalmente sostenible
310

Operaciones

379 en 2024

55,2 MM€

Importe concedido

60,2 MM€ en 2024

Préstamo Comunidades Energéticas Locales (CELs)

Préstamo para financiar el Autoconsumo compartido en el ámbito local. Las Comunidades energéticas locales (en adelante CELs) promueven la participación ciudadana en proyectos de energía distribuida, fomentando la generación de energía renovable dentro de la ciudad o municipio donde residen los miembros de la Comunidad.

El propósito es que estas CELs generen beneficios económicos, sociales y ambientales no solo para sus miembros, sino también para su localidad.

Educación

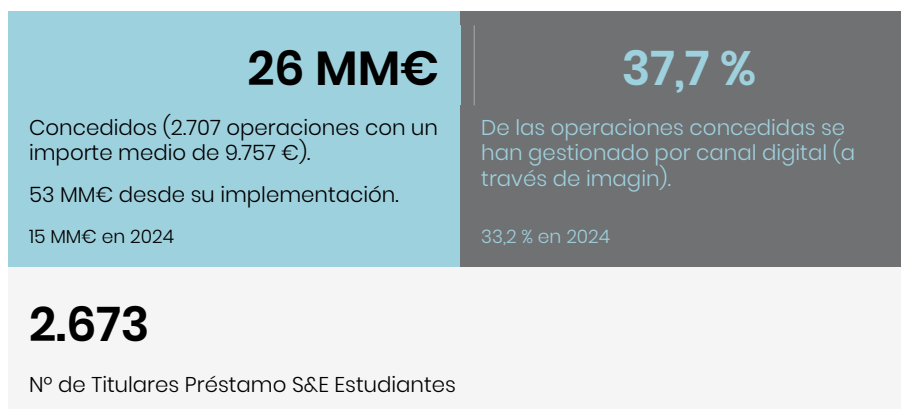
Financiación del acceso a la educación y formación para mejorar las habilidades y la empleabilidad.

Programa *Skills and Education* (S&E)

El programa *Skills & Education*, en colaboración con el FEI, facilita el acceso a la financiación de los particulares y a organizaciones que puedan proveer servicios de educación, formación y desarrollo de habilidades.

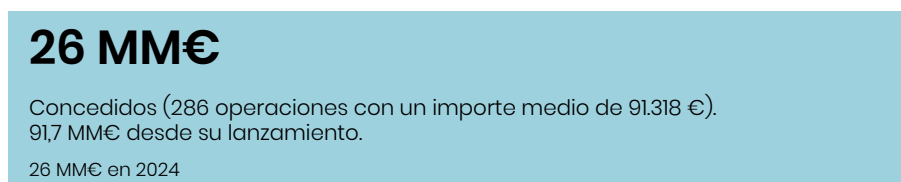
Préstamos *Skills and Education* Estudiantes

Préstamos dirigidos a personas que quieren ampliar su formación o mejorar sus competencias profesionales.



Préstamos *Skills and Education* Negocios

Préstamos dirigidos a centros educativos y de formación para financiar infraestructuras, intangibles y circulante.



Servicios no financieros para emprendedores

Colaboraciones para promover el autoempleo

Una pieza esencial son las entidades colaboradoras para promover el autoempleo. Las entidades colaboradoras permiten hacer una mejor evaluación de las operaciones, por su conocimiento de los clientes, brindan soporte técnico a emprendedores, facilitando servicios no financieros, sobre todo entre los colectivos que tienen riesgo de exclusión financiera.



_SERVICIOS QUE APORTAN



Apoyo técnico para desarrollo del proyecto empresarial



Evaluación del plan de viabilidad



Formación y seguimiento

Oferta educativa para emprendedores

MicroBank Academy

Nace para ofrecer acompañamiento y formación a emprendedores. Incluye cursos online, totalmente gratuitos y abiertos a clientes y no clientes, con contenidos diseñados para adaptarse a distintos niveles de conocimiento y distintas necesidades. **Véase apartado “Cultura financiera”.**

Impulso de CaixaBank Dualiza a la formación

CaixaBank Dualiza es una fundación dedicada de modo íntegro a la promoción y al apoyo de la Formación Profesional, y especialmente a la modalidad dual. CaixaBank Dualiza apoya las demandas de las empresas y trabaja con los centros de Formación Profesional (FP) y los docentes para la captación de los futuros profesionales y la mejora de su empleabilidad.

_ACTIVIDAD 2025

 dualiza		
Impulso y difusión VIII Convocatoria de Ayudas Dualiza 32 proyectos, 2.329 estudiantes, 320 docentes, 50 centros FP y 83 entidades colaboradoras. Desayunos, Encuentros y Talleres Dualiza 64 Desayunos y Encuentros Dualiza: participan 1.403 empresas y 493 centros FP 12 Talleres sectoriales (Hostelería, Agraria, Construcción, Metal o multisectoriales) en los que participan 181 empresas. Iniciativas destinadas a mejorar la cualificación profesional de estudiantes y docentes MOOC 'Digitalización y FP', IV Congreso InnovaProfes, Dualiza InnovaLab o formaciones varias: 929 docentes participantes. Programas para trabajar las soft skills, formación en robótica y programación o <i>hackathons</i> y eventos de innovación: 4.037 estudiantes participantes. Participación activa en congresos de FP XI Congreso anual FP Empresa Encuentros y eventos sobre FP apoyados, como el evento La Básica en Red, Congreso "Digitalización y Sostenibilidad" o el VII Encuentro Nacional de FP.	Orientación Talleres y jornadas 26 acciones de formación destinadas a dar a conocer la FP a más de 1.000 orientadores de todo el país VII Convocatoria Dualiza-Orienta 28 proyectos, 5.073 estudiantes, 28 centros de FP y 170 entidades colaboradoras. 18 jornadas territoriales sobre el nuevo sistema integrado de FP con 1.134 orientadores participantes. Vocaciones Dualiza Despertamos vocaciones hacia la FP: 15 programas desarrollados con la participación de 6.140 estudiantes, 75 centros FP y 91 empresas. Plataforma La Básica Espacio de referencia para docentes de FP Básica: más de 1.300 docentes usuarios y 685 centros FP. Ferias de FP y empleo Eventos que permiten al alumnado conocer de primera mano las oportunidades formativas y profesionales: más de 20.000 asistentes.	Investigación Estudios e informes Estudios e informes como: "Las competencias verdes clave para la FP española", "Los centros integrados de FP en España: situación actual, evolución y retos de futuro", "Juventud española y sector primario" o "FP industria española". Elaboración 6 FP Análisis 'Rendimiento modular de la FP: el termómetro del desafío del abandono'; 'El profesorado como columna vertebral del sistema de FP en España'; 'La FP ante la brecha generacional en la población española'; 'Empleo y salarios verdes'; 'Mujeres, FP y ocupaciones verdes'; 'La población extranjera en la Formación Profesional' Observatorio de la FP Única plataforma con datos regionalizados y en evolución temporal, que ha reforzado su posición como referente nacional ampliando contenidos y herramientas para facilitar decisiones basadas en evidencia

_BENEFICIARIOS 2025

 12.791 Alumnos	 1.967 Empresas	 5.123 Docentes	 1.019 Centros FP

_INVERSIÓN 2025

2.58 MM€

RESPUESTAS A LA LONGEVIDAD CRECIENTE

En un contexto de aumento sostenido de la esperanza de vida, España cuenta ya con más de 12 millones de personas de 60 años o más. Para el año 2030, se estima que este grupo representará el 23% de la población.

Ante esta creciente longevidad, CaixaBank refuerza su compromiso con la sociedad y, en particular, con el colectivo sénior, a través de una propuesta de valor como **Generación+**, que consolida su propósito de acompañar a los clientes a lo largo de toda su vida e impulsa un paquete de productos innovadores que aportan planificación y acompañamiento para la jubilación y mejoras en la calidad de vida en la etapa del envejecimiento.

Desde el punto de vista del ahorro a largo plazo, CaixaBank ofrece soluciones especializadas para la planificación, con productos como el *MyBox VidaCare* o las propuestas de valor de las rentas flexibles. Esta oferta se complementa con iniciativas de adaptación a la forma de relacionarse de este colectivo y la especialización de los equipos que los atienden.

Asimismo, se realizan acciones de sensibilización y educación financiera, como las sesiones de CaixaBank *Talks*, que promueven la toma de decisiones informadas sobre el ahorro y la inversión en el largo plazo (**véase apartado “Cultura financiera”**) y programas de fomento del ahorro para un fin específico, así como alianzas y colaboraciones, entre las que destaca el impulso del voluntariado. En este ámbito, el Grupo desarrolla iniciativas específicas dirigidas a personas mayores, orientadas tanto a la divulgación de conceptos financieros para fomentar su autonomía económica como a acciones de acompañamiento destinadas a mitigar la soledad no deseada (**véase apartado “Acción social”**).



Generación +

Generación +, impulsa una nueva etapa de bienestar, planificación y acompañamiento sénior

En 2025, CaixaBank ha reforzado su compromiso con el colectivo sénior mediante la evolución de su modelo de atención preferente, consolidado desde 2022, y con el **lanzamiento de Generación+, la nueva propuesta integral del Grupo** para afrontar los retos de la longevidad y la planificación de la jubilación. Esta iniciativa se alinea con el propósito de CaixaBank de acompañar a las personas a lo largo de su vida, adaptándose a sus necesidades en cada etapa vital.

Generación+ supone un salto cualitativo en relación con los clientes mayores, ofreciendo un modelo de atención más personalizado, proactivo y orientado a mejorar su bienestar. La propuesta integra soluciones de **planificación financiera** adaptadas a cada momento vital, alternativas de liquidez que permiten complementar la pensión a través del patrimonio inmobiliario y un **espacio exclusivo con productos y servicios centrados en el bienestar**: viajes, movilidad, protección, formación y servicios asistenciales.

Además, incorpora **servicios de acompañamiento en situaciones de dependencia**, incluyendo la gestión de ayudas públicas y el acceso a recursos especializados reforzando así el compromiso de CaixaBank con un acompañamiento integral que va más allá de lo financiero.



_ACOMPANIAMIENTO A LAS PERSONAS

Formación

El 99 % de los empleados de la red comercial han realizado una formación especializada en atención y buen trato a las personas mayores, garantizando una atención más cercana y adaptada a las necesidades de cada persona.

_ADAPTACIÓN A SU FORMA DE RELACIONARSE

100 %

Cajeros de uso fácil y adaptados para libretas.

Horario

De caja sin restricciones.

Adelanto

Del pago mensual de las pensiones al día 24.

Atención

Personal por teléfono y WhatsApp.

900 365 065

Atención directa por un agente especializado, sin filtros precios robotizados.

_CAIXABANK TRABAJA PARA MEJORAR LA INCLUSIÓN FINANCIERA

Comité Asesor

Iniciativa pionera en el sector bancario. Creación de un foro de análisis, reflexión e intercambio de opiniones con personalidades de reconocido prestigio.

Red de oficinas

Presencia en 3.699 municipios a través de 3.542 oficinas, 450 centros de atención retail y 11.034 cajeros en España.

No abandona

poblaciones y amplía el servicio de ofibuses (cobertura de 1.413 poblaciones, en 17 provincias)

Cátedra

para una longevidad activa y saludable. Colaboración entre Esade, Deusto, Comillas, Fundación "la Caixa", VidaCaixa y CaixaBank.



CaixaBank ofrece una nueva gama de productos para la planificación de la jubilación y el acompañamiento a las personas mayores



CaixaBank renueva la certificación de AENOR y suma la de CEOMA en su compromiso con las personas mayores

Tres años después de convertirse en la primera empresa certificada por AENOR como entidad comprometida con las personas mayores, CaixaBank ha renovado esta certificación y ha sumado la acreditación de CEOMA, reforzando así su compromiso histórico con el colectivo sénior.

_SOLUCIONES SÉNIOR

44.421 MM€

en Rentas Vitalicias y VAUL¹

¹ Cartera a 31.12.2025.

62 %

Cuota de rentas vitalicias



_MUY CERCA DE LOS CLIENTES SÉNIOR

4,3 MM

Clientes sénior

45 %

Cuota de penetración 65 o más años

34,3 %

Cuota domiciliación de pensiones

Datos correspondiente al 2025.

PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

CaixaBank se rige por los más altos estándares de respeto al derecho fundamental de protección de datos de carácter personal, así como a la preservación de la confidencialidad de la información que trata. Estos constituyen pilares fundamentales sobre los que se asienta la confianza, valor esencial de su actividad.

CaixaBank trabaja en base a unos principios que permiten a las personas mantener un mayor control sobre sus datos personales asegurando que solo se utilicen los datos estrictamente necesarios para los fines específicos para los que se recogen. También se aplican medidas diseñadas para la supresión o rectificación de datos que puedan ser innecesarios, inexactos o incompletos, así como su conservación solo durante el tiempo estrictamente necesario para su uso legítimo. Por último, **CaixaBank dispone y aplica medidas de seguridad que tienen como finalidad preservar la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad y la resiliencia de los sistemas y servicios asociados a las actividades de tratamiento de datos**. Tales medidas quedan recogidas en la Política de Seguridad de la información del Grupo CaixaBank y se describen en el apartado “**Ciberseguridad**”.

Desde un enfoque preventivo y proactivo, el cuerpo normativo establece las medidas que deben aplicarse en los sistemas de información para proteger los datos a lo largo de todo su ciclo de vida. En cualquier caso, la definición y aplicación concreta de dichas medidas se determina a partir del análisis y la evaluación del riesgo específico asociado a cada tratamiento de datos realizado por el Grupo, siguiendo la metodología prevista para las evaluaciones de impacto en protección de datos (PIAs).

CaixaBank no tiene establecidos objetivos cuantitativos en materia de privacidad, pero sí que persigue conseguir:

- | La mejora continua en todos los aspectos relativos a la privacidad y, en particular, en la responsabilidad proactiva y en la aplicación del principio de protección de datos por defecto y desde el diseño.
- | Una cultura de protección de datos y privacidad.
- | La protección de la información en general y de los datos personales en particular.
- | Establecer el Gobierno y análisis de la IA en el marco de la protección de datos.
- | Garantizar la calidad y gobierno del dato.



MARCO DE GOBIERNO

CaixaBank vela por una correcta gestión del riesgo en materia de protección de datos. Por este motivo cuenta con un modelo de gobierno sólido. Los **pilares sobre los que se asienta el marco de gobierno del riesgo de protección de datos y privacidad** en el Grupo CaixaBank son:



Cumplimiento de los principios recogidos en la Política Corporativa de Privacidad¹ por parte de todas las sociedades del Grupo CaixaBank dentro de su ámbito de aplicación.



Supervisión corporativa realizado desde la función corporativa de CaixaBank a las empresas del Grupo.



Alineación de la estrategia de protección de datos y privacidad entre todas las empresas del Grupo, así como, alineación con las mejores prácticas, con las expectativas supervisoras y con la regulación vigente.



Implicación de los Órganos de Gobierno y dirección de todas las empresas del Grupo.



Marco de control interno basado en el modelo de Tres Líneas de Defensa que garantiza la estricta segregación de funciones y la existencia de varias capas de control independiente.



El **Delegado de Protección de datos** desempeña la **función de asesorar, informar y supervisar acerca del cumplimiento de la normativa de protección de datos** en las Empresas del Grupo.

El máximo órgano responsable de la gestión del riesgo de privacidad y protección de datos es el Consejo de Administración. Entre sus funciones, se encuentra establecer la estrategia y los principios fundamentales de gestión del riesgo de privacidad y protección de datos en el Grupo, supervisando su aplicación y evaluando periódicamente su eficacia, y adoptando, en su caso, las medidas adecuadas para solventar posibles deficiencias. Asimismo, le corresponde definir el marco de seguimiento y evolución del riesgo de privacidad y protección de datos, así como velar por el respeto del derecho fundamental a la protección de datos. Adicionalmente, destaca entre sus responsabilidades la aprobación y el seguimiento del cumplimiento de la **Política corporativa de privacidad¹**.

El **Delegado de Protección de Datos (DPO)**, es el encargado de reportar periódicamente a los órganos de gobierno y de gestión, la información relativa a la privacidad y la protección de datos. En este sentido, el DPO recopila y reporta, como mínimo semestralmente, la siguiente información al **Comité de Privacidad y al Consejero Delegado**:

- | **Estado de situación de los proyectos específicos** en atención al riesgo inherente para los derechos de los interesados en materia de protección de datos.
- | **Infracciones de la normativa de protección de datos** que se hayan detectado, riesgos derivados de las mismas y medidas planteadas para su mitigación.
- | Inicio y estado de situación de **procedimientos inspectores y sancionadores** por la AEPD u otra autoridad de control.
- | **Requerimientos de recursos adicionales** necesarios para cumplir adecuadamente con sus funciones.
- | **Indicadores de seguimiento**, sobre ejercicios de derechos y brechas de seguridad.

Adicionalmente, el DPO reportará semestralmente esta información al **Comité de Dirección** y con carácter anual a los **órganos de gobierno**.

¹ Son Públicos unos principios de esta Política: Principios generales de la Política corporativa de privacidad y protección de datos.

Marco de políticas y principios en materia de privacidad

Política corporativa de privacidad de CaixaBank

La **Política corporativa de privacidad de CaixaBank¹**, establece el marco de gobierno de la privacidad y el uso ético de los datos. En ella se definen los principios aplicables al tratamiento de la información personal, los derechos reconocidos a los interesados y el marco de gobierno interno en esta materia. Asimismo, la Política regula la figura del Delegado de Protección de Datos (DPO), y garantiza la existencia de los procedimientos y medidas necesarios para asegurar una gestión del riesgo de la privacidad y protección de datos alineada con el apetito al riesgo del Grupo.

La **Política se actualiza trienalmente** y su última actualización fue aprobada en 2024 por el Consejo de Administración. No obstante, la Política se revisa anualmente por parte de las áreas responsable elevándose para su actualización por parte del Consejo, si así se requiere.

Protocolos en protección de datos

El Grupo dispone de una serie de Protocolos en materia de protección de datos que refuerzan la gestión:

- | **Protocolo de elaboración y mantenimiento del Registro de Actividades de Tratamiento (RAT)**, que incorpora el Registro de Componentes de Inteligencia Artificial (RCIA), de manera que los componentes IA quedan asociados a los tratamientos de datos en los que intervienen.
- | **Protocolo de conservación de datos.**
- | **Protocolo de gestión de brechas de datos personales.**

Comités en materia de privacidad y protección de datos

Adicionalmente al marco de políticas en materia de privacidad, **el Grupo cuenta con dos comités corporativos** que realizan el seguimiento de la gestión diaria de los riesgos de privacidad y protección de datos.

Comité Corporativo de Privacidad

Su finalidad es garantizar el respeto al derecho fundamental a la protección de datos (consignado en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) en todas las actividades que se lleven a cabo mediante el seguimiento de la aplicación de la legislación aplicable en cada momento, la resolución de las incidencias que se detecten y, en su caso, el liderazgo en la implementación de la normativa y en el establecimiento de criterios interpretativos de la materia.



Frecuencia
mensual



Dependencia
Comité de Dirección



Riesgos gestionados:
legal, regulatorio y de conducta

Comité de gestión de riesgos y evaluaciones de impacto (Comité PIA):

Realiza el análisis y, en su caso, sanción de nuevos tratamientos de datos personales y del uso ético de los datos y los componentes de inteligencia artificial. Sus decisiones se ratifican en el Comité corporativo de privacidad.



Frecuencia
mensual



Dependencia
Comité corporativo de privacidad



Riesgos gestionados:
legal, regulatorio

¹ Son Públicos unos principios de esta Política: Principios generales de la Política corporativa de privacidad y protección de datos.

Modelo corporativo

Todas las empresas que pertenecen al Grupo CaixaBank disponen de unas normas y políticas comunes (adaptadas a sus jurisdicciones y sectores en los que operan) que regulan la privacidad y protección de datos de los titulares de los datos. Asimismo, las empresas del Grupo CaixaBank se han dotado de infraestructuras comunes tanto para la gestión de las posibles brechas de datos personales como para la atención del ejercicio de los derechos de los interesados.

Adicionalmente, se cuenta con el **Grupo de seguimiento de protección de datos de empresas del grupo**, en el cual el DPO traslada a las empresas del Grupo los criterios adoptados por el Comité Corporativo de Privacidad. En este grupo asisten los responsables de privacidad de las empresas del Grupo, así como los DPOs nacionales de filiales internacionales.

MARCO DE GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS

CaixaBank dispone de un marco de gestión en materia de protección de datos que integra un conjunto de medidas orientadas a garantizar un tratamiento adecuado y seguro de los datos de los clientes. Asimismo, se complementa con canales de comunicación habilitados para que los clientes puedan resolver sus dudas en relación con la privacidad, así como con procedimientos específicos para la gestión de incidencias, asegurando una respuesta eficaz y coherente ante cualquier situación que pueda afectar a los datos personales.

Principales medidas implantadas en relación con el compromiso con la protección de datos

CaixaBank dispone de un conjunto de medidas de gestión orientadas a reforzar su compromiso con la protección de los datos. En línea con este compromiso, durante el ejercicio 2025 se han impulsado y reforzado diversas actuaciones dirigidas a consolidar el modelo de protección de datos que se detallan a continuación.

Comunicación con los titulares de los datos

CaixaBank pone a disposición de los titulares de los datos documentos que incluyen información sobre el tratamiento de los datos personales que realiza el Grupo y les ofrece distintos canales de comunicación para que puedan trasladar al Grupo sus inquietudes en relación con la privacidad (*véase apartado “Canales de comunicación de los clientes en relación con la privacidad”*).

En este sentido, CaixaBank cuenta con la **Política de Privacidad de Clientes**², en la que se detalla el tratamiento de datos personales que realiza el Grupo. Esta Política incorpora un canal directo para contactar con el DPO, así como los canales específicos para el ejercicio de derechos, la consulta de aspectos esenciales de los tratamientos efectuados en corresponsabilidad, y la gestión de las preferencias relativas a los tratamientos de datos para dar cumplimiento al Reglamento General de Protección de datos (RGPD) y al principio de transparencia.

La Política es pública en la web de CaixaBank y es objeto de **revisión y actualización periódica cada seis meses** a los efectos de reflejar de manera fiel todas aquellas actividades de tratamiento de datos que se llevan a cabo. CaixaBank, informa individualmente a sus clientes de cada actualización que realiza de la Política a través del extracto de movimientos de la cuenta corriente que les remite mensualmente en un apartado diferenciado y/o mediante los canales habituales.

Adicionalmente, CaixaBank dispone de **políticas de privacidad específicas que detallan el tratamiento de los datos personales de otros colectivos vinculados a la Entidad**, como son los empleados, los profesionales procedentes de empresas de trabajo temporal y los accionistas. Estas políticas complementan el marco general de protección de datos y garantizan que cada colectivo cuente con información transparente y adecuada sobre el uso de sus datos personales.

Proceso de recogida de consentimientos de los tratamientos de datos

CaixaBank tiene diseñado un proceso de **recogida de consentimientos de los tratamientos que pretende realizar**, y que tienen esta base de legitimación, garantizando que el cliente tenga pleno control sobre sus decisiones. Este proceso asegura que, antes de aceptar o rechazar un tratamiento, el cliente reciba toda la información necesaria para valorar las opciones disponibles y decidir con total conocimiento.

² Política de privacidad de CaixaBank, S.A.

Registro de actividades de tratamiento: modificación de tratamientos existentes y nuevos tratamientos y evaluación de impacto en protección de datos (EIPD o PIA)

CaixaBank mantiene un **registro actualizado de todas sus actividades de tratamiento de datos**, que incluye el contenido legalmente establecido en el RGPD, y adicionalmente, información complementaria que permite mejorar la gestión de la privacidad, la protección de datos y del gobierno de estos. Este registro es dinámico y se actualiza con la evolución y las actuaciones de la Entidad, de modo que cualquier modificación o nuevo tratamiento exige una evaluación de riesgos y, en su caso, una **evaluación de impacto en protección de datos (PIA)**. Para ello, las áreas cuentan con coordinadores de privacidad que informan de las características del tratamiento para su análisis.

La realización de una PIA implica la participación del área promotora y de los equipos evaluadores —CAIO, CISO y DPO—, quienes valoran los riesgos, proponen medidas mitigadoras y elaboran un dossier sometido posteriormente a la **evaluación del Comité PIA y al Comité Corporativo de Privacidad**.

El Grupo dispone de una metodología robusta y actualizada periódicamente, de acuerdo con los pronunciamientos de las autoridades de protección de datos, principalmente la Agencia Española de Protección de Datos y sus guías sobre gestión del riesgo, evaluaciones de impacto y tratamientos con Inteligencia Artificial. Esta metodología analiza los tratamientos de datos en tres fases:

1º fase: Verificación del cumplimiento del tratamiento de la normativa de protección de datos

2º fase: Análisis, evaluación, y en su caso, mitigación de los daños y perjuicios materiales e inmateriales que se puedan ocasionar a los interesados con motivo del tratamiento de datos

3º fase: Análisis, evaluación, y en su caso mitigación, los impactos en los derechos fundamentales de los interesados

En el marco de esta metodología, CaixaBank verifica inicialmente si el tratamiento propuesto cumple los requisitos del RGPD a través de una lista de verificación y posteriormente, calcula el daño y perjuicio para los interesados con una serie de factores de riesgo inherente en relación con un listado de daños y perjuicios materiales e inmateriales, para calcular el

riesgo inherente y residual, considerando las medidas aplicadas por el Grupo para mitigar dichos daños y perjuicios.

Este análisis se completa con la evaluación del impacto del tratamiento en los derechos y libertades fundamentales, junto con las medidas previstas para mitigarlo.

Cultura de privacidad: formación y concienciación

Para el Grupo CaixaBank es fundamental que los empleados comprendan la relevancia de garantizar la confidencialidad y el respeto al derecho de la protección de datos. Por ello, **el Grupo imparte formación periódica obligatoria a sus empleados**, complementada con campañas de concienciación destinadas a reforzar la importancia del cumplimiento normativo y de las obligaciones derivadas de la normativa de protección de datos.

Esta formación incluye un **curso obligatorio**, que se realiza bienalmente, y cuya superación está vinculado a la percepción de la remuneración variable.

Además, los **miembros del Comité de Privacidad, del Comité de Gestión de Riesgos y Evaluaciones de Impacto, el DPO y los integrantes de la Oficina de Privacidad** mantienen una actualización continua mediante la **formación especializada que proporciona el ISMS Fórum** en materia de protección de datos y seguridad de la información.

Asimismo, se ha impartido **formación especializada** a aquellos equipos cuyas funciones requieren conocimientos específicos en protección de datos. En particular, el equipo del DPO ha formado al área de Transformación de la Comunicación Digital, a los letrados de las filiales, a los coordinadores de privacidad del Grupo y, en general, a la Asesoría Jurídica.

Por último, se han llevado a cabo **actividades de concienciación y sensibilización**, la oficina de privacidad elabora y distribuye con carácter periódico una *newsletter* especializada en materia de privacidad y protección de datos en la que se comparten las noticias más relevantes y con afectación al Grupo en este ámbito.

Revisiones específicas sobre el cumplimiento de la normativa de protección de datos

Uno de los pilares sobre los que se asienta el marco de gobierno es justamente el marco de control interno basado en el modelo de Tres líneas de Defensa (Oficina DPO, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna, que garantiza la estricta segregación de funciones y la existencia de varias capas de control independiente.

Auditoría Interna, lleva a cabo revisiones específicas sobre el cumplimiento de la normativa de protección de datos, en el marco de su programa anual de auditoría.

Establecimiento de medidas de seguridad de los datos

El Grupo lleva a cabo procedimientos para la gestión de los incidentes de seguridad, así como establece medidas de seguridad que tienen como finalidad preservar la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad y la resiliencia de los sistemas y servicios asociados a las actividades de tratamiento de datos (*véase apartado “Ciberseguridad”*).

Seguimiento continuo de las novedades regulatorias

El Grupo cuenta con un departamento específico encargado del seguimiento e implementación normativa a través del cual se canaliza el estudio y establecimiento del impacto y de los planes de acción necesarios por parte de las áreas especialistas. Adicionalmente, por parte de la oficina del DPO se realiza un seguimiento continuo de los pronunciamientos de las autoridades de protección de datos y de la actividad judicial y, en su caso, se elevan al comité de privacidad para su conocimiento, seguimiento y, en su caso, adopción de planes de acción.

Canales de comunicación de los clientes en relación con la privacidad

CaixaBank pone a disposición de sus clientes, distintos canales de comunicación mediante los cuales el cliente puede contactar para tratar temas del ámbito de la privacidad y protección de datos:

- | **La web de CaixaBank.** En la Política de Privacidad publicada en la web del Grupo se facilita un *link* que redirige a un formulario en línea para poder contactar directamente con el DPO o poder ejercer todos los derechos reconocidos a los titulares de los datos en las normativas de protección de datos aplicables.
- | **Oficinas CaixaBank:** Los clientes pueden ejercer los derechos derivados de la normativa de protección de datos en cualquier oficina de CaixaBank.
- | **Banca digital CaixaBankNow y aplicaciones móviles:** En la banca digital y en todas las demás aplicaciones móviles que el Grupo pone a disposición de los clientes, se ha habilitado un espacio donde se pueden configurar las preferencias de privacidad como la gestión de los consentimientos para el tratamiento de datos personales y/o el ejercicio de derechos.
- | **Apartado de correos.**
- | **Servicio telefónico de atención al cliente (SAC):** En el SAC, los clientes pueden formular consultas y reclamaciones sobre temas relacionados con la protección de sus datos personales. Estas consultas/reclamaciones son derivadas y directamente respondidas por escrito por el delegado de protección de datos del Grupo.





Procesos para reparar las incidencias

CaixaBank está comprometida con la detección temprana y la gestión de los sucesos que pueden afectar a los datos personales. Por este motivo, cuenta con un **Protocolo para la gestión de las brechas de datos personales**. Este contempla el proceso en base al cual se gestionan los incidentes con posible afectación a datos personales y en el mismo interviene tanto el DPO, como el CISO, como las áreas de negocio que puedan estar involucradas en cada caso concreto. En caso necesario, se solicita la participación de Auditoría.

En este sentido, y para una mejor gestión, CaixaBank y las empresas del grupo cuentan con un canal único de comunicación de este tipo de sucesos denominado **Procedimiento de gestión de brechas de datos**.

El procedimiento de gestión de brechas de datos personales, además, está conectado con otros procedimientos y circuitos existentes en el Grupo que, por sus características, pueden ser origen de sucesos que afecten a los datos personales, como son el **procedimiento de análisis y gestión de presuntas vulneraciones de la confidencialidad, el Servicio de Atención al Cliente, los canales de ejercicio de derechos y el canal de contacto con el DPO**. De esta manera, si en estos canales se detectan indicios de posible afectación a datos personales, el mismo se da de alta en el **canal único** y se garantiza su análisis y gestión desde el punto de vista de la privacidad y de la protección de datos.

Los **resultados del Procedimiento de gestión de brechas personales son reportados con carácter mensual al Comité corporativo de privacidad** donde se analizan, se determinan e impulsan planes de acción complementarios a los establecidos con carácter singular en cada uno de los análisis.

Para el caso que un suceso con afectación a datos personales tenga su origen en la actuación del personal del Grupo o de terceros que estén involucrados por la prestación de servicios profesionales en el ámbito de sus correspondiente funciones profesionales, además del análisis del suceso a través del procedimiento de Gestión de brechas de datos, se realiza la correspondiente gestión y análisis por parte de la Dirección de Personas y es el Comité de Incidencias quien ejercerá, en su caso, la potestad disciplinaria. **La actividad disciplinaria del Comité de Incidencias también se reporta con carácter mensual al Comité corporativo de privacidad.**

Gobernanza

*El Grupo CaixaBank está sujeto a estrictos requisitos regulatorios nacionales e internacionales, que se traducen en políticas internas respaldadas por mecanismos de control y supervisión para garantizar su efectividad y cumplimiento. Estas políticas reflejan la **voluntad de desarrollar todas las actividades conforme a la legalidad vigente y a los más altos estándares éticos, fomentando una cultura de integridad, respeto, honestidad, transparencia y excelencia profesional.***

La conducta empresarial de CaixaBank pone en el centro a las personas y basa su compromiso en las más altas exigencias jurídicas y éticas, como son: la transparencia frente a los clientes, accionistas e inversores; la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo; la lucha contra la corrupción y el soborno; la no contratación de servicios directos de representación de intereses para posicionarse ante las autoridades (*lobby*); y el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

Este compromiso se sustenta en **una cultura corporativa sólida**, que nace de las raíces fundacionales de CaixaBank y está **basada en los valores corporativos, actuando como facilitador clave para el desarrollo de la estrategia y guía las decisiones diarias** en las interacciones con clientes, proveedores, accionistas y la sociedad en general.

La conducta empresarial y la cultura corporativa del Grupo CaixaBank **están arraigadas en un sólido gobierno corporativo** que impregna todas las decisiones del Grupo. Este modelo de gobernanza asegura la rendición de cuentas, la supervisión efectiva y la alineación con los principios de sostenibilidad, reforzando la confianza de los grupos de interés. Asimismo, garantiza un **entorno de trabajo abierto y seguro** en el que los empleados puedan plantear sus inquietudes, lo cual es fundamental para reforzar la integridad y la transparencia del Grupo. Estimular un ambiente que favorezca la comunicación contribuye positivamente a la ejecución de la

estrategia y permite identificar de manera temprana posibles incumplimientos en materia de conducta y comportamiento.

En el mismo sentido, **monitorear, abordar y combatir el soborno y la corrupción** son esenciales para CaixaBank y por este motivo se les otorga una alta prioridad. Cabe destacar que, a través de la evaluación de la materialidad de los temas de conducta empresarial, se ha identificado, entre otros, como material, las actividades relacionadas con la Prevención del Blanqueo de Capitales y la prevención de la financiación del Terrorismo (PBC/FT). CaixaBank es consciente de que su papel como entidad financiera le exige permanecer alerta de la creciente criminalidad financiera para salvaguardar la integridad del sistema bancario.

CaixaBank trabaja para **trasladar sus principios éticos a toda su cadena de suministro**, exigiendo a los proveedores el cumplimiento de estándares responsables y sostenibles. Asimismo, el Grupo impulsa iniciativas que les faciliten la transición hacia prácticas más sostenibles, fomentando la colaboración y el desarrollo conjunto de soluciones que generen valor a largo plazo.

Del mismo modo, CaixaBank mantiene un compromiso firme con la **transparencia en sus actividades de lobby**, que realiza a través de asociaciones sectoriales.



DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS PARA IDENTIFICAR Y EVALUAR IROS MATERIALES RELACIONADOS CON LA CONDUCTA EMPRESARIAL

En el marco del ejercicio semestral de autoevaluación del perfil de riesgo del Grupo (*Risk Assessment*), el Grupo, se han **identificado y evaluado los riesgos en materia de conducta empresarial**. Estos riesgos se enmarcan en el riesgo de conducta y cumplimiento, dentro del Catálogo corporativo de riesgos (*véase apartado “Gestión del riesgo – Catálogo corporativo de riesgos”*) del Grupo CaixaBank. Los resultados del *Risk Assessment* han sido considerado en el Estudio de doble materialidad (*véase apartado “Análisis de Materialidad”*), junto con la expectativa de los grupos de interés, las prácticas de mercado, el conocimiento experto de las áreas involucradas en este riesgo y las tendencias de mercado. Como resultado de este proceso se han identificado los siguientes riesgos materiales:

- | Falta de adaptación, transparencia o incumplimiento de normativas en materia ambiental, social y de gobernanza.
- | Falta de un marco de gestión de riesgos adecuado alineado con el apetito al riesgo de la compañía incluyendo la gestión de conflictos de interés.
- | Incumplimiento de las exigencias establecidas en la normativa de PBC/FT.
- | Opacidad en las relaciones con instituciones públicas.

En el mismo sentido, CaixaBank emplea un **enfoque sistemático para identificar y evaluar los impactos relacionados con la conducta empresarial**. Este proceso considera el análisis de contexto y el *feedback* de los grupos de interés, así como los criterios clave como la naturaleza de las actividades del Grupo, las relaciones con proveedores y los servicios ofrecidos a clientes con el objetivo de evaluar el impacto potencial que estos ámbitos pueden tener en la transparencia e integridad del Grupo.

- | Fomento de la cultura ética y actuación de manera íntegra con los clientes, proveedores y resto de *stakeholders*.
- | Pérdida de confianza por parte de los *stakeholders* por falta de transparencia o incorrecta gestión del canal de denuncias.
- | Incremento en el cumplimiento de requisitos de estándares ASG en la relación comercial con proveedores gracias a las auditorías realizadas.
- | Contribución a las arcas públicas a través del pago de impuestos por parte del Grupo.



CULTURA CORPORATIVA

La Cultura Corporativa nace de las raíces fundacionales de CaixaBank y es la forma de ser y hacer de todas las personas que forman parte de CaixaBank. Basada en los valores corporativos de calidad, confianza y compromiso social, plasma su esencia en los principios de actuación recogidos en el **Código ético** que son de obligado cumplimiento y que vertebran la toma de decisiones en todos los estamentos del Grupo. Junto con la diversidad como palanca para impulsar y consolidar la cultura y el liderazgo AHEAD nacen **los comportamientos**, que conectan con el compromiso del empleado a través de la escucha activa.



CÓDIGO ÉTICO

La cultura corporativa del Grupo CaixaBank se plasma en su **Código ético**, que recoge los valores y principios éticos que inspiran la actuación de todas las personas que lo integran. El Código ético **constituye la norma interna de máximo nivel**, y como tal, es de obligado cumplimiento para todas las personas que forman parte del Grupo. En consecuencia, todos los empleados firman su compromiso con el cumplimiento del Código ético en el momento de su incorporación.

Las actualizaciones posteriores del Código ético son comunicadas a los empleados a través de distintas medidas de difusión y sensibilización (*véase apartado “Difusión, formación y sensibilización sobre el Código ético”*).

En el ejercicio 2025, el Consejo de Administración ha aprobado una **actualización del Código ético**, con las siguientes modificaciones:

- | Inclusión de la definición de cultura corporativa.
- | Incorporación del concepto de conducta empresarial.
- | Adaptación del apartado del Sistema Interno de Información, alineado con lo previsto en la Ley 2/2023 de protección al denunciante.

La nueva versión del documento se encuentra publicada en la web corporativa de CaixaBank y se comunicó su actualización a los empleados mediante el **lanzamiento de una formación normativa**.

Los valores y principios plasmados en este Código **se trasladan a los proveedores** del Grupo a través del **Código de conducta de proveedores** (*véase apartado “Gestión de la relación con proveedores”*), que difunde y promueve los mencionados valores y principios de actuación a la actividad de los proveedores, así como a aquellos terceros cuya vinculación contractual requiera de su cumplimiento.

El **Código ético** recoge los siguientes **principios de actuación**:

Cumplimiento de las leyes y normativa vigente en cada momento

El respeto de las leyes y otras normas vigentes en cada momento debe ser un principio rector de todos los que integran CaixaBank.

Respeto

Respetamos a las personas, su dignidad y valores fundamentales. Respetamos las culturas de aquellos territorios y países en donde opera CaixaBank. Respetamos el medioambiente.

Integridad

Siendo íntegros, generamos confianza, valor fundamental para CaixaBank.

Transparencia

Somos transparentes publicando en nuestra página web corporativa nuestras principales políticas y la información relevante de nuestra actividad.

Confidencialidad

Preservamos la confidencialidad de la información que nos confían nuestros accionistas y clientes.

Responsabilidad social

Estamos comprometidos con la sociedad y el medio ambiente y tenemos en cuenta estos objetivos en el desarrollo de nuestra actividad.

Excelencia y profesionalidad

Trabajamos con rigor y eficacia. La excelencia constituye uno de los valores fundamentales de CaixaBank. Por ello, situamos la satisfacción de nuestros clientes y accionistas en el centro de nuestra actuación profesional.

DIFUSIÓN, FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN SOBRE EL CÓDIGO ÉTICO

CaixaBank impulsa la aplicación efectiva de su Código ético, promoviendo una cultura de integridad, cumplimiento y responsabilidad en todo el Grupo. Para ello, **desarrolla acciones continuas de información, formación y sensibilización que refuerzan el conocimiento y la correcta aplicación del Código ético.**

Entre las principales medidas de difusión y sensibilización destacan:

01

CaixaBank realiza **formaciones regulatorias** periódicas que todos los empleados deben completar, asegurando así la actualización permanente. En este contexto, en 2025 se ha publicado un curso formativo vinculado a retribución variable donde se abordan las principales pautas de actuación en materia de Código ético, Anticorrupción y Sistema Interno de Información.

(véase apartado "Gobernanza – Formación y difusión de la conducta empresarial").

02

El Código ético está **a disposición de todos los empleados** en la intranet y en la web corporativa de CaixaBank¹. Asimismo, se publican noticias en la intranet corporativa cuando se realizan actualizaciones.

03

CaixaBank habilita distintos **canales internos previstos para resolver dudas** sobre la interpretación del Código ético

(véase apartado "Sistema Interno de Información (SI)").

¹ Disponible en los principales idiomas:

https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Codigo_Etico.pdf

Con estas iniciativas, CaixaBank refuerza su compromiso con la transparencia, la responsabilidad corporativa y la consolidación de una cultura ética sólida en todo el Grupo.

COMPORTAMIENTOS ÉTICOS

La cultura corporativa se traslada en el día a día a través de una serie de atributos y comportamientos, que guían la actuación de todas las personas que forman parte de CaixaBank. Estos comportamientos se engloban en tres grandes ejes:



Las personas, lo primero

- | **Comprometidos:** impulsamos acciones sostenibles con impacto positivo en las personas y en la sociedad.
- | **Cercanos:** personalizamos nuestras relaciones y nos comunicamos generando vínculos de confianza.
- | **Responsables y exigentes:** somos proactivos para aportar el máximo valor a los demás actuando con excelencia y tomamos decisiones, con autonomía, minimizando los riesgos y sin miedo al error.
- | **Honestos y transparentes:** generamos confianza con integridad, honradez y coherencia.



La colaboración, nuestra fuerza

- | **Colaboradores:** pensamos, compartimos y trabajamos transversalmente como un solo equipo.



La agilidad, nuestra actitud

- | **Ágiles e innovadores:** promovemos la generación de ideas y el cambio con anticipación, rapidez y flexibilidad.

DIFUSIÓN, PROMOCIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CULTURA CORPORATIVA

Con el objetivo de reforzar la cultura corporativa, el Grupo cuenta con el **Modelo de Cultura y Liderazgo AHEAD**, que se implementa a través del programa **Somos CaixaBank**.

_OBJETIVOS DEL MODELO DE CULTURA Y LIDERAZGO AHEAD

- 01** Impulsar una Cultura de equipo comprometida con nuestro propósito y orgullosa de trabajar en el Grupo CaixaBank
- 02** Reforzar el conocimiento de atributos y comportamientos de la Cultura para facilitar la integración cultural y dar reconocimiento.
- 03** Promover un liderazgo cercano, motivador, no jerárquico, con capacidades transformadoras.

La implantación del Modelo se apoya en seis **palancas clave**, que permiten impulsar, transmitir y consolidar la cultura corporativa en todo el Grupo, involucrando activamente a todos los empleados. A continuación, se describen las principales iniciativas que se han llevado a cabo a lo largo del 2025:

_PARA EL FOMENTO Y DIFUSIÓN DE LA CULTURA CORPORATIVA

Embajadores

- | **Trainers de Cultura.** Son agentes de transformación que contribuyen a difundir el modelo de Cultura, el propósito de marca y el orgullo de pertenencia.
- | **Human Resources Business Partners (HRBPs) y Directores Recursos Humanos de los territorios.** Actúan como **agentes de transformación cultural y organizativa**, facilitando la conexión entre la estrategia de negocio y la gestión del talento.

Formación

- | Sesiones de **Onboarding "First Experience"** dirigidas a las nuevas incorporaciones. En ellas se presentan el propósito, la cultura y los valores del Grupo.
- | **Dinámicas participativas:** orientadas a profundizar en el propósito, la cultura y el orgullo de pertenencia.

Promoción/Comunicación

- | **Lanzamiento de acciones para fomentar el conocimiento de la Cultura Somos CaixaBank** y los comportamientos asociados a la misma para favorecer la consecución de los retos estratégicos y reforzar el orgullo de pertenencia.
- | **Divulgación del Código ético** y puesta a disposición del **marco normativo** a través de la web y la intranet corporativa.
- | **Welcome Pack** para nuevos empleados.
- | **Acciones de reconocimiento** a los profesionales que han cumplido 25 o 35 años en el Grupo.

Propuesta de valor al empleado

- | Adaptación de la **propuesta de valor del empleado alineada** a los atributos de la **Cultura CaixaBank**.

_PARA LA EVALUACIÓN DE LA CULTURA CORPORATIVA

Escucha activa

- | En 2025 se han realizado una serie de **focus group** para complementar los datos cuantitativos del Estudio de Compromiso, Cultura y Liderazgo del 2024, con información cualitativa y ahondar en la causa raíz de los puntos de dolor para poder afinar cada una de las iniciativas de mejora.
- | CaixaBank realiza el **Estudio de Compromiso**, bienalmente con el objetivo de medir la experiencia de los empleados, así como su percepción del entorno laboral. En los años intermedios se realiza un **Radar de Compromiso** a una muestra representativa de la plantilla (20%).
- | Implementación de **12 touchpoints** de escucha automática en momentos clave del recorrido del empleado. Estos puntos de contacto permiten recoger de forma continua la percepción de la plantilla y mejorar la experiencia laboral.

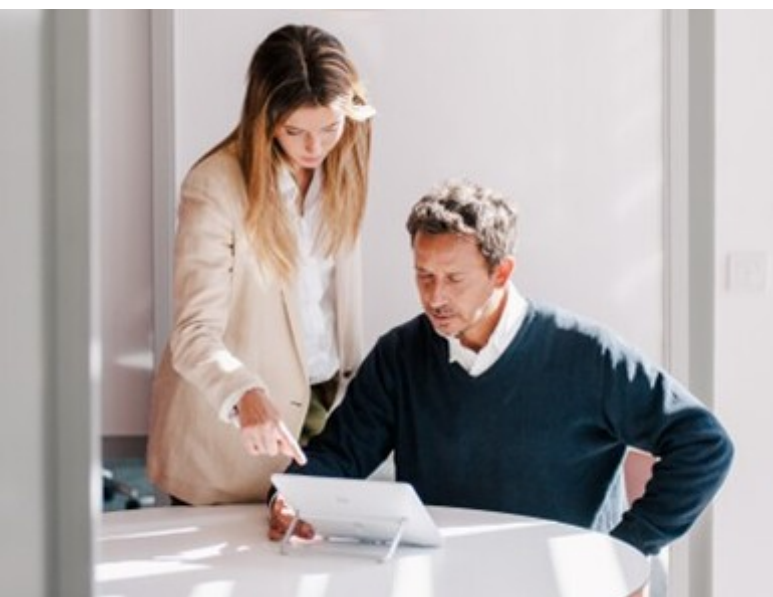
Desarrollo directivo

- | Realización de la **evaluación directiva (AHEAD Review)** basada en los comportamientos del Modelo de Liderazgo AHEAD.
- | **Formación específica sobre el modelo de Cultura y Liderazgo** a los Directores del Área de Negocio (DANs).
- | **Acciones específicas en canales los directivos** para difundir el Modelo de Liderazgo AHEAD.
- | Formación en cultura y modelo de Liderazgo AHEAD a **empleados que acceden a posiciones directivas**.

POLÍTICAS DE CONDUCTA EMPRESARIAL

El **Código Ético**, como se ha descrito en el **apartado “Cultura corporativa - Código ético”** es la norma de máximo nivel dentro del Grupo CaixaBank que **actúa como pilar fundamental**, otorgando sentido al resto de normativas. Sobre esta base, el Grupo CaixaBank **desarrolla otras políticas específicas en materia de conducta empresarial**, que se detallan a continuación, y que complementan y refuerzan el compromiso ético asumido por la organización.

En el **apartado “Marco de políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad”**, se describen todas las **políticas del Grupo en materia de sostenibilidad (ASG)**, incluyendo las que se detallan a continuación en materia de conducta empresarial:



_PRINCIPALES POLÍTICAS EN MATERIA DE CONDUCTA EMPRESARIAL

Marco de Políticas			
Políticas de conducta ética entre los empleados	Código ético	Política corporativa del sistema interno de información	Política corporativa de <i>compliance</i> penal
	Política corporativa de conflictos de interés del Grupo CaixaBank	Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores (RIC)	Política corporativa de cumplimiento normativo
Políticas para luchar contra la corrupción y el soborno	Política corporativa de anticorrupción		Política corporativa de gestión del riesgo de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y de gestión de las sanciones y contramedidas financieras internacionales.
Códigos de conducta que se aplican a los proveedores	Política corporativa de compras		Código de conducta de proveedores
Políticas en materia de transparencia fiscal	Política de Control y Gestión de riesgo fiscal de CaixaBank		

REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA EN EL ÁMBITO DEL MERCADO DE VALORES (RIC)

El Grupo CaixaBank tiene el deber y la intención de comportarse con la máxima diligencia y transparencia en todas sus actuaciones, reducir al mínimo los riesgos de conflictos de interés y asegurar, en definitiva, la adecuada y puntual información de los inversores, todo ello en beneficio de la integridad del mercado. Es por ello, que CaixaBank dispone de un **Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores¹**, cuyo objetivo es **ajustar las actuaciones del Grupo, así como de sus órganos de gobierno y gestión, empleados y agentes, a las normas de conducta sobre el abuso de mercado** que les son aplicables en el ejercicio de actividades relacionadas con el mercado de valores. Todo ello con el objetivo de fomentar la transparencia en los mercados y preservar, en todo momento, el interés legítimo de los inversores.



El RIC es una medida indispensable para la gestión y el cumplimiento de las normas de conducta en el ámbito del mercado de valores con el fin de **evitar y en todo caso detectar situaciones que puedan conllevar prácticas contrarias a la regulación establecida a tal efecto mediante las siguientes obligaciones:**

Operaciones personales personas sujetas al RIC

Obligación de llevar a cabo la operativa personal a través de CaixaBank, la comunicación de operaciones personales, y la prohibición de actuaciones especulativas y operativa en periodos limitados sobre valores negociables u otros instrumentos financieros.

Información privilegiada

Quienes dispongan de información privilegiada, deberán abstenerse de adquirir, transmitir o ceder, comunicar y recomendar dicha información privilegiada a terceros. CaixaBank dispone de medidas de protección de la información privilegiada mediante las áreas separadas y las listas de iniciados.

Abuso de mercado

Obligación de detección y comunicación de uso o intento de uso ilícito de información privilegiada y de la manipulación de mercado o intento de manipulación por parte de terceros.

Conflictos de interés en el ámbito del mercado de valores

Identificar los tipos de conflictos de interés que pueden surgir al prestar los servicios de inversión o auxiliares, o una combinación de ambos mediante los catálogos de potenciales conflictos de cada uno de los segmentos de negocio, estableciendo los principios generales de actuación y medidas de mitigación en caso de encontrarse ante uno y el registro de estos.

Autocartera

Se establecen los criterios de actuación de gestión de autocartera en cuanto a volumen, precio y desarrollo de las operaciones ordinarias de autocartera si resultara preciso su actuación.

¹ Disponible en la web corporativa: Reglamento interno de conducta | CaixaBank

POLÍTICA CORPORATIVA DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

La Política corporativa del Sistema Interno de Información¹ **recoge el marco normativo de funcionamiento y de gestión del Sistema Interno de Información del Grupo**, cuya vía principal es el **Canal de Denuncias**. Se complementa con el **Procedimiento de Gestión de Informaciones** que establece las previsiones necesarias para que el Sistema Interno de Información y los canales internos existentes cumplan con los requisitos establecidos en la Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Los **principios generales del Sistema Interno de Información** destacan:

- | **Compromiso de los Órganos de Gobierno:** el Consejo de Administración de CaixaBank es el responsable de la implantación del Sistema Interno de Información.
- | **Independencia y Autonomía:** el *Compliance Officer* del Grupo es el máximo responsable de la función de cumplimiento normativo en el Grupo, y asume la función de responsable del Sistema. El *Compliance Officer* desarrolla sus funciones de forma independiente y autónoma del resto de órganos de gestión del Grupo. Adicionalmente, para garantizar la objetividad de sus decisiones, la Dirección de Cumplimiento Normativo opera bajo el principio de independencia funcional con respecto de aquellas áreas sobre las que realiza la supervisión y monitorización de riesgos.
- | **Integración de Canales:** el Sistema Interno de Información integra los distintos canales internos de información de las sociedades del Grupo CaixaBank incluidas, siendo el "Canal de Denuncias" la vía principal.
- | **Canal externo de información:** en cualquier momento todo interesado puede dirigirse a la Autoridad independiente de protección al informante u organismo autonómico competente.
- | **Buena fe:** las comunicaciones presentadas deben realizarse siempre de buena fe, en caso contrario podrán adoptarse las medidas legales o disciplinarias que correspondan.

Se describen las principales acciones llevadas a cabo en el Sistema Interno de Información, así como, el funcionamiento del Canal de Denuncias en el apartado "Sistema Interno de Información (SII)".



¹ Son públicos unos Principios de esta Política en la web corporativa: https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Politica_corporativa_Sistema_interno_de_informacion.pdf

POLÍTICA CORPORATIVA DE COMPLIANCE PENAL

La Política corporativa de *compliance* penal¹ es el marco de referencia del programa de prevención y gestión de delitos de Grupo CaixaBank.

Este programa, cuyo objetivo es el de **reforzar el modelo de organización, gestión y control**, contempla todo el ciclo de gestión (prevención, detección, reacción, reporte y seguimiento) y está alineado con los estándares nacionales e internacionales en materia de responsabilidad penal (Normas UNE/ISO sobre Sistemas de Gestión de *Compliance* Penal y Sistemas de Gestión Antisoborno).



Los principales **elementos del Modelo** son:

- 01** La existencia de un órgano con poderes autónomos de iniciativa y control para la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del modelo de prevención implantado. En CaixaBank y en las entidades que conforman su Grupo, estas funciones se encomiendan al **Comité de Gestión Penal Corporativa**.
- 02** La **identificación de las actividades** en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos.
- 03** La implantación de **medidas organizativas y procedimientos** que concreten el proceso de formación de la voluntad de la persona jurídica, de adopción de decisiones y de ejecución de las mismas con el propósito de prevenir la comisión de delitos.
- 04** **Pautas de actuación** ante la posible existencia de conflicto de interés.
- 05** Los **recursos adecuados** para impedir la comisión de delitos que deben ser prevenidos.
- 06** La **obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos** al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observación del modelo de prevención.
- 07** La existencia de **Canales de Denuncia** para la detección y comunicación de posibles ilícitos penales.
- 08** La existencia de un **régimen disciplinario** que opere ante incumplimientos internos en atención a la normativa interna y legal de aplicación de acuerdo a lo previsto en el Convenio Colectivo y en el Estatuto de los Trabajadores.
- 09** La **verificación periódica del modelo** y su modificación cuando lo requiera o se produzcan cambios en la organización, en la estructura de control o en la actividad desarrollada.

¹ Son públicos unos Principios de esta Política en la web corporativa: https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Informacion_accionistas_inversores/PrincipiosPoliticaCorporativaCumplimientoNormativo_ES.pdf

POLÍTICA CORPORATIVA DE ANTICORRUPCIÓN

CaixaBank, a través de la Política corporativa de anticorrupción que complementa al Código ético como parte integrante del Modelo de Prevención Penal del Grupo CaixaBank, **pone de manifiesto el pleno rechazo a cualquier conducta que de manera directa o indirecta pueda estar relacionada con la corrupción.** En este sentido, el Grupo trabaja bajo el principio básico del cumplimiento de las leyes y la normativa vigente en cada momento, y basa su actuación en los más altos estándares responsables. Como firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, CaixaBank se compromete con el cumplimiento de los 10 principios que lo integran. Entre ellos destaca el Principio nº 10, que impulsa la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

La Política se constituye como una **herramienta esencial para impedir** que tanto la Entidad, las sociedades del Grupo, así como sus colaboradores externos, directamente o a través de personas interpuestas, **incurran en conductas que puedan resultar contrarias a la ley o a los principios básicos de actuación de CaixaBank recogidos en su Código ético.**

La Política **se encuentra disponible en la web corporativa de CaixaBank¹.** Asimismo, se proporciona formación específica a los empleados y se publican noticias de sensibilización cuando se producen actualizaciones de la misma. En el mismo sentido, también se realizan formaciones a agentes y ETTs en relación con la política corporativa de anticorrupción y de prevención penal de la persona jurídica.

Finalmente, cabe destacar que la Política expone las conductas, prácticas y actividades prohibidas y restringidas para evitar situaciones que puedan configurarse como extorsión, sobornos, pagos de facilitación o tráfico de influencias, así como **establece los estándares de conducta a seguir en relación con:**

Regalos

Prohibición de aceptación de regalos de cualquier importe si la finalidad es influir en el empleado, si provienen de autoridades o funcionarios públicos, si se realizan en efectivo o medio equivalente, o provienen de personas o sociedades que estén incursos en procesos de licitación de proveedores en cualquiera de las sociedades del Grupo, siempre que la persona receptora participe en tales procesos o pueda influir en ellos. Si no concurre ninguna de las premisas anteriores, deben cumplirse una serie de criterios, entre otros: no se pueden aceptar regalos con un valor de mercado superior a 200 euros, deben ser voluntarios, deben estar alineados con los valores y principios éticos de CaixaBank y recibirse en el puesto de trabajo.

Regalos institucionales

Definidos como aquellos recibidos en un contexto institucional o protocolario que impiden su rechazo, en caso de aceptación deben cumplirse los criterios establecidos en el punto anterior. Si, por el contrario, no se cumplen, se aceptarán institucionalmente, pero se rechazarán a título personal. En estos casos, se valorará la realización de un sorteo cuyos fondos recaudados se destinarán a finalidades benéficas.

Por otro lado, en relación con la concesión de regalos, solo se podrán ofrecer, siempre y cuando, sean de importe <200 € o bien estén contemplados en el catálogo navideño aprobado anualmente con carácter institucional. Se prohíbe la concesión a funcionarios públicos y autoridades.

¹ Son públicos unos Principios de esta Política en la web corporativa: https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Principios_Politica_Corporativa_Anticorrupcion_ESP.pdf

Hospitalidades e invitaciones sociales

Deberán ser razonables y estar relacionados con la actividad de la Entidad, siempre a cargo de CaixaBank y se abonarán directamente al prestador del servicio. Se entenderán siempre realizados a título institucional.

Para la valoración de la posible asistencia al acto u evento se valorarán, entre otros aspectos, si:

- | la ubicación del evento es coherente en base a la relación de negocio.
- | el otorgante es patrocinador del acto o evento.
- | acuden empresas del sector u otras relacionadas

Se prohíbe la aceptación de hospitalidades e invitaciones sociales cuando:

- | la finalidad sea condicionar el empleado en la toma de decisiones incumpliendo sus obligaciones, para favorecer, directa o indirectamente, a la persona o entidad que lo conceda en la contratación de bienes o servicios.
- | provenga de autoridades o funcionarios públicos.
- | provenga de personas o sociedades cuando estas estén incurso en procesos de licitación, siempre que el empleado tenga capacidad de influencia sobre los mismos.

Relaciones con instituciones políticas y oficiales

Se prohíben las donaciones a partidos políticos y a sus fundaciones o entidades vinculadas. No se podrán efectuar condonaciones totales o parciales de deuda a los partidos políticos. CaixaBank no contratará servicios directos de lobby o representación de intereses para posicionarse ante las autoridades, sino que compartirá sus opiniones a través de diferentes asociaciones para tratar de consensuar la posición de la industria.

Patrocinios

La actividad de patrocinios comprende los acuerdos con terceros que permiten a CaixaBank o a sus filiales desarrollar actividades de comunicación, de publicidad, institucionales, de relaciones públicas y comerciales vinculando las marcas del Grupo CaixaBank con la marca del patrocinado. En el contrato de patrocinio se regularán todas las actividades e iniciativas de colaboración entre el patrocinado y CaixaBank, entre las que se pueden encontrar *hospitality*, invitaciones, entradas o accesos a espacios que el patrocinado ponga a disposición de CaixaBank para su gestión hacia sus *stakeholders*. Cualquier contraprestación concedida o percibida más allá de lo establecido en el acuerdo de patrocinio deberá considerarse Regalo, y por tanto estará sujeta al cumplimiento de la regulación establecida en esta Política.

Donaciones

CaixaBank colabora por cuenta de la Fundación "la Caixa" y en su nombre para hacer llegar su labor social a todo su ámbito de actuación. En consecuencia, se realizarán donaciones a fundaciones y a otras entidades no gubernamentales que deberán estar justificadas por la actividad de la Obra Social "la Caixa" y mostrarse conformes con las líneas de actuación fijadas en su actividad benéfica, estableciéndose los procedimientos oportunos a tal efecto. Estos procedimientos incluirán controles a fin de evitar que las donaciones y aportaciones a fundaciones y otras entidades no gubernamentales puedan ser utilizadas como subterfugio para llevar a cabo prácticas contrarias a la presente Política y al Código ético.

Proveedores

CaixaBank exigirá que sus proveedores tomen las medidas convenientes para garantizar un comportamiento y una competencia leal en el mercado, debiendo establecer mecanismos para luchar contra toda forma de corrupción. Tal como establece el Código de Conducta de Proveedores de CaixaBank, los proveedores no aceptarán ni ofrecerán obsequios, ventajas, favores o disposiciones a título gratuito, que tengan por objeto influir de manera impropia en sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas.

POLÍTICA CORPORATIVA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La Política corporativa de cumplimiento normativo¹ tiene como finalidad **definir la función de Cumplimiento Normativo** que se articula a través de los siguientes objetivos:

- | La supervisión de los riesgos de Conducta y Cumplimiento y de Legal y Regulatorio derivados de los procesos y actividades llevadas a cabo por la Entidad.
- | El fomento, impulso y promoción de los valores corporativos y los principios contenidos en el Código ético que han de guiar la actuación de la Entidad.
- | La promoción de una cultura de control y cumplimiento de las leyes y de la normativa vigente (tanto externa como interna) que permita y favorezca su integración en la gestión de toda la organización.

Adicionalmente, se define el perímetro de entidades bajo la supervisión de Cumplimiento Normativo y se determina que estas sociedades deberán supervisar y coordinar la implantación del modelo de gestión y supervisión corporativo en las sociedades que, en su caso, dependan de ellas.

Por otro lado, se define que la función de Cumplimiento Normativo Corporativa dependerá funcionalmente de la Presidencia de la Comisión de Riesgos de CaixaBank y jerárquicamente de la Dirección de Cumplimiento y Control y *Public Affairs*². Esta dependencia funcional supone, que la Comisión de Riesgos de CaixaBank participe en el nombramiento y cese de su titular, el *Chief Compliance Officer* corporativo, así como en la fijación de los objetivos, la evaluación de su desempeño y la remuneración fija y variable de este.

Es responsabilidad del Consejo de Administración el nombramiento del Chief Compliance Officer. La designación debe realizarse:

- | Cumpliendo lo establecido en la guía para la evaluación de la idoneidad del Banco Central Europeo.
- | Teniendo en cuenta sus conocimientos, aptitudes y experiencia considerando que son adecuados para el desempeño de su cargo.
- | El nombramiento y cese del *Chief Compliance Officer* corporativo se comunicará a las autoridades pertinentes.

El *Chief Compliance Officer* desarrolla sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de órganos de la Entidad, por lo que no puede recibir instrucciones de ningún tipo en su ejercicio y dispone de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarlas a cabo.

¹ Disponible en la web corporativa: https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Informacion_accionistas_inversores/PrincipiosPoliticaCorporativaCumplimientoNormativo_ES.pdf.

² A partir de diciembre de 2025 la Dirección de Cumplimiento Normativo ha pasado a depender jerárquicamente de la Dirección de Gestión de Riesgos y Cumplimiento.



POLÍTICA CORPORATIVA DE CONFLICTOS DE INTERÉS

La Política corporativa de conflictos de interés¹ tiene como objetivo establecer un marco global referente para las entidades del Grupo en el que se recojan de forma armonizada y homogénea los principios generales y procedimientos de actuación para el tratamiento de conflictos de interés, potenciales y reales, que surjan en el ejercicio de sus respectivas actividades y servicios.

Esta Política sirve de guía para las sociedades del Grupo CaixaBank principalmente en materia de:

- | Identificación de áreas y situaciones que, por su naturaleza, son más proclives a que se presenten potenciales conflictos de interés.
- | Definición y adopción de medidas de prevención, identificación y gestión de los conflictos de interés, así como comunicación de los mismos.

El principal contenido de esta Política incluye:

- | Estrategia o principios generales que rigen la gestión del riesgo de conflictos de interés.
- | Definición del concepto genérico de conflicto de interés.
- | Establecimiento de los principios generales de la gestión del riesgo de conflictos de interés, aplicables a la Política y a las personas sujetas a la misma.
- | Detalle del marco de gestión de los conflictos de interés.
- | Identificación de las distintas categorías en función de las personas sujetas implicadas.
- | Identificación de las medidas de prevención a aplicar ante potenciales conflictos de interés.
- | Medidas de gestión aplicables a las personas sujetas y criterios de resolución.
- | Procedimientos de comunicación y registro de conflictos de interés.

¹ Son públicos unos Principios de esta Política en la web corporativa: https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Accionistasinversores/Gobierno_Corporativo/20240530_PG_conflictos_de_interes.pdf

POLÍTICA CORPORATIVA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITAL Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO (PBC/FT) Y DE GESTIÓN DE LAS SANCIONES Y CONTRAMEDIDAS FINANCIERAS INTERNACIONALES

La Política corporativa de gestión del riesgo de PBC/FT y sanciones¹ tiene como objetivo recoger los principios y premisas que regulan el riesgo de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (en adelante BC/FT) y Sanciones. El propósito de esta Política es establecer un marco de cumplimiento a nivel de Grupo que todas las sociedades deben aplicar en el ejercicio de sus actividades, sus negocios y sus relaciones, tanto nacional como internacionalmente para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, así como para dar cumplimiento a los diferentes programas de sanciones y contramedidas financieras internacionales que resulten de aplicación.

Los **principales principios y estándares que constituyen el marco de prevención** que regula esta Política son:

- 01** Evaluación de Riesgos
- 02** Diligencia Debida
- 03** Detección, control y examen de operaciones
- 04** Comunicación de operativa sospechosa
- 05** Control de listas de Sanciones y Comunicación de detecciones
- 06** Retención de la documentación
- 07** Formación
- 08** Gestión consolidada de riesgos

¹ Son públicos unos Principios de esta Política en la web corporativa: https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Informacion_accionistas_inversores/PrincipiosGeneralesdeLaPoliticaCorporativaPBCySanciones_ES.pdf

FORMACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CONDUCTA EMPRESARIAL



*La **formación** y las **acciones de sensibilización** son un elemento clave para la correcta **implantación de los códigos y políticas en materia de conducta y comportamiento ético.***

FORMACIÓN EN CONDUCTA EMPRESARIAL

La formación continua en materia de conducta empresarial constituye un pilar fundamental para garantizar un comportamiento ético y responsable en todas las operaciones del Grupo CaixaBank. **La capacitación y la educación son elementos clave para fortalecer la conciencia sobre la conducta empresarial.** Por ello, el Grupo impulsa programas formativos que no solo informan, sino que también fomentan la reflexión y la aplicación práctica de los estándares éticos en el día a día. Estas iniciativas contribuyen a crear un entorno donde la responsabilidad y la confianza son la base de las relaciones internas y externas y refuerzan la cultura corporativa basada en la integridad, la transparencia y el respeto.

En 2025 todos los empleados de CaixaBank han realizado cursos de formación obligatoria sobre ámbitos regulatorios o con especial sensibilidad desde el punto de vista de conducta. A continuación, se muestra la formación obligatoria realizada en los ejercicios 2025 y 2024:



_FORMACIÓN REALIZADA EN 2025

Formación	Objetivo	Contenido	Total empleados que han superado la formación (%)	Total empleados a los que se dirigía la formación	Vinculada a remuneración variable	Frecuencia
Generación + ¹	Mejorar la atención a los clientes sénior, tanto en las interacciones comerciales como de acompañamiento, basado en un mejor conocimiento de sus características diferenciales Objetivos específicos: Concienciar sobre la realidad demográfica, las diferentes etapas de la vejez y los desafíos que conlleva. Ofrecer claves para mejorar la atención al cliente sénior, basadas en la confianza y el respeto y alejándonos del edadismo y la infantilización. Dar a conocer los protocolos de atención prioritaria y personalizada en oficinas así como la oferta de productos y servicios específicos para el segmento sénior.	1. La realidad Demográfica de la Población Senior y los Retos del Futuro. 2. Claves para la mejor atención a las personas mayores. 3. Atención Prioritaria y Personalizada: Transformando la Experiencia de los Clientes Sénior.	99,94 %	29.672	Sí	Anual
Código ético, anticorrupción y canal de denuncia	Promover una conducta profesional íntegra mediante la correcta aplicación del Código ético, la gestión adecuada de regalos y hospitalidades, y el uso responsable y confidencial del sistema interno de información y del canal de denuncias. Objetivos específicos: Comprender los principios del Código ético y su aplicación en la conducta profesional diaria. Identificar y aplicar los criterios para la aceptación de regalos, hospitalidades e invitaciones, asegurando el cumplimiento de las normas internas y la prevención de conflictos de interés. Utilizar adecuadamente el cuestionario y el marco de gestión en materia de regalos y hospitalidades dentro del contexto de la lucha contra la corrupción. Conocer el funcionamiento del sistema interno de información. Garantizar el uso correcto y responsable del canal de denuncias.	1. Código ético. 2. Regalos, hospitalidades e invitaciones (conceptos, criterios de aceptación y marco de gestión). 3. Funcionamiento del Sistema interno de información .	99,72 %	44.877	Sí	Cada 4 años siempre que no haya cambios relevantes
Ley Accesibilidad	Comprender las obligaciones legales de la Ley de accesibilidad, y ofrecer herramientas prácticas para aplicar soluciones accesibles y adaptar productos y servicios a sus requisitos. Asimismo, compartir buenas prácticas que tenga en cuenta las necesidades de personas con distintas discapacidades y promover una atención inclusiva y equitativa.	1. Contexto y marco legal. 2. Requisitos de la Ley de accesibilidad 2025. 3. Buenas prácticas en la atención a personas con discapacidad (tipos de discapacidad y protocolos de atención). 4. Ejercicios prácticos.	99,91 %	39.282	Sí	Cada 4 años siempre que no haya cambios relevantes

Formación	Objetivo	Contenido	Total empleados que han superado la formación (%)	Total empleados a los que se dirigía la formación	Vinculada a remuneración variable	Frecuencia
Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo en CaixaBank (SC)	Comprender el papel estratégico de CaixaBank en la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, reconocer los riesgos emergentes (especialmente aquellos asociados a la transformación digital y los criptoactivos) y el nuevo marco regulatorio europeo, incluyendo la figura de la AMLA. Asimismo, aplicar adecuadamente las políticas y controles internos —incluida la gestión de PRPs y las obligaciones de comunicación de operaciones sospechosas— y utilizar de forma autónoma y responsable los recursos y canales internos de soporte en materia de PBC/FT.	1. Introducción: concienciación y contexto sectorial. 2. Riesgos emergentes y evolución del delito financiero (incluye blanqueo, fraude, ciberdelincuencia, criptoactivos y Marco MiCAR) 3. Nuevo marco normativo europeo (EU AML Package). 4. Controles internos en CaixaBank. 5. Obligaciones legales clave (incluye la comunicación al SEPBLAC y gestión de casos). 6. Recursos y soporte interno.	99,70 %	42.707	Sí	Anual ²
Seguridad, prevención del fraude e inteligencia artificial	Reconocer y afrontar los principales riesgos de seguridad y fraude en su actividad diaria, actuar adecuadamente para minimizar los riesgos y ante estafas en oficinas y entornos corporativos. Asimismo, comprender la normativa de Prevención de Riesgos Laborales en emergencias y saber como actuar ante distintos tipos de emergencias. Por último, comprender el uso responsable de la inteligencia artificial en el entorno laboral, incluyendo sus ventajas, limitaciones y prácticas no permitidas.	1. Seguridad de la Información (incluye protección de contraseñas y accesos e información, prevención de suplantación de identidad y seguridad en dispositivos y compromiso con la ciberseguridad). 2. Prevención del Fraude a Clientes. 3. Seguridad Física en Edificios (incluye el plan de emergencia, con tipología, organización y procedimientos). 4. Administradores de Centro. 5. Primeros Pasos en IA (incluye retos y oportunidades, prácticas prohibidas y seguridad en el uso diario y Reglamento de IA).	96,40 %	37.246	No	Anual

¹ Curso de formación dentro de la formación anual "Riesgos de conducta y mercados". En 2025, el curso dentro de la formación "Riesgos de conducta y mercados" ha sido la relativa a la Generación+.

² A partir de 2026 será bienal para los Servicios Centrales.

_FORMACIÓN REALIZADA EN 2024

	Objetivo	Contenido	Total empleados que han superado la formación	Total empleados a los que se dirigía la formación	Vinculada a remuneración	Frecuencia
Riesgos de conducta y mercados ¹	Prevenir prácticas irregulares en la comercialización de productos y servicios.	- Servicios y productos de inversión - Abuso de mercado. - Servicios y productos de inversión - Comercialización. - Servicios y productos bancarios. - Seguros y planes de pensiones. - Otros productos y cuestiones comunes a todos los productos (incluye colectivos vulnerables).	99,79 %	35.455	Sí	Anual
Formación plan de igualdad	Conocer las diferentes tipologías de acoso que, de forma preeminente, pueden surgir en el ámbito laboral, así como aquellos mecanismos de detección y prevención de los que se ha dotado CaixaBank para su gestión.	- Prevención del Acoso en el entorno profesional de CaixaBank. - Introducción. - Tipología de acoso. - Acoso Sexual. - Medidas de prevención frente al acoso. - Intervinientes en la gestión del acoso. - Expediente disciplinario. - Procedimiento de Gestión de denuncia de acoso. - Derechos laborales de las víctimas de violencia de género o violencia sexual. - Definición de VVS o VVG. - Derechos laborales legalmente reconocidos a las víctimas de violencia de género. Equiparación en el entorno CaixaBank para ampliarlos a las víctimas de violencia sexual. - Derechos regulados internamente en CaixaBank en la actualidad. - Tratamiento de datos de carácter personal.	95,97 %	39.431	No	-
La protección de datos	Conocer en qué consiste la protección de datos, a quién aplica, cuáles son los datos de carácter personal especialmente protegidos y qué supone el trato de dichos datos. Adicionalmente, pretendía que los empleados tuvieran conocimiento de la normativa existente en materia de tratamiento de la protección de datos y como se aplica en CaixaBank.	¿Qué es la protección de datos? - A quién aplica la protección de datos. ¿Cómo se regula la protección de datos? - Medidas adoptadas en CaixaBank. ¿Cuándo tratamos los datos en CaixaBank? ¿Cómo tratamos los datos en CaixaBank? - Derechos de los interesados. - Recuerda tus obligaciones. ¿Sabías que...? - Ponte a prueba. ¿Por qué es tan importante cumplir con la normativa de protección de datos? - La protección de datos en CaixaBank: resumen.	99,94 %	37.946	Sí	Bienal

	Objetivo	Contenido	Total empleados que han superado la formación	Total empleados a los que se dirigía la formación	Vinculada a remuneración	Frecuencia
Seguridad de la información y prevención del fraude a clientes	Conocer en qué consisten los diferentes tipos de fraudes bancarios que pueden producirse, como son el <i>phishing</i> , el <i>mishing</i> , el <i>vishing</i> y el <i>malware</i> , entre otros, así como sus características específicas. Adicionalmente, conocer como detectar un intento de fraude bancario y las medidas de seguridad y prevención para protegerse de las mismas.	- Situaciones que ponen a prueba la seguridad de la información y como gestionarlas correctamente. - Los diferentes tipos de fraudes bancarios (<i>phishing</i>, <i>mishing</i>, <i>vishing</i> y <i>malware</i>). - Señales de alerta para la detección de un intento de fraude. - Medidas de seguridad y prevención recomendadas.	99,94 %	37.602	Sí	Anual
Prevención de Blanqueo de Capitales (PBC/FT)	Conocer en qué consiste la regulación en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, y los principales aspectos a tener en cuenta para una aplicación correcta.	- Conocer cuáles son las cuestiones a tener presentes en la admisión de clientes con el objetivo de evitar el incumplimiento de la normativa relacionada con la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. - Reflejar con que sistemas cuenta CaixaBank para la detección de operaciones sospechosas de blanqueo, así como toda la operativa relacionada con este aspecto. - Profundizar en el conocimiento de las sanciones financieras internacionales, indicando qué son y para qué sirven, cuáles son los países afectados en la actualidad por sanciones, así como cuáles son los controles que se llevan a cabo para dar cumplimiento a las sanciones interpuestas.	99,35 %	40.618	Sí	Anual

¹ Desde 2024, las formaciones en materia de conducta, como son los de transparencia en la comercialización o de colectivos vulnerables, se agrupan en la formación Riesgos de conducta y mercados.

CaixaBank ha establecido como mecanismo para impulsar la formación que **determinadas acciones formativas estén vinculadas a la percepción de la remuneración variable**, siendo necesaria su realización y superación para poder acceder a dicha retribución.

44.990 empleados

con bonus vinculado a la formación

Adicionalmente, los integrantes del área de Cumplimiento Normativo, así como profesionales de otras áreas del Grupo, participan en programas formativos especializados, entre los que destaca el **Postgrado de Compliance CaixaBank** impartido por la Universidad Pompeu Fabra (UPF). Este programa tiene como objetivo reforzar el desarrollo profesional en materia de cumplimiento normativo.

Por otro lado, durante el 2025, se han realizado formaciones específicas al **Comité de Dirección** en materia de Riesgos de Conducta y Mercados, principalmente el curso sobre Generación+ (colectivo sénior) y sobre novedades regulatorias, que han incluido sesiones en ética empresarial, la nueva Política de anticorrupción, la nueva Ley de Accesibilidad y la formación en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo. Asimismo, se ha realizado una formación específica de novedades regulatorias al **Consejo de Administración**.

ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN Y COMUNICACIÓN EN CONDUCTA EMPRESARIAL

Durante 2025 se han realizado, de forma complementaria a los cursos de formación, sesiones específicas de sensibilización a la red de oficinas y áreas especializadas, así como publicaciones de noticias, *faq's* y circulares en la intranet (*PeopleNow*).

291 acciones

de sensibilización y comunicación

Las acciones mencionadas, se refuerzan con la **incorporación en los esquemas de retribución variable de los empleados (véase apartado "Métricas ASG en los esquemas de remuneración")**, de objetivos vinculados a un indicador que integra variables relacionadas con

conducta (como diligencia debida en la gestión de clientes y la correcta formalización en la comercialización de productos y servicios y operaciones). Dicho indicador impacta directamente en la retribución variable, penalizándola en caso de no alcanzarse los objetivos establecidos.



MECANISMOS PARA LA DETECCIÓN E INVESTIGACIÓN DE COMPORTAMIENTOS ILÍCITOS

El Grupo CaixaBank dispone de un marco integral orientado a prevenir, detectar y gestionar conductas ilícitas que puedan afectar a su actividad, reputación o al cumplimiento normativo. Este marco se sustenta en políticas internas, procedimientos operativos y herramientas tecnológicas que permiten identificar de manera temprana posibles irregularidades.

Entre los mecanismos implementados se incluyen, la **Función de Cumplimiento Normativo**, los canales de comunicación, el modelo de control interno o la **monitorización de indicadores clave en materia de integridad**, entre otras.

FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La Función de Cumplimiento normativo es una función corporativa, integrada en la segunda línea de defensa, que tiene encomendada por el **Consejo de Administración la función de supervisar y gestionar los riesgos de conducta y cumplimiento**, así como los **legales y regulatorios identificados en el Catálogo corporativo de riesgos (véase apartado "Gestión del riesgo")**. Dentro del riesgo de conducta y cumplimiento se incluye, entre otros, la supervisión del riesgo derivado de la normativa relacionada con la integridad.

La supervisión y seguimiento de estos riesgos se realiza conforme al modelo de Cumplimiento del Grupo. Este modelo incorpora el Sistema Interno de Información e indicadores específicos de gestión que facilitan la supervisión y evaluación de las políticas y controles establecidos para la identificación de conducta ilícitas. Adicionalmente, a los indicadores de seguimiento que se incorporan en este apartado, CaixaBank tiene establecidos indicadores específicos para la conducta con clientes que se describen en el **apartado "Clientes"**.

La **Función actúa de forma independiente de las unidades de negocio**, asegurando la existencia de políticas de gestión y control de los riesgos de su ámbito, monitorizando su aplicación, evaluando el entorno de control y reportando todos los riesgos materiales. Para reforzar su independencia en el desempeño de sus actividades, la **Función reporta de forma periódica al Consejo de Administración a través del Comité Global del Riesgo**, y, por otro lado, a los organismos supervisores (Banco de España, BCE, Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC), Tesoro, CNMV, entre otros).

La Función de Cumplimiento de CaixaBank tiene carácter corporativo, teniendo un alcance transversal para todas las sociedades del Grupo en las que los riesgos conducta y cumplimiento y de legal y regulatorio son significativos.

Existe un modelo de coordinación a nivel de Grupo en el que se supervisan las distintas funciones de cumplimiento de las sociedades del Grupo, las cuales son funcionalmente dependientes de la Función de CaixaBank. A su vez, para las entidades que no disponen de equipos propios se centraliza la Función desde la matriz. Este modelo garantiza el despliegue del programa de Cumplimiento de forma coordinada a nivel del Grupo, en el cual se incluyen: políticas, planificación de actividades, *assessment* de riesgos, detección y remediación de eventuales debilidades entre otros.

Para un adecuado desempeño de sus funciones, la Función mantiene una configuración y unos sistemas de organización interna acordes con los principios de gobierno interno establecidos por las directrices nacionales y europeas en dicha materia.

CERTIFICACIONES EN MATERIA DE CUMPLIMIENTO

CaixaBank dispone de una **serie de certificaciones** emitidas por AENOR en **materia de cumplimiento normativo**, que acreditan que el **modelo de compliance** del Grupo se ajusta a **los más altos estándares**.

Estas certificaciones tienen una **vigencia de 3 años** e incluyen auditorías de seguimiento anuales durante todo el período. Además, abarcan un amplio conjunto de aspectos éticos, como la gestión de conflictos de interés, la relación responsable con clientes y proveedores, y el respeto a los derechos humanos. **En 2025 se han realizado las auditorías de seguimiento de las siguientes certificaciones**, sin identificarse ninguna no conformidad ni observaciones:

UNE 19601 Sistemas de Gestión Compliance Penales

Es el estándar nacional de *Compliance* Penal, elaborado por la Asociación Española de Normalización (UNE), y establece la estructura y metodología necesarias para implementar modelos de organización y gestión para la prevención de delitos. CaixaBank dispone de esta certificación desde 2020.

UNE 37001 Sistemas de Gestión Antisoborno

Es el estándar internacional (ISO) que especifica los requisitos y proporciona una guía para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión antisoborno. CaixaBank dispone de esta certificación desde 2021.

UNE 37301 Sistemas de Gestión de Compliance

Es un estándar internacional que especifica los requisitos y proporciona una guía de los sistemas de gestión de *compliance* y prácticas recomendadas. CaixaBank dispone de esta certificación desde 2021.

CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS EN EL ÁMBITO DE CONDUCTA EMPRESARIAL

CaixaBank pone a disposición de todos los empleados y principales grupos de interés del Grupo diversos canales internos destinados a garantizar una gestión responsable y transparente de la conducta empresarial. A través de estos canales es posible comunicar, de forma confidencial y con todas las garantías, cualquier conducta que pudiera resultar ilícita o contraria a la normativa interna. Asimismo, permiten formular consultas sobre la interpretación del Código Ético, de las políticas de conducta empresarial, la identificación y tratamiento de potenciales conflictos de interés, así como la valoración de la conveniencia de aceptar o rechazar regalos y hospitalidades. Estos mecanismos contribuyen a reforzar la cultura de integridad y cumplimiento, facilitando que los profesionales actúen conforme a los más altos estándares éticos.



SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN (SII)

El **Sistema interno de información** integra los distintos canales internos de información, entre los cuales se encuentra el **Canal de Denuncias** como vía principal para informar sobre acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea y/o que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave, según lo dispuesto en la Ley 2/2023 y en la Política corporativa del Sistema Interno de Información del Grupo.

Los **principios generales del Sistema Interno de Información** son:

- | **Compromiso de los Órganos de Gobierno:** el Consejo de Administración de CaixaBank es el responsable de la implantación del Sistema Interno de Información.
- | **Independencia y Autonomía:** el *Compliance Officer* del Grupo es el máximo responsable de la función de cumplimiento normativo en el Grupo, y asume la función de responsable del Sistema. El *Compliance Officer* desarrolla sus funciones de forma independiente y autónoma del resto de órganos de gestión del Grupo. Adicionalmente, para garantizar la objetividad de sus decisiones, la Dirección de Cumplimiento Normativo opera bajo el principio de independencia funcional con respecto de aquellas áreas sobre las que realiza la supervisión y monitorización de riesgos.
- | **Integración de Canales:** el Sistema Interno de Información integra los distintos canales internos de información de las sociedades del Grupo CaixaBank incluidas, siendo el Canal de Denuncias la vía principal.
- | **Canal externo de información:** en cualquier momento todo interesado puede dirigirse a la Autoridad independiente de protección al informante u organismo autonómico competente.
- | **Buena fe:** las comunicaciones presentadas deben realizarse siempre de buena fe, en caso contrario podrán adoptarse las medidas legales o disciplinarias que correspondan.

Los principios generales del sistema interno de información se establecen en la **Política corporativa del Sistema Interno de Información** (**véase apartado “Políticas de conducta empresarial”**).

La Función de cumplimiento tiene como objetivo la **mejora continua del Sistema Interno de Información del Grupo** y el **análisis de su actividad a fin de mantener informados a los órganos de gobierno**.

Con periodicidad semestral, la Función de Cumplimiento realiza un reporte a la Comisión de Auditoría y Control en el que se informa de la actividad de los canales del Grupo y las principales estadísticas, así como las mejoras aplicadas en el período y los planes de acción que se llevarán a cabo para mejorar el Sistema Interno de Información.

Canal de Denuncias

El Grupo CaixaBank cuenta con un **Canal de Denuncias** que cumple con la normativa vigente y con las mejores prácticas nacionales e internacionales. Este canal está diseñado para facilitar la comunicación confidencial y ágil de posibles irregularidades detectadas en la cadena de suministro o en el desarrollo de la actividad profesional, que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave, según lo dispuesto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero. Periódicamente, el funcionamiento del Canal es revisado por parte de Auditoría Interna y por terceros expertos independientes.

Las **principales características del Canal de Denuncias** son:

- | **Colectivos con acceso.** Tienen acceso al Canal de Denuncias, los consejeros, empleados, personal de Empresas de Trabajo Temporal (ETT), agentes, proveedores, personal que trabajen para o bajo la supervisión de proveedores, accionistas, ex-empleados (relación laboral finalizada) y candidatos a un puesto de trabajo.
- | **Accesibilidad.** Acceso a la plataforma del Canal de Denuncias las 24 horas del día, 365 días al año y desde cualquier dispositivo (corporativo o personal), a través de:
 - | Web corporativa de CaixaBank (Canal de Denuncias).
 - | Intranet corporativa.
 - | Correo electrónico.
 - | Correo postal.
 - | Posibilidad de solicitar reunión presencial, a petición del interesado.

- | **Tipología de denuncias:** Las comunicaciones se clasifican en categorías que son las mismas que constan en el formulario previsto en la plataforma corporativa mencionada anteriormente. Entre estas categorías, destacan: conductas ilícitas en el ámbito laboral (acoso laboral y sexual y prevención de riesgos laborales), infracciones de la normativa de Mercado de Valores, conductas contrarias a la normativa en materia de anticorrupción y de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- | **Comunicación en distintos idiomas:** Permite la presentación de comunicaciones en castellano, catalán, inglés y portugués.
- | **Confidencialidad en todo el proceso de gestión:** prohibición de divulgar a terceros cualquier tipo de información sobre el contenido de las comunicaciones, siendo su contenido conocido solo por las personas que resulten imprescindibles por participar directamente en la gestión.
- | **Medidas de protección:** prohibición de cualquier acto constitutivo de represalia y adopción de las medidas que sean necesarias para la protección del informante. Se describen las medidas de protección con más detalle en el **apartado “Protección de los informantes y personas afectadas”**.
- | **Anonimidad y no rastreabilidad:** las comunicaciones pueden ser nominativas o anónimas. Firme compromiso con el respeto a la anonimidad cuando esta sea la opción elegida por el informante, además de la prohibición de rastreo y trazabilidad de estas.
- | **Derechos de las personas afectadas:** presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas, así como el derecho a ser escuchadas.

Procedimiento de investigación y seguimiento de las denuncias

La gestión del Canal de Denuncia recae en la Función de Cumplimiento la cual sigue un proceso estructurado que abarca distintas fases. Asimismo, en la **Política corporativa del Sistema Interno de Información (SII)** y en el **Procedimiento de gestión de informaciones** se describe el marco de gestión de las denuncias registradas en el Canal. Este marco de gestión consta de las siguientes fases que son comunes a todas las comunicaciones, aunque cada comunicación se trata de forma personalizadas:

1. Recepción

Cualquier persona física que forme parte de uno de los colectivos con acceso al Sistema Interno de Información del Grupo CaixaBank puede presentar una comunicación a través del Canal de Denuncias.

Para ello, el informante deberá completar el formulario habilitado en la plataforma, que es común para todas las categorías de infracción.

Con la excepción de determinadas categorías, y con el fin de garantizar la independencia, la objetividad y el respeto a las garantías establecidas en el Sistema Interno de Información, **la recepción de las comunicaciones remitidas a través del Canal corresponde, por norma general, a un experto externo.** Este experto externo realiza un preanálisis de admisibilidad para verificar que las comunicaciones cumplen los requisitos previstos en la Ley 2/2023, en relación con el ámbito subjetivo y objetivo del Canal.

Este preanálisis debe efectuarse en un plazo máximo de 72 horas hábiles desde su solicitud, siguiendo los términos y condiciones acordados para el envío y la respuesta. Asimismo, el experto externo está obligado a comunicar, en un plazo no superior a 24 horas hábiles, cualquier circunstancia relevante para la adecuada gestión de la denuncia.

CaixaBank realiza seguimiento de todas las comunicaciones recibidas y documenta todas las acciones realizadas para su análisis.

2. Análisis

Las comunicaciones presentadas a través del Canal de Denuncias son sometidas a un **análisis de admisibilidad**, realizado por el responsable del Canal **conforme a los criterios establecidos en el procedimiento interno.**

El análisis de admisibilidad concluye con la aplicación de las exclusiones de inadmisibilidad previstas en el procedimiento. Una vez tomada la decisión, el responsable del Canal notificará al informante si la comunicación ha sido admitida o rechazada.

En caso de admisión, se iniciarán las diligencias correspondientes, que incluyen la interacción con las partes interesadas, la comunicación de avances y el cumplimiento de los requisitos en materia de protección de datos personales. Esta fase concluye con la **designación del equipo responsable de la investigación**, que recaerá en Auditoría Interna, sin perjuicio de la participación de otras áreas especializadas cuando la naturaleza de los hechos así lo requiera. En el caso concreto, de las

comunicaciones categorizadas como acoso laboral o sexual, conforme al Protocolo para la Prevención del Acoso, el análisis inicial corresponde a gestores especializados, quienes, en caso de detectar indicios, remitirán el caso al área de Recursos Humanos para su tratamiento específico.

3. Investigación

La investigación se realiza conforme a los procedimientos internos definidos, asegurando la confidencialidad, imparcialidad y prevención de potenciales conflictos de interés, así como los derechos de los informantes y de las personas afectadas. **El procedimiento de investigación puede incluir:**

- | **Entrevistas personales con el informante** para recabar más información.
- | **Entrevistas personales con los departamentos y/o las personas involucradas** de manera directa o indirecta en los hechos/conductas que potencialmente son irregulares, a criterio del equipo responsable de la investigación.
- | **Análisis de datos** y obtención de información.
- | **Petición de pruebas** periciales a profesionales internos o externos al Grupo CaixaBank.
- | **Otras diligencias de investigación** o prueba que se consideren pertinentes y sean lo menos gravosas posibles con relación a la posición jurídica de la persona afectada.

El proceso de investigación queda debidamente documentado, detallando los antecedentes, el objetivo, el alcance y las conclusiones alcanzadas.

4. Resolución

Una vez concluida la investigación, y en caso de confirmarse la existencia de conductas indebidas, se adoptan las medidas de remediación y mejora que resulten oportunas en cada supuesto, incluyendo posibles sanciones disciplinarias en caso de incumplimientos atribuibles a empleados.

Conforme a lo previsto en la Ley 2/2023, el **plazo para la gestión y resolución de comunicaciones es de 3 meses** desde su recepción. No obstante, en casos excepcionales y de especial complejidad, el referido plazo podrá ampliarse hasta un máximo de otros 3 meses adicionales, notificando al informante y a la parte afectada la eventual prórroga.

Protección de los informantes y personas afectadas

CaixaBank dispone de medidas para garantizar la protección de los informantes y personas afectadas, recogidas en la **Política corporativa del Sistema Interno de Información** y en el **Procedimiento de gestión de informaciones**. En el apartado 5 de la Política se describen las garantías para los usuarios del Canal de denuncias:

- | **Confidencialidad:** se prohíbe divulgar a terceros cualquier información relacionada con las comunicaciones. El contenido solo será accesible a las personas estrictamente necesarias para su gestión.
- | **Medidas de protección:** prohibición de cualquier acción u omisión constitutiva de represalia y adopción de las medidas que sean necesarias para la protección del informante. CaixaBank mantiene un compromiso firme de **tolerancia cero frente a cualquier comportamiento que, de forma directa o indirecta, suponga un trato desfavorable y que sitúe a los informantes en una situación de desventaja**, disponiendo de procedimientos internos para adoptar medidas preventivas de protección, como, por ejemplo, el cambio de puesto de trabajo y, si fuera necesario, sancionando disciplinariamente las represalias.
- | **Anonimidad y no rastreabilidad:** las comunicaciones pueden ser nominativas o anónimas. El Grupo mantiene un firme compromiso de respetar la anonimidad cuando esta sea la opción elegida por el informante, además de la prohibición de rastreo y trazabilidad de estas, sin que ello impida la participación del informante. En este sentido, el Canal de Denuncias dispone de medidas técnicas que permiten solicitar y aportar información adicional garantizando en todo momento el anonimato de los informantes.
- | **Derechos de las personas afectadas:** se aseguran, entre otros derechos, la presunción de inocencia, el derecho al honor y a ser escuchadas de las personas afectadas, así como el derecho a ser informados de las acciones u omisiones que se les atribuye, mediante notificación específica en el plazo previsto en el Procedimiento de Gestión de Informaciones del Grupo.

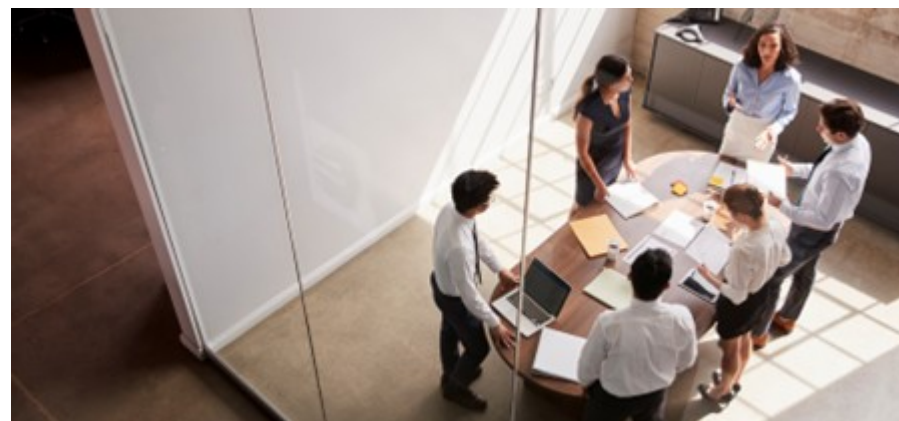
Capacitación de los gestores del Canal de Denuncias

CaixaBank dispone de los recursos humanos y técnicos necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del Sistema Interno de Información. Las personas que intervienen en la gestión del canal cuentan con los conocimientos, experiencia y cualificación requeridos, así como con los estándares de honorabilidad profesional que aseguran el desempeño adecuado de sus funciones.

Los gestores del Canal reciben formación de forma periódica, lo que les permite actualizar sus conocimientos, reforzar sus competencias y asegurar una adecuada aplicación de los procedimientos establecidos. Asimismo, a través del **Comité de Gestión Penal Corporativa** se organizan sesiones de formación y de actualización normativa para asegurar que los equipos se encuentran constantemente al día de las últimas novedades.

En este mismo sentido, los gestores participan en el Postgrado de *Compliance* CaixaBank impartido por la Universidad Pompeu Fabra (UPF) que incluye un bloque específico dedicado al canal de denuncias, abordando aspectos regulatorios, operativos y de gestión.

En relación con el experto externo designado para realizar el preanálisis de las comunicaciones mantiene una relación continua con CaixaBank orientada a la actualización y mejora del modelo de gestión. Para ello, se organizan **sesiones de trabajo periódicas** en las que se revisan volúmenes, criterios aplicados, conclusiones y oportunidades de mejora, además de compartir novedades normativas y tendencias sectoriales que puedan impactar en el sistema.



Difusión del Canal de Denuncias

Con el objetivo de garantizar que todos los empleados conozcan y utilicen el Canal de denuncias de forma adecuada, CaixaBank desarrolla de manera continua **formaciones y acciones de difusión y concienciación**. Estas iniciativas buscan reforzar la cultura de integridad y transparencia, asegurando que los profesionales dispongan de la información necesaria sobre el funcionamiento del canal, sus garantías y la importancia de su uso en situaciones que lo requieran. Se detallan a continuación las principales iniciativas llevadas a cabo durante el 2025:

Formación a los usuarios

Todos los empleados realizan un curso de **formación obligatoria en materia de ética e integridad**, en el que se incluye un módulo específico sobre el Sistema Interno de Información/canal de denuncias. Esta formación se realiza cada cuatro años, siempre que no haya ninguna actualización normativa o novedad regulatoria.

Adicionalmente, las **nuevas incorporaciones** realizan un paquete de **cursos de formación obligatoria** que abarca las **principales normas de conducta**, incluyendo el anteriormente mencionado de Ética e Integridad.

Véase apartado “Formación en conducta empresarial” para mayor detalle de las formaciones.



Comunicación a los usuarios

Adicionalmente a la formación, se realizan acciones de sensibilización y concienciación a través de email u otros canales como la intranet corporativa. Estas acciones van dirigidas a todos los empleados y pretenden dar a conocer las funcionalidades del Canal de denuncia, cuándo utilizarlo, sus garantías y otro tipo de información.

En 2025, CaixaBank ha realizado las siguientes **acciones de difusión y concienciación**:

- | **Sesiones de sensibilización en materia de valores éticos e integridad**, que incluyen un módulo dedicado al Sistema Interno de Información / canal de denuncias, para nuevas incorporaciones.
- | *Véase apartado “Acciones de sensibilización y comunicación en conducta empresarial” para mayor detalle de las acciones de sensibilización.*
- | **Comunicados/noticias publicadas en la Intranet de CaixaBank (PeopleNow)**. Estas publicaciones se realizan periódicamente según la calendarización establecida, existiendo cada año varias de ellas que de manera directa o indirecta mencionan el Sistema Interno de Información/ canal de denuncias.

Evaluación de la percepción del Canal por parte de los empleados

En 2025 se lanzó una encuesta de carácter voluntario y anónimo que incluía dos preguntas orientadas a valorar, en una escala del 1 al 10, la **percepción de los empleados de CaixaBank sobre el grado de confianza que les transmite el Canal de Denuncias para comunicar posibles conductas indebidas**, así como sobre su eficacia en la investigación de irregularidades. La encuesta obtuvo una puntuación media de 8,8 sobre 10.

_TIPOLOGÍA DE DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL CANAL DE DENUNCIAS



125

Denuncias¹

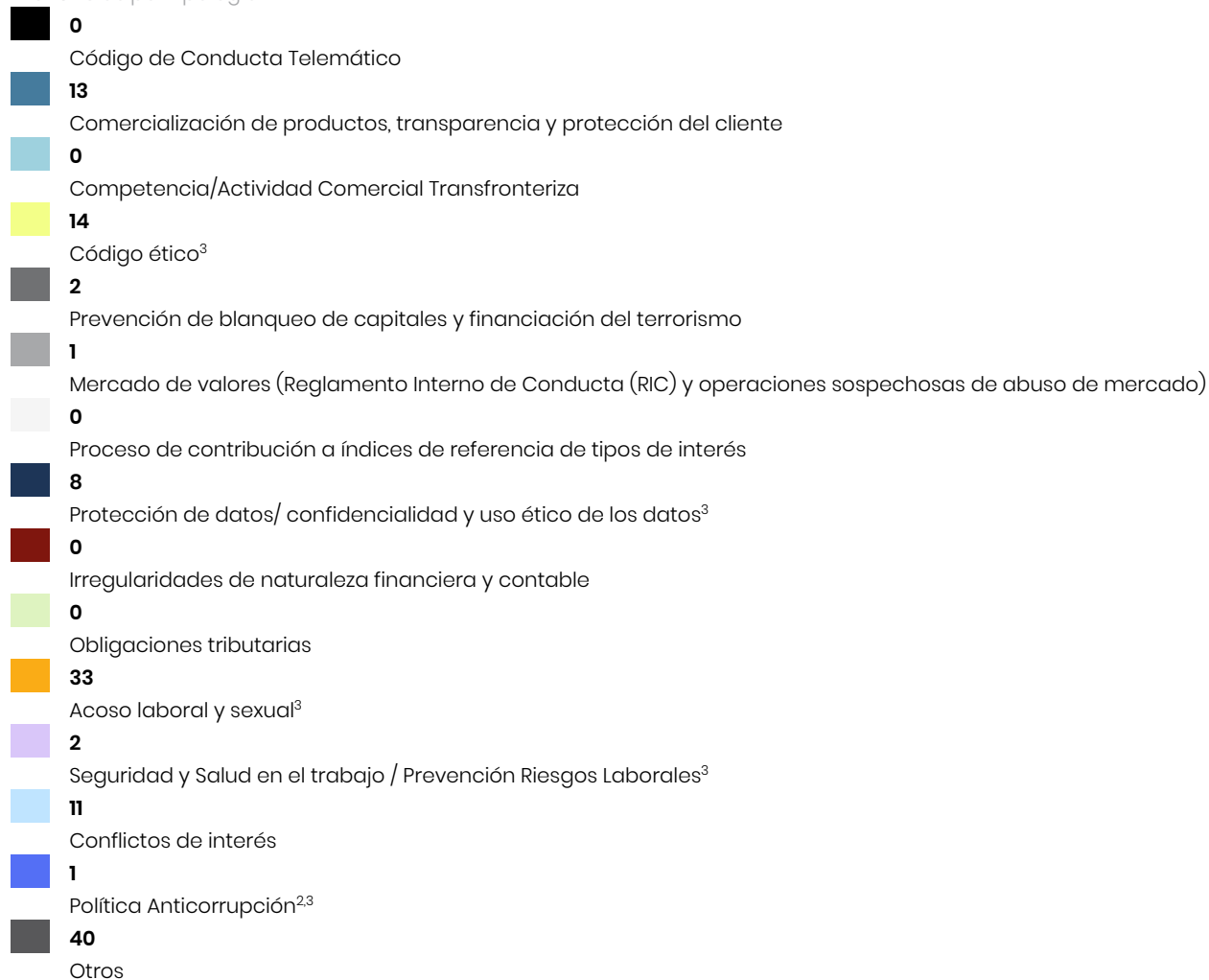
101 en 2024

¹ Del total de denuncias 86 corresponden a denuncias de empleados.

² Se refiere a comunicaciones del ámbito de corrupción y soborno.

³ Tipología de denuncias vinculadas con el riesgo de vulneración de Derechos Humanos.

Denuncias por tipología



En 2025 se han recibido un total de 125 comunicaciones a través del Sistema Interno de Información (SII) del Grupo CaixaBank por parte de colectivos previstos en la Ley: 77 comunicaciones (62%) han sido realizadas por empleados, 24 han sido anónimas (19 %), 6 proceden de exempleados (5%), 5 de agentes (4 %), 4 de accionistas (3 %), 3 de proveedores (2 %), 2 de colaboradores (2 %), 3 de personal de ETT (2 %) y 1 de candidato (1 %).

A nivel de sociedades, 99 comunicaciones proceden de CaixaBank (79%), 18 se han realizado en BPI (15 %) y el resto de las filiales del Grupo representan el 6% de comunicaciones recibidas (8 en total).

De las 125 comunicaciones, 54 (43 %) han sido admitidas y 69 (55 %) han sido inadmitidas por no cumplirse los criterios de admisibilidad. Dos comunicaciones (2 %) se encuentran en fase de análisis por parte de Cumplimiento Normativo.

De las 54 comunicaciones admitidas, 46 han sido finalizadas y 8 se encuentran en curso a cierre del del ejercicio 2025. De las comunicaciones finalizadas, en 6 expedientes se han identificado incumplimientos, adoptándose las medidas de remediación oportunas, de las cuales 3 han sido de carácter disciplinario (un despido y dos suspensiones de empleo y sueldo). En cuanto al resto de casos, se han aplicado otras medidas atendiendo a las circunstancias específicas de cada supuesto. En ningún caso, dichos incumplimientos están asociados a actos de corrupción o soborno.

En cuanto a las 69 comunicaciones inadmitidas, cabe señalar que el principal motivo de inadmisión (81%) es la comunicación de hechos no incluidos en el ámbito de la Ley 2/2023. Respecto al resto de comunicaciones, la inadmisión se debe a otros motivos expresamente previstos en el Procedimiento de Gestión de Informaciones (a modo de ejemplo, hechos denunciados en sede policial/judicial, relacionados con comunicaciones previamente inadmitidas o sin datos suficientes).

A nivel anual, las 125 comunicaciones de 2025 suponen un incremento del 24% respecto al ejercicio 2024 (125 vs 101). Adicionalmente, cabe destacar que, pese al incremento general de comunicaciones, se ha reducido el tiempo de gestión en más de un 30% con respecto 2024.

Otras comunicaciones recibidas a través del Canal de Denuncias

Adicionalmente, durante el ejercicio 2025 se han recibido 1.069 comunicaciones a través del Sistema Interno de Información por parte de colectivos no incluidos en el ámbito de la Ley 2/2023. Pese a ello, todas han sido oportunamente gestionadas mediante remisión, en su caso, a las áreas competentes para su adecuada revisión y resolución.

Discriminación, acoso y otras reclamaciones del personal propio

En el 2025 no se han asumido, de forma irrevocable, multas, sanciones o compensaciones de importancia relacionadas con discriminación. Asimismo, CaixaBank no tiene constancia de incidentes graves relacionados con sus empleados en materia de Derechos Humanos.



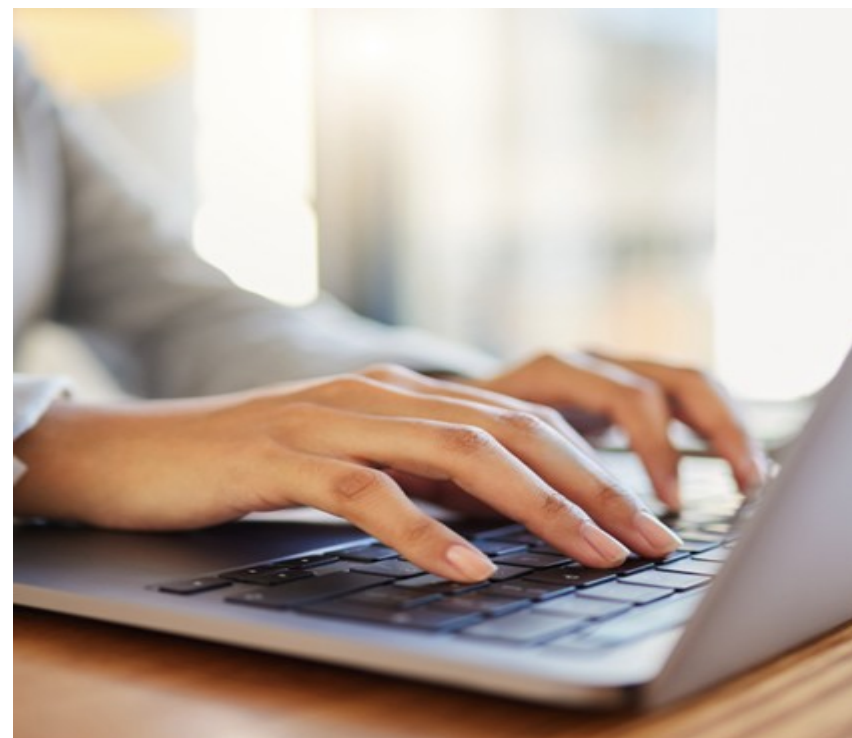
CANAL DE CONSULTAS

El Canal de Consultas es otro medio de comunicación que el Grupo CaixaBank pone a disposición de los colectivos definidos para la formulación de dudas suscitadas por la aplicación o interpretación del Código ético y de las políticas de Conducta.

Las **principales características del Canal de Consultas** son:

- | **Colectivos con acceso.** Tienen acceso los consejeros, empleados (incluye cualquier tipo de contrato laboral y becarios), personal de empresas de trabajo temporal (ETT), agentes y proveedores.
- | **Accesibilidad.** Acceso al Canal de consultas las 24 horas del día, 365 días al año, y desde cualquier dispositivo (corporativo o personal), a través de las siguientes vías de acceso:
 - | Para **consejeros, empleados, personal de empresas de trabajo temporal y agentes**, a través de las siguientes vías de acceso:
 - | **Acceso desde la web:** https://silkpro.service-now.com/canal_consultas
 - | Intranet corporativa o plataforma análoga de cada sociedad del Grupo con acceso al Canal.
 - | Portal de *Compliance* en *PeopleNow*.
 - | Terminal Financiero.
 - | Para **proveedores**, a través del:
 - | Portal de Proveedores, tanto en la parte pública como en la privada previa identificación del proveedor.
 - | Correo electrónico.
 - | Correo postal.
- | **Comunicación en distintos idiomas:** Se permite la presentación de consultas en **castellano, catalán, inglés y portugués**.

- | **Confidencialidad** en todo el proceso de gestión, con la prohibición expresa de divulgar a terceros cualquier tipo de información sobre el contenido de las consultas (esta información solo será conocida por las personas que participen directamente en la gestión).
- | **No rastreabilidad:** establecimiento de los medios informáticos oportunos para garantizar el borrado automático de accesos al Canal de Consultas.
- | **Reserva de identidad del consultante.** Las consultas no pueden ser anónimas, requieren la identificación del consultante, no obstante, se garantiza la reserva de identidad del consultante.
- | **Acceso a la web pública:** https://silkpro.service-now.com/canal_consultas



_TIPOLOGÍA DE CONSULTAS RECIBIDAS EN EL CANAL DE CONSULTAS



505

Consultas
535 en 2024

Consultas por tipología

8	Código de Conducta Telemático
29	Comercialización de productos, transparencia y protección del cliente
0	Competencia/Actividad Comercial Transfronteriza
188	Conflictos de interés
5	Honorabilidad comercial y profesional en distribución de seguros
27	Incumplimiento de la normativa de prevención de blanqueo de capitales
0	Información privilegiada
0	Irregularidades de naturaleza financiera y contable
0	Prevención de delitos
0	Proceso de contribución a índices de referencia de tipos de interés
31	Protección de datos/ confidencialidad y uso ético de los datos
68	Política Anticorrupción (Regalos, Asistencia a actos/eventos, etc) ¹
57	Mercado de valores - Reglamento Interno de Conducta (RIC)
11	Código ético
1	Obligaciones tributarias
80	Otros

Se han recibido un total de 505 consultas, de las cuales 370 han sido admitidas (73,3%), 132 han sido redirigidas a otras áreas (26%) y 3 han sido canceladas (0,7%).

En términos agregados, se han recibido 188 consultas de Conflictos de Interés que suponen más de un 37%, en relación con el riesgo de corrupción y soborno, se han resuelto 68 consultas que suponen más del 13% del total.

Cabe indicar que se han recibido 80 consultas categorizadas como "Otros" (16%). En general, estas comunicaciones han sido inadmitidas al no versar sobre aspectos incluidos en los criterios de admisibilidad definidos y se han derivado a otros canales o áreas responsables.

Por último, se han recibido 57 consultas en materia de Mercado de valores / RIC (11%); 31 consultas sobre protección de datos / confidencialidad (6%); 29 sobre comercialización de productos, transparencia y protección al cliente (5,7%), 27 sobre prevención de blanqueo de capitales (5,3%) y 11 sobre el Código Ético (2,2%).

A nivel de sociedades del Grupo, en CaixaBank se han recibido 335 consultas (66%), seguida de BPI con 91 consultas (18%). El resto de filiales presentan volúmenes menores y en su conjunto comprenden el 16% de las consultas recibidas.

PLATAFORMA DE COMUNICACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Los empleados pueden comunicar o plantear situaciones que puedan suponer un conflicto de interés utilizando la plataforma corporativa de Comunicación de Conflictos de Interés y obtener las pautas de actuación necesarias a través de medidas mitigadoras.

Dicha comunicación es voluntaria, a excepción de los casos en los que el empleado desea llevar a cabo actividades vinculadas con las principales actividades que desarrolla CaixaBank. En este contexto, los empleados tienen a su disposición un Catálogo de Conflictos de Interés en el que se identifican las situaciones y actividades más comunes que pueden suponer un conflicto de interés, con las medidas de mitigación propuestas para cada una de ellas.

_TIPOLOGÍA DE COMUNICACIONES DE CONFLICTOS DE INTERÉS EN 2025



En términos de sociedades, en CaixaBank se han recibido 141 comunicaciones de conflictos de interés a lo largo de 2025, suponiendo un 49 % del total. En empresas del Grupo, tienen un peso muy relevante las comunicaciones recibidas en BPI, que ascienden a 127 y suponen un 44 % del total. Respecto al resto de sociedades del Grupo, no se han alcanzado volúmenes destacables.

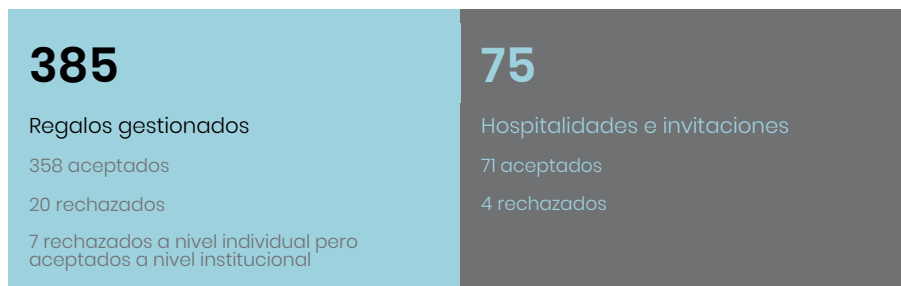
La tipología más recurrente en las comunicaciones de Conflictos de interés es la de simultanear segundas actividades, que supone un 47% del total, seguida de las comunicaciones relacionadas con la pertenencia a una asociación, partido político u ostentar cargo público (21%).

Acciones de sensibilización en los conflictos de interés

En 2025 se han llevado a cabo acciones de sensibilización en el ámbito de los conflictos de interés. Entre ellas, destaca la difusión de una mini-serie de 5 capítulos, con más de 21.000 visualizaciones, sobre situaciones cotidianas que pueden derivar en posibles conflictos de interés indicando como se debe actuar.

CUESTIONARIO DE REGALOS, HOSPITALIDADES E INVITACIONES SOCIALES

En 2025, CaixaBank ha puesto a disposición de los empleados una nueva herramienta corporativa que consiste en un cuestionario para ayudar a los empleados a evaluar aspectos concretos de la conveniencia de la aceptación o rechazo de regalos/hospitalidades o invitaciones. Dicha herramienta está disponible a través de la intranet corporativa.



En términos generales, las peticiones de regalos y hospitalidades están alineadas con lo previsto en la Política Corporativa de Anticorrupción y en su mayoría han sido aceptadas. Los ofrecimientos rechazados han sido casos excepcionales donde no se cumplían las condiciones mínimas previstas en la normativa interna (a modo de ejemplo, se superaba la cuantía máxima del valor de mercado o se identificaban potenciales conflictos de interés).

Aprovechando su lanzamiento, CaixaBank realizó una encuesta que incluía una pregunta dirigida a valorar en una escala de 1 a 10 la percepción de los empleados en relación con el nuevo cuestionario de regalos y hospitalidades. La encuesta obtuvo una puntuación media de 8,9 sobre 10.

MONITORIZACIÓN DE LA CONDUCTA

Adicionalmente al Sistema Interno de Información y demás canales, CaixaBank tiene establecidos una **serie de indicadores específicos que facilitan la supervisión y la identificación de conductas ilícitas**. En este sentido, estos indicadores específicos, alertas y controles automáticos están implantados en las principales herramientas en las que se ejecuta la operativa bancaria, permitiendo identificar acciones o comportamientos no autorizados por los usuarios.

En este sentido, Auditoría Interna en su función de detección de casuísticas de fraude interno, dispone de equipos especializados en el diseño, desarrollo e implementación de indicadores, en constante evolución y mejora y adaptación a los cambios en los procesos, modelos de negocio, posibilidades tecnológica y otros. También ha elaborado un cuestionario sobre fraude Interno que se incorpora en las auditorías de procesos con el fin de coordinar las revisiones de Auditoría, profundizar en posibles casuísticas, concienciar al área, aflorar situaciones de fraude, conocer debilidades de control identificadas por el área, originar otros trabajos específicos, ampliar el alcance de los trabajos planificados según metodología de *Risk Assessment* y facilitar el *reporting* sobre la aproximación de auditoría al riesgo de fraude interno.

En el caso de tener que iniciarse investigaciones se detallan los procedimientos en el **apartado “Prevención y detección de la corrupción y el soborno”**.



PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

CaixaBank reafirma su compromiso con la integridad y la transparencia en todas sus actuaciones, desarrollando su actividad de forma ética y responsable, con una **política de tolerancia cero frente a la corrupción y el soborno**. Para garantizar este principio, el Grupo dispone de un marco normativo y de gestión del riesgo de corrupción que incluye procedimientos específicos para prevenir, detectar y gestionar posibles casos internos y externos.

MARCO NORMATIVO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

CaixaBank cuenta con una serie de políticas como son el **Código ético**, la **Política corporativa de compliance penal**, y especialmente la **Política corporativa de anticorrupción**. Todas ellas están alineadas con los principios establecidos en la Convención de las Naciones Unidas para la prevención de la corrupción. Estas Políticas se describen en el **apartado "Políticas de conducta empresarial"**.

Adicionalmente, CaixaBank aplica **procedimientos específicos para prevenir casos de corrupción y soborno en toda su cadena de valor**, con especial atención a la relación con proveedores. En este sentido, CaixaBank exige a sus proveedores, durante el proceso de homologación, la aceptación del Código de Conducta de Proveedores, que recoge en su apartado 3.4, la información sobre la Política corporativa de anticorrupción (**véase apartado "Gestión de la relación con proveedores"**).



PERSONAL ESPECIALMENTE EXPUESTO AL RIESGO DE CORRUPCIÓN

CaixaBank considera **personal especialmente expuesto al riesgo de corrupción y soborno a todos los empleados, directivos y miembros del Consejo de Administración que forman el Grupo CaixaBank**. No obstante, las áreas con mayor exposición al riesgo de corrupción y soborno son:

- | En la **red de oficinas**, existe el riesgo de corrupción y soborno como consecuencia de la manipulación de efectivo, el registro de transacciones/ operaciones bancarias o la gestión de datos confidenciales, entre otros factores.
- | En los **Servicios Centrales** se realizan, entre otras, ciertas actividades que implícitamente pueden conllevar riesgo de corrupción o soborno:
 - | Iniciativas de patrocinios/*marketing*.
 - | Realización de donaciones y otras iniciativas benéficas.
 - | En el proceso de compras, durante el alta, homologación y contratación de proveedores.
 - | Recursos Humanos.

MARCO DE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

El marco de gestión del riesgo anticorrupción de CaixaBank se compone del citado cuerpo normativo, y, conforme al modelo de prevención de delitos, cuenta con un programa que incluye los siguientes elementos:

1. UN MAPA DE RIESGOS

Realización del ejercicio anual de valoración del riesgo de corrupción (*Risk Assessment*).

2. UN MODELO DE GOBIERNO ESPECÍFICO

Todas las actividades vinculadas con la gestión y monitorización del riesgo de corrupción y soborno se reportan al **Comité de Gestión Penal Corporativa** que se celebra con una periodicidad mensual. Este Comité reporta anualmente el resumen de sus actividades al **Comité Global del Riesgo**.

Asimismo, con una periodicidad anual se reporta la memoria de actividades de *Compliance*, que incluye un detalle de las actividades realizadas en la mejora y monitoreo del modelo anticorrupción. Dicha documentación se remite al Consejo de Administración previa revisión del Comité Global del Riesgo y de la Comisión de Riesgos.

3. UN CONJUNTO DE MEDIDAS DE MITIGACIÓN

Se llevan a cabo una serie de actividades para prevenir y detectar el riesgo de corrupción. Destacan:

- | Detección de *Gaps* y seguimiento de planes de acción de subsanación.
- | Auditorías de certificación en el ámbito de corrupción.
- | Revisión de aceptación y concesión de regalos y hospitalidades.
- | Gestión de comunicaciones recibidas de empleados.
- | Revisión contractual en el proceso de homologación de proveedores y agentes.
- | Supervisión de los bancos corresponsales en el ámbito anticorrupción.
- | En caso de que se deban llevar a cabo investigaciones de casos concretos, el equipo de Auditoría Interna es el principal responsable de su ejecución partiendo de una posición independiente.

4. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN ANTE LA APARICIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

CaixaBank dispone de un procedimiento interno sobre el Modelo Anticorrupción donde se detallan las pautas de actuación para la monitorización del riesgo de corrupción, entre los ámbitos a destacar:

1. Actividades de testeo del ámbito de corrupción.
2. Gestión de aspectos de mejora en su caso.
3. Medidas de diligencia debida con terceras partes.

5. PROGRAMAS Y PLANES DE FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Programas y planes de formación

CaixaBank cuenta con **programas anuales de formación** que cubren adecuadamente los riesgos de corrupción y que contribuyen a promover una sensibilización adecuada de todos los empleados en el Grupo. Estas iniciativas formativas, en el ámbito de anticorrupción, tienen **carácter continuo y se revisan periódicamente** para garantizar su alineación con la normativa vigente con las mejores prácticas internacionales.

En este sentido, el plan formativo de CaixaBank en materia de anticorrupción consta:

- | **Formación para todas las nuevas incorporaciones**, deben realizar cursos de formación vinculados al ámbito de ética e integridad, incluyendo las pautas de actuación en el ámbito de prevención de corrupción, entre otros.
- | **Formación continua para el resto de empleados**. Durante el 2025, se han realizado formaciones específicas en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo (PBC/FT). Adicionalmente, cada 4 años o cuando se producen actualizaciones normativas relevantes, se realiza formación en ética e integridad, que incluye contenidos en el ámbito de anticorrupción. **Véase apartado "Formación en conducta empresarial"**.

100 % de la plantilla

está formada en materia anti corrupción

Acciones de difusión y concienciación

CaixaBank lleva a cabo distintas acciones de difusión y concienciación en materia de corrupción y soborno, con el objetivo de sensibilizar a todos los empleados. Entre ellas, destacan:

- | **Ejecución del Plan de comunicación anual** que se concreta en la publicación de noticias en la Intranet y la realización de acciones de sensibilización concretas.

- | **Sesiones** en esta materia realizadas en el postgrado de *Compliance* organizado por la Pompeu Fabra. Para mayor detalle **véase apartado “Formación y difusión de la conducta empresarial”**.
- | **Comunicación** a todos los empleados a través de la publicación en la intranet corporativa, **de las actualizaciones** de la Política corporativa de anticorrupción. La Política se encuentra disponible para todos los empleados en la intranet corporativa, así como en la web corporativa.

6. INDICADORES ORIENTADOS AL CONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN DE LOS RIESGOS Y DE SU MARCO DE MITIGACIÓN Y CONTROL

CaixaBank cuenta con un sistema de alertas y controles automáticos tal y como se ha explicado en el **apartado “Monitorización de la conducta”**. En caso de que se deban llevar a cabo investigaciones de casos concretos, Auditoría Interna es el principal responsable de su ejecución partiendo de una posición independiente. Estos casos concretos pueden originarse mediante el Canal de denuncias, detección por parte de áreas que tienen entre sus funciones las de supervisión y control, como Control de Negocio, *Compliance*, peticiones de organismos públicos o explotaciones recurrentes o puntuales por parte de Auditoría Interna que den lugar a alertas o *red flags* que, al ser analizadas, derivan en revisiones específicas de corrupción y soborno. En estos casos, además de la investigación del caso por equipos especializados, elaboración del Informe y su *reporting* a los órganos de gobierno, se analizan de modo *forensic* los casos de fraude para identificar la causa raíz y posibles debilidades en los procesos establecidos, que se trasladan a las áreas afectadas para el diseño e implantación de controles que mitiguen estas situaciones de riesgo.

7. UN CANAL DE DENUNCIAS

El Grupo alienta a los empleados, colaboradores, proveedores y otros participantes a reportar cualquier acto ilegal en los canales de denuncias mencionados en el **apartado “Sistema Interno de Información (SII)”**.

8. CERTIFICACIONES ISO EN SISTEMAS DE GESTIÓN ANTISOBORNO

CaixaBank cuenta con la Certificación ISO 37001 – Sistemas de gestión antisoborno, se trata de un estándar internacional (ISO) que especifica los requisitos y proporciona una guía para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión antisoborno.

9. UN RÉGIMEN DISCIPLINARIO

_NÚMEROS Y ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE CORRUPCIÓN Y SOBORNO

Indicador	2025	2024
Número de condenas por violación de las leyes de corrupción y soborno ¹	0	0
Número de multas por violación de las leyes de corrupción y soborno ¹	0	0

¹ Se indica el número de condenas y multas impuestas a CaixaBank en calidad de persona jurídica penalmente responsable. En su caso se detallarían en la Nota 24 “Provisiones” de la Memoria Consolidada.



INFLUENCIA POLÍTICA

Las actuaciones de *public policy* de CaixaBank siguen un enfoque amplio destinado a **favorecer el desarrollo y el crecimiento económico de los territorios en los que está presente**. En particular, cabe destacar el apoyo a las iniciativas regulatorias que persiguen reforzar la estabilidad financiera y apoyar el buen funcionamiento del sector bancario europeo.

Para ello, CaixaBank participa en procesos legislativos del sector financiero tanto a nivel nacional como supranacional para promover un marco regulatorio sólido, consistente y coherente. Asimismo, CaixaBank trabaja para favorecer el desarrollo de un marco regulatorio para las finanzas sostenibles que permita cumplir con los objetivos de la Agenda 2030 y los Acuerdos de París sobre el cambio climático.

CaixaBank quiere asegurar una transición justa hacia una economía sostenible y por ello también se implica en iniciativas relativas a la promoción de la transformación digital, la mejora de la transparencia y la protección de los consumidores.



CaixaBank no contrata servicios directos de representación de intereses para posicionarse ante las autoridades, sino que, generalmente, comparte sus opiniones a través de diferentes asociaciones para tratar de consensuar la posición de la industria, sin menoscabo de que, en casos específicos se transmitan mensajes propios directamente a las autoridades públicas. CaixaBank comparte con las autoridades públicas sus opiniones sobre los procesos regulatorios a través de documentos de posición o de análisis de impacto, bien sea a petición de éstas o por iniciativa propia.

La relación con las autoridades públicas y los partidos políticos se rigen por lo establecido en el **Código Ético y la Política Anticorrupción**.

El **Código Ético** y la **Política Anticorrupción** tratan de asegurar no solo el cumplimiento con la legislación aplicable, sino también el firme compromiso con los principios éticos del Grupo como firmante del Pacto

Mundial de las Naciones Unidas. Esto refleja la determinación del Grupo en la lucha contra la corrupción en todas sus formas.

El Director de Contabilidad, Control de Gestión y Capital (miembro del Comité de Dirección), y el Director de *Public Affairs* son los representantes ante los órganos de administración, dirección y control de la supervisión interna de las actividades de *public policy* de CaixaBank.

Asimismo, el **Comité de Regulación de CaixaBank** es el órgano responsable del seguimiento del entorno regulatorio y de la fijación de posiciones en relación con los desarrollos de políticas públicas de relevancia para el Grupo y el sistema financiero. Se apoya en los análisis internos de las propuestas regulatorias para identificar posibles efectos no deseados o impactos que puedan ser desproporcionados en relación con el objetivo regulatorio. Una vez las propuestas son analizadas, el Comité decide la estrategia regulatoria que será canalizada a través de las asociaciones, de las cuales es miembro, o transmitidas directamente por la propia institución.

Las principales asociaciones que representan indirectamente a CaixaBank, y de las cuáles es miembro, son las siguientes:

_PRINCIPALES ASOCIACIONES DE LAS QUE FORMA PARTE EL GRUPO

Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA)	Asociación bancaria española
Institute of International Finance	Asociación global de la industria financiera
ESBG	Agrupación europea de Cajas de Ahorros y bancos minoristas
International Capital Market Association	Asociación internacional de participantes de mercados de capitales.
Digital Europe	Organización europea de la industria de tecnología digital
UNESPA	Asociación de las entidades aseguradoras españolas
INVERCO	Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones.

Asimismo, de acuerdo con la legalidad vigente **CaixaBank está inscrita en el Registro de Transparencia de la Comisión Europea** con número de registro 055017716307-39 y en los Registros de Transparencia de aquellas Comunidades Autónomas que disponen del mismo (Cataluña, Comunidad Valencia, Comunidad de Madrid y Castilla La Mancha).

PRINCIPALES CONSULTAS SOBRE LAS QUE CAIXABANK HA EMITIDO UN POSICIONAMIENTO

A continuación, se detallan las principales iniciativas, del ejercicio 2025, sobre las que CaixaBank ha hecho pública su postura a través de distintas asociaciones sectoriales de representación de intereses. Algunas de las temáticas tratadas están estrechamente relacionadas con algunos de los IRO's identificados como materiales. No obstante, no todas las iniciativas tienen algún IRO correlacionado ya que los posicionamientos abarcan temas adicionales a los relacionados con la materia de sostenibilidad.

En concreto, estas iniciativas se enmarcan en los siguientes ámbitos con impacto en la actividad de CaixaBank: digital, *retail*, sistema de pagos, sostenibilidad, mercados y estabilidad financiera y fortalecimiento del sector financiero.

Digital:

- | Directrices de la EBA sobre la gestión de riesgos de terceros (servicios no TIC). Posicionamiento ESBG. <https://www.eba.europa.eu/publications-and-media/events/consultation-draft-guidelines-sound-management-third-party-risk>
- | Anteproyecto de Ley del Ministerio del Interior sobre Protección y Resiliencia de Entidades Críticas. [No publicado]
- | Consulta de la Comisión Europea sobre la Estrategia de Datos de la Unión Europea (*European Data Union Strategy*). Posicionamiento ESBG. https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/14541-European-Data-Union-Strategy_en
- | Anteproyecto de Ley del Ministerio para la Transformación digital y de la función pública para el buen uso y la gobernanza de la IA. [No publicado]
- | Directrices para la notificación de incidentes graves en virtud del Reglamento de Inteligencia Artificial (AI Act). [No publicado]
- | Proyecto de Ley Orgánica del Congreso de los Diputados para la protección de los Menores en los Entornos Digitales. [No publicado]
- | Convocatoria de datos (*call for evidence*) de la Comisión Europea sobre Digital Omnibus. [No publicado]

Retail:

- | Consulta de la Comisión Europea sobre la Nueva Agenda del consumidor 2025-2030. Posicionamiento ESBG. <https://www.wsbi-esbg.org/esbg-calls-for-simplification-and-consistency-in-eu-consumer-agenda-2025-2030/>
- | Consulta pública previa del Banco de España (BdE) sobre la elaboración del Proyecto de Circular sobre la Central de Información de Riesgos (CIR). [No publicado]
- | Consulta pública previa del Ministerio de Trabajo y Economía Social sobre el Proyecto de Real Decreto de fomento y promoción de las entidades financieras de la economía social y de las finanzas éticas. [No publicado]
- | Proyecto de Orden Ministerial del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa sobre los cambios en la publicidad bancaria y en la CIR. [No publicado]
- | Anteproyecto de Ley del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 sobre Consumo Sostenible. [No publicado]
- | Ley del Congreso de los Diputados sobre Servicios de Atención a la Clientela. [No publicado]
- | Plan de la Comisión Europea sobre Vivienda Asequible. [No publicado]
- | Proyecto de Real Decreto del Ministerio de Trabajo y Economía Social sobre el fomento y promoción de las entidades financieras de la economía social y de las finanzas éticas. [No publicado]

Pagos:

- | Consulta del Banco Central Europeo (ECB) sobre la ampliación del horario operativo de T2. [No publicado]

Sostenibilidad:

- | Paquete Ómnibus sobre simplificación en materia de sostenibilidad. Directiva sobre *reporting* corporativo en materia sostenibilidad (CSRD) y Directiva sobre diligencia debida de empresas en materia de sostenibilidad (CSDDD). Posicionamiento ESG <https://www.wsbi-esbg.org/esbg-recommendations-on-the-omnibus-initiative/>
- | Consulta de la Comisión Europea sobre actos delegados de *reporting* de Taxonomía y actos delegados de Taxonomía climática y medioambiental. Posicionamiento ESG. <https://www.wsbi-esbg.org/esbg-response-to-the-commissions-consultation-on-the-eu-taxonomy-as-part-of-the-omnibus-initiative/>
- | Consulta de la Plataforma sobre Finanzas Sostenibles (PSF) sobre su Informe preliminar relacionado con la actualización y revisión de los criterios técnicos de selección para actividades económicas que se incluirán o modificarán en la Taxonomía de la UE. Posicionamiento ESG. <https://www.wsbi-esbg.org/esbg-response-to-the-psf-call-for-feedback-on-the-review-of-the-climate-delegated-act/>
- | Consulta de la ESMA sobre normas técnicas de regulación (RTS) en relación con el formato electrónico único europeo (ESEF). Posicionamiento ESG. <https://www.esma.europa.eu/press-news/consultations/consultation-esef-rts-sustainability-reporting-and-amendments-eeap-rts#responses>
- | Consulta de la EBA sobre directrices en relación con el análisis de escenarios ESG. Posicionamiento ESG. <https://www.eba.europa.eu/eba-response/90259?destination=/publications-and-media/events/consultation-guidelines-esg-scenario-analysis>
- | Consulta de la EBA el proyecto borrador de normas técnicas de ejecución (ITS) por el que se modifica el Reglamento de Ejecución (UE) 2024/3172 en lo que respecta a la información sobre los riesgos ESG, las exposiciones de renta variable y la exposición agregada a entidades bancarias en la sombra. [No publicado]
- | Consulta de las ESAs sobre las Directrices conjuntas de pruebas de resistencia en materia ESG. Posicionamiento ESG. <https://www.wsbi-esbg.org/esbg-submits-response-to-esas-consultation-on-joint-guidelines-on-esg-stress-testing/>
- | Consulta del Grupo Consultivo Europeo en materia de Información Financiera (EFRAG) sobre borradores revisados de los Estándares Europeos de Información sobre Sostenibilidad (ESRS) bajo la CSRD. [No publicado]
- | Audiencia Pública del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 sobre el Anteproyecto de Ley sobre Consumo Sostenible. [No publicado]
- | Audiencia Pública del Ministerio de Trabajo y Economía Social sobre el Proyecto de Real Decreto de Fomento y Promoción de las Entidades Financieras de la Economía Social y de las Finanzas Éticas. [No publicado]
- | Consulta de la Comisión Europea sobre el Acto Delegado de Eficiencia Energética de Edificios. [No publicado]
- | Convocatoria de datos (*call for evidence*) de la Comisión Europea sobre el Reglamento SFDR. [No publicado]

Mercados:

- | Propuestas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) sobre las recomendaciones de la OCDE sobre el Mercado de Valores Español. [No publicado]
- | Proyecto de Ley del Ministerio para la Transformación digital y de la función pública sobre la Administración Abierta. [No publicado]

Estabilidad financiera y fortalecimiento del sector financiero:

- | Consulta de la EBA sobre RTS en el contexto de la respuesta de la EBA a la solicitud de asesoramiento (*call for advice*) de la Comisión Europea sobre nuevos mandatos de la AMLA. Posicionamiento ESBG. <https://www.wsbi-esbg.org/wp-content/uploads/2025/06/0354-ESBG-response-to-EBA-on-RTS-AML-ESBG-final.pdf>
- | Propuesta de Reglamento del Parlamento europeo y del Consejo por el que se modifica el Reglamento (UE) 2017/2402 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2017, que establece un marco general para la titulización y crea un marco específico para la titulización simple, transparente y normalizada. - Posicionamientos ESBG y CECA. [No publicados]
- | Propuesta de Reglamento del Parlamento europeo y del Consejo por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 575/2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito, en lo que respecta a los requisitos aplicables a las exposiciones de titulización - Posicionamiento ESBG y CECA. [No publicados]
- | Propuesta de Reglamento Delegado (UE) de la Comisión por el que se modifica el Reglamento Delegado (UE) 2015/61 en lo que respecta a las condiciones de elegibilidad de las titulizaciones en la reserva de liquidez de las entidades de crédito. Posicionamiento ESBG. https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/14443-Amendments-to-the-treatment-of-securitisation-exposures-under-the-Liquidity-Coverage-Ratio-Delegated-Regulation/F3575998_en Posicionamiento CECA. https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/14443-Amendments-to-the-treatment-of-securitisation-exposures-under-the-Liquidity-Coverage-Ratio-Delegated-Regulation/F3579046_en
- | Consulta de la EBA sobre revisión de directrices de gobierno interno. Posicionamiento ESBG. <https://www.wsbi-esbg.org/wp-content/uploads/2025/11/0799-Executive-Summary-ESBG-response-to-EBA-consultation-on-GL-on-internal-governance.pdf>



CONTRIBUCIONES A ASOCIACIONES Y PARTIDOS POLÍTICOS

CONTRIBUCIONES A ASOCIACIONES SECTORIALES Y COMERCIALES

CaixaBank es miembro de distintas asociaciones sectoriales de representación de intereses (*lobby*) y participa y colabora con asociaciones comerciales como son las cámaras de comercio u otras entidades que promueven el desarrollo económico y social del territorio. A continuación, se muestran las contribuciones realizadas a estas asociaciones:

_CONTRIBUCIÓN TOTAL A ASOCIACIONES

En MM€	2025	2024
Asociaciones sectoriales de representación de intereses	5,5	5,3
Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA)	1,9	1,9
Asociación Empresarial del seguro (UNESPA)	0,8	0,7
Resto	2,8	2,7
Asociaciones comerciales	5,0	5,2
Plan Familia Adecco	2,0	1,7
Fundación Mobile World Capital	0,5	0,5
Cámaras de comercio	0,5	0,5
Resto	2,0	2,5

En relación con **CaixaBank, S.A.:**

3,6 MM€

Pagados en 2025 a asociaciones sectoriales.
3,4 MM€ en 2024

4,2 MM€

Pagados en 2025 a asociaciones comerciales.
4,6 MM€ en 2024

CONTRIBUCIONES A PARTIDOS POLÍTICOS

CaixaBank está comprometida con los principios de transparencia, honestidad e imparcialidad en sus **interacciones con partidos políticos** y con otras entidades de carácter público y social que sean también de naturaleza política. La **Política de anticorrupción** de CaixaBank, en su sección 4, establece que están prohibidas las donaciones a partidos políticos y a sus fundaciones, así como las condonaciones totales o parciales de deuda.

CaixaBank tiene establecidos los controles suficientes para asegurar que no se realicen donativos a partidos políticos.

_CONTRIBUCIÓN TOTAL A PARTIDOS POLÍTICOS

En MM€	2025	2024
Donaciones a partidos políticos	0	0



GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON PROVEEDORES

CaixaBank basa las relaciones comerciales con sus proveedores en el **respeto mutuo, la colaboración y la profesionalidad**.

CaixaBank cuenta con un **área de Compras especializada por categorías** (*Facility Management & Logistics*, Obras y servicios generales, IT, Servicios Profesionales y *Marketing* y Comunicación) con visión y gestión transversal de las compras del Grupo.

Su objetivo, alineado con la estrategia, es **obtener de forma transparente, eficiente y sostenible los bienes y servicios necesarios** bajo un marco de riesgo controlado y bajo unos criterios de actuación homogéneos para todo el Grupo.

Con el objetivo de fomentar prácticas responsables dentro de su cadena de suministro, el Grupo ha desarrollado una metodología de valoración de proveedores en materia ASG que complementa las políticas internas existentes.

Asimismo, CaixaBank acompaña a sus proveedores en su proceso de transición hacia modelos más sostenibles, impulsando programas de capacitación y elaborando planes de desarrollo del proveedor en materia ASG. En este sentido, CaixaBank **ha identificado un impacto positivo en el Estudio de doble materialidad (véase apartado “Análisis de Materialidad”)**, que evidencia la contribución de estas iniciativas tanto en la sostenibilidad como en la creación de valor para los grupos de interés.

EL IMPACTO POSITIVO DE LAS COMPRAS DEL GRUPO EN LA SOCIEDAD, SE PUEDE RESUMIR EN:

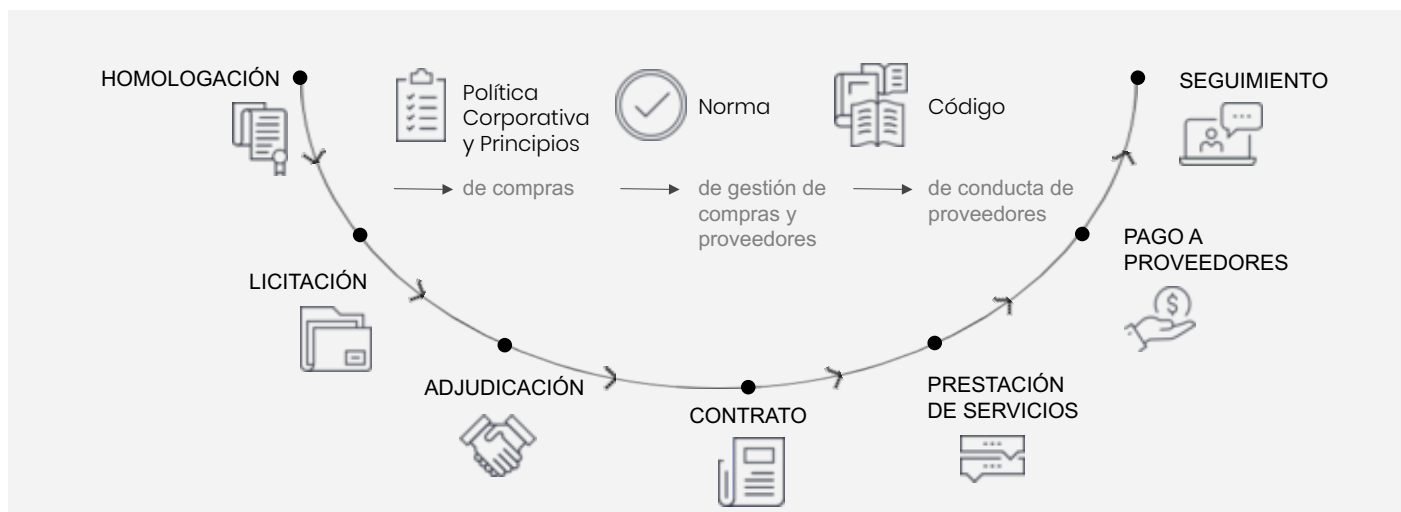
73.383

puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores en España

7.191

puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores en Portugal

PROCESO DE GESTIÓN DE COMPRAS Y PROVEEDORES



El Grupo **cuenta con una plataforma tecnológica** que da soporte a todas las fases del proceso de compras del Grupo, desde la homologación hasta el registro y pago de facturas. Asimismo, CaixaBank dispone del **Portal de Proveedores***, una plataforma digital diseñada para facilitar la comunicación durante toda la relación comercial, que ofrece un espacio dónde los proveedores pueden consultar y realizar un amplio número de gestiones, aumentando la eficiencia en la gestión. CaixaBank utiliza este portal para reforzar su política de compras responsable y sostenible, alineada con criterios éticos, sociales y medioambientales.

PRINCIPALES HITOS EN LA GESTIÓN DE PROVEEDORES DURANTE 2025

Durante el año 2025, CaixaBank, en su voluntad de **continuar mejorando el proceso de gestión de compras y proveedores**, ha llevado a cabo una serie de actuaciones que han supuesto avances significativos en mejora de la eficiencia:

- | **Reducción de los plazos de contratación**, se han llevado a cabo acciones, priorizando la agilización del ciclo completo, desde la homologación hasta la adjudicación y la gestión del contrato.
- | **Impulso de la digitalización**, mediante la implementación de nuevas herramientas de seguimiento y control, que permiten acelerar procesos y minimizar tiempos muertos en la cadena de aprobación.
- | **Optimización de cuestionarios y del proceso de homologación**, reduciendo su número y simplificando indicadores para evitar duplicidades y acelerar la validación de proveedores.

INDICADORES DE COMPRAS¹

	2025	2024
Número de proveedores activos ^{2 3 6}	2.248	2.305
Volumen facturado proveedores activos (MM€) ³	3.698	3.036
Proveedores homologados a cierre de ejercicio ^{4 6}	1.701	1.551
Nuevos proveedores activos	120	191
Volumen negociado a través de negociación electrónica (MM€) ⁵	2.806	1.550
Procesos negociados a través de negociación electrónica	1.687	1.383
% volumen correspondiente a proveedores locales - España	83 %	81 %

¹ Aplicable a las empresas del Grupo dentro del modelo corporativo de Compras. Incluyen proveedores con facturación en 2025. Se excluyen acreedores, organismos oficiales, comunidades de propietarios.

² Se define como proveedor activo el que cumple con algunas de las siguientes: algún contrato activo en Ariba (plataforma de proveedores) con fecha acuerdo posterior al 01.01.2022; ha facturado más de 10.000€ en los últimos 12 meses o se le ha adjudicado alguna negociación en los últimos 6 meses.

³ Aplicable a las empresas del Grupo dentro del modelo corporativo de Compras. También incluye VidaCaixa.

⁴ De acuerdo al proceso de homologación vigente incluye los proveedores de compras centralizadas que han superado el proceso de calificación financiero y los proveedores de compras descentralizadas que han completado el proceso de registro y tienen vigentes los certificados obligatorios.

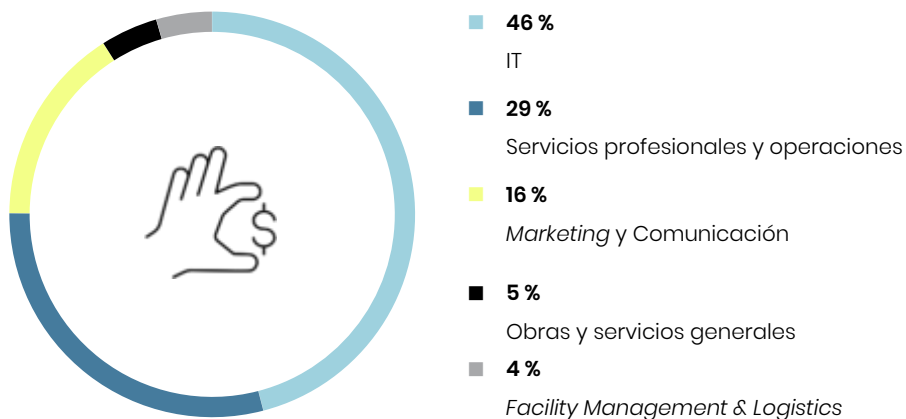
⁵ Importe total negociado (plurianual).

⁶ La diferencia entre el número de proveedores activos y el número de proveedores homologados se debe principalmente a los proveedores excepcionados, por ejemplo, empresas Forbes 2.000, contratos puntuales inferiores a 30.000€, Prueba de concepto, convenios u otros.



*Acceso al portal en <https://proveedor.caixabank.com>

PROCESOS NEGOCIADOS POR CATEGORÍAS DE COMPRAS

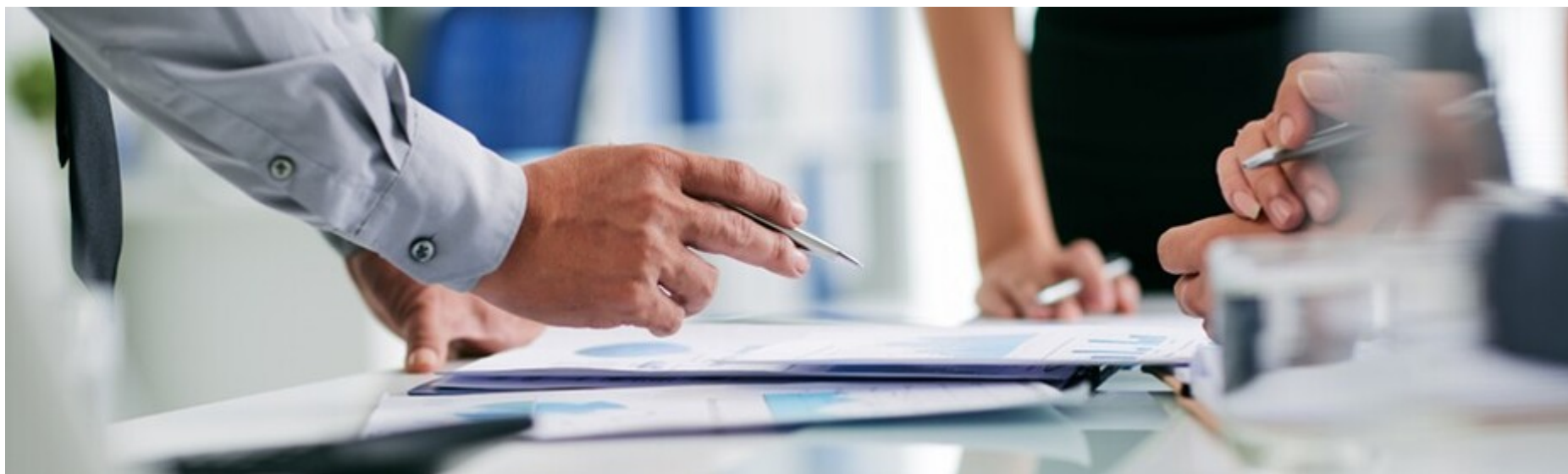


MARCO NORMATIVO DE LA FUNCIÓN DE COMPRAS

CaixaBank cuenta con un marco normativo que regulan el comportamiento, los procesos y la toma de decisiones dentro del Grupo en materia de compras (se describen las políticas en materia de sostenibilidad en el **apartado “Marco de políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad”**). Este marco normativo está formado por:

POLÍTICA CORPORATIVA DE COMPRAS¹

La Política corporativa de compras constituye el marco general en el que se desarrollan las actividades relacionadas con la gestión de las compras y en el que se define el modelo de relación y contratación de proveedores. La Política se actualizó por el Consejo de Administración en el mes de noviembre de 2025 y se revisa bienalmente. La Política se estructura a través de unos principios generales de actuación que tienen como finalidad favorecer unas relaciones comerciales estables, así como facilitar la colaboración con proveedores que compartan los compromisos y valores de CaixaBank.



¹ Son públicos los Principios de la Política Corporativa de Compras. Ver en web corporativa: https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/Principios_de_Compras_ESP.pdf. También disponibles en el Portal del Proveedor, siendo de obligada aceptación en el momento del registro: <https://proveedor.caixabank.com/>

PRINCIPIOS DE COMPRAS



POLÍTICA CORPORATIVA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE EXTERNALIZACIÓN

La Política corporativa de gestión del riesgo de externalización, establece principios y premisas corporativas para regular el proceso de contratación de servicios con terceros. Se encuadra dentro del marco normativo de las recomendaciones de la Guía de la Autoridad Bancaria Europea sobre acuerdos de externalización. La Norma se actualiza anualmente y su última actualización fue aprobada por el Consejo de Administración en el mes de julio de 2025.

CÓDIGO DE CONDUCTA DE PROVEEDORES¹

El Código de Conducta de Proveedores, **pretende difundir y promover los valores y los principios éticos que regirán la actividad de los proveedores** de bienes y servicios, contratistas y terceros colaboradores de CaixaBank. En este Código se definen las pautas de conducta que seguirán las compañías que trabajen como proveedores en relación con el cumplimiento de la legislación vigente, el comportamiento ético y las medidas contra la corrupción y el soborno, la seguridad y el medio ambiente y la confidencialidad. El Código se revisa bienalmente y su última actualización fue aprobada por el Comité de Dirección en el mes de enero de 2026.

El Código de Conducta de proveedores **se fundamenta en estándares reconocidos internacionalmente** que garantizan prácticas responsables y éticas en toda la cadena de suministro. Entre los estándares y principios se incluyen:

- 01. Los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas** (UN Global Compact), que promueven derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción.
- 02. La Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas**, como marco esencial para el respeto y la protección de la dignidad humana.
- 03. Los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de la ONU**, orientados a prevenir y mitigar impactos negativos en las personas.
- 04. Los convenios de la Organización Internacional del Trabajo** (OIT), que establecen condiciones laborales justas y seguras.
- 05. Compromisos y estándares de buen gobierno y compras responsables** (ASG), que refuerzan la transparencia, la sostenibilidad y la integridad en los procesos de compras.

¹ Disponible en el Portal del Proveedor, siendo de obligada aceptación en el momento del registro. <https://proveedor.caixabank.com/>

Principios de actuación

El Código de Conducta de Proveedores determina pautas específicas en las siguientes áreas de contenidos:



Derechos humanos y laborales



Prevención de Riesgos Laborales



Ética e integridad



Salud y seguridad



Medioambiente y calidad



Confidencialidad, privacidad y continuidad

NORMA DE GESTIÓN DE COMPRAS Y PROVEEDORES

La Norma de compras establece el marco de referencia para la gestión de compras en el Grupo CaixaBank, incluye las mejores prácticas y optimiza los procesos de compras en el Grupo recogiendo, entre otros, criterios ASG. La Norma se actualiza bienalmente y su última actualización fue aprobada por el Comité de Dirección en el mes de noviembre de 2025.

PRÁCTICAS SOSTENIBLES CON LOS PROVEEDORES

El **compromiso** de CaixaBank **con la sostenibilidad se extiende a su cadena de suministro**. En este sentido, CaixaBank integra los factores éticos, sociales y medioambientales a lo largo del proceso de gestión de Compras y Proveedores.

5,3 MM€ 303

de volumen adjudicado a CEE (Centros especiales de empleo).

5,7 MM€ en 2024.

Proveedores que han aportado certificados en materia social y medioambiental¹.

688 en 2024.

De los cuales **224 Proveedores** han aportado el **certificado ISO 14001**. 387 en 2024.

100 %

de categoría de Compras con impacto medioambiental dispone de requisitos medioambientales.

PRINCIPIOS DE DERECHOS HUMANOS

CaixaBank exige a sus proveedores un estricto respeto a los Derechos Humanos y Laborales y fomenta que estos incluyan en sus prácticas comportamientos alineados con sus valores y los transmitan a su propia cadena de valor.

En el proceso de debida diligencia de derechos humanos CaixaBank evalúa a los proveedores para identificar, prevenir y mitigar los posibles impactos adversos sobre los derechos humanos en la cadena de valor (**véase apartado “Proceso de debida diligencia en materia de Derechos Humanos”**).

¹a variación en el número de proveedores se explica, principalmente, por la revisión de los criterios aplicables, en el marco del proyecto de optimización de cuestionarios. Actualmente, CaixaBank se encuentra en fase de actualización de la información facilitada por los proveedores, que se prevé que finalice en el primer trimestre de 2026.

FORMACIÓN A LOS EQUIPOS DE COMPRAS EN MATERIA ASG

Con el fin de garantizar la integración efectiva de los criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) en la gestión de la cadena de suministro, CaixaBank desarrolla **programas específicos de formación dirigidos a su personal de compras**. Estas iniciativas tienen como objetivo dotar a los equipos de los conocimientos y herramientas necesarios para aplicar los principios ASG en los procesos de selección y evaluación de proveedores, reforzando así el compromiso del Grupo con la sostenibilidad.

En 2025, los empleados que forman el equipo de compras han realizado la **formación en materia de Derechos Humanos** “Promover el trabajo decente en las empresas a través de los Principios laborales” del Pacto Mundial de Naciones Unidas”, cuyo objetivo era capacitar a los empleados para integrar los derechos humanos y la Agenda 2030 en sus prácticas cotidianas, conociendo los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y como aplicarlos.

Objetivo	Capacitar a los empleados para integrar los derechos humanos y la Agenda 2030 en sus prácticas cotidianas , abordando aspectos como género y diversidad, debida diligencia y corresponsabilidad, para prevenir, mitigar y rendir cuentas de su impacto sobre los derechos humanos, los mecanismos de participación y las reparaciones como motor de inclusión.
Contenido	Ruta de aprendizaje con casos prácticos para aplicar prácticas sostenibles, responsables e inclusivas. Los temas tratados son: - Libertad de asociación y negociación colectiva. - Eliminación del trabajo forzoso e infantil. - Promoción de la no discriminación en empleo y ocupación. - Creación de entornos de trabajo seguros y saludables.
Total empleados a los que se dirigía la formación	29
Total empleados que han superado la formación	100 %
Vinculada a remuneración	No
Frecuencia	Anual

INTEGRACIÓN DE LOS CRITERIOS ASG EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE COMPRAS Y PROVEEDORES

En los últimos años, CaixaBank ha trabajado en integrar los factores éticos, sociales y medioambientales en sus procesos de compras. Esto se ha traducido desde la verificación de que los proveedores cumplen con las políticas de CaixaBank, requiriendo que firmen el Código de conducta de proveedores hasta la incorporación de un peso vinculado a factores ASG en la matriz de decisión (índice ASG).



Homologación

El proceso de compras se inicia con la homologación del proveedor. Todos los proveedores deben realizar el procedimiento de homologación¹ con el objetivo de garantizar la transparencia y la trazabilidad del proceso de compras.

La homologación de un proveedor consiste en un proceso de validación de la información solicitada al proveedor y proporcionada por éste en cuestionarios, cuyo fin es determinar su capacidad global para ser proveedor del Grupo verificando que cumple un conjunto de requisitos mínimos.

_PROCESO DE HOMOLOGACIÓN:

01. Registro

02. Calificación Financiera. La validez de la calificación es de 1 año.

El primer paso del proceso de homologación es el **registro**. En este primer punto, el proveedor debe **aceptar el Código de conducta de proveedores de CaixaBank** y responder **7 preguntas bloqueantes relacionadas con la conducta ética y el respeto de los derechos humanos**.

Las preguntas comprenden desde declaraciones del proveedor en relación con el respeto de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, hasta las medidas para asegurar la seguridad y salud en el puesto de trabajo o el respeto a la diversidad.

Una vez superada la primera fase, se inicia la **calificación financiera del proveedor**. En esta fase se revisan los parámetros financieros del proveedor, cuyo objetivo es garantizar que el proveedor tiene capacidad financiera suficiente para facilitar los productos y servicios al Grupo y que cumple con sus obligaciones tributarias y laborales.

Adicionalmente, una vez homologado al proveedor, se solicita a los proveedores que **respondan los cuestionarios técnicos**. En concreto, **son 8 Cuestionarios modulares, de los que 7 incorporan información ASG**, e incluyen aspectos en materia de Derechos Humanos y Ambientales. Estos cuestionarios proporcionan información al Grupo, que permite, posteriormente, hacer una valoración ASG (Índice ASG).

03. Respuesta a 8 cuestionarios técnicos

- | Información financiera
- | Gobernanza, Bienestar y Gestión ambiental
- | Riesgos laborales
- | Igualdad y empresa familiarmente responsable
- | Continuidad de negocio
- | Cumplimiento normativo
- | RGPD (sólo para proveedores de obras)
- | Cálculo de la Huella de Carbono de proveedores (sólo proveedores estratégicos y preferentes)²

Optimización de los cuestionarios técnicos

Durante el ejercicio 2025, CaixaBank ha llevado a cabo un proyecto orientado a **optimizar los cuestionarios técnicos**, reduciendo su número de 13 a 8 en 2025. Esta iniciativa ha permitido configurar una estructura más compacta y funcional que facilita la recopilación de información y agiliza la interacción con los proveedores.

Adicionalmente, **se ha reforzado el proceso de control de calidad de la información reportada** por los proveedores en los cuestionarios, incorporando la participación de las áreas especializadas del Grupo.

¹ Salvo excepcionados (empresas Forbes 2000, contratos puntuales inferiores a 30.000€, Proof of concept, o convenios).

² Corresponden a todos los proveedores con una facturación superior a 500 miles de euros.

Licitación- adjudicación

Esta fase se inicia cuando el Grupo tiene una necesidad de compra. CaixaBank comunica a los posibles proveedores candidatos las especificaciones técnicas y comerciales requeridas para la prestación del servicio o la compra de bienes. En los últimos años, el Grupo ha trabajado para incorporar y tener en cuenta criterios ASG en las licitaciones, con el Plan Ambiental de Compras y Contrataciones y el índice ASG.

Implantación del Plan Ambiental de Compras y Contrataciones en el proceso de licitación

CaixaBank ha identificado las categorías de productos y servicios con mayor impacto ambiental y ha definido 30 fichas de compra verde para dichas categorías recogiendo en ellas criterios ambientales, tanto de carácter obligatorio como recomendables, que se incluyen en el proceso de licitación, permitiendo afianzar el enfoque sostenible y la minimización de posibles riesgos ambientales.

Índice ASG de proveedores

Este Índice, es un indicador ASG, que permite **clasificar a los proveedores del Grupo según el grado de cumplimiento que tienen en distintos aspectos ASG.**

Este índice puntúa de 0 a 100 a los proveedores, en base a cuestionarios técnicos, auditorías externas y otra información adicional, y los clasifica según el grado de cumplimiento de distintos aspectos ASG (inicial / intermedio / avanzado).

Para aquellos casos en los que no se dispone de esta información, por ser un proveedor exceptuado u otros motivos, se recurre a fuentes externas de reconocido prestigio como Coriolis ESG by TradeSun. Asimismo, también se utilizan estas fuentes externas como contraste de la información reportada por los proveedores.

La puntuación obtenida del índice ASG **se integra en la matriz de decisión junto con criterios económicos y técnicos**, y desde junio de 2024 **se aplica en todas las adjudicaciones de compras**. CaixaBank ha calculado el índice ASG para **todos los proveedores activos**.

_MODELO DE VALORACIÓN DEL ÍNDICE ASG

Índice ASG [0-100 puntos]



(A)MBIENTAL

35% sobre el KPI total
0-100 pts

Disponer del cálculo de la huella de carbono certificada, de un plan de reducción de la huella o de certificaciones de carácter ambiental tipo ISO 50001, entre otras.



(S)OCIAL

35% sobre el KPI total
0-100pts

Disponer de la certificación EFR o de una política sobre derechos humanos, entre otras.



(G)OBIERNO

30% sobre el KPI total
0-100 pts

Disponer de un sistema de gestión de seguridad y salud laboral certificado con la ISO 45001 o de evaluaciones de riesgos de las actividades que realiza, entre otras.

Fórmula: Total = Base + Adicional

Base: Función de datos internos de homologación.
Máx. 90 puntos

Adicional: Constituyen puntos positivos o negativos obtenidos generalmente de información externa.
(Complementa hasta un máximo de 100 puntos).

Resultados Grado de Madurez



Seguimiento – Plan de auditorías ASG

Plan de auditorías ASG

El Grupo cuenta con un **Plan de Auditorías ASG a proveedores**, el cual, mediante un proceso de validación *in-situ* busca recopilar evidencias para que CaixaBank disponga de la información necesaria para poder realizar el mapa de riesgos de los principales proveedores.

Los proveedores son seleccionados en función del riesgo previamente analizado y procurando obtener una muestra representativa de todas las categorías.

En 2025 se han realizado 30 auditorías (34 en 2024) incluyendo todas las categorías de Compras. Las auditorías sobre proveedores son llevadas a cabo por un tercero independiente con el objetivo de asegurar la transparencia en la evaluación.

Una vez concluidas las auditorías, se analizan los resultados obtenidos y en aquellos casos en los que se identifican debilidades, **se desarrollan planes de acción específicos orientados a corregir las desviaciones detectadas**. Estos planes son objeto de seguimiento para garantizar su correcta implementación. Los **resultados de estas auditorías se incorporan** como factor corrector (positivo o negativo) **al índice ASG**.

Adicionalmente, para proveedores de menor tamaño, **CaixaBank ha definido 6 planes de desarrollo específicos, con medidas correctoras**. A posteriori, junto con los proveedores, se realiza un seguimiento de la implementación de estas medidas para conseguir una mejora en su compromiso ASG. CaixaBank acompaña al proveedor a lo largo de este proceso, con planes de desarrollo sostenibles (**véase apartado “Engagement con proveedores”**).

Adicionalmente al plan de auditorías, CaixaBank cuenta con un Comité de Controversias, que se detalla en el **apartado “Gestión de controversias ASG”** que monitoriza un amplio número de sociedades, con el objetivo de detectar incumplimientos en algún ámbito ASG y en concreto en materia de Derechos Humanos y ambientales.

Cumplimiento del Código de Conducta

En este sentido, en el caso que CaixaBank identifique conductas inapropiadas o contrarias al Código de conducta de proveedores o los Principios de Derechos Humanos, puede proceder a la deshomologación del proveedor, lo que implicaría que el proveedor quede inhabilitado para

nuevos procesos de contratación. Algunas de las causas para la deshomologación de un proveedor son:

- | El proveedor ha recibido demandas legales por motivos diversos.
- | El proveedor ha sido acusado por casos de corrupción.
- | El proveedor ha obtenido resultados desfavorables en las auditorías, y no tiene intención de realizar ninguna acción de remediación.

Análisis de riesgo ASG en proveedores prioritarios

Durante el 2025 se ha realizado un **análisis desde la perspectiva de sostenibilidad para aquellos proveedores priorizados por mayor riesgo ASG**. Para la **priorización del riesgo ASG**, los criterios que se han tenido en cuenta son si el domicilio fiscal del proveedor se encuentra en países de alto riesgo desde la perspectiva de la sostenibilidad, si la actividad desarrollada por el proveedor se ha identificado con un riesgo medioambiental alto, o si el proveedor está vinculado con el sector defensa.

El análisis realizado es una debida diligencia holística del riesgo ASG, que incorpora aspectos relacionados con el entorno de control del proveedor en el ámbito ASG, así como la existencia o no de controversias ASG. Para completar este análisis, se ha **consultado la información a través de fuentes públicas y proveedores externos** de información ASG, especialmente para la información sobre controversias severas.

Engagement con proveedores

CaixaBank mantiene un diálogo activo con todos sus proveedores a través de distintos canales, como son las reuniones periódicas en las sesiones de defensa de prestación de servicios, el Buzón de proveedores, el Portal del proveedor, canal de consultas y denuncias, las auditorías o la encuesta anual de proveedores (**véase apartado “Engagement con los principales grupos de interés”**). Entre estas, destacan:

- | **El Canal de consultas y denuncias**. CaixaBank pone a disposición de sus proveedores su Canal de denuncias (**véase apartado “Canal de denuncias”**), para que puedan hacer llegar sus quejas o reclamaciones.

En este sentido, CaixaBank espera que sus proveedores dispongan de un mecanismo de reclamación o un procedimiento similar al de CaixaBank que garantice que sus empleados puedan presentar

quejas de forma anónima y sin represalias. No obstante, en caso de no ser así, **CaixaBank pone a disposición de los empleados de sus proveedores su canal de denuncias**, dónde pueden plantear inquietudes en cualquier momento.

- | **La encuesta anual de proveedores.** Esta encuesta permite medir la percepción que tienen los proveedores, que hayan participado en una licitación (adjudicatarios o no) en el último semestre, sobre el proceso de compras del Grupo. Los resultados de la encuesta del 2025 indican que **el 83,5%** de los proveedores considera la **relación con el Grupo CaixaBank igual o mejor que al resto de sus clientes**.

Engagement para la transición sostenible

El Grupo CaixaBank se compromete a difundir los factores éticos, sociales y medioambientales en su red de proveedores y colaboradores, y promover la contratación de proveedores que apliquen las mejores prácticas, así como de buen gobierno corporativo e implementar mecanismos de evaluación continua del desempeño de los proveedores fomentando el diálogo por medio de distintos canales de comunicación.

Mediante el diálogo con los proveedores CaixaBank busca promover su desarrollo en materia de sostenibilidad. Por este motivo, cuenta con distintos programas para ayudarlos en la transición:

- | **Planes de desarrollo del Proveedor.** Como parte del Proyecto de Compras Sostenibles, se lanzó en 2023, el Plan de Desarrollo del Proveedor con el objetivo de ayudarles a obtener un mejor posicionamiento. El Plan consiste en analizar su situación actual y proponer planes de mejora, para conseguir estándares de sostenibilidad, incluyendo aspectos ambientales, alineados con los requeridos por el Grupo.

| **Formación.** CaixaBank desarrolla programas de formación específicos para sus proveedores en materia ASG. Estas iniciativas tienen como finalidad acompañarlos en su evolución hacia prácticas más responsables y sostenibles. Durante el 2025 se han impartido los siguientes cursos de formación:

- | Participación en la tercera edición del **Programa de Capacitación proveedores Sostenibles**. Proyecto impulsado por el Pacto Mundial de Naciones Unidas, junto con la Fundación ICO e ICEX España Exportación e Inversiones, con el objetivo de capacitar en sostenibilidad a las cadenas de suministro bajo los marcos de los Diez Principios y la Agenda 2030. En esta edición han participado 75 pymes, proveedores de CaixaBank.
- | **Formación sobre el cálculo de la huella de carbono.** Se han impartido dos sesiones formativas relacionadas con el nuevo cuestionario de huella de carbono, dirigidas a proveedores con un volumen de facturación superior a 500.000€.

El objetivo de estas sesiones fue explicar de manera detallada cómo realizar el cálculo de la huella de carbono:

- | **Primera sesión:** Introducción a los conceptos básicos y explicación de los alcances 1 y 2. **Participaron 112 asistentes.**
- | **Segunda sesión:** Profundización en las categorías del alcance 3. **Participaron 97 asistentes.**



PRÁCTICAS DE PAGO

CaixaBank considera que unas condiciones de pago justas y razonables, junto con unos períodos de pago adecuados, son fundamentales para establecer relaciones sólidas y duraderas con sus proveedores.

Para garantizar una gestión eficiente de los pagos, el Grupo cuenta con la **norma “Desarrollo del modelo de gestión presupuestaria”**, que desarrolla los principios establecidos en la **Política de Costes del Grupo**. Esta normativa regula, entre otros aspectos, las condiciones de pago a proveedores y establece los términos y condiciones generales aplicables.

Adicionalmente, CaixaBank cuenta con un **modelo de gestión de pagos** que dispone de los siguientes elementos:

- | **Controles operativos:** Incluyen, entre otros, la generación de notificaciones automáticas a los usuarios propietarios de las facturas y a los gestores presupuestarios de los distintos centros, informando de aquellas facturas pendientes de pago.
- | **Backoffice especializado:** Se encarga de reclamar las facturas próximas al vencimiento y las ya vencidas. A partir del día 20 desde la entrada de una factura, se envían recordatorios por correo electrónico a los usuarios propietarios. El *backoffice* también resuelve incidencias y ofrece soporte a los gestores para facilitar la gestión de las facturas.
- | **Cuadro de mando:** Herramienta disponible para los usuarios autorizados que permite realizar el seguimiento de las facturas pendientes de pago.

CaixaBank aplica los mismos términos de pago y condiciones generales a todos sus proveedores. En 2025, el período medio de pago fue de 14,6 días, y el 95,4 % de las facturas se abonaron dentro del plazo establecido en los términos y condiciones generales del Grupo, fijado en 30 días, coincidiendo con el límite legal vigente.



A continuación, se detalla la información en relación con los pagos realizados durante el ejercicio 2025:

PAGOS REALIZADOS Y PENDIENTES EN LA FECHA DE CIERRE DEL GRUPO

(millones de euros) / número de facturas	2025				2024 ³			
	Importe	Porcentaje	Número de facturas	Porcentaje	Importe	Porcentaje	Número de facturas	Porcentaje
Total pagos realizados	3.930		1.521.487		3.516		1.359.801	
De los que: pagados dentro del plazo legal ¹	3.550	90,3 %	1.452.119	95,4 %	3.172	90,2 %	1.299.358	95,6 %
Total pagos pendientes	121		14.815		117		22.585	
Total pagos del ejercicio ²	4.051		1.536.302		3.633		1.382.386	

¹ De acuerdo con la Disposición Transitoria Segunda de la Ley 15/2010 de 5 de julio, en la que se recogen las medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, por defecto el plazo máximo legal para pagos entre empresas es de 30 días naturales, que podrá extenderse hasta un máximo de 60 días naturales, siempre y cuando las dos partes estén de acuerdo.

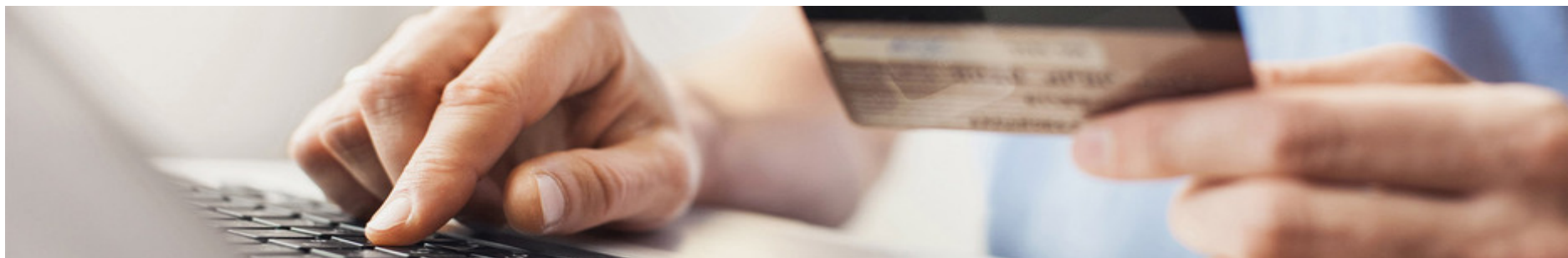
² En el ejercicio 2024 se modificó el criterio de determinación de los pagos a proveedores, excluyendo los pagos intermediados a cuenta de los clientes con los proveedores de la sociedad del Grupo, Facilitea Selectplace, S.A.

³ Se ha reexpresado el 2024 para incorporar la empresa del Grupo Banco BPI.

PERIODO MEDIO DE PAGO Y RATIOS DE PAGO A PROVEEDORES

(Días)	2025	2024
Periodo medio de pago a proveedores	14,6	14,6
Ratio de operaciones pagadas	14,2	14,2
Ratio de operaciones pendientes de pago	26,9	29,6

A 31 de diciembre de 2025, CaixaBank no tiene procedimientos judiciales abiertos que tengan un impacto material con proveedores por pagos atrasados. Durante el ejercicio 2025, CaixaBank no ha tenido procedimientos judiciales significativos con ningún proveedor como consecuencia de pagos atrasados.



TRANSPARENCIA FISCAL

El compromiso social que caracteriza la actividad de CaixaBank se plasma en una gestión fiscalmente responsable que contribuye al sostenimiento de las finanzas públicas, las cuales posibilitan las infraestructuras y los servicios públicos imprescindibles para el progreso y el desarrollo de la sociedad.

La estrategia fiscal de CaixaBank está alineada con los valores que conforman la cultura corporativa de la Entidad y el **perfil de riesgo fiscal bajo** en la gestión del cumplimiento de sus obligaciones tributarias. El perfil de riesgo fiscal bajo se plasma en la escasa materialidad de las regularizaciones fiscales.



Política corporativa de gestión del riesgo fiscal y actuación tributaria de CaixaBank¹

CaixaBank define el riesgo fiscal como las potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad del Grupo CaixaBank a consecuencia de cambios en la legislación o en la regulación vigente o por conflictos de normas (de cualquier ámbito, incluido el tributario), en la interpretación o aplicación de la misma por las autoridades correspondientes, o en su traslación a fallos judiciales o demandas administrativas o tributarias. El Riesgo Legal/Regulatorio del Catálogo de Riesgos Corporativo da cobertura a este riesgo.

El Grupo CaixaBank tiene plenamente integrado Banco BPI, de forma que la tradicional presencia de la actividad en España como jurisdicción de referencia se complementa con la actividad en Portugal como la segunda jurisdicción con mayor relevancia a todos los efectos, incluidos los impuestos propios pagados y los de terceros recaudados a favor de la Administración. Asimismo, no cabe menospreciar la creciente actividad y consiguiente generación de impuestos que suponen las sucursales.

CaixaBank gestiona diligentemente, en todas las jurisdicciones en las que opera, el cumplimiento de las obligaciones tributarias derivadas de su actividad económica. El cumplimiento tributario se refiere principalmente a:

- | Pago de los tributos propios que genera directamente su actividad empresarial.
- | Recaudación de tributos de terceros derivados de su relación económica con CaixaBank.

- | Contribución a la recaudación de los tributos de terceros y su ingreso en las arcas públicas en su condición de entidad colaboradora.
- | Respuesta a los requerimientos de información y colaboración tributaria con la Administración.

CaixaBank ha superado la tercera auditoría de AENOR en relación con la norma UNE 19602:

- | La Entidad obtuvo en el ejercicio 2022 la certificación de Compliance Tributario y Fiscal – UNE 19602 de AENOR, a fin de reforzar su sistema de gestión del riesgo fiscal, facilitando la identificación, prevención y detección de riesgos fiscales, así como la transparencia frente a la administración tributaria.
- | En el ejercicio 2025, la Entidad ha superado con éxito la tercera auditoría en la que se ha revisado el cumplimiento de los estándares que exige la norma para la emisión de la certificación.

Adicionalmente, en el ejercicio 2025, se ha obtenido la calificación de 3 estrellas del sello “T” de Transparente otorgado por la Fundación Haz.

¹ Revisada periódicamente. Última actualización abril de 2025: <https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/practicas-responsables/gestion-responsable.html>

CÓDIGOS VOLUNTARIOS DE BUENAS PRÁCTICAS TRIBUTARIAS

CaixaBank es miembro voluntario y colabora activamente en el Foro de Grandes Empresas. En el Foro están la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) y los principales grandes contribuyentes con el propósito de extender y ahondar en el modelo de relación cooperativa a través de un espacio en el que puedan analizarse conjunta y sectorialmente las principales cuestiones tributarias.

CaixaBank está voluntariamente adherida a:

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS TRIBUTARIAS EN ESPAÑA (CBPT)

- | Aprobado por el Foro de Grandes Empresas.
- | Contiene una serie de recomendaciones, asumidas voluntariamente tanto por la AEAT como por las empresas, para mejorar el sistema tributario a través de:
 - | El incremento de la seguridad jurídica.
 - | La cooperación recíproca basada en la buena fe.
 - | La confianza legítima.
 - | La aplicación de políticas fiscales responsables en las empresas con conocimiento de los órganos de gobierno.
- | Como muestra de adhesión y cumplimiento de estos principios incluidos en el CBPT, CaixaBank presenta anualmente ante la Delegación Central de Grandes Contribuyentes de la AEAT el "Informe de Transparencia en el marco del CBPT", junto con su declaración del Impuesto sobre Sociedades del año anterior. Con ello, se pretende incorporar a su actuación, las propuestas de reforzamiento de las buenas prácticas de transparencia fiscal de las empresas adheridas al citado Código.
- | En dicho Informe, se explican los criterios más relevantes utilizados en la preparación de la declaración del Impuesto sobre Sociedades y se comentan una serie de cuestiones con trascendencia tributaria que se han materializado en el ejercicio. Posteriormente, siempre que sea necesario, se mantienen reuniones con las autoridades fiscales a fin de ahondar en los detalles que fuesen precisos al respecto. Todo ello con el fin de poner en conocimiento de AEAT los criterios seguidos en materia fiscal antes del inicio de las correspondientes actuaciones inspectoras.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS TRIBUTARIA PARA BANCOS DE REINO UNIDO

- | A través de su sucursal en Londres.
- | Impulsado por las autoridades fiscales de Reino Unido su compromiso es el de mantener buenos estándares de gobernanza y comportamiento en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

INTERPRETACIÓN DE LAS NORMAS FISCALES

El pago de impuestos deriva del cumplimiento de las obligaciones tributarias exigidas por las normas fiscales.

- | CaixaBank toma en consideración:
 - | La voluntad del legislador.
 - | La razonabilidad económica subyacente, en consonancia con los principios fiscales de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) materializados en el proyecto BEPS (*Base Erosion and Profit Shifting*).
- | La interpretación de las normas fiscales es adicionalmente contrastada con asesores fiscales de reconocido prestigio en la materia cuando la complejidad o transcendencia de las cuestiones lo requiere e inclusive solicitando clarificación a las autoridades fiscales cuando sea preciso.
- | Las decisiones fiscales que resultan de estas interpretaciones son objeto de posterior revisión por los auditores externos de CaixaBank. Con el propósito de salvaguardar la independencia de la auditoría de CaixaBank, la Entidad no contrata como asesores fiscales al auditor de cuentas designado.
- | Como corolario de la razonabilidad de la interpretación de las normas fiscales, la inspección de los tributos verifica el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

La interpretación de las normas fiscales realizada por CaixaBank redunda en una gestión fiscal justa y razonable de conformidad con el ordenamiento jurídico tributario aplicable.

CONTRIBUCIÓN FISCAL

*CaixaBank tiene el **compromiso de pagar impuestos** allá donde opera y generar valor, por lo que un alto porcentaje de sus tributos pagados se ubican en España y Portugal. Además también paga impuestos en los países donde dispone de sucursales internacionales. En cuanto a las oficinas de representación básicamente se trata de impuestos relativos a los empleados contratados en dichos países.*



TRIBUTOS GESTIONADOS POR EL GRUPO CAIXABANK

Tributos propios		Tributos de terceros	Recaudación y cooperación
Pago de los tributos de CaixaBank, excluyendo Otras Aportaciones (FGD, FUR, Prestación Patrimonial y Contribuciones al Sector Bancario de Portugal).		Contribución a la recaudación para la hacienda pública de los tributos correspondientes a terceros derivados de su relación económica con CaixaBank.	Contribución como entidad colaboradora en la recaudación de los tributos por parte del Estado y las haciendas autonómicas y locales.
Impuestos directos			
Impuesto sobre sociedades ¹		Retenciones del IRPF en la nómina y en el abono de intereses y dividendos	A través de la red de oficinas y de cajeros y medios <i>on-line</i>
Impuesto sobre el Margen de Intereses y Comisiones (IMIC)		Contribuciones de la Seguridad Social (cuota obrera)	Cooperación de forma transparente y proactiva con las administraciones públicas en la lucha contra la evasión y el fraude fiscal
Impuesto sobre la actividad económica y sobre la propiedad		IVA ingresado en la Agencia Tributaria	
Impuesto sobre depósitos			
Impuesto indirectos			
Cuotas de IVA no deducibles			
Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados (ITP-AJD)			
Contribuciones a la Seguridad Social (cuota patronal)			

¹ Los impuestos sobre beneficios pagados o devueltos en el ejercicio en cada jurisdicción incluyen los pagos fraccionados y retenciones ingresadas. A su vez, se consideran las devoluciones cobradas por el impuesto sobre beneficios de ejercicios anteriores. Adicionalmente se integra el resultado de las liquidaciones por actos de inspección que hayan sido ingresadas en dicho ejercicio.

TRIBUTOS PROPIOS Y RECAUDADOS DE TERCEROS

_DETALLE DE LOS TRIBUTOS PROPIOS Y RECAUDADOS DE TERCEROS SIGUIENDO EL CRITERIO DE FLUJOS DE CAJA

 6.292 MM€²

POR GEOGRAFÍA								POR TIPOLOGÍA			
5.299 MM€		828 MM€		164 MM€		3.541 MM€ ⁴		2.751 MM€		8.674 MM€ RESULTADO CONSOLIDADO ANTES DE IMPUESTOS	
España		Portugal		Sucursales y filiales ²		Tributos propios pagados		Tributos recaudados de terceros			
2.981 MM€	2.318 MM€	411 MM€	417 MM€	27 MM€	32 MM€	1.908 MM€	1.057 MM€				
2025 Corresponden a tributos propios pagados en su condición de contribuyentes	Tributos de terceros recaudados por CaixaBank a favor de las distintas administraciones tributarias derivados directamente de la actividad económica de CaixaBank	Corresponden a tributos propios pagados en su condición de contribuyentes	Tributos de terceros recaudados a favor de las distintas administraciones tributarias portuguesas derivados de la actividad del Grupo en Portugal	Reino Unido	Italia	Tributos directos	Impuesto sobre beneficios ³				
				32 MM€	22 MM€	872 MM€	120 MM€				
				Francia	Polonia	Tributos indirectos	Impuesto sobre depósitos bancarios (IDEC)				
				36 MM€	11 MM€	761 MM€	580 MM€				
				Alemania	Marruecos	Seguridad Social a cargo de la empresa	Impuesto sobre el Margen de Intereses y Comisiones (IMIC)				
				4 MM€		151 MM€					
				Luxemburgo		Otros ⁵					
6.151 MM€										32 % TIPO IMPOSITIVO TOTAL (TOTAL TAX RATE) ¹	
5.274 MM€		772 MM€		106 MM€		3.593 MM€		2.559 MM€			
España		Portugal		Sucursales y filiales		Tributos propios pagados		Tributos recaudados de terceros			
3.125 MM€	2.149 MM€	372 MM€	400 MM€	25 MM€	9 MM€	2.215 MM€	1.448 MM€				
2024 Corresponden a tributos propios pagados en su condición de contribuyentes	Tributos de terceros recaudados por CaixaBank a favor de las distintas administraciones tributarias derivados directamente de la actividad económica de CaixaBank	Corresponden a tributos propios pagados en su condición de contribuyentes	Tributos de terceros recaudados a favor de las distintas administraciones tributarias portuguesas derivados de la actividad del Grupo en Portugal	Reino Unido	Italia	Tributos directos	Impuesto sobre beneficios				
				24 MM€	13 MM€	683 MM€	493 MM€				
				Francia	Polonia	Tributos indirectos	Gravamen a la Banca				
				25 MM€	7 MM€	694 MM€	108 MM€				
				Alemania	Marruecos	Seguridad Social a cargo de la empresa	Impuesto sobre depósitos bancarios (IDEC)				
				3 MM€		165 MM€					
				Luxemburgo		Otros					

¹ El tipo impositivo total se mide como el porcentaje que representan los impuestos totales pagados, excluyendo Otras Aportaciones (FGD, FUR, Prestación Patrimonial DTA's monetizables y Contribuciones al Sector Bancario Portugal), sobre el beneficio antes de impuestos (BAI) sin contar el impuesto sobre sociedades (IS) pagado, dado que el mismo no se integra en el BAI [$3.541 / (3.541 - 1.057 + 8.674) = 32\%$]. Para la determinación de este ratio se sigue el criterio del sector bancario español.

² Estos importes incluyen tanto los impuestos pagados como los recaudados de las sucursales internacionales y las filiales de Luxemburgo.

³ Los pagos por impuestos sobre resultados realizados en el ejercicio 2025 han ascendido a 2.361 millones de euros, de los que, principalmente, se corresponden con pagos de 1.925 millones de euros en España, 318 millones de euros en Portugal, 25 millones de euros en Reino Unido, 30 millones de euros en Francia, 16 millones de euros en Alemania, 29 millones de euros en Italia, 11 millones de euros en Polonia y 5 millones de euros en Marruecos. La devolución por los pagos anticipados a cuenta del Impuesto sobre Sociedades de ejercicios anteriores ha ascendido a 1.039 millones de euros en España.

⁴ No incluye Otras Aportaciones (FGD, FUR, Prestación Patrimonial DTA's monetizables y Contribuciones al Sector Bancario Portugal).

⁵ Incluye principalmente el Impuesto sobre la actividad económica y sobre la propiedad, declaraciones complementarias y el resto de tributos pagados directos. En 2024 se incluyen también los "otros indirectos pagados".

CAIXABANK COMO ENTIDAD COLABORADORA EN LA GESTIÓN DE TRIBUTOS Y COTIZACIONES SOCIALES

CaixaBank realiza una importante función social como entidad colaboradora de las administraciones tributarias estatal, autonómica y local, así como de la Tesorería General de la Seguridad Social:

- | Recauda tributos y cotizaciones sociales de terceros.
- | Abona a estos terceros las devoluciones de tributos ordenadas por las administraciones.

También coopera de forma transparente y proactiva con las administraciones públicas en la lucha contra la evasión y el fraude fiscal, destinándose recursos y medios propios a la investigación del fraude.

_IMPORTE DE LOS COBROS Y PAGOS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS GESTIONADAS

151.911 MM€

Cobros

139.758 MM€ en 2024

68.436 MM€

Pagos

64.715 MM€ en 2024

_COLABORACIÓN EN LA LUCHA CONTRA LA EVASIÓN Y EL FRAUDE FISCAL

6.184 solicitudes

Individualizadas de información de las autoridades españolas atendidas

6.111 en 2024

16.154

tramitados por solicitud de las autoridades españolas

12.575 en 2024

OTRAS APORTACIONES

Además de los tributos mencionados, CaixaBank, realiza otras aportaciones propias de las entidades financieras a:

- | Fondos supervisores de los sistemas bancarios ya sea tanto a nivel europeo como nacional.
- | Fondos para el sostenimiento y funcionamiento del sistema bancario en general.
- | Prestación Patrimonial DTA's monetizables.


2025
169 MM€
112

Prestación Patrimonial DTA's monetizables

27

Contribución extraordinaria al sector bancario (Portugal)¹
8

Fondo de Garantía de Valores (FGD)

22

Tasas de supervisión

2024
185 MM€
129

Prestación Patrimonial DTA's monetizables

27

Contribución extraordinaria al sector bancario (Portugal)

9

Fondo de Garantía de Valores (FGD)

20

Tasas de supervisión

¹ Incluye el importe pagado, sin considerar el ingreso extraordinario de +22 MM€ derivado del derecho de BPI a recuperar la tasa de solidaridad sobre el sector bancario portugués de los últimos ejercicios tras la sentencia favorable del Tribunal Constitucional de Portugal.

CONTRIBUCIÓN POR GEOGRAFÍA

CaixaBank se ajusta a los principios fiscales de la OCDE materializados en el proyecto BEPS (*Base Erosion and Profit Shifting*), actuando sin utilizar estructuras societarias artificiosas para trasladar beneficios a jurisdicciones de baja tributación, de manera que la expansión de su actividad responde siempre a una sustancia económica real.

A estos efectos, a continuación se muestra el siguiente cuadro en el que se incluye el detalle de los ingresos, beneficios e impuesto sobre sociedades pagados en cada jurisdicción donde el Grupo CaixaBank tiene presencia.

Asimismo, se incluye en el **apartado “Personal propio”** de este informe el detalle de los empleados existentes en cada jurisdicción.

(En MM€)	Ingresos ordinarios ¹		Resultado antes de impuestos		Impuesto de sociedades devengado		Impuesto de sociedades pagado	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
España	23.511	25.609	7.446	7.115	(2.439)	(2.196)	620	1.080
Portugal	1.971	2.236	786	874	(201)	(231)	318	290
Francia	315	285	115	75	(28)	(20)	30	24
Polonia	131	118	2	33	(2)	(7)	11	7
Reino Unido	352	285	104	55	(39)	(20)	25	24
Alemania	409	403	102	82	(34)	(26)	16	13
Marruecos	25	21	17	13	(7)	(6)	5	3
Italia	146	128	61	48	(20)	(17)	29	8
Suiza	0	2	(1)	0	0	0	0	0
Luxemburgo	71	33	43	25	(5)	(3)	0	0
TOTAL	26.931	29.120	8.674	8.319	(2.775)	(2.525)	1.054	1.449

¹ Corresponden a los siguientes epígrafes de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias Pública del Grupo: 1. Ingresos por intereses 2. Ingresos por dividendos 3. Resultados de entidades valoradas por el método de la participación 4. Ingresos por comisiones 5. Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas 6. Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas 7. Ganancias o (-) pérdidas por activos no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas 8. Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas 9. Ganancias/pérdidas de la contabilidad de coberturas, netas 10. Otros ingresos de explotación 11. Ingresos ordinarios de seguros.

Los impuestos sobre beneficios pagados o devueltos en el ejercicio en cada jurisdicción incluyen los pagos fraccionados y retenciones ingresadas. A su vez, se consideran las devoluciones cobradas por el impuesto sobre beneficios de ejercicios anteriores. Adicionalmente se integra el resultado de las liquidaciones por actas de inspección que hayan sido ingresadas en dicho ejercicio.

El importe de los pagos y devoluciones de caja del impuesto sobre sociedades no se corresponde con el importe del gasto por impuesto sobre beneficios registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. El importe de los pagos incluye los pagos fraccionados y retenciones ingresadas por el beneficio del ejercicio pero las devoluciones no están directamente vinculadas al beneficio del ejercicio, dado que se corresponden con beneficios obtenidos en ejercicios anteriores minorados de los pagos fraccionados y retenciones. El gasto por impuesto sobre beneficios registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada si está directamente relacionado con el beneficio antes de impuestos del ejercicio en curso.

POSICIÓN DE CAIXABANK FRENTE A JURISDICCIONES NO COOPERATIVAS EN MATERIA FISCAL DE LA UNIÓN EUROPEA

Como norma general CaixaBank evita el desarrollo de su actividad en jurisdicciones que tengan la calificación de no cooperativas, así como el uso de estructuras fiscales que impliquen dichos territorios o bien territorios de baja o nula tributación que no respondan a una sustancia económica real. Se exige un análisis previo de la motivación económica y la adicional decisión de los órganos de gobierno de CaixaBank cuando la entidad toma participación en entidades domiciliadas en territorios calificados como no cooperativos.

La posición de CaixaBank en relación con las jurisdicciones no cooperativas responde a los principios de los siguientes documentos normativos del Grupo:

- | Código ético
- | Política de Control y Gestión del Riesgo Fiscal

ACTIVIDAD DEL GRUPO CAIXABANK EN LUXEMBURGO

Luxemburgo se ha convertido en una jurisdicción de referencia en el sector financiero por diversas circunstancias:

- | La **eficiencia** alcanzada en materia financiera a raíz de su especialización en productos de inversión que le permite ofrecer atractivas rentabilidades.
- | Su elevada **seguridad** jurídica fundamentada en la pronta implementación de la normativa y la estabilidad del ordenamiento jurídico.

El Grupo CaixaBank está presente en un mercado de referencia mundial en la gestión de inversiones que le permite tener un mayor alcance de potenciales clientes internacionales y nacionales.

PRINCIPIOS DE LA ACTIVIDAD DEL GRUPO EN LUXEMBURGO

- | La actividad del Grupo en Luxemburgo, al igual que todas las que realiza, se desarrolla con total transparencia y sujeción al control inherente de una actividad regulada y supervisada por órganos sometidos a normativa europea e internacional común.
- | CaixaBank se ajusta a los principios fiscales de la OCDE materializados en el proyecto BEPS (*Base Erosion and Profit Shifting*), actuando sin utilizar estructuras societarias artificiosas para trasladar beneficios a jurisdicciones de baja tributación, de manera que la expansión de su actividad responde siempre a una sustancia económica real.
- | Los inversores en Luxemburgo son informados y conocidos por las autoridades fiscales para que cumplan con sus correspondientes obligaciones tributarias en un marco de total transparencia.



*Actualmente, CaixaBank **no participa directamente** en sociedades establecidas en jurisdicciones no cooperativas*



Finanzas sostenibles

CaixaBank integra la sostenibilidad en el día a día de su actividad, impulsando iniciativas que contribuyen a la transición hacia una economía baja en carbono y al bienestar social. En este contexto, **el Grupo desempeña un papel fundamental en la canalización de la inversión necesaria para construir una economía más verde y promover el desarrollo económico y social.**

En el marco del Plan de Sostenibilidad 2025-2027, CaixaBank prevé movilizar 100.000 MM€ para impulsar la transición hacia una economía sostenible. Este compromiso se materializa mediante la financiación de proyectos con un impacto positivo en el medio ambiente y la sociedad, como la eficiencia energética, energías renovables, movilidad sostenible y edificaciones eficientes; la facilitación de soluciones que aceleren la descarbonización de empresas y familias; la promoción de la inclusión financiera; el impulso de la formación y el empleo; y la respuesta a las necesidades derivadas de la creciente longevidad.

Asimismo, el Grupo apuesta por una **gestión responsable del negocio, avanzando en la integración de criterios sociales y ambientales en su actividad** y asegurando las mejores prácticas en control interno y gobierno corporativo.

Para reforzar este compromiso, CaixaBank ha establecido un marco global para la gestión de los riesgos ASG. Este marco tiene como objetivo garantizar que los procedimientos y herramientas para la identificación, evaluación y seguimiento de los riesgos ASG derivados de su actividad se apliquen e integren en los procesos estándar de riesgo, cumplimiento y operaciones. Para lograrlo, el Grupo dispone de la **Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG** que establece los principios, premisas y mecanismos que aseguran un gobierno, gestión y control de estos riesgos.

Este enfoque permite a CaixaBank responder a los retos del cambio climático, fomentar la conservación del entorno y contribuir al progreso social, reforzando su papel como Grupo comprometido con la sostenibilidad y la creación de valor a largo plazo.

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS PARA IDENTIFICAR Y EVALUAR IROS MATERIALES RELACIONADOS CON LAS FINANZAS SOSTENIBLES

En los últimos años, CaixaBank ha llevado a cabo diversos análisis para identificar tanto los potenciales riesgos asociados a factores ASG que puedan afectar a su negocio, como los impactos positivos y negativos que su propia actividad genera en el medioambiente y la sociedad.

En relación con la **identificación de impactos**, se considera que las entidades financieras pueden tener un impacto significativo para contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (“ODS”), en la medida que algunos de los sectores a los que financian o en los que invierten tienen un impacto relevante en el medioambiente y en la sociedad. En este sentido, se ha tenido en cuenta el impacto positivo que supone la canalización de negocio sostenible, así como las restricciones de financiación e inversión a determinados sectores, establecidas en la **Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG**.

La **identificación de los riesgos ASG** se realiza en el marco de la evaluación de la materialidad de riesgos de sostenibilidad (ASG), que se ha utilizado como *input* del Estudio de doble materialidad. La **evaluación de la materialidad de los riesgos de sostenibilidad (ASG)** se enfoca en la evaluación cualitativa de los principales impactos que los factores ASG pueden tener en los riesgos del Catálogo Corporativo de Riesgos de CaixaBank. El riesgo de sostenibilidad (ASG) está recogido en el Catálogo Corporativo de Riesgos como factor transversal en varios de sus riesgos. Hay canales de transmisión de los riesgos ASG (en especial los climáticos) al riesgo de crédito y a otros riesgos del Catálogo Corporativo que avalan su tratamiento como factores de riesgo más que como riesgos autónomos. La evaluación de los riesgos climáticos en el marco de la evaluación de la materialidad de riesgos ASG se describe en el [apartado “Cambio](#)

climático Los resultados de esta evaluación forman parte del proceso de Risk Assessment del Grupo (véase apartado “Gestión del riesgo”).

Del conjunto de riesgos ASG, los que presentan potencialmente una mayor materialidad a corto, medio y largo plazo son los relacionados con los efectos adversos del cambio climático (riesgos físicos) y con los de las medidas adoptadas para combatirlo (riesgos de transición), véase apartado “Cambio climático”.

En el análisis, se han tenido en cuenta los riesgos derivados de las principales actividades del Grupo, especialmente los procedentes de la financiación, inversión y gestión de activos en aquellos sectores que son objeto de controversias o que puedan incumplir la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad ASG. Por último, también se han tenido en cuenta las oportunidades de negocio que puede generar la financiación, teniendo en cuenta las múltiples restricciones, retos y transformaciones que afectarán a los modelos de negocio y a las tecnologías, en los próximos años en muchos sectores.

Como resultado de este análisis, en el Estudio de doble materialidad (véase apartado “Análisis de Materialidad”) se han identificado los siguientes IROs materiales:

- | Apoyo a proyectos de carácter medioambiental a través de la oferta y comercialización de productos y servicios con estos fines.
- | Contribución al bienestar de la sociedad a través de la oferta y comercialización de productos y servicios con impacto social.
- | Promoción de la adaptación al cambio climático, conservación del medio ambiente y bienestar de la sociedad a través de la emisión de bonos sostenibles, tanto verdes como sociales.
- | Diseño y comercialización de productos y servicios cuyos fondos van destinados a proyectos de carácter ambiental y social.
- | Financiación de proyectos o relación con clientes que generen controversias o que incumplan la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG una vez iniciado el proyecto o la relación.
- | Inversión de la cartera propia en compañías / instrumentos financieros que generen controversias o que incumplan la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG una vez que ya se ha invertido.

Estos aspectos están plenamente integrados en la actividad del Grupo y se encuentran alineados con las prioridades estratégicas definidas en el Plan Estratégico 2025-2027 (véase apartado “Estrategia”). En este sentido, tal y como se explica en este apartado el análisis de riesgos ASG está integrado en el proceso de admisión de clientes (onboarding ASG) y en el proceso de la admisión de operaciones de financiación.

Los IROs materiales se agrupan en los siguientes ámbitos que se explican a lo largo de este apartado:



Gestión de riesgos ASG



Negocio sostenible



GESTIÓN DE RIESGOS ASG

Los riesgos ASG exigen una gestión activa y rigurosa para garantizar la resiliencia del negocio. Por este motivo CaixaBank los gestiona activamente, basándose en la evaluación de materialidad de los riesgos ASG y en su interrelación con los riesgos del Catálogo corporativo de riesgos.

Para su gestión, CaixaBank cuenta con **marco de gobierno robusto**, conformado por distintos órganos de gobierno y de gestión y por la **Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG** que establece los

principios, premisas y mecanismos que aseguran un gobierno, gestión y control de estos riesgos. Asimismo, cuenta con un **marco de gestión de los riesgos ASG** cuyo objetivo es garantizar que los procedimientos y herramientas para la identificación, evaluación, gestión y seguimiento de los riesgos ASG derivados de su actividad se apliquen e integren en los procesos estándar de riesgo, cumplimiento y operaciones.



MARCO DE GOBIERNO DE LOS RIESGOS ASG

La gestión del riesgo de ASG se ha integrado en los sistemas de gestión del riesgo existentes en el Grupo. El **Consejo de Administración** es responsable de implantar un marco de gobierno del riesgo acorde con el nivel de propensión al riesgo del Grupo. Esto incluye la difusión de una cultura del riesgo sólida y diligente, la fijación del apetito por el riesgo articulado en el RAF y responsabilidades definidas para las funciones de toma, gestión y control de riesgos.

Asimismo, en relación con la gestión de los riesgos de sostenibilidad/ASG, el **Consejo de Administración es el encargado de la aprobación de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG** y de velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la misma.

El **Comité de sostenibilidad** es el máximo órgano ejecutivo especializado en la gestión del riesgo de sostenibilidad. Reporta directamente al Comité de Dirección y, cuando aplica para las políticas de riesgos de sostenibilidad, al Comité Global de del Riesgo, al cual eleva los aspectos necesarios a la Comisión de Riesgos.

POLÍTICA CORPORATIVA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE SOSTENIBILIDAD/ASG

La Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG¹ establece los **principios, premisas y mecanismos que aseguran un gobierno, gestión y control de los riesgos ASG asociados a las actividades de financiación e inversión del Grupo**, que cumplan con las expectativas de los grupos de interés del Grupo, permitiendo la captura de oportunidades de negocio y el acompañamiento de la propia transformación que los clientes del Grupo están realizando y realizarán en los próximos años.

La Política **se revisa anualmente**, y su **última actualización** fue aprobada por el **Consejo de Administración** en el mes de **marzo de 2025**. Sus principales líneas de actuación son:

01. Definir y gestionar un plan de gestión de riesgos ASG interno acorde con la estrategia del Grupo.
02. Definir y gestionar la implantación de un marco de políticas de admisión, de seguimiento y de mitigación que permitan mantener un perfil de riesgo acorde con dicha estrategia.
03. Desarrollar las herramientas de análisis de riesgos ASG necesarias para la toma de decisiones en los procesos de admisión de clientes y concesión de riesgo, sea en formato corporativo o de proyectos.
04. Realizar seguimiento de las actuaciones y operaciones con potencial impacto significativo en los riesgos ASG.
05. Incentivar prácticas de mitigación de los riesgos ASG asumidos en las carteras bajo el ámbito de aplicación de la Política a la que se refieren los presentes Principios u otro tipo de actuaciones (como podrían ser, entre otras, la emisión de bonos verdes y sociales).
06. Impulsar el desarrollo de sistemas de identificación, marcaje de operaciones y medición de la exposición a los riesgos ASG, de acuerdo con la evolución del marco normativo, la sensibilidad social a estos riesgos y las mejores prácticas del mercado.
07. Asignar roles vinculados a la gestión de los riesgos ASG en la estructura organizativa vigente, con la necesaria segregación de funciones para mantener independencia entre las áreas responsables de los procesos de definición de estrategia, análisis y concesión de operaciones y seguimiento y control de dichos riesgos.
08. Establecer un sistema de facultades para la admisión de riesgos ASG, que permita su incorporación de forma ágil, pero robusta, en los procesos ordinarios de toma de decisión, según alcance de este documento.

¹ Principios de actuación de la Política corporativa de gestión de riesgos de Sostenibilidad/ASG de Grupo CaixaBank: https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Principios-Gestion-Riesgos-ASG.pdf

Ámbito de aplicación y alcance

La Política es de **aplicación a todas las sociedades del Grupo que realizan actividades de financiación e inversión con exposición a los riesgos ASG**. En este sentido, las sociedades del Grupo o bien se han adherido a esta política, o han aprobado su propia política en línea con los principios básicos de esta.

En relación con el **alcance**, la Política aplica a **clientes personas jurídicas**:

- | Con las que se estudie **establecer relación comercial, conceder nuevas operaciones, renovaciones y renegociaciones de crédito y de garantías**, así como cualquier **otra forma de financiación**.
- | En las que se **invierta por cuenta propia** en títulos de **renta fija y variable**.
- | Sociedades del Grupo gestionadas a través de la **cartera de participaciones accionariales**.



Marco normativo que cubre la Política

La Política se rige por lo previsto en la **normativa aplicable**, tanto de manera transversal como específica para el sector financiero. Dentro de la normativa aplicable, destaca:

- | Reglamento 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la Taxonomía que establece la definición de actividades “verdes”.
- | Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo y por el que se establecen los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo, y para determinar si esa actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos ambientales.
- | Directiva 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifican el Reglamento (UE) nº 537/2014, la Directiva 2004/109/CE, la Directiva 2006/43/CE y la Directiva 2013/34/UE, por lo que respecta a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas.
- | Reglamento 2019/2088 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros.

Adicionalmente, la Política tiene en cuenta algunos de los principales **estándares o directrices en materia ASG**, destacando las siguientes:

- | Principios de Ecuador.
- | Directrices de la EBA sobre gobierno interno (EBA/GL/2017/11), adoptadas por el Banco de España como propias, y sus sucesivas actualizaciones.
- | Guía del Banco Central Europeo sobre riesgos relacionados con el clima y medioambientales, de 27 de noviembre de 2020.
- | Informe de la EBA sobre la gestión y supervisión de riesgos ASG para entidades de crédito y sociedades de inversión de junio de 2021.

La Política también tiene en cuenta **otras normativas, estándares o directrices en materia de sostenibilidad** que hacen referencia a **temáticas específicas** o que se aplican a **sectores concretos**.

Criterios de actuación y factores de riesgo ASG

La Política¹ establece los criterios de actuación en materia ASG con el objetivo de mantener niveles de riesgo acordes con el apetito al riesgo del Grupo, dividiéndose en **criterios generales** y **criterios sectoriales**.

Criterios de actuación generales

Los criterios generales se aplican a todos los clientes del Grupo CaixaBank y establecen exclusiones a actividades que puedan tener un impacto significativo en los derechos humanos, en el cambio climático o en la naturaleza.

Factores ASG generales identificados



- | Vulneración de derechos humanos (por ejemplo, uso de trabajo infantil o forzoso).
- | Impactos en la salud y seguridad de los trabajadores.
- | Vulneración de los derechos de grupos indígenas o vulnerables, o su reasentamiento, sin su consentimiento libre, previo e informado.



- | Insuficiencia de las estrategias de descarbonización o impacto de las emisiones en actividades intensivas en carbono.



- | Impactos ambientales negativos en zonas incluidas dentro de determinadas figuras de protección de la naturaleza reconocidas internacionalmente
- | Impactos significativos en el medioambiente sin proporcionar información suficiente sobre su gestión para la mitigación de los riesgos.

Criterios de actuación sectoriales

Los criterios sectoriales se han determinado para excluir o limitar la asunción de exposición a determinados sectores y actividades de especial impacto en el medioambiente o la sociedad. Se han definido en base a factores ASG identificados por CaixaBank para la gestión de los riesgos ASG asociados.

La Política determina **5 sectores prioritarios** por su sensibilidad sobre los que se han definido exclusiones o limitaciones sobre los factores de riesgo ASG identificados.

Factores ASG sectoriales identificados



Sector energía

- | Dependencia del carbón térmico sin estrategias de descarbonización adecuadas, por su impacto climático.
- | Alta dependencia del petróleo y el gas sin estrategias de descarbonización adecuadas, por su impacto climático.
- | Extracción de petróleo o gas de fuentes no convencionales (por ejemplo, arenas bituminosas o gas de esquisto).
- | Extracción de petróleo o gas en zonas con alta sensibilidad ambiental (por ejemplo, región del Ártico o aguas ultra profundas).
- | Uso de técnicas con alto impacto ambiental para extracción de petróleo o gas (por ejemplo, *fracking*).
- | Fugas o vertidos en el transporte energético.
- | Impactos en la seguridad en centrales nucleares o instalaciones de enriquecimiento de uranio.
- | Impactos ambientales, en derechos humanos, y seguridad y salud de proveedores y subcontratistas.

¹ https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Principios-Gestion-Riesgos-ASG.pdf



Sector minería

- | Dependencia de la minería de carbón térmico o metalúrgico sin estrategias de descarbonización adecuadas, por su impacto climático.
- | Minería de materiales peligrosos (por ejemplo, amianto, uranio) por su impacto en la salud y seguridad de trabajadores y usuarios.
- | Empleo de técnicas con alto impacto ambiental y social (por ejemplo, *Mountaintop Removal*, uso de cianuro para la extracción de oro).
- | Desarrollo de actividades en zonas con alta sensibilidad ambiental y/o social (por ejemplo, zonas bajo conflicto armado activo, vertido de desechos de minería en aguas ribereñas o poco profundas).
- | Incumplimiento de las leyes nacionales, o no disposición de permisos y licencias.
- | Impactos ambientales, en derechos humanos, y seguridad y salud de proveedores y subcontratistas.
- | Aprovisionamiento proveniente de zonas de conflicto o con riesgo asociado de vulneración de derechos humanos en las actividades de procesamiento.



Sector infraestructuras y transporte

- | Emisiones de GEI del transporte aéreo y marítimo, por su impacto en cambio climático.
- | Reciclaje inadecuado de los buques al finalizar su vida útil.
- | Impactos ambientales derivados de la construcción de presas o de plantas desalinizadoras (eliminación de salmuera o de la captación de agua de mar).
- | Impactos ambientales, en derechos humanos, y seguridad y salud de proveedores y subcontratista.



Sector de defensa y seguridad

- | Uso de armamento controvertido, por su elevado impacto en las personas y la sociedad.
- | Uso de armamento por usuarios finales que no sean organismos públicos, empresas de capital público mayoritario o empresas de seguridad privada.
- | Violación de los derechos humanos vinculados a la violencia y opresión civil.



Sector agricultura, pesca, ganadería y silvicultura

- | Impactos ambientales por incorrecta gestión de tierras, agua, contaminación y vertidos.
- | Involucración en la deforestación, degradación forestal, explotaciones ilegales, o el despeje de tierra mediante quema.
- | Uso de sustancias químicas peligrosas y prohibidas en proyectos agrícolas.
- | Producción de determinados productos agrícolas sin medidas de mitigación de impactos ambientales y sociales (por ejemplo, soja o palma aceitera).
- | Producción o procesamiento de productos relacionados con especies amenazadas.
- | Empleo de técnicas de pesca con alto impacto ambiental (por ejemplo, pesca con explosivos) o de especies sensibles (por ejemplo, pesca de especies en peligro de extinción).
- | Impactos ambientales, en derechos humanos, y seguridad y salud de proveedores y subcontratistas.
- | Aprovisionamiento proveniente que explotaciones con impactos ambientales y sociales.

En el **apartado “Marco de políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad”** se detallan todas las políticas en materia de sostenibilidad.

MARCO DE GESTIÓN DE RIESGOS ASG

GESTIÓN DEL RIESGO ASG EN LA EVALUACIÓN DE CLIENTES Y OPERACIONES DE FINANCIACIÓN

CaixaBank obtiene información ASG de sus clientes, de fuentes públicas o de proveedores externos, para evaluar y monitorizar el cumplimiento de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad, en relación con la idoneidad del cliente y en sus operaciones. En este sentido, CaixaBank evalúa y monitorea el riesgo ASG vinculado a sus clientes bajo 3 procesos relevantes:

Proceso de evaluación y sanción del riesgo ASG de clientes y operaciones de financiación

El proceso de evaluación y sanción se aplica de manera uniforme a todas las actividades de financiación desarrolladas por las sociedades del Grupo incluidas en el alcance de la Política. No obstante, se introducen adaptaciones según la naturaleza del proceso de gestión interna, considerando criterios de materialidad y proporcionalidad.

La evaluación de los riesgos ASG de clientes y operaciones se realiza en línea con el resto de riesgos de CaixaBank, mediante una valoración del riesgo inherente. En el caso del riesgo ASG se estima a partir de determinadas características, tales como el CNAE más representativo de la actividad del Grupo, el país de residencia cuando éste es de alto riesgo ASG o el destino de los fondos.

Para la evaluación, monitorización y supervisión del cumplimiento de la Política, tanto de los criterios generales como de los criterios sectoriales, **el análisis de riesgos ASG está integrado en el proceso de admisión de clientes (Onboarding ASG) y en el proceso de la admisión de operaciones de financiación:**

- | En el **proceso de admisión de clientes (Onboarding ASG)** se lleva a cabo un análisis del riesgo ASG de los clientes que determina su cumplimiento o no con los criterios de la Política relativos a derechos humanos, Políticas de seguridad y salud, y las exclusiones sectoriales. De igual manera se analiza el entorno de control de las contrapartes sobre determinados aspectos ASG, el reporte de información de sostenibilidad, así como se realiza una revisión de las posibles controversias ASG que pudieran existir.
- | En el **proceso de admisión de operaciones de financiación**, se realiza un análisis de los riesgos ASG asociados a la actividad del cliente que complementa el realizado en el proceso de admisión de clientes y que tiene como objetivo asegurar el cumplimiento de la Política. En caso de que la financiación vaya destinada a proyectos específicos, se realiza una evaluación según el tipo de activo a financiar.

El **análisis es una debida diligencia holístico del riesgo ASG**, e incorpora aspectos relacionados con el entorno de control de la compañía en el ámbito ASG, estrategia de descarbonización, así como la existencia o no de controversias ASG, o el cumplimiento de los Principios de Ecuador en caso de que sea de aplicación.

En específico, en el proceso se analizan las **estrategias de descarbonización de los clientes con riesgo medioambiental alto**. Tener objetivos publicados y verificados en SBTi refuerza la responsabilidad pública de los mismos, por lo que se valora si los clientes han publicado o están en proceso de publicar una estrategia de descarbonización **alineada con los Acuerdos de París según SBTi**. En la medida en la que más clientes tengan objetivos verificados por SBTi, esto contribuirá a que la fijación de *targets* y sendas de descarbonización sectoriales resulte a su vez en un mayor alineamiento por parte de CaixaBank.

Para todos los clientes y operaciones analizados **se valora si existen acciones de mitigación medioambiental y social para minimizar o mitigar los impactos** derivados de las actividades.

Para completar este análisis, se **consulta la información a través de fuentes públicas y proveedores externos** de información ASG, especialmente para la información sobre controversias severas en los criterios objeto de exclusión de esta Política.

Si durante el proceso de análisis, no se encontraran evidencias suficientes para responder a las distintas cuestiones o fuera necesaria la aclaración con el cliente, se podrá solicitar documentación adicional o la firma de una declaración firmada por parte del cliente.

Como resultado de las evaluaciones de riesgos ASG, **CaixaBank puede determinar una sanción que será determinante para la admisión del cliente (Onboarding ASG) y también para la concesión de riesgo** a clientes o financiación de proyectos.

Para asegurar la ejecución correcta de estos procesos, CaixaBank cuenta con **procedimientos y guías operativas**, que se actualizan anualmente.

CaixaBank dispone de **equipos centralizados de analistas especialistas** con dedicación plena, los cuales desarrollan los procesos de evaluación desde la perspectiva de sostenibilidad. Estas evaluaciones de riesgos ASG están integradas en el proceso de admisión de clientes (Análisis *Onboarding* ASG) y en el proceso de admisión de operaciones de financiación (Análisis *Onboarding* ASG e Informes de riesgo medioambiental). Adicionalmente, hay otros equipos especializados dedicados a la gestión de los riesgos de sostenibilidad como Negocio, Riesgos, Cumplimiento y Control, y Auditoría.

Planes de acción, métricas y objetivos

El **Plan de Sostenibilidad 2025-2027** del Grupo, incluye la gestión riesgos ASG como iniciativa fundamental en el apoyo de la palanca transversal de **"Fortalecer el gobierno corporativo de la sostenibilidad"**. En este sentido, durante 2025, destacan las siguientes actuaciones:

- | **Ampliación del perímetro de clientes** a los que se ha realizado el **análisis *Onboarding* ASG**, habiendo incorporado clientes de sectores adicionales a los incluidos en la Política, principalmente clientes que tienen obligación de realizar el informe de sostenibilidad.
- | **Desarrollo de controles adicionales** en los procesos clave para asegurar la correcta implantación de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG.
- | **Monitorización de KPIs/KRIs clave**, mediante un cuadro de mando interno, orientado al seguimiento y a la detección temprana de alertas.
- | **Análisis e identificación de información ASG adicional** de los clientes, vinculada a la gestión del cambio climático, factores sociales y de gobernanza.
- | **Certificación externa en sostenibilidad**, obtenida por diversos miembros de los equipos de analistas tras completar con éxito la formación correspondiente.
- | **Desarrollo de iniciativas de formación y sensibilización** dirigidas a los equipos de riesgo, gestores de negocio y otros equipos corporativos implicados en el cumplimiento de la Política.

- | **Evaluación desde la perspectiva de sostenibilidad de proveedores** priorizados por mayor riesgo ASG (*véase apartado "Gestión de la relación con proveedores"*).

Las acciones implementadas durante 2025 han permitido alcanzar una cobertura relevante de clientes analizados:

Métrica	Objetivo 2025	2025	Objetivo 2026
% Clientes empresa de riesgo sostenibilidad alto con Análisis <i>Onboarding</i> ASG realizado ¹	100 %	93 %	100 %

CaixaBank continúa trabajando en robustecer la gobernanza y la gestión de los riesgos ASG, con la mejora y desarrollo del proceso de evaluación, monitorización y supervisión de los riesgos ASG. En este sentido, el Grupo ha planificado las siguientes **acciones para los próximos ejercicios**:

- | **Revisión y actualización de los análisis de *Onboarding* ASG** de clientes incluidos en el perímetro.
- | Seguir desarrollando y mejorando los **controles adicionales en los procesos clave**.
- | **Captura de información ASG adicional** de los clientes, con especial foco en la gestión del cambio climático, aspectos sociales y aspectos de gobernanza.
- | **Implantación de herramientas adicionales de análisis de riesgo ASG**, dando respuesta a los requerimientos de *stakeholders* en relación con integración en la gestión de riesgos ASG.
- | **Consolidación de la inteligencia artificial y automatización en la captura de la información de fuentes públicas**, como elementos de soporte en el proceso de evaluación ASG de clientes.
- | **Especialización de los equipos de analistas** en materias clave mediante programas de formación.
- | **Realización de iniciativas de formación y sensibilización a los equipos de riesgo de negocio** y otros equipos corporativos con mayor implicación en los análisis.

¹ Los análisis *Onboarding* ASG se realizan con carácter anual.

Gestión de controversias ASG

Proceso de gestión de controversias ASG

CaixaBank dispone de un **circuito específico para la gestión de controversias graves en materia ASG** asociadas a clientes actuales o potenciales del Grupo, que puedan suponer la violación de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG u otras políticas.

Con este fin, se cuenta con un **Grupo de Trabajo delegado del Comité de Sostenibilidad**, formado por expertos ASG y del Servicio de Atención al Riesgo Reputacional, cuya función es seguir, analizar y realizar un dictamen sobre la gravedad de las controversias ASG.

Este Grupo sigue y analiza todas las alertas sobre potenciales controversias ASG de clientes. Las alertas pueden provenir de fuentes externas o internas.

Tras el análisis, el Grupo de Trabajo dictamina o **eleva para decisión del Comité de Sostenibilidad** (o Comité de Dirección), según la gravedad de la controversia, y **propone las estrategias de respuesta** para cada una de las áreas de negocio del Grupo con posición en la sociedad relacionada con dicha controversia.

Planes de acción, métricas y objetivos

Durante el 2025, se ha actualizado el Reglamento del Grupo de trabajo de controversias ASG.

Asimismo, CaixaBank cuenta con un cuadro de mando que permite monitorizar y gestionar de manera efectiva las controversias ASG.

Métrica	Objetivo 2025	2025	Objetivo 2026
% Clientes con controversias graves en materia ASG que han sido evaluados por el Grupo de Controversias	100 %	100 %	100 %

Principios de Ecuador

Aunque la financiación de proyectos en determinados sectores como son energía o transporte, entre otros, impulsan el desarrollo económico y crean empleo, también conlleva potenciales impactos ambientales y sociales. Por este motivo, CaixaBank implementa procesos de evaluación de riesgos ambientales y sociales en este ámbito para mitigar y prevenir impactos negativos, reforzando el valor económico, social y ambiental de estas financiaciones.

Los Principios de Ecuador establecen estándares para identificar, evaluar y gestionar potenciales riesgos medioambientales y sociales, incluyendo los relacionados con derechos humanos, cambio climático y biodiversidad, en la financiación de proyectos.

Alcance

CaixaBank aplica estos principios a todas las operaciones relacionadas con proyectos que cumplen:

- | Financiación de proyectos y servicios de asesoramiento financiero de proyectos.
- | Préstamos corporativos vinculados a proyectos de inversión.
- | Bonos vinculados a proyectos.
- | Préstamos puente.
- | Refinanciaciones y adquisiciones de proyectos.



Ámbito de aplicación

CaixaBank, en el proceso de evaluación de riesgos ambientales y sociales de sus operaciones de financiación, guía su actuación de acuerdo con:

- I Los proyectos con riesgos e impactos potenciales elevados e irreversibles para los que no se prevé que se pueda establecer un plan de acción viable o los que contravienen los valores corporativos, son rechazados.
- I En el resto de los casos, para los proyectos bajo el **alcance de los Principios de Ecuador**, CaixaBank realiza un análisis de debida diligencia ambiental y social. Un experto externo independiente evalúa el sistema y el plan de gestión ambiental y social del cliente. Este análisis se integra en los procesos internos de admisión y seguimiento de operaciones de CaixaBank. Los proyectos se clasifican según su nivel de riesgo (categorías A, B y C), y se revisa la documentación por parte del área comercial y de riesgos y expertos externos. Además, los contratos de financiación de CaixaBank incluyen las obligaciones específicas ambientales y sociales para la adecuada gestión del proyecto por parte del cliente.

Operaciones financiadas analizadas bajo Principios Ecuador

En 2025 la Entidad financió 21 proyectos por una inversión total de 33.746 MM€, con una participación de 2.551 MM€. La evaluación para la clasificación de los proyectos se ha llevado a cabo junto con un experto independiente.

Las operaciones financiadas se muestran en la tabla siguiente:

	2025		2024	
	Unidades	MM€	Unidades	MM€
Categoría A ¹	4	591	2	296
Categoría B ²	10	1.437	11	927
Categoría C ³	7	523	10	802
TOTAL	21	2.551	23	2.025

¹ Proyectos con potenciales impactos ambientales/sociales significativos.

² Proyectos con potencial impacto ASG limitado y fácilmente mitigable.

³ Proyectos con impactos sociales o medioambientales mínimos o sin impacto adverso, incluyendo ciertos proyectos de intermediarios financieros con riesgos mínimos o sin riesgos.

GESTIÓN DEL RIESGO ASG PARA LA ACTIVIDAD DE INVERSIÓN

El modelo de gestión para la actividad de inversión por cuenta propia (renta fija y variable) se basa fundamentalmente en la verificación del **cumplimiento de la Política**, partiendo de la información facilitada por proveedores de datos especializados en cuestiones ASG, así como en la **aplicación de restricciones a la inversión en sociedades involucradas directa o indirectamente en actividades controvertidas**.

GESTIÓN DEL RIESGO ASG PARA LA ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE ACTIVOS

Las actividades de gestión de activos pueden ocasionar impactos negativos no intencionados en el medioambiente y la sociedad. El Grupo gestiona las posibles incidencias adversas derivadas de su actividad de gestión de activos mediante la medición de una serie de indicadores representativos de los principales factores de sostenibilidad.

Con el objetivo de gestionar estos posibles impactos, CaixaBank cuenta con políticas específicas para la integración de riesgos ASG, políticas de Implicación, así como con un modelo que incorpora los factores ASG en el proceso de inversión.



Políticas de integración de riesgos de sostenibilidad e implicación

El Grupo cuenta con las **Políticas de Integración de Riesgos de Sostenibilidad¹ de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management** que establecen los principios de actuación para la incorporación de los criterios ASG en los procesos y en la toma de decisiones para la prestación de los servicios de inversión, así como exclusiones específicas de inversión. Estas políticas se basan en los principios básicos de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG.

Por otro lado, el Grupo cuenta con **Políticas de implicación²**, que recogen los principios generales, criterios y procedimientos en materia de voto y diálogo que permiten impulsar mejoras en la gestión ASG de las sociedades que configuran la cartera de inversión, con dos objetivos:

- | Fomentar la implicación de las sociedades gestoras en el gobierno de las sociedades invertidas.
- | Mejorar la transparencia de las estrategias de inversión, las políticas de implicación y el proceso de ejercicio de los derechos de voto, especialmente cuando se utilizan asesores de voto.

Las Políticas se describen en el **apartado “Marco de políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad”**.



Modelo de integración de factores ASG

La integración de factores de sostenibilidad en el proceso de inversión cumple con el marco corporativo de integración de riesgos de sostenibilidad definido para el Grupo, así como con numerosos acuerdos y estándares internacionales en la materia sitúan al Grupo como referente en inversión responsable.

Los pilares sobre los que se asienta la integración de factores de sostenibilidad en la gestión de activos, los servicios de gestión discrecional de carteras y asesoramiento y la distribución de productos de inversión basados en seguros son:

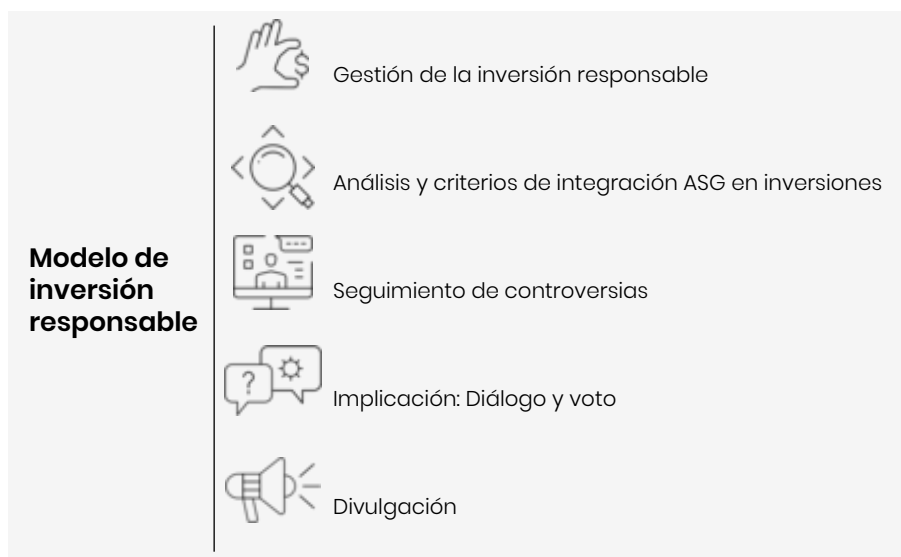
- | Alineación de estrategias entre las sociedades del Grupo y, a su vez, alineación con las mejores prácticas, con las expectativas supervisoras y con la regulación vigente.
- | Implicación máxima de los Órganos de Gobierno y Dirección de las sociedades del Grupo.
- | Marco de control interno basado en el modelo de tres líneas de defensa que garantiza la estricta segregación de funciones y la existencia de varias capas de control independientes.
- | El Grupo se apoya en información y datos de proveedores especializados en cuestiones ASG, con el fin de establecer los criterios, metodologías y procedimientos necesarios que permitan llevar a cabo la integración de los riesgos de sostenibilidad.
- | Establecimiento de criterios de exclusión en los procesos de inversión.
- | La implicación a largo plazo con las compañías en las que invierte mediante acciones de voto activo y acciones de diálogo abierto con las sociedades cotizadas (**véase en el apartado “Inversión Responsable”**).

¹ VidaCaixa: <https://www.vidacaixa.es/documents/18549598/31509765/Pol%C3%ADtica+de+integraci%C3%B3n+de+riesgos+de+sostenibilidad+.pdf/bf1a74fd-fcf0-15c4-48eb-4ba7c74f5756?t=1753684836639>
CAM: https://www.caixabankassetmanagement.com/deployedfiles/fil_cabkam/Estaticos/Documentos/Politica_de_integracion_de_riesgos_de_sostenibilidad_CAS.pdf

² VidaCaixa: <https://www.vidacaixa.es/documents/18549598/19130013/Pol%C3%ADtica+de+implicaci%C3%B3n+-+mayo+2024.pdf/5fc9e35b-7705-f73b-d8d9-3b7ef75df3db?t=1717056951585>
CAM: https://www.caixabankassetmanagement.com/deployedfiles/fil_cabkam/Estaticos/Documentos/Politica_de_implicacion_CAS.pdf

- | Establecimiento de procedimientos y planes, y comunicación de resultados respecto a los procesos de debida diligencia en relación con las incidencias adversas, ello se basa en:
 - | Identificar los impactos negativos reales o potenciales.
 - | Tomar medidas para detener, prevenir o mitigar estos impactos negativos.
 - | Hacer un seguimiento de la implementación y los resultados de dichas medidas.
 - | Informar sobre cómo se abordan las principales incidencias adversas.
- | Coherencia de las políticas de remuneración con la integración de los riesgos de sostenibilidad. La Política de remuneración del Grupo incorpora en el componente de la remuneración variable métricas vinculadas a factores ASG.

El **modelo de inversión responsable** integra criterios ASG en la gestión, y está alineado con los valores y políticas del Grupo, cumple con el Plan de Acción de Finanzas Sostenibles de la UE e incorpora las mejores prácticas internacionales en sostenibilidad.



01. Gestión de la inversión responsable

El modelo de inversión responsable se asienta en la integración de los criterios ASG en la construcción de la cartera de inversión, el análisis y la monitorización de las métricas asociadas a dichas inversiones y en la mejora del posicionamiento en materia ASG de las sociedades que tiene en sus carteras, a través de iniciativas de implicación con las mismas.

La integración de criterios ASG en las inversiones está definida en las distintas políticas y normativas ASG del Grupo.

Resumen de las consideraciones ASG en los activos de la cartera de inversiones

	Renta variable (acciones)	Renta fija (bonos)
 Inversión directa	- Exclusiones - Análisis de métricas ASG de las compañías - Implicación a través del voto en juntas de accionistas y diálogos con compañías	- Exclusiones - Análisis de métricas ASG de compañías y administraciones públicas / países - Seguimiento de los Principios ICMA en el caso de bonos verdes, sociales, sostenibles y vinculados a la sostenibilidad - Propiedad activa a través de diálogos con compañías
	Fondos de terceros	Alternativos
 Inversión indirecta	- Consideraciones ASG incluidas en los procesos de diligencia debida con las gestoras - Análisis de métricas ASG de los fondos - Propiedad activa a través de diálogos con las gestoras de fondos	- Consideraciones ASG incluidas en los procesos de diligencia debida con las gestoras - Monitorización de <i>rating</i> ASG interno (VidaCaixa) y de criterios ASG de la cartera - Propiedad activa a través de diálogos con las gestoras de los fondos

1	2	3
Integrar criterios ASG en la construcción en la cartera de inversiones	Análisis y monitorización ASG de la cartera de inversiones	Mejorar el posicionamiento ASG de las empresas en cartera

02. Análisis y criterios de integración ASG en inversiones

Con anterioridad a la decisión de invertir en una compañía, se tienen en consideración distintos aspectos ASG que quedan recogidos en la Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad de las sociedades gestoras¹:

- a. **Se consideran, entre otros factores, los indicadores ASG materiales** para el sector o la sociedad y los *ratings* de sostenibilidad en el proceso de selección y análisis de inversiones. Estos indicadores y *ratings* consideran en su construcción las incidencias adversas de los emisores y su actuación en materias como el cambio climático, las prácticas de buen gobierno, etc.
- b. **Se revisan las exclusiones de acuerdo con la Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad.**

La Política de integración de riesgos de sostenibilidad establece exclusiones específicas, sobre las actividades indicadas.

En el caso de que el activo supere los criterios de exclusión, se realiza un análisis financiero y de criterios ASG y, de acuerdo con ello, se toma la decisión de inversión. Para este análisis, se incorporan datos de agencias especializadas en temáticas ASG y, en el caso de no estar cubierto por la agencia, se realiza una evaluación ad hoc de su desempeño en sostenibilidad en base a la información publicada y la materialidad del sector.

En este sentido, el Grupo podrá decidir no invertir en aquellas compañías que puedan suponer un riesgo material de no cumplir sus compromisos respecto al cambio climático, así como de descarbonización de su cartera.

Exclusiones contempladas en la política de integración de riesgos de sostenibilidad

- | Armamento controvertido.
- | Principales tratados internacionales como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- | Actividad significativa en:
 - | Extracción de carbón térmico y generación de electricidad a partir de carbón térmico.
 - | Arenas bituminosas.
 - | Exploración y producción de petróleo y gas en la región del Ártico.
 - | Exploración, extracción, transporte, refino, coquerías y generación eléctrica a partir del petróleo y que no promuevan la transición energética.

Adicionalmente, **con respecto a la inversión indirecta**, a través de fondos de inversión de gestoras externas, para evaluar la idoneidad de estas inversiones se utilizan datos ASG recopilados en procesos de debida diligencia realizados con estas gestoras y datos de proveedores ASG especializados.

03. Seguimiento de controversias.

Se realiza un seguimiento activo de las potenciales controversias graves en materia de sostenibilidad que puedan asociarse con algún emisor que se encuentre en la cartera, pudiendo tomar la decisión de desinvertir.

¹ VidaCaixa: <https://www.vidacaixa.es/documents/18549598/31509765/Pol%C3%ADtica+de+integraci%C3%B3n+de+riesgos+de+sostenibilidad+.pdf/bf1a74fd-fcf0-15c4-48eb-4ba7c74f5756?t=1753684836639>
 CAM: https://www.caixabankassetmanagement.com/deployedfiles/fil_cabkam/Estaticos/Documentos/Politica_de_integracion_de_riesgos_de_sostenibilidad_CAS.pdf

04. Implicación: Diálogo y voto.

El Grupo considera que la transición hacia una economía más sostenible y la rentabilidad a largo plazo de las inversiones se puede alcanzar tanto a través de las decisiones de inversión como de la implicación a largo plazo con las sociedades en las que invierte a través de diálogo constructivo y voto activo.

Por ello, participa en las decisiones de gobierno corporativo a través del voto activo en las juntas generales de accionistas y acciones regulares de diálogo abierto con las sociedades que conforman sus carteras y también con los proveedores de productos financieros, promoviendo que alineen sus estrategias y su gestión con políticas, criterios y métricas ASG que mejoren progresivamente su desempeño.

Este compromiso se encuentra plasmado en la Política de Implicación (*véase apartado “Marco de políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad”*). En base a lo que establecen dichas políticas, el Grupo se compromete con:

- | La participación de forma directa o indirecta en foros o grupos de trabajo que promueven el diálogo con gestoras de activos y empresas en las que invierte.
- | La integración de criterios ASG, de acuerdo con las recomendaciones del PRI (CaixaBank Asset Management y VidaCaixa) y del PSI (VidaCaixa).
- | Implementar políticas activas de diálogo y voto que tengan influencia en las juntas de accionistas y apoyen el avance en la transición hacia modelos de negocio más sostenibles en las empresas donde invierte.
- | Mantener una estrategia de propiedad activa, tanto en los diálogos como a través del voto, en las empresas en las que invierte.

Plan de Implicación (diálogo y voto)

En 2025 VidaCaixa y CaixaBank Asset Management han publicado sus **Planes de implicación con emisores 2025-2027**¹, en el que se definen las **prioridades, ámbitos, criterios y objetivos de diálogo para el período 2025-2027**.

_OBJETIVOS DEL PLAN DE IMPLICACIÓN 2025-2027

DESCRIPCIÓN ÁMBITO PRIORITARIO	OBJETIVO ANUAL DE DIÁLOGO
Cambio climático y naturaleza Impulsar la descarbonización de la economía y la transición hacia un modelo de economía sostenible acorde a los objetivos del Acuerdo de París, fomentando la definición de objetivos de reducción de emisiones y planes de acción coherentes y contribuir a preservar y restaurar la naturaleza.	Dialogar con empresas o gestoras de fondos no indexados que cubran al menos un 50 % (VidaCaixa) o un 20 % (CaixaBank Asset Management) de las emisiones financiadas (alcance 1 y 2) en sus carteras. - Diálogos relacionados con naturaleza principalmente a través de diálogos colaborativos, además de apoyarse en diálogos directos o en servicios externalizados.
DDHH y vulneraciones de las principales normas internacionales Garantizar que las compañías respeten los derechos humanos y contar con medidas adecuadas para prevenir, mitigar y, si cabe, remediar los impactos negativos en las personas y las comunidades.	Firmar el 100 % de las acciones de diálogo del proveedor especializado que impulsen un cambio o una mayor transparencia en las compañías en cartera, como, por ejemplo, en la relación al respeto a los Derechos Humanos de la cadena de suministro.
Buen gobierno y buenas prácticas sociales Garantizar que las compañías cuenten con un buen gobierno , es decir, que estén gestionadas de forma eficiente y ética, que incorporen estructuras de gestión y supervisión sólidas y mecanismos de control efectivos, entre otros, y que consideren las buenas prácticas sociales y laborales .	Respaldar las propuestas de los accionistas en JGA que permitan mejorar transparencia y/o desempeño. Ejercer derecho a voto en contra cuando considere que no hay una adecuada diversidad en los órganos de gobierno o una adecuada política de remuneración. Mínimo de 5 diálogos anuales con compañías cuya posición en cartera sea relevante, y en las cuales se hayan identificado ejes de mejora.

¹ Plan de Implicación 2025-2027. VidaCaixa: https://www.vidacaixa.es/documents/18549598/31941086/Plan+implicación+emisores+2025-2027_VidaCaixa_vf.pdf/ad62dac3-a6f0-dc8a-b220-0ea7ef6d04a8?t=1747901807779
CAM: https://www.caixabankassetmanagement.com/deployedfiles/fil_cabkam/Estaticos/Documentos/Plan_implicacion_emisores_2025-27_CABK_AM_CAS.pdf

Diálogos colaborativos

Este tipo de diálogos se realizan juntamente con otros inversores. Estas iniciativas al aunar a diferentes inversores, pueden conseguir un mayor impacto y eficiencia.

Las gestoras del Grupo, CaixaBank Asset Management y VidaCaixa, tienen los siguientes **diálogos colaborativos abiertos**:

- | **Advance** (adhesión en 2022): Iniciativa lanzada por PRI que busca promover los derechos humanos y abordar los principales retos sociales.

En el caso de VidaCaixa, CaixaBank Asset Management y BPI Gestão de Ativos se han adherido como “inversor colaborador”.
- | **Climate Action 100+** (adhesión en 2018): iniciativa que promueve diálogos colectivos con compañías de sectores intensivos con el objetivo de reducir emisiones, mejorar la gobernanza climática y fijar métricas financieras sobre el cambio climático.
- | **Spring** (adhesión en 2023): diálogo colaborativo sobre naturaleza promovido por PRI, que busca contribuir a los objetivos del Acuerdo de Montreal (COP15) de detener y revertir la pérdida de biodiversidad para 2030.

CaixaBank Asset Management está adherido al Código de Buenas Prácticas para inversores de la CNMV, reafirmando su compromiso con la transparencia, la implicación activa y la integración de criterios ASG en la gestión responsable.

05. Divulgación de la Inversión responsable

Durante el 2025, el Grupo ha publicado documentos en materia de inversión responsable, tanto de carácter regulatorio como voluntarios:

| Declaración de Principales Incidencias Adversas de las decisiones de inversión sobre los factores de sostenibilidad (PIAS).

El 30 de junio de 2025 CaixaBank¹, CaixaBank Asset Management² y VidaCaixa³ han publicado la **Declaración PIAS de participante en el mercado financiero** correspondientes al ejercicio 2024.

El resto de las empresas del Grupo fuera de España⁴, también han publicado sus respectivas declaraciones.

Adicionalmente, CaixaBank y BPI han publicado sus declaraciones en materia de asesoramiento⁵.

| Informe de impacto

| Informe Diálogo y voto

Se detallan los resultados de la integración de factores ASG, en el **apartado “Inversión Responsable”**.

¹ https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Declaracion_PIAS_CABK_2024_ES.pdf

² https://www.caixabankassetmanagement.com/deployedfiles/fil_cabkam/Estaticos/Documentos/Declaracion_Principales_Incidencias_Adversas_2024_CAS.pdf

³ <https://www.vida caixa.es/documents/18549598/18782573/Declaraci%00%B8%82n+PIAs+VidaCaixa+2025.pdf/4eebca84-c73e-e3fa-60f2-ea1437ef8358?t=1751273701595>

⁴ Adicionalmente, también han publicado Declaración PIAS las sociedades del Grupo: BPI, BPI Gestão d'Ativos, BPI Vida Pensoes, CaixaBank Wealth Management Luxembourg y CaixaBank Asset Management Luxembourg.

⁵ https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Declaracion_PIAS_asesoramiento_ES.pdf

NEGOCIO SOSTENIBLE



*CaixaBank, como grupo financiero líder, **está plenamente comprometido con la descarbonización de la sociedad**, entendiendo que la transición hacia una economía neutra en carbono y más sostenible es un reto crucial a nivel mundial.*

El cambio climático supone uno de los mayores desafíos de la historia, y plantea retos significativos para el sistema financiero, principalmente por su impacto en todos los sectores a través de la financiación e inversión.

Sin embargo, **la transición hacia una economía baja en carbono** no solo implica riesgos, sino que también **abre una oportunidad de negocio**. La descarbonización requiere una transformación tecnológica estructural que afecta a todas las industrias y que está impulsando un ciclo global de inversiones sin precedentes. En este contexto, el sistema financiero desempeña un papel clave como catalizador, movilizandorecursos hacia tecnologías y proyectos que faciliten esta transición.

Asimismo, también se abordan retos en el **ámbito social**, y para ello CaixaBank, acompaña a sus clientes a que hagan realidad sus proyectos, ofreciendo soluciones que aceleran la transición económica y mejoran el bienestar financiero de las personas.

Trabajar en estrecha colaboración con los clientes, identificar oportunidades en sectores clave y apoyarse en el conocimiento de los expertos en sostenibilidad del Grupo son elementos esenciales para capturar esta oportunidad.

CaixaBank ha situado **la sostenibilidad como uno de los pilares estratégicos de crecimiento del Grupo**. Desde 2022, ha movilizadob **139.123 MM€** en finanzas sostenibles y se ha fijado el objetivo de movilizar más de **100.000 MM€ en el período 2025-2027**, en el marco del Plan de Sostenibilidad 2025-2027.

En este sentido, la estrategia de CaixaBank pone el foco en **seguir impulsando el negocio sostenible**, lo que se traduce en la creación de productos y soluciones financieras innovadoras que permitan a sus clientes avanzar en sus objetivos de transición y reducción de emisiones.

Este hecho se ha puesto de manifiesto en el **Estudio de doble materialidad**, tal y como se detalla en el **apartado “Descripción de los procesos para identificar y evaluar IROs materiales relacionados con las Finanzas sostenibles”**. En el Estudio se han identificado impactos positivos derivados de la financiación verde y social concedida a clientes, así como asociados a la participación en la colocación de bonos sostenibles. Además, se identifica la oportunidad vinculada a la captación del negocio sostenible que se desarrollará en los próximos años.



MOVILIZACIÓN DE FINANZAS SOSTENIBLES

CaixaBank apuesta por la sostenibilidad a través del diseño y comercialización de productos que integran criterios ambientales, sociales y de gobernanza. A través de la movilización de finanzas sostenibles CaixaBank pretende contribuir a construir una economía más verde, y apoyar el desarrollo económico y social de todas las personas.

La **tercera línea estratégica del Plan Estratégico 2025–2027** aspira a mantener el posicionamiento diferencial de CaixaBank en materia ASG. Para lograrlo, **una de las iniciativas clave es el impulso y la oferta de soluciones sostenibles tanto en financiación como en inversiones**. En este contexto, CaixaBank, se ha propuesto movilizar más de 100.000 MM€¹ sostenibles a lo largo del período 2025–2027.

>100.000 MM€

Objetivo PE 2025–2027

46.167 MM€

Movilizado desde enero 2025

36.699 MM€

Financiación sostenible

9.468 MM€

Intermediación sostenible

46.167 MM€

Acumulado 2025–2027

100.000 MM€

Objetivo 2027

¹ El importe movilizado acumulado de finanzas sostenibles en el período 2025–2027 es el resultado de la suma de i) la nueva producción de financiación sostenible a particulares y empresas desde los negocios de Retail, Empresas, CIB, MicroBank, CPC y BPI, siendo el importe considerado a efectos de la movilización el límite de riesgo formalizado en operaciones de financiación sostenible a clientes, incluyendo largo plazo, circulante y riesgo de firma y considerando asimismo las operaciones de novación y renovación tácita o explícita de financiación sostenible, y ii) la intermediación sostenible en la canalización de recursos de terceros hacia inversiones sostenibles, incluyendo: a) el importe de participación de CaixaBank en la colocación de bonos sostenibles de clientes, b) el incremento neto, sin incluir el efecto mercado, en activos bajo gestión en productos de renta variable y renta fija corporativa de CaixaBank Asset Management según MiFid II, c) el incremento bruto, sin incluir efecto mercado, en patrimonio bajo gestión en VidaCaixa en productos sostenibles bajo SFDR, d) intermediación de fondos sostenibles de terceras gestoras bajo SFDR, y e) intermediación de *renting* de vehículos eléctricos o híbridos. Los criterios para la consideración de financiación sostenible están recogidos en la Guía de Elegibilidad de Financiación Sostenible y de Transición de CaixaBank, desarrollada con el apoyo de Sustainalytics.

FINANCIACIÓN SOSTENIBLE

Durante el 2025 **CaixaBank** ha sido premiada por su compromiso con la **financiación sostenible** a nivel corporativo:



*CaixaBank es ampliamente reconocida por su **liderazgo global en financiación sostenible**.*



EBRD International Awards:

El BERD, el Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (*European Bank for Reconstruction and Development*, EBRD, en inglés) ha reconocido a CaixaBank por su compromiso con la sostenibilidad en el ámbito de la financiación con multilaterales, con el galardón a la **"Operación verde del año 2024"** en la categoría de economía circular, destacando así su liderazgo en iniciativas financieras sostenibles.



Environmental Finance:

CaixaBank ha sido reconocida por Environmental Finance con el Premio a la **"Innovación en Financiación de uso de fondos"**, gracias a la Línea de Avals por disposiciones Verdes formalizada con Acciona. Esta operación incorpora un sublímite flexible destinado a financiar proyectos sostenibles con impacto medioambiental positivo.



Environmental Finance:

CaixaBank ha sido reconocida por su modelo de financiación de la cadena de suministro con el premio **"The Innovation of the Year"** en los IMPACT Investment Awards 2025 de *Environmental Finance*, que reconoce productos innovadores con impacto positivo en sostenibilidad.



Refinitiv LSEG reconoce a CaixaBank en sus league tables como:

3º - Tercer banco en diciembre de 2025 EMEA Sustainable Finance Loan - Top Tier.

7º - Séptimo banco en diciembre de 2025 Global Sustainable Finance Loan - Top Tier.

Durante 2025 CaixaBank ha impulsado la financiación de actividades sostenibles, con una **concesión de 36.699 MM€**.



CaixaBank cuenta con una **Guía de elegibilidad de financiación sostenible y transición¹** que tiene como objetivo la definición de criterios para considerar como sostenibles las operaciones de financiación a particulares y empresas por parte de CaixaBank, así como su contribución a los ODS.

18.640 MM€

Verde

8.826 MM€

Transición

1.741 MM€

Perfil de Sostenibilidad

7.492 MM€

Social

4.615 MM€

Retail²
8.893 MM€

Empresas

23.191 MM€

CIB

26.489 MM€

España

2.347 MM€

Portugal³
7.863 MM€

Resto

¹ Eligibility Guide For Sustainable and Transition Financing (su última actualización fue en abril de 2025): https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Elegibility_Guide_Sustainable_and_Transition_Financing_EN.pdf

² Incluye la actividad de microcréditos a familias, la financiación sostenible de CaixaBank Payments&Consumer y el negocio sostenible de particulares de BPI entre otros.

³ Incluye la financiación sostenible de BPI en 2025 por un importe de 1.820 MM€.

Financiación verde

La financiación verde es aquella que tiene un impacto medioambiental positivo y cuyo subyacente son proyectos o activos elegibles medioambientales, entre los que destacan los relacionados con movilidad limpia, eficiencia energética en edificios y energías renovables. Además se incluyen los relacionados con agua, economía circular, equipamiento y otros. Entre las modalidades de financiación verde se incluyen los préstamos que cumplen con los *Green Loan Principles* (GLP) emitidos por la *Loan Market Association* (LMA), los denominados “*Green Loans*”.

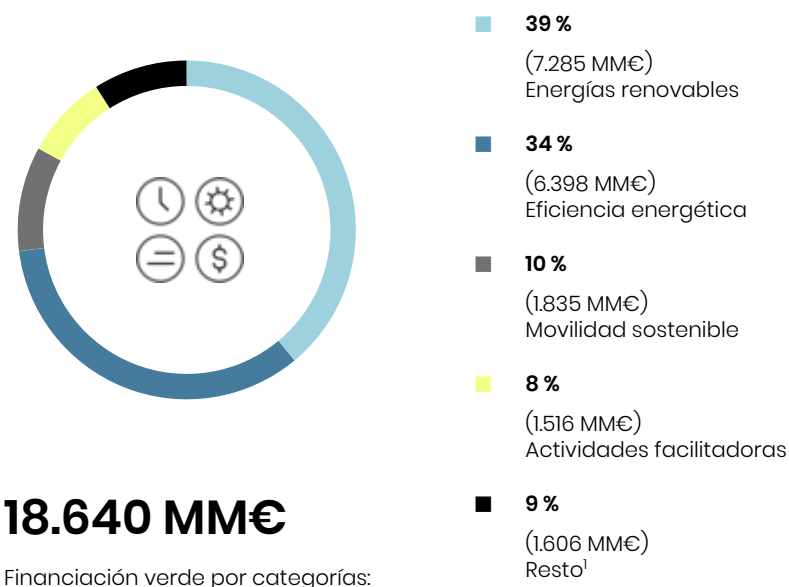
A lo largo del 2025, CaixaBank ha continuado impulsando la financiación verde en distintos ámbitos de su negocio. En el ámbito de **CIB** destacan operaciones a largo plazo como la financiación de 900 MM€ a *Scottish Power* para el desarrollo y construcción de redes eléctricas inteligentes en el Reino Unido, la financiación a *R. Power* destinada a proyectos fotovoltaicos en Portugal y la financiación a *Sonnedix* para un portfolio fotovoltaico regulado en España por importe de 595 MM€.

En banca transaccional, destacan la renovación de la línea de avales por disposiciones de Acciona y los créditos para empresas gestoras de aguas como Emasesa (Aguas de Sevilla). Además, CaixaBank ha promovido activamente la financiación a Comunidades Energéticas Locales, mediante préstamos de MicroBank, anticipos de ayudas y emisiones de avales. Destaca la participación en la comunidad energética CEL Toda Sevilla, integrada por 29 municipios. Esta iniciativa cuenta con una capacidad instalada de 4,5 MW en cubiertas municipales, lo que permitirá que más de 5.000 familias y negocios accedan a energía renovable sin necesidad de disponer de tejados propios.

Asimismo, CaixaBank ha reforzado su apoyo a la financiación verde mediante la formalización de una Línea de Avales con el apoyo del BEI, por 100 MM€, dirigida a impulsar la capacidad de fabricación de componentes de energía eólica marina de Navantia Seaenergies.

En el ámbito de **Empresas** destacan operaciones de financiación de activos elegibles verdes como como la financiación concedida a Blue Healthcare, S.L.

En el ámbito de **Retail**, incluye las hipotecas verdes y eficientes y la financiación a comunidades de propietarios para reformas de eficiencia energética. Adicionalmente, incluye la financiación al consumo por parte de CaixaBank *Payments&Consumer*, fundamentalmente relacionada con movilidad sostenible y la compra de vehículos ECO y cero emisiones, así como instalaciones fotovoltaicas de autoconsumo.



¹ Incluye principalmente financiación de operaciones en los sectores del agua, economía circular y equipamiento industrial.

Energías renovables

Project finance – Energías renovables

Como parte del compromiso con la lucha contra el cambio climático, CaixaBank apoya iniciativas respetuosas con el medio ambiente y que contribuyan a prevenir y mitigar el cambio climático y la transición hacia una economía baja en carbono, principalmente a través de la financiación de energías renovables. En este sentido, una parte relevante es la financiación de proyectos de energías renovables mediante *Project Finance*.

15

Nuevos proyectos concedidos.
11 en 2024

2.259 MM€

Nuevos proyectos financiados.
1.527 MM€ en 2024

72 %

de la financiación se ha destinado a proyectos relacionados con generación de energía fotovoltaica y un **20%** con generación de energía eólica *offshore*. Sobre el total de exposición en *project finance* de la Entidad, los de energías renovables representan un **29%**.

Financiación finalista – Energías renovables

Adicionalmente a las operaciones de *Project finance* de energías renovables, la Entidad también ha concedido financiación finalista para la inversión en energías renovables.

5.026 MM€

Concedidos.
2.878 MM€ en 2024

Eficiencia energética

La financiación destinada a actividades y proyectos orientados a mejorar la eficiencia energética constituye un elemento clave en la reducción de la demanda de energía primaria y, en consecuencia, en la mitigación de emisiones. Este ámbito de actuación representa, uno de los vectores de crecimiento en el desarrollo de la actividad sostenible del Grupo.

En esta categoría se incluyen aquellas iniciativas vinculadas a inmuebles energéticamente eficiente, tanto residenciales como comerciales, abarcando proyectos de nueva construcción y actuaciones de rehabilitación. Asimismo, comprende la financiación de equipamientos diseñados para optimizar el consumo energético.

Hipotecas verdes

El Grupo ha concedido financiación en préstamos hipotecarios a particulares sobre viviendas con certificado de eficiencia energética A o B.

2.365 MM€

Concedidos.
1.901 MM€ en 2024

Financiación de inmuebles energéticamente eficientes

Las operaciones para las cuales se dispone de evidencia documental de un certificado de eficiencia energética con calificación A o B, se consideran medioambientalmente sostenibles. Incluye la reforma de edificios residenciales con criterios de eficiencia energética.

1.484 MM€

Promociones formalizadas con calificación prevista A o B.
940 MM€ en 2024

2.289 MM€

Financiación de Real Estate comercial.
965 MM€ en 2024

247 MM€

Financiación de reformas eficientes.

Movilidad Limpia

El Grupo impulsa la financiación de la movilidad sostenible mediante soluciones de financiación que facilitan la transición hacia vehículos de bajas emisiones. En el ámbito *Retail*, recoge principalmente la financiación de vehículos con distintivo ambiental ECO y CERO, de CaixaBank Payments&Consumer.

219 MM€

En financiación a vehículos con distintivo ambiental CERO o ECO

7.996

Vehículos financiados con distintivo ambiental CERO o ECO

Actividades facilitadoras

Bajo este epígrafe se incluye la financiación a empresas que desarrollan actividades que por sí mismas no conllevan una contribución sustancial a objetivos medioambientales, pero que contribuyen a que otras empresas o actividades si contribuyan de manera sustancial. Se trata de financiación a empresas cuya actividad forma parte de la cadena de valor de actividades de generación de energía renovable, movilidad sostenible o procesos de eficiencia energética.

Financiación social

La **financiación social** es aquella que tiene un impacto positivo en la sociedad. Los criterios para la consideración de actividades de financiación social están recogidos en la Guía de elegibilidad de financiación sostenible y de transición, y se fundamentan en las categorías y criterios de elegibilidad recogidos en el Sustainable Funding Framework de CaixaBank y criterios adicionales alineados con las mejores prácticas y estándares de mercado vigentes, incluidos, los Social Loan Principles de la *Loan Market Association* y los *Social Bond Principles* de ICMA.

Uno de los principales componentes de la financiación social, es la actividad de MicroBank, el banco social del Grupo, que es referente en inclusión financiera a través de microcréditos (**véase apartado “Inclusión social y fomento de la empleabilidad”**).

Adicionalmente, en 2025, CaixaBank ha reforzado su compromiso con la financiación social a través de **CIB**, impulsando iniciativas dirigidas al sector público y a organizaciones sin ánimo de lucro. En este contexto, destaca la financiación de 300 MM€ a la Comunidad de Madrid para proyectos con impacto social positivo, alineados con los criterios de elegibilidad establecidos en el Marco de Financiación Sostenible de la Comunidad de Madrid.

En el ámbito de Banca Transaccional, se han llevado a cabo operaciones relevantes como los *confirmings* y *factorings* con Colegios de Farmacéuticos anticipando los pagos del Sistema Nacional de Salud a las Comunidades Autónomas, así como la financiación mediante *confirming* a colegiados del servicio del turno de oficio del Ilustre Colegio de Abogados y del Colegio de Procuradores, donde se financia su

actividad de ayuda a los inmigrantes en situación de riesgo de exclusión social.

En el ámbito de **Empresas**, la financiación social se basa principalmente en la financiación de vivienda protegida, como la financiación a favor de *Oizon Estate, S.L.*, aunque también destacan financiaciones a favor de proyectos de atención, salud y bienestar como la operación con Grupo 5 Acción y Gestión Social o en el ámbito de la educación como la operación a favor de *O Castro internacional School of A Coruña*.

Por otro lado, CaixaBank ha continuado apoyando financieramente a los afectados por la DANA. En el marco del plan de ayudas, incluye, entre otras, líneas de financiación para empresas, autónomos y particulares y moratorias de préstamos.

2.444 MM€

Concedidos en microcréditos
2.066 MM€ en 2024

290 MM€

Concedidos en vivienda de protección oficial.
368 MM€ en 2024

174 MM€

Concedidos en 2025 en líneas de financiación para los afectados por la DANA de octubre de 2024

Transición y Perfil de Sostenibilidad

En este apartado se describe la **financiación orientada a la transición climática**, así como aquella **financiación que promueve la mejora del perfil de sostenibilidad de las empresas** en su desempeño ambiental, social o de gobernanza.

La financiación de **transición** se refiere a la financiación de actividades y empresas comprometidas con la reducción de emisiones GEI, y engloba:

- | La financiación de actividades para las que no existen tecnologías viables bajas en carbono pero que contribuyen a la transición hacia una economía climáticamente neutral a través de la reducción gradual de emisiones GEI, y
- | La financiación a empresas a través de *Sustainability-Linked Loans* (SLL) que incorporan indicadores clave de rendimiento (KPIs) orientados a la mitigación del cambio climático, como la reducción de la intensidad de emisiones de GEI en sus distintos alcances o el incremento del porcentaje de generación de energía renovable sobre el total de la producción energética de la compañía.

En conjunto, estas modalidades de financiación constituyen un mecanismo relevante para acelerar la transición hacia modelos empresariales y productivos coherentes con los objetivos climáticos a largo plazo.

Por otro lado, destaca la **financiación a empresas que persiguen mejorar su perfil de sostenibilidad** pero que operan en sectores o procesos productivos, no particularmente intensivos en emisiones GEI. Esta financiación sostenible **se estructura en forma de Sustainability-Linked Loans (SLL)** en los que los KPIs se seleccionan en función de las características de la actividad, modelo de negocio y estrategia de la empresa. En este tipo de financiación, los KPIs definidos suelen estar vinculados a ámbitos como la naturaleza (por ejemplo, la reducción de pérdidas de agua), la economía circular (como el porcentaje de materias primas recicladas), la gobernanza (porcentaje de mujeres en puestos directivos) o los aspectos sociales (tales como las horas de formación por empleado), garantizando así que los compromisos asumidos reflejen las prioridades materiales de las empresas.

Bajo el formato de financiación *Sustainability-Linked Loan* (SLL), se incentiva que las empresas realicen un buen desempeño en materia de sostenibilidad al vincular las condiciones de precio de la financiación al cumplimiento de los KPIs fijados en el contrato de préstamo.



El incentivo que supone la mejora de las condiciones de financiación si las empresas cumplen con los objetivos fijados, o la penalización en caso de no cumplir, son factores que contribuyen a la mejora del perfil de sostenibilidad de las empresas.

En la mayoría de las operaciones, un asesor externo evalúa que la selección de los KPIs y la fijación de objetivos se alinee con las recomendaciones de los *Sustainability-Linked Loan Principles* de la *Loan Market Association* (LMA).

En 2025, CaixaBank ha continuado apostando por la concesión de préstamos referenciados a variables de sostenibilidad con el objetivo de ayudar a sus clientes en sus procesos de transición y en la mejora de sus perfiles de sostenibilidad.

En este ámbito, **CIB** ha liderado transacciones destacadas en distintos sectores y geografías, como el préstamo de 200 MM€ vinculado a parámetros de sostenibilidad a Sonae Arauco, una de las mayores empresas del mundo de soluciones basadas en madera y la refinanciación del crédito sindicado de Telefónica por un importe de 5.500 MM€.

En Banca transaccional, destaca la participación en un *factoring* sindicado con Cunext Cooper vinculado a la consecución de dos objetivos orientados a mejorar la eficiencia medioambiental de la sociedad. Asimismo, se ha lanzado el confirming sostenible, diseñado para impulsar la sostenibilidad en la cadena de suministro de los clientes. La primera implantación se ha llevado a cabo con Acciona, permitiendo que más de 4.500 de sus proveedores accedan a condiciones de financiación más ventajosas en función de su desempeño en sostenibilidad.

Por su parte, **Banca Empresas**, ha continuado liderando la financiación ligada a objetivos ASG en diversos sectores, incluyendo el hotelero, industrial, agroalimentario y de salud. Entre las operaciones destacadas se encuentran la financiación otorgada a *Startel Holding B.V.*, vinculada a indicadores de mitigación del cambio climático, así como la financiación a *Fermax Holding Investment, SL*, ligada a indicadores de economía circular o al Grupo *Healthcare* Activos Inmobiliarios, ligada a indicadores de certificados de eficiencia energética y criterios sociales.

En 2025, el Grupo ha continuado apostando por este tipo de financiación concediendo un total de **10.567 MM€** con el objetivo de ayudar a sus clientes en sus procesos de transición y en la mejora de sus perfiles de sostenibilidad.

10.567 MM€

Financiación por categorías



- **79 %**
SLL Mitigación
- **16 %**
SLL Perfil de sostenibilidad
- **5 %**
Actividades de transición

Mecanismo de incentivo para la originación de operaciones sostenibles (verdes y sociales)

CaixaBank cuenta con un marco de emisión de deuda sostenible denominada "*Sustainable Funding Framework*", bajo el que emite instrumentos financieros, como bonos, que financian la actividad de financiación verde, social y/o sostenible del banco. Para impulsar la originación, por parte de los equipos de negocio, de operaciones verdes y sociales elegibles para respaldar la emisión de bonos verdes y sociales, la Entidad tiene establecido un mecanismo interno de incentivo que promueve la financiación sostenible. La aplicación de este incentivo para activos verdes entró en vigor en el ejercicio de 2022 y para activos sociales en 2023.

INTERMEDIACIÓN SOSTENIBLE

La movilización de finanzas sostenible, adicionalmente a la financiación sostenible, incluye la intermediación sostenible, que está compuesta por la participación proporcional de CaixaBank en la emisión y colocación de bonos sostenibles de clientes, el incremento de patrimonio sostenible bajo gestión por CaixaBank Asset Management, VidaCaixa y terceras gestoras y la comercialización de *renting* de movilidad sostenible.

9.468 MM€

Intermediación sostenible en 2025

2.499 MM€

Participación colocación de bonos sostenibles (excluidas emisiones propias)

441 MM€

Comercialización de *renting* de movilidad sostenible

6.528 MM€

Incremento patrimonio sostenible bajo gestión

Participación en la colocación de bonos sostenibles

CaixaBank es firmante de los Principios de los Bonos Verdes desde 2015 (*Green Bond Principles*) establecidos por la International Capital Markets Association (ICMA).

Desde entonces, la Entidad ha participado en la colocación de bonos verdes cuyo importe se ha destinado a proyectos con un impacto climático positivo.

De un total de 32 por 2.499 MM€

Importe de participación¹:

20 por 1.490 MM€

Bonos verdes

6 por 688 MM€

Bonos sostenibles

6 por 321 MM€

Bonos vinculados a la Sostenibilidad (SLB)

¹ Corresponde a la participación proporcional de CaixaBank en la emisión y colocación de bonos sostenibles por parte de los clientes. No incluye la colocación de emisiones propias.



_BONOS VERDES¹

	Volumen (MM€)	Formato	Vencimiento (años)	Cupón	ISIN	Participación emisión	Fecha emisión
	500	Green Sr Unsecured	6.5	3,250 %	XS2967738597	Joint Bookrunner	8/1/2025
	750	Green Sr Unsecured	6.5	3,500 %	XS2978779176	Joint Bookrunner	13/1/2025
	500	Green Sr Unsecured	5	3,250 %	XS2979643991	Global Coordinator	15/1/2025
	12	Green Sr Unsecured	10	4,780 %	XS3017020432	Sole Bookrunner	25/2/2025
	15	Green Sr Unsecured	6.7	4,250 %	XS3036757956	Sole Bookrunner	20/3/2025
	750	Green Sr Unsecured	7	3,250 %	FR001400ZGF2	Joint Bookrunner	30/4/2025
	1.000	Green Sr Unsecured	12	4,000 %	FR001400ZGE5	Joint Bookrunner	30/4/2025
	500	Green Sr Unsecured	20	4,625 %	FR001400ZGD7	Joint Bookrunner	30/4/2025
	500	Green Hybrid	PerNC5.25	4,371 %	FR001400YRU1	Joint Bookrunner	13/5/2025
	500	EU Green Sr Unsecured	5	2,487 %	ES00001010R3	Joint Bookrunner	3/6/2025
	500	Green Sr Unsecured	7	3,750 %	XS3089767183	Global Coordinator; ESG Structuring Agent; Joint Bookrunner	4/6/2025
	500	Eu GB Sr Unsecured	9	3,625 %	FR0014010IN9	Joint Bookrunner	10/6/2025
	600	Green Sr Unsecured	7	3,625 %	XS3104553931	Joint Bookrunner	25/6/2025
	750	Eu Green Sr Unsecured	6	3,000 %	XS3128477521	Joint Bookrunner	15/7/2025
	500	Green Sr Unsecured	10	3,375 %	FR001401IPT9	Joint Bookrunner	24/7/2025

¹Se indica el importe total de la emisión, no solo la participación de CaixaBank.

	Volumen (MME)	Formato	Vencimiento (años)	Cupón	ISIN	Participación emisión	Fecha emisión
	800	Green Sr Unsecured	6	3,125 %	XS3182049935	Global Coordinator	16/9/2025
	500	Green Sr Unsecured	6,5	4,625 %	FR0014012SJ2	Joint Bookrunner	16/9/2025
	500	Green Sr Unsecured	6	3,000 %	XS3188782000	Global Coordinator	22/9/2025
	1.000	Eu Green Hybrid	PerpNC6	3,750 %	XS3224600232	Joint Bookrunner	29/10/2025
	1.000	EU Green Hybrid	30NC7.25	4,375 %	PTEDP6OM0007	Joint Bookrunner	24/11/2025

_BONOS SOSTENIBLES¹

	Volumen (MME)	Formato	Vencimiento (años)	Cupón	ISIN	Participación emisión	Fecha emisión
	1.000	Sustainability Sr Unsecured	10	3,137 %	ES00001010Q5	Joint Bookrunner	5/2/2025
	700	Sustainability Sr Unsecured	10	3,250 %	ES0000106767	Joint Bookrunner	19/2/2025
	1.000	Sustainability Sr Unsecured	10,2	3,300 %	ES0000090953	Joint Bookrunner	4/3/2025
	750	Sustainability Sr Unsecured	10	3,500 %	FR001400ZOT7	Joint Bookrunner	12/5/2025
	500	Sustainability Sr Unsecured	8,5	3,250 %	ES0000090961	Joint Bookrunner	13/5/2025
	500	Sustainability Sr Unsecured	7	2,870 %	ES0001352642	Joint Bookrunner	11/6/2025

¹Se indica el importe total de la emisión, no solo la participación de CaixaBank.

_BONOS VINCULADOS A SOSTENIBILIDAD – SLB¹

	Volumen (MM€)	Formato	Vencimiento (años)	Cupón	ISIN	Participación emisión	Fecha emisión
	250	SLB Sr Unsecured	7.5	4,250 %	XS2775027043	Joint Bookrunner	23/1/2025
	250	SLB Sr Unsecured	11.5	4,625 %	XS2775027472	Joint Bookrunner	23/1/2025
	750	SLB Sr Unsecured	3	2,625 %	XS3008888953	Joint Bookrunner	17/2/2025
	750	SLB Sr Unsecured	6	3,000 %	XS3008889092	Joint Bookrunner	17/2/2025
	500	SLB Sr Unsecured	11	3,500 %	XS3008889175	Joint Bookrunner	17/2/2025
	750	SLB Sr Unsecured	8	4,125 %	XS3040382098	Joint Bookrunner	23/4/2025

¹ Se indica el importe total de la emisión, no solo la participación de CaixaBank.

Comercialización de *renting* sostenible

El Grupo CaixaBank intermedia comercializando operaciones de *renting*, a través del acuerdo con Arval, referente mundial en *renting* y servicios de movilidad. Esta alianza, tiene como objetivo seguir impulsando modelos de movilidad más sostenibles, seguros y eficientes, ayudando a particulares y empresas a acceder a vehículos electrificados mediante contratos flexibles que incluyen servicios integrales como mantenimiento, seguro y asistencia.

420 MM€

Intermediados en vehículos con distintivo ambiental CERO o ECO

15.469

Vehículos intermediados con distintivo ambiental CERO o ECO



Inversión Responsable

El Grupo CaixaBank, del que CaixaBank Asset Management y VidaCaixa forman parte, está **comprometido con la integración de criterios ASG** en las inversiones, entendido como no sólo ofrecer rentabilidad económica para los inversores, sino también promover una gestión **coherente con la creación de valor para toda la sociedad**, persiguiendo un beneficio social y ambiental.

La inversión responsable está sentando las bases para transitar hacia un futuro más sostenible. En este sentido, el Grupo CaixaBank innova, asesora y promueve soluciones de inversión para que sus clientes y la sociedad puedan avanzar en el camino de la sostenibilidad.

En 2025, el Grupo ha seguido avanzando en su compromiso con una gestión responsable de las inversiones, integrando criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en sus procesos. Este enfoque se ha desarrollado en línea con la normativa europea en materia de finanzas sostenibles (*véase apartado “Gestión del riesgo ASG – Gestión del riesgo ASG en la actividad de gestión de activos”*).

Además, se ha trabajado para que la oferta de productos y servicios responda a las necesidades de los clientes que buscan soluciones con impacto positivo, garantizando al mismo tiempo transparencia, calidad y especialización.

La contribución de la inversión responsable en la movilización de finanzas sostenibles

En 2025 la contribución ha sido de **6.528 MME**. Se debe tomar en consideración que en el KPI de movilización no se incluye el efecto del mercado en los activos y en el caso de CaixaBank Asset Management, corresponde al incremento neto, y en VidaCaixa el incremento bruto. Adicionalmente, se incluye la intermediación de fondos sostenibles de terceras gestoras.

¹ Incluye Gestión Discrecional de carteras de CaixaBank, los fondos de inversión de CaixaBank Asset Management y los fondos de pensiones, EPSV y Unit Linked de VidaCaixa, así como de sus respectivas gestoras dependientes.

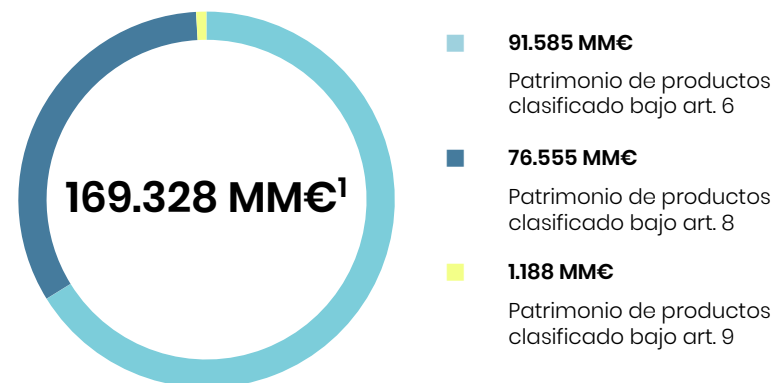
_PATRIMONIO DE PRODUCTOS COMERCIALIZADOS BAJO SFDR

46 %

Del patrimonio tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR

100 %

De los activos bajo gestión con consideraciones de aspectos ASG



_RECONOCIDOS POR LAS GESTIONES EN LAS INVERSIONES



FundsPeople Awards España 2025

En la tercera edición de los premios *FundsPeople Awards España* **CaixaBank Asset Management ha recibido el premio a 'Mejor Gestora Española en selección de fondos 2025' y VidaCaixa el premio a 'Mejor Gestora de Alternativos'**.



Awards VidaCaixa 2025

VidaCaixa ha recibido el premio al 'Mejor Plan de Pensiones de Renta Variable Global de 2024', gracias al fondo CaixaBank RV Internacional PP, en la XXXVI edición de los premios Expansión Allfunds.



Por primera vez, todas las entidades del Grupo CaixaBank adheridas a los **Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI)** han alcanzado la máxima calificación en el módulo más representativo: Policy Governance & Strategy. CaixaBank Asset Management ha obtenido **la máxima calificación** con 5 estrellas en 8 de los 10 módulos evaluados.

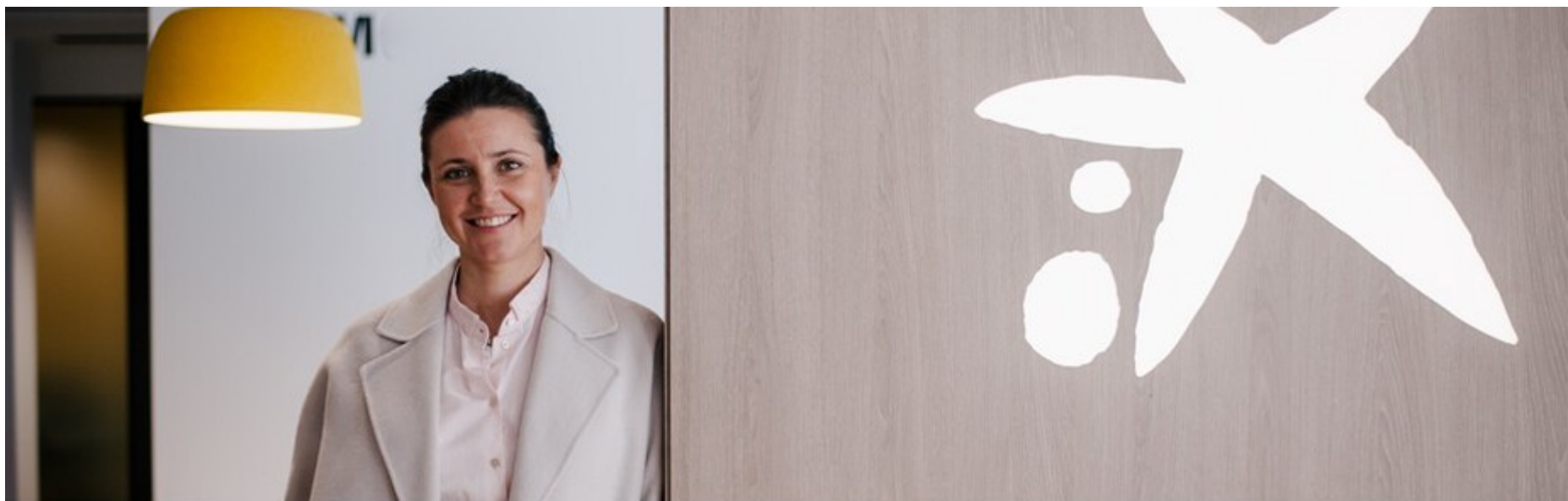
Recursos gestionados de clientes – VidaCaixa



España ¹		Portugal ²	
130.413 MM€	123.864 MM€	9.092 MM€	8.070 MM€
En 2025	En 2024	En 2025	En 2024
100 % De los activos bajo gestión con consideración de aspectos ASG en 2025 (según criterios de UNPRI)			

¹ Incluye el negocio de vida y de planes de pensiones de VidaCaixa, S.A

² Incluye el negocio de vida y planes de pensiones de BPI Vida e Pensões, participada al 100 % por VidaCaixa, S.A.



Resultado de la integración de riesgos ASG

_DISTRIBUCIÓN DEL PATRIMONIO DE PRODUCTOS BAJO SFDR

2025

Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6

29,8 %

15.482 MM€

43,0 %

3.373 MM€

Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 8

70,2 %

36.545 MM€

57,0 %

4.464 MM€

Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 9

0 %

6 MM€

0 %

0 MM€

España

52.033 MM€

70,3 %¹

Del patrimonio tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR (36.551 MM€)

Portugal

7.837 MM€

57,0 %

Del patrimonio tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR (4.464 MM€)

2024

Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6

28,7 %

14.023 MM€

44,3 %

3.072 MM€

Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 8

71,3 %

34.759 MM€

55,7 %

3.855 MM€

Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 9

0 %

7 MM€

0 %

0 MM€

España

48.789 MM€

71,3 %¹

Del patrimonio tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR (34.759 MM€)

Portugal

6.927 MM€

55,7 %

Del patrimonio tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR (3.855 MM€)

¹ Porcentaje e importes informados sobre Planes de Pensiones, EPSV y United Linked (se excluyen seguros bajo SFDR). El porcentaje calculado sobre planes y seguros afectados por la SFDR alcanza a cierre del ejercicio el 53%.

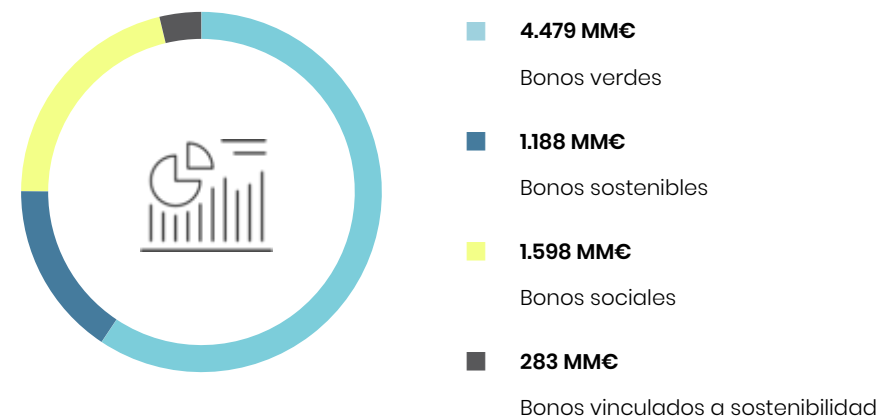
_IMPACTO Y RESULTADOS DEL PLAN DE IMPLICACIÓN

Impacto

Exposición a bonos ASG

7.548 MM€

7.103 MM€ EN 2024



Engagement

5	344	17 %
Diálogos colectivos. ¹	Debida diligencia ASG con gestoras externas.	De la inversión en compañías sujeta a procesos de <i>Engagement</i> .
6 en 2024	379 en 2024	16 % en 2024
202	10	268
Diálogos con compañías sobre temas ASG	Diálogos con gestoras externas sobre temas ASG.	Temáticas ASG tratadas en los diálogos con compañías.
185 en 2024	10 en 2024	247 en 2024

Proxy Voting

534	26
Juntas generales de accionistas votadas durante el ejercicio.	Juntas donde se ha votado en contra miembros del consejo por motivos de controversias ASG o de riesgo climático.
536 en 2024	18 en 2024
61	58
Juntas donde se ha votado a favor de propuestas de los accionistas.	Juntas donde se ha votado a favor de propuestas de los accionistas en materia medioambiental y social.
141 en 2024	94 en 2024

¹ Diálogos incluye aquellos activos a 31/12 así como aquellos iniciados y finalizados dentro del ejercicio 2025.

Activos bajo gestión – CaixaBank Asset Management



España ¹		Portugal ²		Luxemburgo ³	
115.261 MM€	103.597 MM€	7.767 MM€	6.894 MM€	2.815 MM€	961 MM€
En 2025	En 2024	En 2025	En 2024	En 2025	En 2024

100 %

De los activos bajo gestión con consideración de aspectos ASG en 2025 (según criterios de UNPRI)

¹ Incluye el negocio de fondos, cartera de gestión discrecional y sicav's de CaixaBank Asset Management SGIC.

² Incluye el negocio de fondos mobiliarios e inmobiliarios y carteras de gestión discrecional de BPI Gestão de Ativos SGFIM, participada al 100 % CaixaBank Asset Management.

³ Incluye el negocio de fondos y sicav's de CaixaBank Asset Management.

España	Portugal
58.165 MM€	3.676 MM€
Gestión discrecional de carteras	Gestión discrecional de carteras
51.746 MM€ en 2025	3.366 MM€ en 2024



CaixaBank AM es la única gestora de fondos europea en obtener el "Sello EFQM 600" por su estrategia centrada en la excelencia, la innovación y la sostenibilidad.



Iniciativas para el impulso de las Finanzas sostenibles:

Comillas Icade juntamente con CaixaBank Asset Management impulsan el **Observatorio de Finanzas Sostenibles** que facilita la comprensión de los riesgos y oportunidades que supone la transición a una sociedad más sostenible, con una visión inclusiva de los sectores implicados y afectados.

Resultado de la integración de riesgos ASG

_DISTRIBUCIÓN DEL PATRIMONIO DE PRODUCTOS BAJO SFDR

2025

Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6

67,9 %

71.433 MM€

30,5 %

1.297 MM€

Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 8

31,2 %

32.786 MM€

65,0 %

2.760 MM€

Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 9

0,9 % 4,5 %

991 MM€

191 MM€

España

105.210 MM€

32,1 %³

Del patrimonio tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR (33.778 MM€)

Portugal

4.248 MM€

69,5 %

Del patrimonio tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR (2.951 MM€)

2024

Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6

67,0 %

63.478 MM€

31,1 %

1.150 MM€

Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 8

31,7 %

30.058 MM€

64,0 %

2.371 MM€

Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 9

1,3 %

1.217 MM€

4,9 %

183 MM€

España

94.752 MM€

33,0 %

Del patrimonio tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR (31.275 MM€)

Portugal

3.705 MM€

69,0 %

Del patrimonio tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR (2.554 MM€)

¹ Incluye el negocio de fondos, cartera de gestión discrecional y sicav's de CaixaBank Asset Management SGIC.

² Incluye el negocio de fondos mobiliarios e inmobiliarios y carteras de gestión discrecional de BPI Gestão de Ativos SGFIM, participada al 100 % CaixaBank Asset Management.

³ Incluye el negocio de fondos y sicav's de CaixaBank Asset Management Luxembourg, S.A.

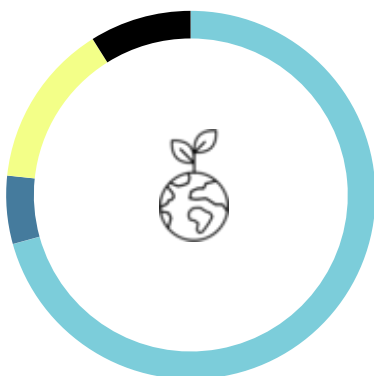
_IMPACTO Y RESULTADOS DEL PLAN DE IMPLICACIÓN

Impacto

Exposición a bonos ASG

7.442 MM€

5.599 MM€ EN 2024



- **5.262 MM€**
Bonos verdes
- **445 MM€**
Bonos sostenibles
- **1.071 MM€**
Bonos sociales
- **664 MM€**
Bonos vinculados a sostenibilidad

Engagement

3

Diálogos colectivos

4 en 2024

191

Debida diligencia ASG con gestoras externas y diálogos con terceras gestoras

182 en 2024

42

Diálogos sobre aspectos Medioambientales

60 en 2024

134

Diálogos sobre aspectos Sociales y vulneración de tratados internacionales

145 en 2024

131

Diálogos sobre aspectos de Gobernanza y otros diálogos con varias temáticas

136 en 2024

Proxy Voting

1.268

Juntas generales de accionistas votadas durante el ejercicio.

1.010 en 2024

28

Juntas donde se ha votado en contra miembros del consejo por motivos de controversias ASG o de riesgo climático.

25 en 2024

163

Juntas donde se ha votado a favor de propuestas de los accionistas.

194 en 2024

64

Juntas donde se ha votado a favor de propuestas de los accionistas en materia medioambiental y social.

96 en 2024

ÍNDICES Y RATINGS ASG



CaixaBank consolida por quinto año consecutivo la máxima puntuación de "A" en CDP Climate por su actuación contra el cambio climático y renueva por duodécimo año consecutivo la categoría *Leadership*. En CDP Water, la Entidad ha obtenido un rating "B", por encima de la media del sector.



CaixaBank ha obtenido la máxima calificación en el **rating de MSCI, AAA** y la **categoría Leader** por su buena gestión de la sostenibilidad en término de gobernanza, descarbonización y gestión de los riesgos ambientales, así como por su gestión del capital humano.



CaixaBank ha obtenido un **ESG Risk Rating de 9,5, Negligible Risk** por Sustainalytics. La gestión del riesgo ASG es considerada *"strong"*.



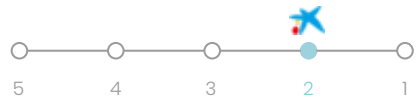
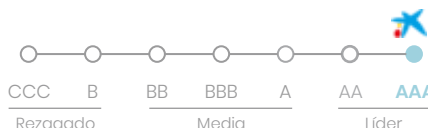
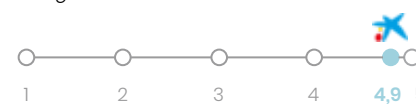
Incluido en el S&P Global Sustainability Yearbook **2026** por **decimotercero año consecutivo** y distinguida con el reconocimiento **Top 10 %, S&P Global ESG Score 2025**, por su excelente desempeño en sostenibilidad.

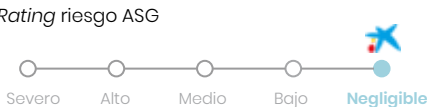
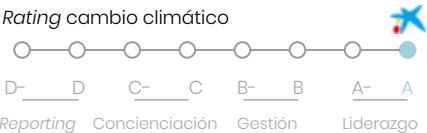
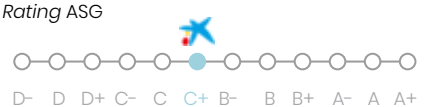


CaixaBank ha sido valorada por **FTSE** con una **nota de 4,9** sobre 5, muy por encima de la media del sector y forma parte de la serie de índices FTSE4Good Index Series.



Amplio reconocimiento por parte de los principales índices y agencias de *ratings* de sostenibilidad.

CaixaBank	Peor – Escala – Mejor	Destacados
	ESG Entity Rating Score (solicited) 2 	ESG Entity Rating Score. Primera inclusión en 2023. Última actualización septiembre 2025. CaixaBank es el banco español con la mejor puntuación y único banco español que cuenta con la modalidad <i>solicited</i> ASG de <i>Sustainable Fitch</i>. Analista de referencia: <i>Sustainable Fitch</i>.
	Puntuación en sostenibilidad 88 	<i>DJBIC World, DJBIC Europe.</i> Incluido ininterrumpidamente desde 2012. 88 puntos sobre 100 en el Corporate Sustainability Assessment (CSA) 2025. Analista S&P.
	AAA (Líder) Rating ASG 	CaixaBank forma parte del MSCI ESG <i>Leader Index</i>. Primera inclusión en 2015. Última actualización octubre 2025. Líder en la categoría de <i>Financing Environmental, Governance</i>, y destaca por encima de la media en <i>Human Capital Development</i> y <i>Access to Finance</i>. Analista MSCI ESG.
	4,9 Rating ASG 	FTSE4Good Index Series Primera inclusión en 2011. Última actualización junio 2025 <i>Rating</i> global por encima de la media sectorial (4,9 vs. 2,7 media sector) Analista FTSE Russell

CaixaBank	Peor – Escala – Mejor	Destacados
 	Negligible (9,5)	Rating riesgo ASG  Severo Alto Medio Bajo Negligible STOXX Global ESG. Primera inclusión en 2013. Última actualización en septiembre de 2025. Exposición de riesgos ASG "negligible". La gestión del riesgo en materia ASG de CaixaBank es considerada "strong". Analista Sustainalytics.
	A (Liderazgo)	Rating cambio climático  Reporting Conciliación Gestión Liderazgo Primera inclusión 2012. Última actualización diciembre 2025. Presente en la A List por 5º año consecutivo con la máxima puntuación "A". 12º año consecutivo en la categoría de "Leadership" por transparencia corporativa y acción sobre el riesgo climático. En 2025, CaixaBank se ha presentado por primera vez a la evaluación del cuestionario relativo al Agua, obteniendo un rating de B, por encima de la media del sector (C). Analista CDP.
	C+ Categoría: Prime Transparencia: Muy alto Decile rank: #1	Rating ASG  D- D D+ C- C C+ B- B B+ A- A+ Nivel de transparencia  Muy bajo Bajo Medio Alto Muy alto ISS ESG Europe Governance QualityScore Index, Solactive ISS ESG index Series. Primera inclusión 2013. Última actualización diciembre 2025. Se mantiene en el rating C+, categoría Prime y decil 1 del ranking. Nivel de transparencia "muy alto". Analista ISS ESG.
	1	Puntuación ASG  10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 Actualización mensual, última actualización diciembre 2025. Máxima puntuación en las tres dimensiones de ISS ESG Quality Score: Medioambiental, Social y Gobernanza. Analista ISS.

CaixaBank forma parte de los índices IBEX ESG e IBEX ESG *Weighted*, desde su creación en 2023 por parte de BME, Bolsas y Mercados Españoles. Actualmente estos índices están formados por un total de 49 compañías cotizadas españolas.

Adicionalmente, CaixaBank colabora y mantiene un diálogo activo con otros de los principales grupos de interés para la Entidad en materia ASG, como son las principales ONG u otras organizaciones, con el fin de recoger qué asuntos valoran más y qué percepción tienen de la gestión de la Entidad al respecto.

Otros analistas/ratings ASG con valoración actual de CaixaBank:



ADHESIONES Y ALIANZAS

TRANSVERSALES



Iniciativa internacional de la ONU. Participación en grupos de aprendizaje como Derechos Humanos, formación para los proveedores del grupo; Programa de Capacitación de Proveedores Sostenibles y cumplimiento del informe de progreso anual. CaixaBank (2005); CaixaBank AM (2011), VidaCaixa (2009); MicroBank (2009), BPI (2020) y CaixaBank Tech (2024).



UNEP FI promueve las finanzas sostenibles y la integración de aspectos ambientales y sociales en el negocio CaixaBank (2018) y BPI (2023). Los Principios, por su parte, son una iniciativa voluntaria para promover la alineación de la actuación de los bancos con los ODS y el Acuerdo de París. Participación en grupos de trabajo por parte de CaixaBank (2019) y BPI (2023).



Impulsan la gestión de inversiones con base en criterios ambientales, sociales y de buen gobierno. Anualmente se publican las actividades de inversión, VidaCaixa (2009), CaixaBank AM (2016) y BPI Gestão de Ativos (2019).



Iniciativa que fomenta el desarrollo y ampliación de las soluciones innovadoras de gestión de riesgos y seguros que contribuyan a la sostenibilidad medioambiental, social y económica. Publicación del reporte de como VidaCaixa aplica los 4 principios. VidaCaixa (2020).



Promoción de la inversión sostenible y responsable en España. CaixaBank (2011). Anualmente se publican las actividades de inversión.



Persigue la consecución de los ODS mediante el fomento de las inversiones de impacto. CaixaBank ostenta la presidencia del Spanish National Advisory Board (SpainNAB, capítulo español de GSG Impact) desde julio de 2024, tras la renovación de su Junta Directiva (CaixaBank 2019). La alianza permite evaluar e impulsar la inversión de impacto.



Alianza de empresas multinacionales unidas con un objetivo común: crear una forma de medir y comparar el valor de la contribución realizada por las empresas a la sociedad, la economía y el medioambiente. La alianza convierte los impactos sociales y medioambientales en datos financieros comparables. CaixaBank (2024).

_OTRAS ADHESIONES Y ALIANZAS

FORÉTICA	DIRSE
BARCELONA FINANCE CLUSTER	UN TOURISM
GRACE	BSCD Portugal



Aplicamos principios/guías



Participamos en grupos de trabajo



Establecidos objetivos relacionados



Miembros fundadores, promotores y/o representantes en órganos de gobierno



Diálogos colaborativos

MEDIOAMBIENTE Y CLIMA



Grupo asesor de instituciones que publica recomendaciones y pautas de divulgación para incorporar la naturaleza en los informes corporativos. Permite reforzar criterios de evaluación, medición y reporting de naturaleza en la entidad. CaixaBank (2023).



Alianza de instituciones financieras para desarrollar e implementar una metodología de medición y reporting de emisiones de gases de efecto invernadero asociadas con préstamos e inversiones. Utilización de la metodología en la entidad. CaixaBank (2021).



Alianza de instituciones financieras para desarrollar un estándar de evaluación y divulgación del impacto y las dependencias de los préstamos en inversiones en biodiversidad. La entidad utiliza esta metodología para evaluar la biodiversidad. CaixaBank (2024).



Compromiso para aplicar un marco voluntario de gestión de riesgos para determinar, evaluar y gestionar el riesgo ambiental y social en la financiación de proyectos. CaixaBank (2007).



Iniciativa que impulsa el diálogo con las compañías del mundo con mayores niveles de emisiones con efecto invernadero. VidaCaixa (2018), CaixaBank AM (2018), BPI Gestao Activos (2018), BPI Vida e Pensoes (2018).



Promueve el crecimiento económico ligado a una economía sostenible, circular y eficiente a través de la colaboración público-privada. CaixaBank es socio fundador. CaixaBank (2016).



Marco establecido por el *Global Maritime Forum* para evaluar y divulgar la alineación climática de las carteras de financiación del transporte marítimo. CaixaBank (2022).



Promovidos por Climate Aligned Finance Standard for the Aviation Sector, para que las instituciones financieras puedan medir y divulgar la alineación climática de sus préstamos de aviación. CaixaBank (2024).



Iniciativa de diálogo colaborativo impulsada por PRI y que busca promover los objetivos del Marco Mundial de Biodiversidad de Kunming-Montreal. CaixaBank AM (2023), VidaCaixa (2023), BPI Gestao Activos (2023).



European Green Hydrogen Alliance. Promueve y desarrolla la producción de hidrógeno verde renovable como motor de descarbonización para alcanzar los objetivos climáticos de la Unión Europea. CaixaBank (2021).



Impulsa y desarrolla la producción de hidrógeno verde renovable como motor de la descarbonización con el objetivo de alcanzar los objetivos climáticos de la Unión Europea (2024).



Iniciativa mundial, dirigida por *asset owners* y apoyada por *asset managers*, que permite a los inversores evaluar el desempeño de una empresa y su progreso hacia la economía baja en carbono. CaixaBank AM (2023) y BPI Gestao de Ativos (2023).



Alianza multiactor, que surge con el objetivo de avanzar en la promoción de la descarbonización de la demanda de energía térmica en España, facilitando que se mantenga en una senda compatible con el objetivo del Acuerdo de París de limitar el calentamiento global. CaixaBank participa en los diferentes encuentros y sesiones de trabajo de trabajo. CaixaBank (2025)



Iniciativa impulsada por Naciones Unidas y PRI que implica el compromiso de realizar una transición de sus carteras hacia un nivel de emisiones netas de gases de efecto invernadero cero en 2050. VidaCaixa (2022).



Aplicamos principios/guías



Participamos en grupos de trabajo



Establecidos objetivos relacionados



Miembros fundadores, promotores y/o representantes en órganos de gobierno



Diálogos colaborativos

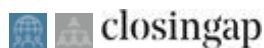
_OTRAS ADHESIONES Y ALIANZAS

| PLATAFORMA NACTIVA

| ACT4 NATURE

| ANESE

GOBERNANZA



Alianza de empresas que actúa como clúster de referencia, con colaboración Público-privada, y que analiza el coste de oportunidad económico y social de la brecha de género. Participación en grupos de trabajo y eventos anuales. CaixaBank (2021).



Principios promovidos por las Naciones Unidas para promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer en el trabajo y la comunidad. Participación en eventos online y formaciones. CaixaBank (2013) y BPI (2021).



Target Gender Equality, promovido por el Pacto Mundial con el objetivo de aumentar la representación de las mujeres en los consejos de administración y en los puestos de dirección ejecutiva. Participación en actividades y programas formativos. CaixaBank (2020).



Asociación española sin ánimo de lucro que fomenta un ambiente inclusivo y respetuoso con la diversidad LGTBI en el entorno laboral. Asistencia a talleres y sesiones online. CaixaBank (2022).



El referente del sector financiero en materia de diversidad e inclusión para la mujer. CaixaBank (2014) BPI (2021).

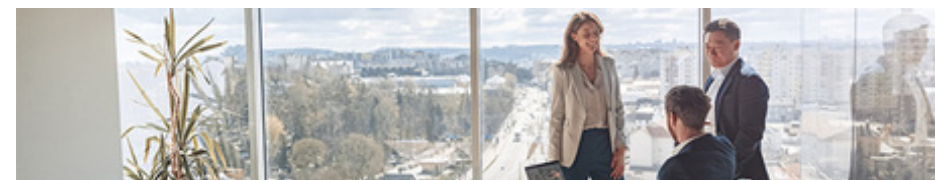
_ OTRAS ADHESIONES Y ALIANZAS

| **ALIANZA STEAM PARA EL TALENTO FEMENINO**

| **CEO POR LA DIVERSIDAD**

| **DIVERSITY LEADING COMPANY**

| **EJE&CON**



SOCIAL



Alianza con la Fundación "la Caixa", una de las mayores fundaciones del mundo.

Collective Commitment to Financial Health and Inclusion



Iniciativa para fomentar la mejora de la salud y la inclusión financiera de clientes y sociedad en general. Participación en grupos de trabajo para profundizar en temas de inclusión financiera. CaixaBank (2021).



Advance es una iniciativa de diálogo colaborativo impulsada por PRI para influir en compañías y otras instituciones para actuar en materia de derechos humanos y sociales. Participación en diálogos colaborativos y apoyo público a la iniciativa CaixaBank AM (2022), VidaCaixa (2022), BPI Gestao Activos (2022).



Fomentar el lenguaje claro y accesible como fundamento de los valores democráticos. Incorporar proyectos en favor de la accesibilidad del lenguaje. CaixaBank (2024).

_ OTRAS ADHESIONES Y ALIANZAS

| **EUROPEAN MICROFINANCE NETWORK**

| **Fundación Seres**

| **PROGRAMA FUNCAS DE ESTÍMULO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA PROMOVIDA POR CECA**

 **Aplicamos principios/guías**

 **Participamos en grupos de trabajo**

 **Establecidos objetivos relacionados**

 **Miembros fundadores, promotores y/o representantes en órganos de gobierno**

 **Diálogos colaborativos**

Ciberseguridad

*En 2025 se ha cerrado el **Plan Estratégico de Seguridad de la Información 2023-2025** habiéndose cumplido todos los objetivos y se inicia el **Plan Cosmos**, orientado a transformar el ecosistema tecnológico del Grupo.*

Durante el 2025, el número de ciberataques ha continuado incrementando, en un entorno cada vez más complejo. Destacan entre los principales tipos de ciberataques, los vinculados al fraude, el *ransomware* en todo tipo de empresas, la utilización de la Inteligencia Artificial (IA) en ataques más sofisticados y automatizados, el *malware*, los ataques a proveedores de servicios, y los ataques a infraestructuras críticas llevadas a cabo por diferentes grupos relacionados con conflictos geopolíticos.

En este contexto, **el Grupo CaixaBank sigue reforzando los controles de prevención, detección y respuesta**, así como, aplicando la metodología de revisión continua de riesgos y monitorizando de forma exhaustiva las amenazas globales con el objetivo de evitar que estos ciberataques lleguen a materializarse.

En el marco del **Plan Director de Seguridad de la Información 2025**, se han implantado iniciativas orientadas a reforzar capacidades críticas, en identidad digital, securización del desarrollo de software, prevención de fuga de datos, control de la ciberseguridad en proveedores, impulso de la cultura de ciberseguridad, automatización de procesos de identificación, detección y respuesta con capacidades de IA adaptativas, y desarrollo de planes de resiliencia ante desastres o ciberataques disruptivos.

En 2025 se ha cerrado el Plan Estratégico de Seguridad de la Información 2023-2025 habiéndose cumplido todos los objetivos y se ha iniciado el **Plan Cosmos**, orientado a transformar el ecosistema tecnológico del Grupo, incluyendo el ámbito de seguridad de la información.

IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Atendiendo a la relevancia de la tecnología en la interacción con los clientes y para el desarrollo del negocio del Grupo, **CaixaBank identifica el riesgo tecnológico como un riesgo de primer nivel dentro de su Catálogo corporativo de riesgos**. Dentro de los procesos estratégicos de riesgos para la identificación, medición, seguimiento y control de los riesgos, **(véase apartado “Gestión del Riesgo”)**, y enmarcado dentro del riesgo tecnológico, el riesgo de seguridad de la información se evalúa de forma periódica (en el marco del *Risk Assessment*), y cuando se producen cambios significativos que puedan afectar al perfil de riesgo.

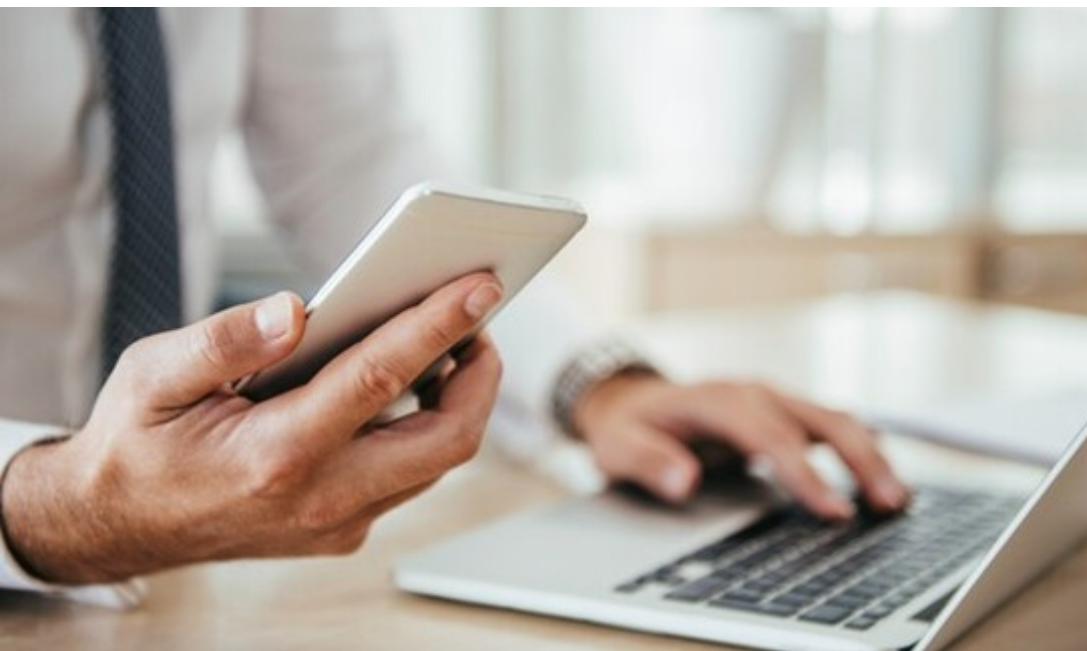
Los resultados de los procesos de identificación, medición, seguimiento y control de riesgos son utilizados para valorar los riesgos de seguridad de la información e identificar las contramedidas adicionales necesarias para mantener el riesgo dentro del apetito definido por el Grupo, así como para priorizar la dedicación de esfuerzos y recursos de cada una de las iniciativas de despliegue de contramedidas.

Adicionalmente, en la identificación y análisis de los riesgos CaixaBank cuenta con el asesoramiento del *Information Security Advisory Board* (ISAB), compuesto por 15 expertos independientes con amplia experiencia en distintos ámbitos de la Seguridad de la Información. Este grupo aporta una visión estratégica basada en conocimiento y experiencia contrastada. Este año, se realizó un workshop centrado en la identificación y análisis de riesgos de alto impacto y baja probabilidad, así como en las amenazas clave que podrían surgir en los próximos años.

Como se ha mencionado en el **apartado “Análisis de Materialidad”**, se han identificado dos riesgos materiales en materia de seguridad de la información, en los que se agrupan todos los riesgos de seguridad de la información identificados en los procesos internos previamente mencionados:

- | Exposición a un ciberataque debido a la no ejecución o ejecución incorrecta de las adecuadas medidas de protección del sistema.
- | Fuga de información ante un ataque informático / cibernético.

Con el objetivo de mitigar estos riesgos, el Grupo, cuenta con un **marco de gobierno robusto, un entorno de control eficaz, un modelo corporativo** con un equipo cualificado y el Plan Cosmos (**véase apartado “Plan Cosmos”**), cuyos objetivos están alineados con el Plan Estratégico del Grupo 2025-2027. La ejecución de este Plan, en el ámbito de seguridad de la información, se realiza a través del **Plan Director de Seguridad de la Información**, en el que se concretan los proyectos a desarrollar durante el año en curso (**véase apartado “Principales actuaciones llevadas a cabo en 2025”**).



MARCO DE GOBIERNO

CaixaBank cuenta con un marco de gobierno de la seguridad de la información que se estructura en torno a unos **Órganos de gobierno** que realizan la supervisión, a la **Política Corporativa de Seguridad de la Información**, al **Comité de Seguridad de la Información** y a un **marco de control interno** con una **gestión de riesgos certificada** por los más altos estándares (**véase apartado “Entorno de Control”**).

El principal órgano de este marco de gobierno es la **Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital**, entre cuyas funciones se encuentra el seguimiento de la estrategia de tecnología y ciberseguridad y de la gestión de riesgos de ciberseguridad. Esta Comisión asiste al Consejo de Administración en la supervisión y seguimiento de los riesgos tecnológicos a los que se encuentra expuesto el Grupo (**véase apartado “Gobierno corporativo”**).

La **Política** define el marco de gobierno, las funciones, los roles y los principios generales para la gestión de la ciberseguridad en todo el Grupo, incluido el rol del responsable global de seguridad de la información (**CISO – Chief Information Security Officer**), que es el responsable de la ejecución de la estrategia y de reportar a los Órganos de Gobierno y Gestión. En este sentido, reporta de forma periódica la evolución de las principales métricas, así como la ejecución de la estrategia.

Además, el **Comité de Tecnología y Seguridad de la Información** es el responsable de supervisar la aplicación de la Política y la ejecución de la estrategia de seguridad de la información, así como de la efectiva implantación de las distintas iniciativas.

POLÍTICA CORPORATIVA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Como marco de gestión de los riesgos de seguridad de la información, el Grupo CaixaBank cuenta con la Política Corporativa de Seguridad de la Información¹ cuyo objetivo es definir los principios corporativos sobre los cuales deberán basarse las actuaciones a realizar en el ámbito de la seguridad de la información para lograr los objetivos definidos en este ámbito:

- | Definir las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para mitigar el riesgo sobre la seguridad de la información del Grupo.
- | Asegurar la evaluación de las decisiones en materia de seguridad de la información para preservar el equilibrio entre rentabilidad y los riesgos.
- | Mantener una gestión adecuada de este riesgo, en consonancia con el Marco de Apetito al Riesgo, cuyo resultado se debe situar en el perfil de riesgo medio-bajo que ha determinado el Consejo de Administración para el Grupo.
- | Cumplir los requisitos regulatorios y las expectativas supervisoras.

La Política se basa en los principales estándares internacionales y está alineada con la Política corporativa de gestión del riesgo tecnológico (**véase apartado “Gestión del Riesgo”**) y con las expectativas de los grupos de interés. Se revisa anualmente por parte del Consejo de Administración con el fin de mantener y mejorar los niveles de seguridad del Grupo. La última revisión se ha realizado en el mes de septiembre 2025.

Se describen todas las políticas en materia de sostenibilidad en el **apartado “Marco de políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad”**.

COMITÉ DE TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Constituye el máximo órgano ejecutivo y decisorio para todos los aspectos relacionados con la Seguridad de la Información a nivel corporativo, cuya presidencia recae en un miembro del Comité de Dirección y la Secretaría recae en el CISO corporativo del Grupo CaixaBank.

Es responsable de garantizar la seguridad de la información en el Grupo mediante la aplicación de la Política corporativa de Seguridad de la información y la mitigación de los riesgos y debilidades identificadas.



Frecuencia
Trimestral



Dependencia
Comité de
Dirección



Riesgos
gestionados
Conducta y
cumplimiento /
Tecnológico

5 reuniones² del Comité en 2025

En 2025 con motivo de la ampliación y redefinición de las funciones asignadas al Comité de Seguridad de la Información, y en particular de la incorporación de las competencias relativas a la definición y revisión del plan de gestión de riesgos TI, de la Política Corporativa de Seguridad de la Información y de la Política de Gestión de Riesgo TI se ha renombrado, como Comité de Tecnología y Seguridad de la Información.

¹ Son públicos unos principios de esta Política en la web corporativa: https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Principios_actuacion_politica_seguridad_informacion_ESP.pdf

² 4 ordinarios y 1 extraordinarios.

ENTORNO DE CONTROL

El marco de control interno del Grupo está integrado en el sistema de gobierno interno del Grupo, alineado con el modelo de negocio. Sus directrices se configuran sobre la base del “modelo de tres líneas de defensa”. En el ámbito de la seguridad de la información, estas 3 líneas de defensa están formadas por las áreas de Seguridad de la Información, Control de Riesgos No Financieros y Auditoría Interna. Además de los controles internos y de las revisiones de las respectivas líneas de defensa, CaixaBank está sometida a la supervisión del regulador bancario.



El marco de control interno de la ciberseguridad se basa en el modelo de Tres Líneas de Defensa que garantiza la estricta segregación de funciones y la existencia de varias capas de control independiente.

CERTIFICACIONES

Además de las revisiones de seguridad, las evaluaciones de las líneas de defensa, las inspecciones realizadas por las autoridades supervisoras y las auditorías llevadas a cabo por terceros (como SWIFT, IBERPAY, TARGET2, PCI, entre otros), así como la auditoría financiera anual que incluye aspectos relacionados con la seguridad de la información, **CaixaBank mantiene de forma anual certificaciones reconocidas internacionalmente en el ámbito de la seguridad de la información**, como la ISO 27001, que certifica todos los procesos de ciberseguridad del Grupo incluyendo el CSIRT, y el Esquema Nacional de Seguridad en la pasarela de pagos que ofrece el Grupo a la administración pública.

PRINCIPALES CERTIFICACIONES



MEDICIÓN DE CAPACIDADES

Con el objetivo de evaluar su entorno de control, conocer su nivel de ciberseguridad y determinar, a partir de este nivel, en qué posición se encuentra respecto a la industria, CaixaBank participa en diferentes ejercicios con calificaciones estandarizadas. En estos ejercicios se realizan una serie de pruebas que permiten **evaluar determinadas capacidades en materia de ciberseguridad. CaixaBank ocupa las primeras posiciones dentro del sector bancario a nivel nacional.**

BENCHMARKS

	ISMS ₂	DJSI ₃	CSF ₄
CaixaBank	8,3/10	97/100	4,16/5
PEERS	7,2/10	—	3,46/5

BITSIGHT₁



¹ Rating externo de Bitsight (escala 900-0).

² Ciberejercicios Multisectorial 2025 ISMS Forum.

³ Dow Jones Sustainability Index (DJSI) 2025. Information Security. Véase apartado “Índices y ratings ASG”.

⁴ Cyber Strategy Framework (CSF).

Nota: CaixaBank y BPI obtuvieron la misma nota (810).

PRINCIPALES ACTUACIONES LLEVADAS A CABO EN 2025

El Grupo CaixaBank refuerza su compromiso con la protección digital mediante una de las mayores inversiones en ciberseguridad de su historia. El presupuesto destinado a este ámbito se incrementa en casi un 30 % respecto al 2024, consolidando su liderazgo en la gestión segura y responsable de la información. Esta iniciativa constituye un compromiso estratégico orientado a proteger al Grupo frente a riesgos crecientes y garantizar su resiliencia digital.

Con el objetivo de mitigar los riesgos asociados a la seguridad de la información (*véase apartado “Identificación, evaluación y gestión de riesgos en seguridad de la Información”*), el Grupo dispone de una estrategia clara, que se materializa en la operativa diaria mediante la implementación de planes de acción específicos. Esta estrategia está alineada con el **Plan Estratégico 2025-2027**, en el marco del cual se lanzó **Cosmos** (2025-2030), un plan transformador orientado a convertir el ecosistema tecnológico en una ventaja competitiva que favorezca el crecimiento comercial y la eficiencia operativa (*véase apartado “Plan Cosmos”*).

En este contexto, el **Plan Director de Seguridad de la Información** concreta los proyectos que se desarrollarán durante el año en curso. Este plan integra tanto las iniciativas transformadoras definidas en Cosmos como aquellas que se deriven de la revisión continua de riesgos y de la monitorización exhaustiva de las amenazas globales. El Grupo no cuenta con objetivos medibles relacionados con la ciberseguridad. No obstante, en el marco del Plan Director de Seguridad de la Información, se monitorizan las principales métricas.

A lo largo del 2025, CaixaBank ha llevado a cabo distintas iniciativas, concretadas en el **Plan Director de Seguridad de la Información 2025**. Estas iniciativas están dirigidas principalmente a proteger los procesos del negocio y a responder a las posibles amenazas a las que se encuentra expuesto el Grupo. Para la implantación de estas iniciativas, CaixaBank ha realizado las inversiones necesarias para cubrir tanto las iniciativas técnicas como el personal necesario para ejecutarlo. En este sentido, CaixaBank **ha contado con un presupuesto de +90 MME¹ durante el 2025** (un incremento aproximado del 30 % con respecto al 2024).

A continuación se describen las principales iniciativas del Grupo:



¹ Este importe se encuentra registrado en los epígrafes correspondientes de los Estados financieros del 2025. Véase Memoria consolidada Grupo CaixaBank.

A continuación, se describen las principales iniciativas que se han llevado a cabo, durante el 2025, por parte del Grupo dentro de cada uno de los bloques:

RETENCIÓN DEL TALENTO Y CAPACITACIÓN PROFESIONAL

El Grupo CaixaBank cuenta con un **modelo corporativo de seguridad de la información** que incluye un equipo cualificado distribuido por diferentes localizaciones.

En los últimos años, con el objetivo de dotar a este modelo con el mejor talento, **CaixaBank ha lanzado distintas iniciativas para la retención y captación del talento** en un contexto de escasez de profesionales en esta materia.

Adicionalmente a las iniciativas orientadas a captar el mejor talento, CaixaBank ofrece a sus empleados **programas de formación continua** que garantizan el desarrollo profesional, la actualización de competencias y la adaptación a los cambios del sector financiero, fomentando la innovación y la excelencia en el servicio. Durante 2025, todos los integrantes de la función corporativa de Seguridad de la Información han participado en programas específicos para desarrollar nuevas capacidades en materia de ciberseguridad, mediante certificaciones y planes de cualificación adaptados a cada puesto. Estas certificaciones se encuentran entre las más reconocidas a nivel internacional para profesionales del ámbito de la seguridad de la información.

112 empleados (6 % más vs 2024)

dedicados a la seguridad del Grupo.

137 certificaciones

de estos empleados.

Certificaciones



CULTURA DE CIBERSEGURIDAD

CaixaBank impulsa la cultura de ciberseguridad mediante programas continuos de concienciación y sensibilización dirigidos a empleados y clientes

En 2025 se han realizado distintos programas de sensibilización especializados para empleados y clientes, para minimizar el riesgo humano.

EMPLEADOS

- | **Realización de formaciones obligatorias.** En abril se ha lanzado el **curso anual obligatorio Información y Seguridad física en Virtaula**, así como un curso voluntario adicional con 8 vídeos interactivos para aumentar el aprendizaje y la concienciación. *(véase apartado “Gobernanza – Formación y difusión de la conducta empresarial”).*
- | **Webinars mensuales InfoProtect.** 7 seminarios web con contenidos actualizados y adaptados a las temáticas de mayor actualidad (*DarkWeb*, Riesgos del entorno digital para nuestros hijos, Beneficios y amenazas de la IA).
- | **Newsletter InfoProtect Security News.**
- | **Canal InfoProtect.** Cada semana se publica un nuevo *post*, que a veces incluye vídeos.
- | **Simulaciones mensuales de phishing.** Sesiones mensuales en línea para sensibilizar a los usuarios.
- | **Club InfoProtect.** Red de 17 embajadores de seguridad distribuido por las oficinas cuyo objetivo es impulsar la cultura de ciberseguridad en todo el Grupo.
- | **Mes de Concienciación sobre Ciberseguridad – Campaña “El Nuevo empleado”** 4 vídeos interactivos con un actor español
- | **Celebración del 10º aniversario de InfoProtect**, con campañas, *webinars* y acciones de refuerzo a la cultura de ciberseguridad con el humor del Tricicle.

CLIENTES

- | **Campaña de concienciación sobre ciberseguridad y prevención del fraude con el Tricicle, que incluía:**
 - | Campaña con 8 consejos de seguridad y prevención del fraude para todos los ciudadanos españoles. Expuesta en todos los monitores externos e internos de más de 750 grandes oficinas de España.
 - | Publicación de vídeos cortos en las redes sociales de CaixaBank.
 - | 4 vídeos para *seniors*.
- | **CaixaBank Protect.** *Newsletter* trimestral con contenidos de seguridad y prevención contra el fraude. Se envía a más de 8 millones de clientes.
- | **Campaña de sensibilización sobre los riesgos del fraude digital y como prevenirlo.** Con la miniserie “Descubriendo un ciberfraude” de 6 impactantes vídeos cortos con estilo *“true crime”*.
- | **Contenidos en Internet:** Nuevos artículos y vídeos sobre temas de ciberseguridad y prevención del fraude en la web, blog y redes sociales de CaixaBank.

Escalado de posibles incidentes de ciberseguridad

CaixaBank fomenta una **cultura de ciberseguridad sólida mediante la formación y concienciación de los empleados**, así como con **normativas internas de obligado conocimiento** para todos los empleados, que se difunden a través de la formación corporativa. Estas normativas establecen que, ante cualquier defecto, anomalía o sospecha que pueda afectar a la seguridad de la información del Grupo o de sus clientes, los empleados tienen la responsabilidad de comunicarlo de forma inmediata a través del canal habilitado al equipo de ciberseguridad.

Para los intentos de **phishing**, los empleados disponen de un botón de reporte que les permite notificar correos sospechosos de manera rápida y sencilla. La eficacia de este proceso se evalúa mediante simulaciones que se realizan mensualmente.

CaixaBank complementa este marco normativo con las acciones de formación y concienciación, previamente mencionadas.

INFOPROTECT.
Think safely

Una marca que integra todas las iniciativas de concienciación en seguridad, dirigida a empleados y clientes.



67 %

0-clickers en campaña de phishing.¹

75 % en 2024



12

Simulacros de phishing por empleado.

9 en 2024



97 %

Profesionales que han realizado el curso de seguridad.

98 % en 2024

¹ Se ha incrementado la dificultad para la campaña de 2025.



CIBERRESILIENCIA

En el marco de la estrategia de ciberresiliencia, el Grupo ha desarrollado actuaciones orientadas a **fortalecer la capacidad de anticipar, resistir, responder y recuperarse frente a incidentes de ciberseguridad, asegurando la continuidad operativa y la protección de los servicios críticos**. Estas iniciativas se han articulado sobre pilares fundamentales que incluyen la prevención proactiva, la detección temprana de amenazas, la respuesta eficaz ante incidentes y la recuperación ágil de los sistemas afectados, todo ello bajo un enfoque integral que refuerza la confianza y la resiliencia tecnológica de CaixaBank.

CONTROLES AVANZADOS EN DEFENSA ACTIVA

El Grupo dispone de controles avanzados de defensa activa para la seguridad en sus sistemas, siguiendo los principales *frameworks* de seguridad de la información y permiten poner a prueba sus sistemas por parte de terceros. Caben destacar los siguientes ejercicios:

- | **RED TEAM:** realiza ejercicios basados en directrices de TIBER-EU. En estos ejercicios se pone a prueba la robustez de los sistemas con ataques reales controlados por parte de terceros independientes.
- | **TABLE TOP:** actividades de simulación en donde se gestionan y resuelven posibles incidentes. Este tipo de ejercicio tiene como objetivo evaluar las respuestas, procesos y decisiones que se tomarían durante un ciberincidente real. (100 % Cumplimiento del plan de pruebas de los IRM).



TIBER-EU

6

100 %

Ejercicios de Red Team al año. Se pone a prueba la robustez de los sistemas con ataques reales controlados por parte de terceros independientes.

Cumplimiento del plan de pruebas de los IRM (*Incident Response Management*)

CaixaBank tiene implementado el Programa de Bug Bounty (recompensa por hallazgos), cuyo objetivo es reforzar la seguridad digital, incentivando la detección temprana de vulnerabilidades por parte de investigadores externos. Se realiza en colaboración con la plataforma de recompensas de

bugs (Yogosha) y una plataforma *Premier Security Testing* basado en *Crowdsourcing* (SynAck).

Este programa cuenta con 520 participantes que han reportado 32 vulnerabilidades altas/críticas.

Además, se han reforzado otros controles tanto para la detección de nuevas vulnerabilidades (el escaneo de infraestructuras con el 95 % de cobertura), como para minimizar las vulnerabilidades activas.

CONTROLES AVANZADOS DE DETECCIÓN Y RESPUESTA

La existencia de una primera línea de detección y respuesta de ataques cibernéticos robusta es clave en un entorno en el que **el número de ciberataques a nivel global ha continuado incrementando de forma significativa**. Prueba de ello es:

47 %

Incremento del número de correos maliciosos respecto 2024 (*malware* bloqueado).

27 %

Incremento del número de ataques respecto 2024

El equipo de ciberSOC es el responsable de detectar, analizar y dar respuesta a potenciales incidentes (tanto internos como externos). Este equipo opera las 24 horas del día los 7 días de la semana y utiliza mecanismos avanzados basados en alertas generadas por herramientas de monitorización en puntos críticos de la red y sistemas. Asimismo, en los últimos años ha incrementado las capacidades de detección y respuesta ante posibles incidentes mediante servicios de inteligencia y reforzando las capacidades analíticas.

Asimismo, **se están desarrollando e incorporando nuevos modelos de inteligencia artificial** (propios y de terceros) que permiten predecir y prevenir ciberataques y responder más rápido y con mayor precisión ante amenazas.

Todos estos procesos cuentan con el escalado y la coordinación de todas las áreas técnicas, de negocio, proveedores, Alta Dirección y empresas del Grupo, para minimizar el impacto de ese potencial incidente.

Teniendo en cuenta que el Grupo CaixaBank está sujeto a diferentes normas/regulaciones que obligan a reportar al regulador o a las entidades

supervisoras, este escalado y coordinación es de vital importancia para reportar en tiempo y forma a las autoridades competentes.

En el 2025, pese al incremento de los ciberataques, se han registrado 2 incidentes con afectación de una empresa del Grupo (3 menos que en 2024). Además, se ha reportado un incidente al supervisor, lo que representa dos menos que en 2024 (ocurrido en una empresa del Grupo).

PREVENCIÓN DEL CIBERFRAUDE

CaixaBank reafirma su compromiso en la lucha contra el fraude financiero con la creación de la *Financial Crime Unit (FCU)*. Esta unidad tiene como objetivo centralizar todas las áreas implicadas en la prevención, detección y gestión del fraude y de los delitos financieros, trabajando en estrecha colaboración con las capacidades de ciberseguridad y ciberfraude. Con ello, se busca alinear la actuación de todos los equipos del Grupo y **reforzar una visión integrada del riesgo financiero en tiempo real.**

Durante el 2025, en el ámbito de la FCU se han llevado a cabo proyectos orientados a **mejorar la gestión del fraude en todo su ciclo de vida**, así como se han seguido optimizando los procesos operativos e incrementando las capacidades de analítica avanzada, inteligencia artificial y *Machine Learning*, con el objetivo de reforzar la detección y análisis del fraude desde una perspectiva más holística.

Adicionalmente, CaixaBank junto con otras entidades financieras creó en 2023 la sociedad **FrauDfense**, cuyo objetivo es prevenir el fraude financiero mediante la colaboración y el desarrollo de tecnología avanzada.

TENDENCIAS Y MEDIDAS ESPECÍFICAS FRENTE AL FRAUDE FINANCIERO

En los últimos años, el panorama del fraude financiero ha evolucionado de forma significativa, impulsado por nuevas técnicas y comportamientos que requieren respuestas cada vez más sofisticadas. CaixaBank, en línea con su compromiso de protección y prevención, ha reforzado sus estrategias para anticiparse a estas amenazas.

En este contexto, se observa una tendencia creciente del **fraude autorizado**, en el que la propia víctima realiza la operación. Por este motivo, CaixaBank ha **reforzado las acciones en materia de concienciación a los clientes** que se han explicado en el **apartado "Cultura de ciberseguridad"**.

Respecto al **fraude no autorizado** se mantiene en niveles residuales gracias a la alta resiliencia del sistema del Grupo y a los numerosos controles

implementados, entre ellos la detección temprana de campañas de *phishing* y el análisis de muestras de *malware*.

Las medidas implantadas por CaixaBank permiten monitorizar activamente los riesgos de fraude y los planes de mitigación, evaluar el impacto de los mismos en los negocios y clientes del Grupo y monitorizar los hechos, eventos y tendencias de fraude relevantes.

IDENTIDAD DIGITAL

CaixaBank sigue evolucionando los procesos de identificación digital, con el objetivo de garantizar los procesos de autenticación y autorización, proteger contra fraudes y suplantaciones y facilitar la trazabilidad y el control.

CaixaBank ha adoptado una **visión omnicanal 360° que permite identificar y mitigar riesgos de ciberfraude en todos los puntos de contacto con el cliente**, tanto en canales digitales como presenciales, ofreciendo una protección más sólida y coherente.

Lanzamiento de *iSign*

Para reforzar la seguridad en las operaciones, **se ha creado *iSign***, una solución de firma digital integrada en la app CaixaBankNow, que añade una capa adicional de protección y garantiza que únicamente el titular pueda autorizar transacciones sensibles.

La transición desde CaixaBank *Sign* hacia ***iSign*** supone un salto cualitativo en experiencia de cliente, seguridad, eficiencia operativa y modernización tecnológica.



***iSign* premiado por Global Finance.**

Mejores Innovaciones en Finanzas en Europa Occidental 2025 – Nueva firma de las operaciones dentro de las *apps* del Grupo.

IDENTIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS

CaixaBank considera la protección de datos un **pilar esencial de su gestión** y mantiene un firme compromiso con el cumplimiento de la normativa vigente en esta materia.

Este compromiso se articula en dos ámbitos complementarios, por un lado, el **tratamiento interno de los datos** que hace CaixaBank, y que se describe en el **apartado “Privacidad y protección de datos”** y, por otro lado, los sistemas de seguridad establecidos por CaixaBank para **proteger los datos frente a robos o accesos no autorizados**.

En este sentido, el Grupo **dispone de sistemas avanzados de ciberseguridad orientados a prevenir accesos no autorizados y evitar fugas de información**. Estos mecanismos se apoyan en tecnologías de última generación y en procesos de control continuo.

Considerando los nuevos vectores de ataque y la transformación tecnológica en curso, incluyendo la adopción de entornos *cloud* y el incremento de ataques basados en inteligencia artificial, se han implementado **mejoras específicas en el marco de gobierno y en los mecanismos de monitorización para reforzar la protección de los datos**. Estas acciones buscan garantizar un control efectivo, la trazabilidad de las medidas aplicadas y la alineación con los estándares internos y regulatorios.

Estas medidas han permitido que **en los últimos tres años no se haya producido ningún incidente que haya supuesto una fuga de datos**.

9.878.355

Eventos

1.690.731 en 2024

4.900

Eventos analizados

1.560 en 2024

0

Fugas de datos

0 en 2024

DESARROLLO SEGURO

CaixaBank aplica una serie de principios y controles que garantizan que el *software* se diseña, construye, prueba y despliega con seguridad desde el inicio (*security by design*), integrando prácticas de DevSecOps en todo el ciclo de vida del desarrollo (SSDLC).

Durante 2025, CaixaBank ha continuado mejorando estos controles, avanzando en la securización integral del proceso de desarrollo de *software* y sus entregables, alcanzando la cobertura del 100 % de las arquitecturas relevantes integradas en SDLC, permitiendo activar mecanismos de bloqueos en caso de desviaciones en el cumplimiento de aspectos clave.

CIBERCOMPLIANCE

En estos últimos años CaixaBank ha llevado a cabo una **actualización del modelo de gobierno de la seguridad de la información**, con el objetivo de garantizar la adecuación del mismo a un entorno regulatorio cada vez más exigente y en constante evolución. El modelo de gobierno se describe en el **apartado “Marco de Gobierno”**.

El Grupo ha adoptado como marco de referencia los requisitos establecidos por estándares internacionales de buenas prácticas, tales como la familia de normas **ISO/IEC 27001** y el **NIST Cybersecurity Framework**. Estos estándares se complementan con las obligaciones derivadas de diversas leyes y regulaciones —entre ellas, la **Directiva NIS2**, el **Reglamento DORA (Digital Operational Resilience Act)** y el **Reglamento de Inteligencia Artificial**—, así como con los requisitos exigidos por supervisores locales y sectoriales y por terceros, como el **Esquema Nacional de Seguridad (ENS)**.

Todo ello conforma el **Cuerpo Normativo de Seguridad de la Información del Grupo CaixaBank**, que constituye la base para la gestión y el control de la seguridad en la organización. Este cuerpo normativo es objeto de una monitorización continua para garantizar su cumplimiento, y los resultados de dicha supervisión se reportan periódicamente a los actores clave, tanto internos como externos al Grupo.

GESTIÓN DE RIESGOS DE TERCEROS

CaixaBank gestiona de manera efectiva la dependencia y los riesgos asociados a los proveedores de servicios de tecnología (IT). Este punto afecta de forma indirecta a diversos ámbitos mencionados previamente, como son la ciberresiliencia o la protección de datos.

En este sentido, para gestionar de manera efectiva la **dependencia de proveedores de servicios IT y asegurar la continuidad operativa frente a posibles incidentes** que puedan impactarlos, el Grupo ha implementado medidas específicas para fortalecer la resiliencia y la seguridad en su cadena de suministro tecnológica. Los riesgos derivados de terceros es uno de los principales riesgos a los que se enfrenta el Grupo.

En relación con los proveedores de sistemas cuyas aplicaciones se integran en la infraestructura del Grupo, CaixaBank aplica diversos controles en materia de ciberseguridad para garantizar la seguridad del servicio prestado. Estos controles incluyen, entre otros, revisiones técnicas de seguridad, evaluaciones de cumplimiento normativo, monitorización continua y participación en ciber ejercicios.

Durante 2025, se ha reforzado la estrategia de gestión de riesgos en terceros mediante colaboraciones con referentes del sector de la ciberseguridad. Este enfoque permite mitigar amenazas emergentes, responder con agilidad ante incidentes y asegurar la protección de datos sensibles de los clientes, especialmente frente a los nuevos riesgos derivados de la integración de la inteligencia artificial en los procesos internos del Grupo.

CIBERPOLIZA

CaixaBank cuenta con una **póliza de ciberseguridad y protección de datos** que es revisada y renovada anualmente. Entre sus coberturas están incluidas las pérdidas financieras que pueda sufrir en caso de un ciberataque o una filtración de datos.



INNOVACIÓN EN CIBERSEGURIDAD

CaixaBank es uno de los bancos referentes en temas de innovación y ciberseguridad, destacando en sus aportaciones en diferentes proyectos europeos dónde colabora con grandes empresas e instituciones y financiación de la Unión Europea.

Durante 2025 CaixaBank ha continuado participando en diferentes proyectos R+D+i colaborando a nivel europeo en el desarrollo de capacidades de ciberseguridad. A continuación, se detallan los **proyectos que se han finalizado durante el 2025:**

_AI4CYBER (SEPTIEMBRE 2022 – AGOSTO 2025)



Pretende proporcionar un ecosistema de servicios de ciberseguridad de próxima generación que aprovechen las tecnologías de IA y Big Data para ayudar a los desarrolladores y operadores de sistemas en la administración efectiva de la seguridad, la resiliencia y la respuesta dinámica contra ataques cibernéticos avanzados y basados en IA. El rol principal de CaixaBank en el proyecto es el de liderar un piloto de protección contra ataques internos o de proveedores, y el testeo de las soluciones desarrolladas en el proyecto en un entorno realista de una entidad financiera. El objetivo de dicho piloto es:

- | Mejora de modelos y reducción de falsos positivos en detección de anomalías en comportamiento de usuarios corporativos (proveedores e internos).
- | Análisis del uso de IA Generativa para la detección y corrección de vulnerabilidades.

_ATLANTIS (OCTUBRE 2022 – SEPTIEMBRE 2025)



Tiene como objetivo mejorar la resiliencia y la seguridad ciber-física de las infraestructuras críticas europeas, yendo más allá del alcance de distintos activos y sistemas de las infraestructuras críticas por separado y abordando la resiliencia a nivel sistémico ante los principales peligros naturales y ataques complejos que potencialmente podrían interrumpir servicios vitales para la sociedad. El rol principal de CaixaBank es el de liderar el piloto del entorno financiero, poniendo las bases para un entorno de cooperación internacional y ciber-inteligencia entre entidades financieras y fintechs, con el objetivo de mejorar la resiliencia del sector contra ataques a gran escala que puedan trascender la entidad.



_GREEN.DAT.AI (ENERO 2023 – DICIEMBRE 2025)

Tiene como objetivo el desarrollo de nuevos servicios de análisis de datos a gran escala basados en IA y eficientes energéticamente, listos para ser usados en sistemas industriales. Algunos de los servicios previstos por la plataforma incluyen el enriquecimiento de datos habilitado por IA, mecanismos de incentivos para compartir datos, generación de datos sintéticos, IA explicable (XAI), aprendizaje de características con preservación de la privacidad, aprendizaje federado (FL) y transferencia de aprendizaje automatizada (Auto-TL). CaixaBank lidera un piloto que pretende explorar el uso de IA explicable para mejorar la eficiencia de los sistemas de Detección de Fraude a la vez que evitando posibles sesgos y discriminaciones no deseadas en el uso del *Big Data*.

Los proyectos en curso que finalizarán los próximos años:

_EMERALD (NOVIEMBRE 2023 – OCTUBRE 2026)



Tiene como objetivo transformar el concepto de evaluación y certificación continua de servicios en la nube en la realización completa de una Certificación como Servicio (CaaS), mejorando la interoperabilidad a nivel tecnológico de las soluciones actuales de monitoreo y permitiendo la incorporación de regulaciones específicas de temas o dominios, como la IA. CaixaBank liderará un caso de uso de certificación continua de servicios *multicloud*, automatizando el proceso de recogida y reporte de los controles de seguridad.

_NG-SOC (ENERO 2024 – DICIEMBRE 2026)



Como en INTERSOC, NG-SOC está centrado en la generación de herramientas y servicios que mejoren las capacidades de los SOC (*Security Operations Center*), en relación con la detección de anomalías causadas por nuevos patrones de ataques, el intercambio y automatización de información de ciberamenazas (CTI) y la respuesta a incidentes, en línea con las buenas prácticas establecidas por la Red CSIRT y CERT-EU. En ese sentido, CaixaBank lidera varios casos de uso de aplicación de las soluciones provistas en los dos proyectos desde el punto de vista del sector financiero, evaluando el uso de herramientas de IA para mejorar las capacidades de detección, respuesta y colaboración del SOC de CaixaBank con otros SOC's Europeos para el intercambio de información y estrategia, sobre todo en cuanto a:

- | Uso de IA para mejorar las capacidades de detección de ciberataques en la red corporativa.
- | Generación y compartición de *playbooks* estandarizados de detección y respuesta ante incidentes.

_INTERSOC (ENERO 2024 – DICIEMBRE 2026)



Como NG-SOC, INTERSOC también está centrado en la generación de herramientas y servicios que mejoren las capacidades de los SOC (*Security Operations Center*). En este proyecto, el objetivo del proyecto es aumentar las capacidades de recolección y automatización de ciberinteligencia (CTI) desde el punto de vista de protección, pero también de *Offensive Security*, donde se explorará el uso de IA generativa en herramientas de penetración y en la automatización de campañas de *Red Team*.

_PIQASO (ENERO 2025 – DICIEMBRE 2027)



PIQASO tiene como objetivo desarrollar implementaciones optimizadas y operativas para un conjunto de algoritmos criptográficos y protocolos post-cuánticos, incluyendo la encapsulación de claves, firmas digitales, intercambio de claves (autenticadas), etc. Las herramientas desarrolladas deberán proporcionar una integración ágil en infraestructuras existentes sin la necesidad de instalar ningún hardware especializado adicional en el lado del cliente, permitiendo una seguridad cuántica en servicios de cifrado/descifrado de capa de aplicación que pueden ser consumidos por cualquier sistema heredado. La solución prevista se basará en los algoritmos post-cuánticos provistos por NIST. CaixaBank liderará un caso de

uso centrado en la transmisión de datos desde los dispositivos móviles de clientes, que solicitan una transacción al *backend* de CaixaBank, garantizando la seguridad de los datos ante ataques utilizando computación cuántica, gestionando la autenticación del usuario y la protección de su privacidad.

_PQNEXT (NOVIEMBRE 2025 – OCTUBRE 2028)



Tiene como objetivo facilitar la transición hacia la criptografía post-cuántica (PQC) para garantizar la seguridad frente a amenazas derivadas de la computación cuántica. El proyecto desarrollará un marco integral que incluye un catálogo de algoritmos PQC e híbridos, herramientas de simulación y planes de migración adaptados para sectores críticos como finanzas, telecomunicaciones e infraestructuras. CaixaBank liderará un piloto centrado en la validación de soluciones de cifrado post-cuántico en entornos financieros, asegurando la protección de datos sensibles y la continuidad operativa ante ataques cuánticos.

En el 2026, se han iniciado los siguientes proyectos:



_VIGILANCE (ENERO 2026 – DICIEMBRE 2028)

Tiene como objetivo reforzar la ciberseguridad en infraestructuras críticas europeas mediante capacidades avanzadas de monitorización, análisis y respuesta ante amenazas emergentes. El proyecto desarrollará sistemas proactivos para la detección de riesgos y la mejora de la resiliencia digital, fomentando la colaboración entre entidades europeas. CaixaBank participa como socio clave, aportando su experiencia en seguridad e innovación tecnológica y liderando un caso de uso orientado a la protección del sector financiero frente a ciberataques sofisticados.



_CYBERAID (ENERO 2026 – DICIEMBRE 2028)

Tiene como objetivo incrementar la resiliencia cibernética de infraestructuras críticas mediante el desarrollo de una infraestructura basada en IA agéntica para coordinar herramientas de ciberseguridad. Entre sus módulos destacan CyberAID-MONITOR, para la monitorización en tiempo real con tecnologías como eBPF y análisis de anomalías, y CyberAID-REPORT, para la respuesta a incidentes con generación automática de informes regulatorios. CaixaBank liderará un piloto enfocado en la aplicación de estas capacidades en entornos financieros, validando su eficacia mediante simulaciones y pruebas de penetración.