

**QUÉ**

**HACEMOS**

# Modelo de negocio

Arquia Banca se define por un modelo de banca cercana que tiene como objetivo atender las necesidades económicas y financieras de sus clientes.

Esto lo hace a través de productos y servicios específicos que ayudan a facilitar la administración diaria, cubrir sus requerimientos de financiación y gestionar su patrimonio. Aportamos un servicio integrado, basado en el acompañamiento personal, con gestores que ofrecen un trato personalizado y que marcan la diferencia frente a la estandarización del sector.

Además, proporcionamos opciones para invertir y gestionar el ahorro de nuestros clientes, respaldada por una sólida experiencia y especialización en trabajar con profesionales y pequeñas y medianas empresas.

## Profesionales

- Estamos enfocados en profesionales y directivos, dada nuestra larga trayectoria ofreciendo soluciones para el ejercicio de su profesión, y diseñando productos específicos para su día a día, tales como seguros y herramientas de financiación.
- Alcanzamos acuerdos con socios de estos segmentos para proporcionarles un servicio integral.
- Tenemos gestores especializados en colectivos, que conocen sus particularidades y les ofrecen un acompañamiento adaptado.
- Si bien destacamos por dar servicio a cualquier tipo de profesional, nuestros colectivos prioritarios son:



## Arquitectos

Ofrecemos una gama de productos bancarios diseñados específicamente para arquitectos, con el objetivo de ofrecer soluciones adaptadas, tales como una cuenta profesional con condiciones preferentes, línea de crédito flexible para financiar proyectos, avales técnicos y opciones de inversión alineadas con sus objetivos profesionales. Además, ofrecemos asesoría financiera especializada que comprende las características del sector de la arquitectura, ayudando a nuestros clientes a gestionar sus recursos de manera eficiente.

**El vínculo fundacional de Arquia Banca** con los arquitectos ha favorecido que conozcamos en profundidad las necesidades inherentes a su profesión.



## Abogados

La adquisición de Caja Abogados en 2017, impulsó nuestra especialización en el sector jurídico, al integrar su experiencia y servicios. El conocer mejor las demandas y desafíos que enfrentan los profesionales del derecho, nos ha llevado a desarrollar soluciones financieras más personalizadas y efectivas como líneas de crédito específicas para este colectivo destinadas a financiar la apertura de despachos, gestión de los ingresos del turno de oficio o productos de ahorro que se ajusten con los ciclos de ingresos de los abogados.

Entender a los abogados nos permite **innovar** en nuestra oferta para satisfacer sus necesidades de manera más efectiva.

## Jóvenes profesionales

Entendemos que cada etapa de la vida requiere soluciones financieras específicas. Por eso, impulsamos una línea exclusiva para jóvenes profesionales, diseñada para acompañar a nuestros clientes en sus primeros pasos en el mundo laboral con productos y servicios hechos a su medida, como cuentas y tarjetas sin comisiones, préstamos universitarios para impulsar su formación y tarjetas que respondan a sus necesidades reales y a su estilo de vida. Todo ello contando con un asesoramiento personalizado y cercano a cargo de nuestros expertos.

Apostamos por los jóvenes profesionales como **motor de crecimiento y renovación.**

## Soporte a profesionales

Participamos activamente en encuentros sectoriales y ferias profesionales, espacios clave que nos permiten acercar nuestra propuesta de valor a nuestros colectivos prioritarios y presentar una amplia oferta de productos y servicios diseñados específicamente para sus necesidades. Nuestro propósito es apoyar a las profesiones y a las asociaciones y organizaciones que contribuyen al desarrollo de cada ámbito profesional.



## Farmacéuticos

A lo largo de los últimos 6 años hemos estado construyendo una oferta global para los farmacéuticos, en la que, además de ser capaces de crear un portfolio de productos adecuados a sus necesidades, contamos con un equipo específico responsable de las gestiones operativas, de asesoramiento y una unidad especializada en análisis de riesgos, que acompaña a los farmacéuticos que deseen abrir una farmacia, adquirir una licencia

o comprar un local para desempeñar su actividad. Esta especialización nos permite entender mejor las regulaciones, tendencias del mercado y las particularidades de cada farmacia, y por consiguiente, adaptar nuestras soluciones y recomendaciones a las necesidades individuales de cada negocio. Además, los acuerdos alcanzados con los principales actores del sector nos permite personalizar todavía más esta oferta.

Ofrecemos soluciones al farmacéutico que responden a las necesidades emergentes del mercado, lo que nos permite estar a la vanguardia y aportarles un **valor añadido**.

### Premios Farmacéuticos Contigo de Arquia Banca

Tras el éxito de la primera edición, Arquia Banca, ha impulsado la "II edición de los Premios Farmacéuticos CONTIGO" para destacar el papel fundamental que desempeñan los farmacéuticos en el bienestar y la salud de la sociedad, poniendo en valor su cercanía, excelencia profesional y el trato humano que caracteriza su labor.

Cada uno de los premios ha consistido en una dotación económica que se complementa con una dotación adicional, para que el ganador o ganadora lo destine a una institución o entidad solidaria relacionada con el ámbito farmacéutico.

Los Premios CONTIGO se han dividido en tres categorías:

- **"Compromiso comunitario"**, que reconoce a las farmacias cuya labor ha tenido un impacto significativo en su entorno, convirtiéndose en un pilar de su comunidad.

- **"Proyecto singular"**, que premia a las farmacias que han impulsado proyectos innovadores orientados a mejorar la calidad de vida del paciente, la gestión farmacéutica o la promoción de la salud.
- **"Trayectoria destacada"**, un galardón a una vida profesional marcada por la excelencia en el ejercicio de la profesión.

Arquia Banca impulsa esta iniciativa en su compromiso con los farmacéuticos, con los que compartimos la vocación de servicio al cliente. Los farmacéuticos son agentes de cercanía, confianza y acompañamiento, así como nuestro modelo financiero basado en la personalización y en el apoyo constante a los profesionales. De este modo, queremos dar impulso a uno de nuestros colectivos prioritarios, así como ofrecer apoyo a diversas ONG's que hacen una labor excelente por la sociedad.



# Inversión

Somos expertos en inversión. Ofrecemos una atención personalizada, con una **oferta global de productos y servicios** para los distintos perfiles de clientes.

- Disponemos de especialistas en productos de ahorro e inversión, así como un equipo de banca privada para altos patrimonios.
- Ponemos a disposición de los clientes diversas herramientas de soporte:
  - Elaboramos **notas e informes semanales** sobre mercados, así como Outlooks de mercado trimestrales y webinars en streaming con clientes.
  - Disponemos de **aplicaciones específicas** dedicadas a la gestión de las carteras de inversión.

- Ofrecemos tres modelos de relación, adaptados a distintos perfiles y necesidades:



- **Cartera autogestionada:** El cliente toma decisiones autónomas, apoyado por información y análisis proporcionados por el banco. Este modelo es ideal para clientes con experiencia y preferencia por el control directo.



- **Cartera asesorada:** Es una inversión acompañada. El cliente cuenta con un asesor personal que recomienda inversiones según su perfil de riesgo y necesidades. Es un modelo híbrido, que combina autonomía con asesoramiento profesional.



- **Inversión delegada:** El cliente delega la gestión en un equipo experto, mediante el servicio de Gestión Discrecional de Carteras. Este modelo es óptimo para quienes buscan delegar la toma de decisiones en profesionales, confiando en su experiencia y capacidad de análisis.



## Reconocimiento a la gestión

### ■ ESTRELLAS MORNINGSTAR - Febrero

Se han otorgado 5 estrellas Morningstar a nuestros fondos Arquia Banca Income RVMI, FI y Arquia Banca Dinámico, FI. Con estos, disponemos de un total de 4 fondos de inversión con 5 estrellas Morningstar, con las que ya contábamos en el Arquia Banca Prudente, FI, y el Arquia Banca Equilibrado, FI, y a los que debemos añadir el plan de pensiones Arquia Plan Inversión, PP.

5 estrellas Morningstar es la máxima calificación del sistema de valoración Morningstar, que evalúa el rendimiento pasado ajustado por el riesgo en comparación con fondos similares.

Por debajo de las 5 estrellas, también disponemos de fondos con 4 estrellas, situados por encima de la media del sector, como son Arquia Banca Plan Profim Discrecional 50, PP, Arquia Banca Plan Prudente, PP, Arquia Banca Plan Renta Global, PP y Arquia Banca RF Euro, FI.



### ■ PREMIOS EXPANSIÓN - Mayo

El fondo Arquia Banca Income RMVI, FI y el plan Arquia Banca Plan Inversión, PP han obtenido el premio a Mejor Producto del Año 2024, dentro de sus respectivas categorías, en los "Premios Fondos de Inversión" en los que *Expansión* y *Allfunds* reconocen las estrategias de inversión que han mostrado un mejor desempeño a lo largo del año anterior.

Estos resultados ponen de manifiesto la excelente labor desempeñada por el equipo de Arquia Gestión, permitiendo poner al alcance de nuestros clientes productos de inversión que gozan del reconocimiento de expertos y especialistas en el sector.



# Banca privada

El servicio de banca privada es una oferta financiera diseñada para atender las necesidades de clientes con un alto patrimonio, proporcionando un enfoque personalizado y exclusivo, donde los asesores financieros trabajan de cerca con los clientes para gestionar su capital de manera efectiva.

Se trata de una división especializada en materia de asesoramiento financiero, análisis y fondos de inversión. Entre los servicios ofrecidos a nuestros clientes destacamos:

- **Gestión de inversiones:** Asesoramos sobre cómo invertir el capital de manera que se optimicen los rendimientos, teniendo en cuenta el perfil de riesgo del cliente.
- **Planificación patrimonial:** Ayudamos en la organización y planificación de la herencia y la transmisión de bienes a futuras generaciones.
- **Asesoría fiscal:** Damos orientación sobre cómo optimizar la carga fiscal y cumplir con las obligaciones tributarias.
- **Financiación personalizada:** Ofrecemos soluciones de crédito adaptadas a las necesidades del cliente, como préstamos hipotecarios o líneas de crédito.
- **Acceso a productos exclusivos:** Los clientes de banca privada pueden tener acceso a inversiones y productos financieros que no están disponibles para el público en general.



# Soluciones a medida

## Particulares

- Acompañamos a nuestros clientes durante todo su ciclo de vida, dando respuesta a sus necesidades de financiación, ahorro e inversión, así como ofreciendo servicios que facilitan su día a día.
- Muchos de nuestros clientes profesionales también confían en nosotros a título particular, lo que nos permite ofrecerles una visión integral 360° y cubrir de forma óptima todas sus necesidades financieras y patrimoniales.
- Nuestra vocación de servicio nos impulsa a estar siempre cerca del cliente, con amplios horarios de atención en oficinas, sin restricciones de operativa ni servicios y sin necesidad de cita previa.
- Contamos con una atención especializada para personas mayores de 65 años, adaptada a sus necesidades específicas.

## Pymes

- Realizamos un análisis detallado de los riesgos, las necesidades de financiación a corto y largo plazo y la optimización de la gestión de la tesorería.
- Cada proyecto es único. Acompañamos a las pymes en el desarrollo, crecimiento y puesta en marcha de sus iniciativas, ofreciendo soluciones a medida en cada fase.

Nos dirigimos a **profesionales, particulares y pymes.**

Acompañamos a nuestros clientes a lo largo de toda su vida, tanto en sus **proyectos personales** como **profesionales**, ofreciendo un **servicio cercano, personalizado y adaptado** a cada etapa y necesidad.

# Visión clientes

En Arquia impulsamos iniciativas que fortalecen nuestra presencia y consolidan nuestro modelo como banco especializado en servicios financieros para profesionales.

Nuestra prioridad es ofrecer un trato excelente, cercano y personalizado, garantizando la máxima calidad en cada servicio. Trabajamos para aportar un valor añadido que trascienda lo estrictamente bancario, promoviendo conocimiento, acompañamiento financiero y un impacto positivo en la sociedad. Esta visión nos guía para evolucionar, anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes y ayudarlos en el desarrollo de su actividad profesional, reforzando la confianza y el vínculo que construimos con cada uno de ellos.



# Cultura

Entendemos la cultura como un pilar esencial para el progreso social. Creemos en su poder transformador para enriquecer a las personas, fortalecer la comunidad y generar identidad compartida. Es por ello que aspiramos a ser reconocidos no solo por la calidad de nuestros servicios, sino también por nuestro compromiso con la sociedad. Impulsamos iniciativas y colaboramos con proyectos culturales que refuerzan nuestra vinculación con clientes y entorno, contribuyendo al desarrollo económico y social y consolidando nuestro propósito de tener un impacto positivo real.



## Museos

Promovemos iniciativas que refuercen la relación de nuestros clientes con Arquia, invitándolos a disfrutar de experiencias culturales en museos de referencia.

## Encuentros Culturales

El periodista y escritor Rubén Amón dirige y modera estos ciclos de debate que analizan fenómenos culturales del presente y pasado, reflejando el poder transformador de la cultura y su impacto en la sociedad.

## Concierto Grigory Sokolov

Arquia ha patrocinado el recital del virtuoso pianista ruso Grigory Sokolov, uno de los intérpretes más reconocidos de la actualidad, cuyo extenso repertorio abarca desde el barroco, con autores como Bach, Couperin o Rameau, hasta compositores contemporáneos como Schoenberg y Arapov, y que cuenta con una dilatada trayectoria concertística.

# Divulgación

## Impulso de marca

Durante 2025, hemos reforzado de manera estratégica nuestra presencia institucional para seguir construyendo una marca sólida, reconocible y alineada con nuestros valores.

### Campaña Arquia

Por segundo año consecutivo, hemos lanzado una nueva campaña de marca, creada con el objetivo de aumentar la notoriedad de Arquia y posicionarnos con mayor claridad en un entorno cada vez más competitivo.

Bajo el claim “Respira” la campaña destaca los valores diferenciales de Arquia Banca, la cercanía y el compromiso con los clientes, para que los profesionales puedan centrarse plenamente en el desarrollo de sus negocios, sin tener que preocuparse de las gestiones financieras.

La campaña de publicidad, diseñada en colaboración con la agencia NOHO, cuenta con un spot central, dirigido por el cineasta Gus St. Clair, que muestra cómo los problemas del negocio se acaban mezclando con la vocación de las personas, por lo que es necesario liberarse de parte de esas preocupaciones (hipotecas, alquileres, seguros, declaraciones, etc), y con este propósito existe Arquia Banca, un banco comprometido con los clientes, que contribuye a que puedan hacer realidad sus proyectos personales y profesionales.

“Respira” se ha desplegado a través de diversos medios para potenciar el reconocimiento de marca, con spots de distintos formatos en TV, radio y acciones online, como parte de la estrategia de crecimiento de la entidad bancaria.

El lanzamiento de esta campaña se ha convertido en el nuevo territorio de marca de la entidad, un espacio conceptual que dará coherencia a las futuras acciones de comunicación y con el que queremos que nuestro público asocie la marca.



## Redes Sociales

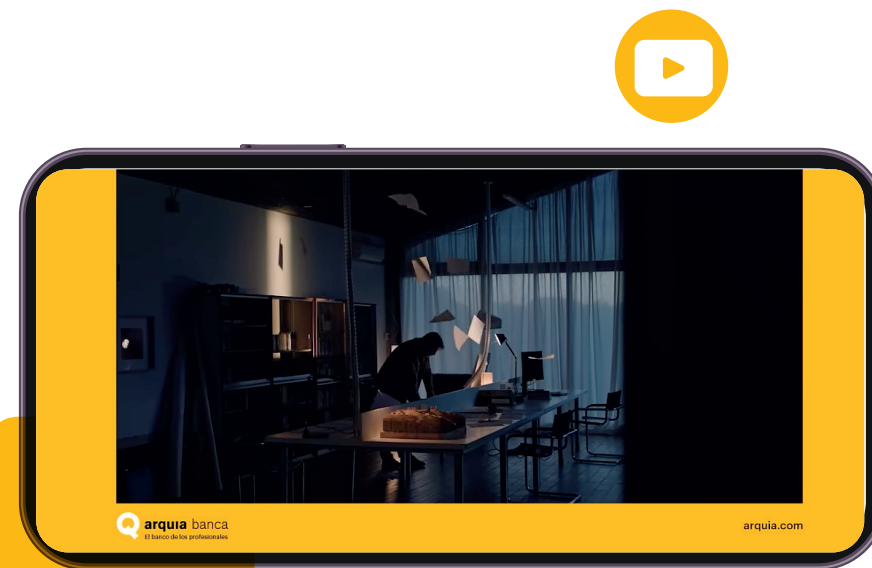
Hemos dado gran impulso a nuestras redes sociales, incrementando la actividad y diversificando los contenidos para conectar mejor con nuestros públicos, amplificar nuestros mensajes y fortalecer la reputación de la entidad.



Continúa siendo la red social de referencia de Arquia, consolidándose como un canal de interés para los profesionales.



El crecimiento de esta red social ha sido exponencial, dado el impulso e incremento de posts y stories publicadas a lo largo del año.



Se ha mostrado como el medio idóneo para dar difusión a los eventos culturales realizados, tales como son los Encuentros Culturales o la campaña de marca RESPIRA.

## Educación financiera

Nuestro propósito es acompañar a nuestros clientes en la toma de decisiones financieras, facilitándoles conocimientos prácticos y comprensibles, promoviendo hábitos responsables, la planificación a largo plazo y la protección frente a riesgos cotidianos.



*Presentación de la Guía IRPF para la oficina de farmacia - Madrid (mayo)*

### Blogs

La web de Arquia Banca dispone de dos blogs especializados con información de interés y actualidad sobre diferentes temas para segmentos de clientes específicos.

**Blog Arquia Inversión:** contiene noticias de actualidad, intervenciones de portavoces en medios especializados, informes de mercados semanales elaborados por los expertos de Arquia Gestión, Ibex 35 y análisis diario de mercados.

**Blog de Educación Financiera:** va dirigido a personas mayores y a personas con capacidades diferentes para reforzar la educación financiera digital y de prevención de fraudes, con material didáctico, con consejos prácticos y contenidos multimedia destinados a incrementar los conocimientos sobre finanzas en el entorno online, de una manera sencilla y amena.

### Webinar a clientes

Durante el mes de diciembre hemos impartido una sesión formativa online dirigida a los clientes autónomos de la entidad, con el objetivo de presentar el Plan de Pensiones de Empleo Simplificado (PPES). Se trata de un producto de ahorro a largo plazo, destinado a complementar la pensión pública de jubilación, específicamente diseñado para este colectivo y que permite constituir un volumen de ahorro anual superior al de un Plan de Pensiones Individual (PPI).

Con esta sesión, impartida por un economista y asesor fiscal experto, pudimos ofrecer información clara y didáctica a los asistentes y resolver todas sus dudas.

### Guía IRPF

Por segundo año consecutivo, Arquia ha presentado la "Guía IRPF para la oficina de farmacia" editada por el banco y elaborada por el prestigioso despacho TAXFARMA. Esta guía tiene un doble objetivo: actualizar la información de la que dispone el farmacéutico sobre la legislación aplicable en su próxima Declaración del IRPF, e informar al farmacéutico sobre todas las novedades que van aconteciendo en este ámbito, con un estilo claro y cercano.

*Presentación de la Guía IRPF para la oficina de farmacia - Barcelona (mayo)*



## Conocimientos de mercados

Impulsamos encuentros de inversión y actualidad económica en nuestro compromiso de ofrecer a los clientes análisis rigurosos, visión de mercado y un espacio abierto de diálogo con nuestros expertos.

### Eventos de inversión

En Madrid y Barcelona se celebraron diversos encuentros de inversión dirigidos a analizar el contexto económico y las oportunidades de mercado. En colaboración con Expansión, se impulsó el debate “China, en el foco de los inversores: riesgos y oportunidades”, centrado en la transformación del modelo económico chino, su avance tecnológico y el impacto de las tensiones geopolíticas en la percepción de inversores y empresas.

Asimismo, se organizaron encuentros internos con la participación del equipo gestor de Arquia Banca, orientados a analizar la situación actual de los mercados y sus implicaciones en la gestión de carteras. En estas sesiones se abordaron, entre otros aspectos, el impacto de las políticas arancelarias, la evolución de los fondos y las oportunidades de inversión en el entorno actual, destacando especialmente el potencial de la inteligencia artificial y de las compañías clave de su cadena de valor.

*Oportunidades de inversión en el entorno actual” - Barcelona (octubre)*

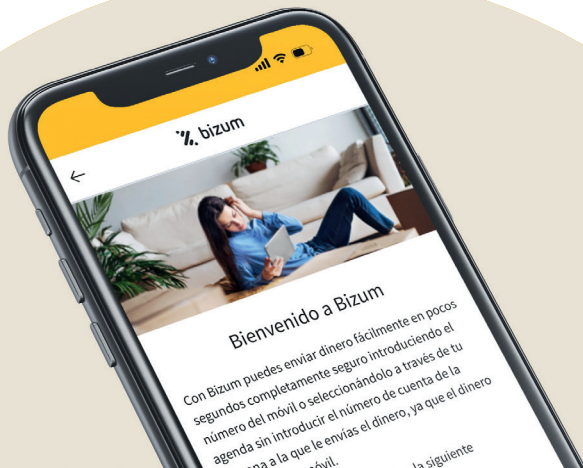


# Mejora en la calidad del servicio al cliente

## NPS

Arquia ha llevado a cabo el estudio anual de satisfacción de clientes, una iniciativa que refleja el compromiso de la entidad con la mejora continua de la experiencia de relación con sus clientes. Para garantizar la máxima objetividad, el estudio ha sido realizado por STIGA, una empresa independiente de reconocido prestigio nacional y con más de 40 años de experiencia en investigaciones de mercado. El objetivo de la encuesta es evaluar en profundidad distintos ámbitos de la relación del cliente con la entidad, entre los que destacan: la experiencia de visita en oficina, la interacción con su gestor, el uso y valoración de los canales digitales, la percepción global de Arquia y la comparación con otras entidades del sector.

Las excelentes valoraciones obtenidas sitúan a Arquia en una posición de liderazgo frente a estudios equivalentes realizados por otras entidades financieras, situándose de forma consistente entre las cinco primeras entidades bancarias a nivel nacional en todos los indicadores analizados.



## Principales resultados obtenidos

La **satisfacción global** con la entidad alcanza una puntuación de **8,36** sobre 10, con un **55,2%** de los clientes otorgando valoraciones de entre 9 y 10.

El **86,7%** de los clientes afirma que **continuará trabajando con Arquia** en el futuro.

El **81,7%** recomendaría Arquia a su círculo de confianza, lo que refleja un alto nivel de **fidelidad y prescripción**.

Los aspectos mejor valorados son la **satisfacción con la oficina (9,20)** y la satisfacción con el **gestor de referencia (9,42)**. Estos resultados refuerzan el compromiso de la entidad con un modelo de **banca de proximidad** y un **servicio personalizado**.

# Proyectos

A lo largo de 2025, la entidad impulsó diversas iniciativas orientadas a reforzar su transformación digital, su posicionamiento en materia de seguridad digital y su capacidad de innovación tecnológica, con un doble objetivo: dar respuesta a los crecientes requerimientos derivados de los distintos marcos normativos y, al mismo tiempo, mejorar de forma sostenida la experiencia de los clientes. En este sentido, se realizaron inversiones relevantes para avanzar hacia un modelo de gestión basado en el uso intensivo de los datos, permitiendo una toma de decisiones más ágil, informada y alineada con las necesidades del negocio. Asimismo, se abordó la modernización y digitalización de procesos y funciones clave, incrementando su eficiencia operativa, resiliencia y trazabilidad, y favoreciendo la integración de soluciones tecnológicas avanzadas que contribuyen a reforzar la seguridad, la escalabilidad y la capacidad de adaptación de la entidad en un entorno cada vez más exigente y competitivo.



**Adecuación  
seguridad digital**



**Adecuación de la  
accesibilidad**



**Consolidación de servicios de  
pagos más digitales y seguros**



**Modelo de  
adopción de la IA**

# Plan Estratégico 2023-2026

El Plan Estratégico 2023-2026 de Arquia Banca define una hoja de ruta clara orientada a consolidar un modelo de crecimiento sólido, especializado y sostenible.



Con el objetivo de incrementar en torno a un 30% el volumen de negocio, hasta alcanzar los 5.000 millones de euros, el plan refuerza la posición de la entidad como banco de referencia para profesionales, combinando crecimiento, cercanía al cliente e innovación responsable.

La estrategia se apoya en un desarrollo equilibrado de activos y pasivos, en la ampliación de la base de clientes y en una propuesta de valor diferencial para colectivos profesionales clave (especialmente arquitectos, abogados y farmacéuticos), donde Arquia cuenta con una elevada penetración y un profundo conocimiento de sus necesidades financieras.

El Plan Estratégico incorpora de manera transversal la sostenibilidad y la responsabilidad social, integrando criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en todas las iniciativas del banco. Al mismo tiempo, impulsa la innovación y la optimización de procesos, avanzando en la digitalización sin renunciar a la atención presencial, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente y garantizar una banca inclusiva.

Los resultados obtenidos en 2025 avalan la solidez de esta estrategia, con un crecimiento sostenido de los principales indicadores financieros y elevados niveles de solvencia y liquidez. Todo ello confirma que el Plan Estratégico 2023-2026 no solo impulsa el crecimiento económico de la Entidad, sino que refuerza su compromiso con una gestión prudente, ética y orientada a generar valor sostenible para sus clientes, sus profesionales y la sociedad en su conjunto.

## Avances cuantitativos

Los porcentajes de cumplimiento de las diversas variables cuantitativas de los objetivos del plan estratégico 2023 -2026 para el ejercicio 2025 han sido:

Inversión crediticia

96%

Depósito clientes

100%

Desintermediación

124%

Beneficio neto

163%

# Perspectivas de desarrollo

Para la consecución de los objetivos marcados en el Plan Estratégico 2023-2026, Arquia Banca trabaja de forma estructurada en cuatro perspectivas de desarrollo. A lo largo de 2025, en cada una de estas perspectivas se han impulsado las acciones necesarias para avanzar de manera consistente hacia los objetivos definidos, alineando la actividad del banco con su modelo de negocio especializado y sostenible.



## Perspectiva financiera

El foco se sitúa en la evolución de las principales variables de negocio, con un objetivo claro de crecimiento sostenible, mejora de la rentabilidad y preservación de una sólida posición financiera.



## Perspectiva de clientes

Continúa siendo un eje clave del Plan Estratégico, reforzando la propuesta de valor diferencial del banco y su posicionamiento como entidad de referencia para colectivos profesionales.



## Perspectiva de procesos internos

En este ámbito, el Plan Estratégico impulsa la mejora continua de la eficiencia operativa y de la experiencia tanto del cliente externo como del cliente interno.



## Perspectiva de aprendizaje

Constituye un pilar fundamental para garantizar la sostenibilidad del Plan Estratégico en el largo plazo.

# Sostenibilidad



Como resultado del análisis de materialidad que tiene en cuenta nuestro modelo de negocio, las expectativas de los grupos de interés y las tendencias del sector, Arquia ha identificado diez temas clave para orientar su gestión en materia de sostenibilidad.

Nuestro objetivo es seguir fortaleciendo el marco de gestión asociado a cada uno de estos temas, asegurando una gestión prudente de los riesgos y potenciando la identificación de oportunidades de impacto positivo. Mientras algunos ámbitos presentan ya un nivel de madurez consolidado, en otros continuamos avanzando en su integración progresiva.

Asimismo, y aunque no figuren entre las prioridades principales, Arquia impulsa diversas iniciativas alineadas con los requisitos de la Ley 11/2018 para reforzar sus procesos y maximizar su contribución a clientes y sociedad.

Entre las actuaciones destacadas sobre temas clave para el Grupo se incluyen:

- **Huella ambiental:** fomento de la economía circular, la prevención y gestión de residuos y el uso responsable de recursos.
- **Compromiso con los empleados:** mejora del entorno laboral, impulso de la formación y promoción de la igualdad de oportunidades.
- **Relación con terceros:** fortalecimiento de vínculos de confianza y sostenibilidad con proveedores.
- **Impacto en la sociedad:** contribución activa al desarrollo sostenible y al valor compartido.

## Temas clave ASG

### Temas Transversales y Sociedad.

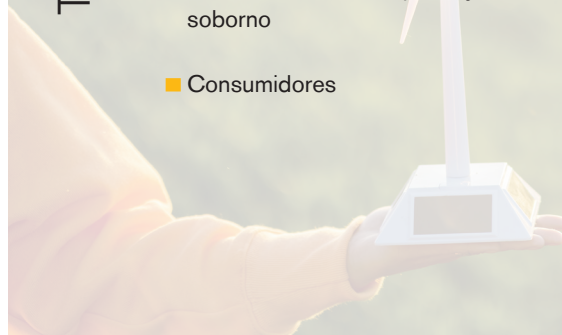
- Modelo de negocio
- Diversidad
- Derechos humanos
- Lucha contra la corrupción y el soborno
- Consumidores

### Cuestiones Medioambientales.

- Cambio climático. Riesgos físicos
- Cambio climático. Riesgos de transición

### Cuestiones Sociales y Relativas al Personal.

- Empleo
- Relaciones sociales
- Igualdad



## Hoja de ruta

En los próximos meses seguiremos avanzando en nuestra estrategia de sostenibilidad, consolidando los hitos ya alcanzados y reforzando nuestro compromiso con un impacto positivo, impulsando las siguientes acciones:

- Continuar con la alineación de la estrategia de sostenibilidad con las expectativas supervisoras y con las de los grupos de interés.
  - Abordar las brechas temáticas: elevar la visibilidad de temas como igualdad, compras responsables y huella ambiental; y diseñar políticas ASG transversales que respondan a todos los grupos clave.
  - Reforzar la gestión de riesgos climáticos para las industrias críticas.
- Planes de transición.
- Limitación de la financiación a sectores intensivos en carbono.
- Comunicar el desempeño en sostenibilidad a través de una divulgación transparente y el diálogo con los grupos de interés.

## Alianzas clave

### Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Arquia se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas en mayo de 2023, comprometiéndose a integrar progresivamente los Diez Principios en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Como parte de este compromiso, presenta anualmente su Comunicación sobre el Progreso (CoP), cuya edición 2024 se publicó en julio de 2025 con revisión del Comité de Sostenibilidad.

### Instituto de Liderazgo Sostenible – IESE

Desde marzo de 2024, Arquia es miembro fundador de este Instituto del IESE, un espacio de colaboración multisectorial orientado a impulsar liderazgo empresarial y avanzar hacia una economía más sostenible y regenerativa.

### “Tus finanzas, tu futuro” – Fundación Junior Achievement

Arquia participa activamente en este programa de educación financiera para jóvenes de 13 a 15 años. La implicación del voluntariado interno contribuye a mejorar la educación financiera, reducir desigualdades y fortalecer el compromiso social.

De conformidad con lo establecido en la Ley 11/2018, la Entidad ha elaborado su Estado de Información No Financiera (EINF) correspondiente al ejercicio 2025, que forma parte del informe de Gestión consolidado del Grupo y elaborado como documento separado al mismo, denominado “Estado de Información No Financiera”. Recoge con detalle el desempeño social, ambiental y de gobernanza de Arquia Banca. La versión íntegra del EINF se encuentra disponible para su consulta en nuestra página web.

# Progresos

## Ambiental

En un contexto en el que los riesgos ambientales adquieren un peso creciente en la regulación y la supervisión financiera, tanto a nivel europeo como nacional, su enfoque se amplía hacia una visión más integral que incluye la biodiversidad, los ecosistemas y el uso responsable de los recursos.

En este marco, Arquia está impulsando diversas iniciativas para reducir su impacto ambiental, avanzando de forma significativa en su compromiso con la sostenibilidad.

### 1. Huella de carbono

La medición de la huella de carbono de la organización cumple un rol principal para identificar y definir los objetivos de descarbonización en aras a transicionar hacia una economía baja en carbono.

Aunque el uso sostenible de los recursos se considera una cuestión no material para el Grupo, durante 2025 Arquia ha monitorizado sus principales consumos en aras de una gestión responsable de su actividad, que nos permitirá valorar el desarrollo de medidas orientadas a mejorar la eficiencia en el uso de estos.

En línea con la estrategia de sostenibilidad y de gestión responsable del patrimonio inmobiliario, Arquia Banca ha consolidado en 2025 una estrategia integral de eficiencia energética y reducción de la huella ambiental, orientada a la neutralidad climática y a la mejora continua del desempeño ambiental de sus edificios corporativos y oficinas. Durante el ejercicio 2025 se han impulsado acciones transversales en energía, materiales, residuos y bienestar, con un enfoque basado en la medición, la verificación y la mejora continua.

El conjunto de estas iniciativas refleja una gestión ambiental proactiva, medible y alineada con los estándares internacionales, consolidando un modelo que busca minimizar el impacto ambiental y optimizar los recursos energéticos y fortalecer el valor social y reputacional del Grupo.

- Mejora de la cultura energética
- Licitación para la contratación de energía 100% verde
- Auditorías energéticas RD 56/2016

### 2. Protección de la biodiversidad

Se ha instalado una cubierta vegetal en nuestro edificio corporativo del Barrio Gótico de Barcelona, creando un pulmón verde en pleno centro histórico. La intervención utiliza un sistema constructivo sostenible que permite el crecimiento de vegetación adaptada al entorno urbano y mediterráneo.

La nueva cubierta aporta beneficios ambientales y funcionales como ahorro energético, mejora de la calidad del aire, una gestión más eficiente del agua de lluvia, reducción del efecto isla de calor y mejor aislamiento acústico y estructural.

Además, representa un ejemplo de integración paisajística en el tejido urbano histórico y contribuye a fomentar la conciencia ecológica.

### 3. Finanzas sostenibles

La entidad está avanzando en línea con las regulaciones europeas de finanzas sostenibles, aplicando los estándares SFDR y la Taxonomía para mejorar la transparencia, la comparabilidad de la información y la adecuación de sus carteras a las necesidades actuales de los clientes.

- Fondos de inversión
- Planes de pensiones
- Integración ASG

## Social

Arquia sitúa a las personas en el centro de su estrategia y promueve un entorno laboral que facilite la atracción, desarrollo y retención del talento.

### 1. Talento y personas

#### Empleo de calidad y bienestar de las personas

En Arquia, el bienestar de las personas es fundamental y se considera la base del éxito colectivo. Por ello, el Grupo promueve un entorno laboral responsable que favorece el desarrollo profesional y facilita la conciliación entre la vida personal y laboral, reforzando su compromiso con la responsabilidad social corporativa.

#### Formación

La Entidad apuesta por la capacitación continua como vía para fortalecer su cultura corporativa, impulsar el crecimiento personal y asegurar un servicio de máxima calidad. Este compromiso se articula a través del plan anual de formación, que proporciona a la plantilla los conocimientos y herramientas necesarios para afrontar los retos regulatorios, tecnológicos y estratégicos del sector financiero.

#### Derechos laborales, igualdad y diversidad

Arquia mantiene un compromiso firme con la protección de los derechos laborales y la promoción de entornos inclusivos y equitativos. La Entidad integra la igualdad de oportunidades, la diversidad y el respeto en todas sus prácticas de gestión, garantizando condiciones laborales justas y un clima profesional basado en la dignidad, la no discriminación y la participación activa de las personas.

### 2. Acción social

Arquia genera valor sostenible mediante iniciativas empresariales y sociales impulsadas por Fundación Arquia y Arquia Social, destinando excedentes a proyectos con impacto comunitario.

A través de estas entidades apoya iniciativas culturales, sociales y profesionales vinculadas a arquitectura, construcción, diseño y urbanismo, consolidándose como un agente activo en el desarrollo cultural.

#### Donaciones

Contribuciones a entidades sin ánimo de lucro vinculadas al desarrollo social.

#### Fundación Arquia

Desde 1990 promueve proyectos culturales, sociales y formativos relacionados con la arquitectura y disciplinas afines, adaptándose a las necesidades del colectivo. Destaca por su impulso de la cultura arquitectónica.

#### Arquia Social

Línea de acción social centrada en la mejora de la calidad de vida a través de programas sostenibles, colaboraciones y patrocinios. Actúa frente a la pobreza, fomenta educación y empleo y apoya el voluntariado.

#### Voluntariado en formación financiera

Participación en "Tus finanzas, tu futuro", contribuyendo a la educación financiera temprana, la reducción de desigualdades y el fortalecimiento del voluntariado corporativo.

## Gobernanza

Arquia otorga especial relevancia a aspectos de gobernanza, tanto en su actividad, como en su relación con empleados y resto de grupos de interés. Para ello, desarrolla su actividad apoyándose en un sistema de cumplimiento normativo sólido cuyos pilares son el Código de Conducta, el marco de control Interno y la propia función de cumplimiento normativo.

El modelo de gobernanza está liderado por el área de Cumplimiento Normativo, que garantiza el cumplimiento de la normativa interna y externa, el seguimiento de los indicadores de riesgo y desempeño relacionado con los asuntos de gobernanza, de acuerdo con lo establecido en la Política General del Sistema de Gobierno Interno.

Este modelo se apoya en diversas políticas y manuales que se actualizan y refuerzan de forma continua, en función de la evolución de las exigencias normativas, regulatorias y las buenas prácticas bancarias.

Arquia, en el marco del plan anual de formación, lleva a cabo diversas actividades formativas a empleados y directivos que son gestionadas por el área de Talento, personas y cultura corporativa, en estrecha colaboración con las funciones de control interno de la entidad.

Las principales líneas de actuación son:

- **Código de Conducta y Prevención de Conflictos de Interés**
- **Prevención de la Corrupción y del Soborno**
- **Prevención del Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo**
- **Sistema interno de información**
- **Programa de prevención penal**
- **Protección de datos y seguridad de la información**



# Fundación Arquia

La Fundación Arquia tiene por objeto la promoción y fomento de fines de carácter cultural, social, asistencial, profesional y formativo en relación con los arquitectos y otros sectores profesionales.

Creada en 1990 por Arquia Banca, destaca por su continua labor y preocupación constante en la difusión de la cultura arquitectónica, con el objetivo de mejorar la imagen de los profesionales y su obra en la sociedad, desarrollando diversos programas culturales, entre los que destacan los programas de becas (profesionales e investigación), el centro de documentación audiovisual, el concurso bienal de tesis de arquitectura, el festival arquia/próxima, el programa arquia/social y una reconocida actividad editorial.



# Arquia Social

Arquia Social es la línea de trabajo de la Fundación Arquia orientada a contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas y de la sociedad a través del impulso de acciones sostenibles, programas propios, colaboraciones con entidades del tercer sector y patrocinios sociales.

Articula su actividad en torno a la promoción de la educación y el empleo, la mejora del hábitat y condiciones de vida dignas a través de la rehabilitación arquitectónica y la promoción de la arquitectura y el diseño como herramienta de cohesión social, priorizando actuaciones en el entorno más próximo y con impacto directo y medible.

## Personas

**Reactivación profesional:** El programa itinerante desarrollado en colaboración con el Área de Empleo de Cruz Roja Española y el Colegio Oficial de Arquitectos de cada provincia, desarrolló su VIII edición durante 2025 en Las Palmas de Gran Canaria. Contó con la participación de 12 profesionales de la arquitectura procedentes de distintas islas del archipiélago canario y balear.

El programa se articula como un itinerario integral de orientación, formación y acompañamiento dirigido a profesionales de la arquitectura, orientado a mejorar la empleabilidad y a favorecer el mantenimiento o la reorientación de su actividad profesional.

**Ayudas a estudiantes de arquitectura:** En 2025 se celebró la IX edición del programa de Ayudas a Estudiantes de Arquitectura, cuya convocatoria tuvo lugar entre los meses de enero y marzo. El programa está dirigido a estudiantes universitarios de Grado y Máster Habilitante en Arquitectura en España con dificultades económicas,

con el objetivo de favorecer la continuidad de los estudios y la igualdad de oportunidades en el acceso a la formación universitaria.

En esta edición se recibieron 75 solicitudes y se concedieron un total de 53 ayudas, con un importe global de más de 20.000 euros.

**Ayudas a la formación para el empleo:** En el ámbito de la inclusión laboral, durante 2025 se desarrolló la V edición del programa de ayudas a la formación especializada, en colaboración con la Fundación Randstad, dirigido a profesionales y clientes de Arquia Banca con discapacidad.

La convocatoria se llevó a cabo entre los meses de septiembre y diciembre y se recibieron un total de 6 participaciones. Las ayudas están orientadas a facilitar el acceso a cursos, posgrados y másteres impartidos por entidades oficiales, con el objetivo de reforzar la capacitación profesional y favorecer la inserción laboral de las personas beneficiarias.





## Entidades

### **Adecuación de viviendas y equipamientos sociales:**

Programa en colaboración con Cáritas orientado a la rehabilitación de equipamientos destinados a la atención de personas en situación de vulnerabilidad. A través de esta línea de actuación, se impulsa la mejora de espacios esenciales para la intervención social, reforzando su funcionalidad, accesibilidad, seguridad, eficiencia energética y condiciones de habitabilidad.

Como elemento diferencial, la Fundación colabora con los Colegios Oficiales de Arquitectos en la selección de profesionales cualificados para la dirección de las obras, asegurando la calidad técnica de las intervenciones y reforzando el ejercicio responsable de la profesión en el ámbito social.

En 2025 se cometieron proyectos de rehabilitación en un centro residencial en Cuenca, un comedor social de Algeciras, unas viviendas de alojamiento temporal en Teruel y un centro de alojamiento de urgencia para personas sin hogar en Talavera de la Reina.

Este programa ha sido finalista del Premio a la Mejor Iniciativa Social 2025 de la Fundación Naturgy.

### **Ayudas a organizaciones y patrocinios sociales en rehabilitación y mejora de espacios:**

En 2025 se impulsaron actuaciones de apoyo a organizaciones sociales orientadas a la rehabilitación y mejora de viviendas y equipamientos comunitarios, entre las que destacan la colaboración con Arquitectura Sin Fronteras España en el programa "Mejoramos en casa", dirigido a la adaptación funcional de viviendas para personas en situación de vulnerabilidad social; la rehabilitación de viviendas tuteladas para personas con discapacidad de la Fundación Abulense para el Empleo (FUNDABEM), la reforma de la sede de la Asociación Creando Inclusión (ACI) en Madrid y la rehabilitación de dos edificios ferroviarios históricos destinados a la Escuela Taller José Obrero de CESAL en Murcia, un proyecto de formación práctica en albañilería y carpintería para jóvenes desempleados.



# Impulso profesional

## arquia/becas 2025

En 2025 se desarrolló la XXVI edición del programa arquia/becas, dirigida a estudiantes de arquitectura y arquitectos y arquitectas recién titulados de las Escuelas de Arquitectura de España y Portugal, orientada a la realización de prácticas profesionales. El programa tiene como objetivo contribuir al acercamiento entre los ámbitos académico y profesional, así como fomentar la movilidad internacional en el ámbito de la arquitectura.

En esta edición se concedieron **49 becas de prácticas profesionales** en 44 destinos situados en Europa y Estados Unidos. La convocatoria registró 392 inscripciones verificadas, confirmando un crecimiento sostenido de la participación, tanto en volumen de candidatos como en diversidad de centros de procedencia, con un ascenso hasta el 8% de la participación procedente de Portugal.

El arquitecto **Roger Tudó (H Arquitectes)** fue el jurado único de la modalidad por concurso, que se articuló en torno al tema “Extra y Ordinario”, mediante el que se otorgaron 13 becas.

La ceremonia de entrega de becas tuvo lugar el 8 de octubre de 2025 en el Espacio Arquia, en Madrid, y se completó con un programa de visitas arquitectónicas organizadas durante la mañana.

Asimismo, se concedieron **13 becas de formación**, destinadas a la realización de talleres y programas formativos de verano en arquitectura y a la matrícula en

un programa anual de posgrado, ampliando el alcance del programa a otros formatos de especialización y aprendizaje.

Por último, en colaboración con la Real Academia de Bellas Artes de San Fernando, se convocó la **XI edición de la Beca de Investigación en Nueva York**, para impulsar proyectos de investigación en el ámbito de la arquitectura

y fomentar la movilidad internacional de arquitectos y arquitectas titulados en España.

La convocatoria recibió un total de 31 proyectos de investigación, y el acto de entrega de la beca tuvo lugar el 5 de junio de 2025, resultando beneficiario el arquitecto **Eduardo Puertes Espert**.



## arquia/tesis 2025

Entre enero y marzo de 2025 se convocó la **XV edición del Concurso Bienal de Tesis de Arquitectura** en su convocatoria ibérica. El concurso está dirigido a tesis doctorales en arquitectura que hayan obtenido la máxima calificación académica y sean inéditas en términos de publicación. Tiene como principal reconocimiento la edición del trabajo premiado dentro de la colección editorial arquia/tesis.

En la convocatoria de 2025 se aceptaron un total de 46 candidaturas, de las cuales 12 fueron preseleccionadas en una primera fase por el jurado, conformado por Juan Domingo Santos (presidente) y Emilio Tuñón, Carmen Díez Medina y José Miguel Rodríguez (vocales) y el director de colecciones de la Fundación, Ángel Martínez García-Posada como secretario.

El fallo del concurso tuvo lugar en noviembre en Madrid, donde el jurado seleccionó seis trabajos finalistas y acordó conceder un primer premio y dos menciones, una de ellas con carácter honorífico a Carlos Martí Arís. El primer premio fue otorgado a la tesis *Dispositivos tecnológicos contemporáneos. De las relaciones entre arquitectura y computación desde mediados del siglo XX hasta la actualidad*, de **Eva Gil Lopesino**.

## Centro de documentación

En 2025 ha continuado el crecimiento del Centro de Documentación de la Fundación Arquia, un espacio para la preservación y accesibilidad de los documentos tanto físicos como digitales del patrimonio bibliográfico, audiovisual y documental de la Fundación Arquia y de otros contenidos de interés relacionados con la arquitectura, habiendo recibido un total de **23.930 visitas web**, superando en un 38% las visitas web del año anterior.

El fondo del Centro de Documentación culmina el año 2025 con 23.072 registros: 279 publicaciones FQ, 682 títulos de biblioteca, 7.518 audiovisuales, 754 tesis, 865 artículos y 12.974 realizaciones.

Dentro de esos recursos, los audiovisuales forman la Mediateca, que se divide en:

**La Filmoteca**, conjunto de audiovisuales disponibles en línea que tiene un catálogo que reúne un total de 2.109 títulos online disponibles en cuatro secciones temáticas: 687 Documentales, 1.237 Conferencias, 98 Cooperación y 87 Ficción

**La Filmografía (arquia/filmografía)** es un registro de referencias de audiovisuales de arquitectura. Reúne un total de 5.409 registros de títulos audiovisuales.

Periódicamente se difunden los contenidos del Centro de Documentación mediante ciclos temáticos, en los que una personalidad del mundo de la arquitectura o afín a ella desarrolla un tema basado en nuestros recursos. Se han producido 7 ciclos en 2025, que han generado más de 7.000 visitas web.

## Publicaciones

Con más de 30 años de trayectoria y más de 200 publicaciones, la Editorial FQ impulsa la divulgación del conocimiento arquitectónico y urbanístico a través de sus 7 colecciones. En 2025 se han editado 8 nuevos títulos en total: 2 de la colección arquia/tesis, 1 de arquia/temas, 3 de la cimbra, 1 catálogo del Pabellón de España de la Bienal de Venecia, en colaboración con el Ministerio de Agenda Urbana y Arquitectura; y la *Guía de arquitectura de Burgos (1925-2025)*, publicación de Arquia Banca.



# Espacio Arquia



El Espacio Arquia se ha consolidado en 2025 como un espacio de referencia en el ámbito de la cultura, con un total de **1.500 asistentes** a las actividades organizadas por la Fundación Arquia.

En 2025 se desarrollaron un total de 20 eventos culturales, entre proyecciones, presentaciones de libros, encuentros y charlas magistrales. Además, el Espacio Arquia ha servido de plató de rodaje para la nueva serie audiovisual de la Fundación Arquia, **Memorias**, cuyos primeros episodios verán la luz en 2026.

# Servicio de atención al cliente

En cumplimiento con lo establecido en el artículo 17 de la Orden ECO 734/2004 y en el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente de Arquia Bank, S.A. y de las Sociedades del Grupo Adheridas al mismo (integrado por Arquia Bank S.A. como entidad dominante y por Arquigest S.A. SGIIC, Arqipensiones S.A. EGFP y Arquia Banca Mediación Operador de Banca Seguros Vinculado, S.A.), se realizan las siguientes consideraciones en relación con el desarrollo de la función del Servicio de Atención al Cliente durante el ejercicio 2025.



## Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas

En primer lugar, debe significarse que durante el ejercicio 2025 no se presentó ninguna queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente frente a las entidades Arquigest S.A. SGIIC, Arquia Banca Mediación Operador de Banca Seguros Vinculado, S.A. o Arquipensiones S.A. EGFP.

Por otra parte, frente a la entidad Arquia Bank S.A. se han presentado un total de 64 reclamaciones/quejas, según el siguiente desglose:

Asimismo, le consta a este Servicio de Atención al Cliente la tramitación, durante el ejercicio 2025, se han presentado 10 reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, 2 ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y una ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP); debe significarse que, hasta la fecha, 11 de ellas ya han sido resueltas por el supervisor, siendo el resultado de los informes generalmente favorables para la entidad.

