Informe de Progreso
Pacto Mundial 2012

Nuevo Micro Bank SAU

MicroBank

José Francisco de Conrado y Villalonga
Presidente

Red Española Pacto Mundial de Naciones Unidas
C/ Félix Boix, nº 14, 4º B
28036 MADRID

Barcelona, 17 de Octubre de 2013

Distinguidos señores,

Me es grato presentarles nuestro cuarto informe de progreso, en el que se desarrollan las iniciativas más relevantes llevadas a cabo por MicroBank en relación a los principios recogidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Tras cinco años de consolidación de nuestra actividad, en el año 2012 se decidió prestar una especial atención a las personas y los proyectos con mayor sensibilidad ecológica, para lo cual se inició el desarrollo de una oferta específica de productos, tanto depósitos como microcréditos, que contribuyeran positivamente al medio ambiente.

Conscientes de que el futuro nos conduce a un resurgimiento de los valores éticos y ecológicos en nuestra sociedad, MicroBank amplía su actividad a través de un modelo de banca social y ecológica, gestionada de acuerdo con el código de valores y los principios éticos de la entidad.

Con este informe de progreso queremos expresar nuestros avances en la aplicación de los principios del Pacto Mundial y reiterar el compromiso de MicroBank de trabajar de forma firme con el objetivo de seguir con nuestra acción socialmente responsable.

Reciban un cordial saludo,

Madrid: Alcalá, 27 • 28014 • Tel. 91 340 44 29 Fax 91 532 67 44
Barcelona: Juan Gris, 10-18, Planta 10 • Torre Centro • 08014 • Tel. 93 281 37 73 Fax 93 281 37 51
jfconradode@microbanklacaixa.es

Información general

Nombre de la entidad: Nuevo Micro Bank SAU

Dirección: C/ Juan Gris, 10-18. Torre Centro del Complejo Torres Cerdà

Dirección web: www.microbanklacaixa.es

Alto cargo: Presidente Jose Francisco de Conrado y Villalonga

Fecha de adhesión: 22-04-2009

Número de empleados: 13

Sector: Servicios financieros de banca y seguros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios: Banca social, especializada en microcréditos familiares y para emprendedores.

Ventas / Ingresos (miles de euros): 47.094.565

Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno (miles de euros): Ayuda recibida de FEI 2.701.080 €

Desglose de Grupos de Interés: Clientes Empleados Proveedores

Desglose de otros Grupos de Interés: Instituciones Europeas y Accionista

Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés: Principales implicados en la aplicación de los principios

Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos: España

Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen: España

¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso? En base a la misión y valores del banco

Como se está difundiendo el Informe de Progreso: A través de la memoria de la entidad

Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo: No

Fecha de la memoria anterior más reciente: 2011

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria: 2012

Ciclo de presentación del Informe de Progreso: Anual

Estrategia y gobierno

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión: A través de su Comité de Dirección y reuniones de las diferentes áreas del banco.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama: MicroBank es regido, administrado y representado por el Consejo de Administración.

Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores: En aquellos casos en que existen indicadores específicos

Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.): (Sí) MicroBank firmó en Julio de 2012 un convenio de colaboración con WWF/Adena con el objeto de contribuir a la conservación del medio ambiente y al desarrollo sostenible mediante las aportaciones económicas de MicroBank y de sus clientes a proyectos relacionados con el Programa de Restauración de hábitats forestales.

Más información

Notas: Informe sobre el Impacto de los Microcréditos 2012

Documento adjunto: INFORME MICROCREDITOS 2012_cas.pdf

Dirección web: www.microbanklacaixa.es

Implantación otros Grupos de Interés: Instituciones Europeas y Accionista

Día de publicación del Informe: 21-10-2013

Responsable: Nuria Danés

Tipo de informe: A

Metodología

DIAGNÓSTICO

Los indicadores de diagnóstico permiten realizar un análisis de los grupos de interés acerca de la empresa y el análisis de los riesgos que corre en los temas relacionados con los 10 Principios. De esta forma se permiten conocer qué políticas, acciones y seguimiento debe hacerse por cada Principio y qué objetivos debe marcarse.

POLÍTICAS

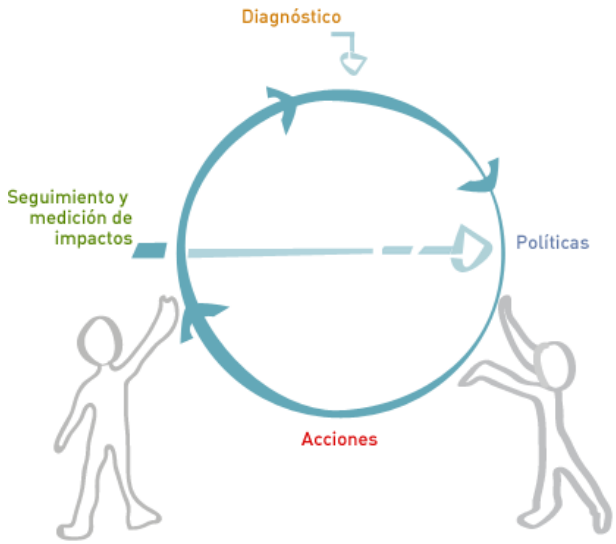
Documentos formales plasmados por escrito que definen los valores, herramientas y mecanismos de prevención y control de los riesgos detectados en el diagnóstico. De esta forma se regula la comunicación y las relaciones entre la empresa y sus grupos de interés.

ACCIONES

Una vez formalizadas las políticas necesarias, las acciones nos servirán para instrumentalizarlas. Las acciones ayudarán a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporciona las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.



Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C1I1)

Respuesta: No

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: MicroBank lleva a cabo su actividad respetando los derechos humanos. Prueba de nuestro respeto y apoyo a la protección y defensa de los derechos humanos es nuestra adhesión al pacto mundial en el año 2009, así como la vigencia de nuestro Código Ético desde el año 2010.

Descargar el documento adjunto

POLÍTICAS:

¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito y aprobada por la Dirección General, los valores y normas de su empresa? (P1C2I1)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: MicroBank dispone de un Código Ético que fue aprobado en el año 2010 por el Consejo de Administración.

ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio (P1C3I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: En 2012 se revisó el Código Ético de la entidad y se incluyó una cláusula específica en relación a la no financiación de sectores que vulneren los valores éticos y principios de actuación del banco (ej. Industria armamentísitca, sectores relacionados con productos nocivos para el medio ambiente, etc.). La atención al cliente y la respuesta a sus quejas, reclamaciones o sugerencias es un aspecto fundamental. En el año 2012 MicroBank ha puesto a disposición de los clientes un Servicio de Atención al Cliente propio, a parte de los canales que 'la Caixa' tienen habilitados de Atención al Cliente. Adicionalmente a estos canales internos, los clientes de MicroBank pueden acudir también a una figura que la entidad pone de forma voluntaria a su disposición: el Defensor del Cliente de las Cajas de Ahorro Catalanas. Sus decisiones no son vinculantes para el cliente, pero sí de obligado cumplimiento para MicroBank, lo que convierte al defensor en una valiosa figura para el cliente y de esta manera MicroBank muestra también su compromiso de servicio y transparencia.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Descríbalos(P1C4I1)

Respuesta: Si

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: MicroBank efectúa revisiones periódicas de los ratios y las valoraciones obtenidas en el Servicio de Atención al Cliente, Buzón de Sugerencias, etc.

Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad (P1C5I1)

Respuesta: 100

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Todos los empleados han sido informados sobre el Código Ético que rige la enitdad.

Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	**Riesgos**	**Objetivos**
Clientes	Insatisfacción del cliente y mala reputación Falta de calidad Falta de comunicación y transparencia Poca accesibilidad de los productos y servicios	Continuar con la aplicación del código ético y la normativa interna vigente.
Empleados	Falta de seguridad en el puesto de trabajo Falta de formación Mal ambiente laboral Falta de compromiso de los empleados hacía la entidad Falta de comunicación	Continuar con las políticas de formación y comunicación internas.
Proveedores	No tenemos riesgo	No aplica al ser los proveedores empresas del grupo.

Políticas		
Grupos de Interés	**Políticas**	**Objetivos**
Clientes	Código Ético Política de Atención al Cliente Políticas internas de gestión Política de Calidad Política RSE	Revisión continuada

Empleados	Código Ético Reglamento interno Código de Conducta Políticas internas de gestión	Revisión continuada
Proveedores	Código Ético Políticas internas de gestión Política de Transparencia Reglamentos internos	Revisión continuada

Acciones		
Grupos de Interés	**Acciones**	**Objetivos**
Clientes	RSE	Revisión continuada
Empleados	RSE	Revisión continuada
Proveedores	RSE	Revisión continuada

Seguimiento		
Grupos de Interés	**Seguimiento**	**Objetivos**
Clientes	Buzón de sugerencias Procedimiento de gestión de incidencias Servicios de atención al cliente Comité de seguimiento y RSE	Revisar y mejorar los contenidos de forma continuada
Empleados	Comisión interna de control o Comité Ético Buzón de sugerencias Canales de comunicación Dirección RRHH	Revisar y mejorar los contenidos de forma continuada
Proveedores	Cláusulas en contrato Comité/comisión de control Seguimiento Código de Conducta	No aplica

Principio 2

Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C2I1)

Respuesta: No

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: La relación con los proveedores se enmarca dentro del respeto al marco legal vigente. Dentro de los contratos establecidos con los proveedores incorporamos una cláusula en la que estos se declaran conocedores del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, asumiendo íntegramente su contenido y comprometiéndose a su estricto cumplimiento.

POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de compras por escrito o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS? (P2C2I1)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Al ser la mayoría de proveedores comunes a todo el grupo Caixa, compartimos las políticas de compras y los sistemas de gestión del grupo. Asimismo, la relación con los mismos se enmarca dentro del respeto al marco legal vigente.

ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P2C3I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Al ser la mayoría de proveedores comunes a todo el grupo Caixa, compartimos las políticas de compras y los sistemas de gestión del grupo.
Los contratos con los proveedores incorporan una cláusula donde declaran conocer los principios del Pacto Mundial, asumiento íntegramente su contenido y comprometiéndose a su estricto cumplimiento. Asimismo, se incorpora una cláusula sobre Protección del Medio Ambiente en la que el proveedor se compromete a ser respetuoso con el medio ambiente y a mantener una política medioambiental.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total (ejemplo: SA 8000, ISO 9001)(P2C4I1)

Respuesta: 50

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Los contratos con los proveedores incorporan una cláusula donde declaran conocer los principios del Pacto Mundial, asumiento íntegramente su contenido y comprometiéndose a su estricto cumplimiento. Asimismo, se incorpora una cláusula sobre Protección del Medio Ambiente en la que el proveedor se compromete a ser respetuoso con el medio ambiente y a mantener una política medioambiental.

Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	**Riesgos**	**Objetivos**
Proveedores	No tenemos riesgo	No aplica, al ser la mayoría de proveedores del grupo CaixaBank

Políticas		
Grupos de Interés	**Políticas**	**Objetivos**
Proveedores	Procedimiento de compras Sistemas de gestión de proveedores (Política de Compras, Políticas de Calidad) Convenios con proveedores	Continuar con las políticas vigentes.

Acciones		
Grupos de Interés	**Acciones**	**Objetivos**
Proveedores	RSE	Revisión continuada

Principio 3

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C1I1)

Respuesta: No

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: Los trabajadores tienen reconocido su derecho de afiliación sindical.
Dado el tamaño de la entidad, la comunicación interna y la información al empleado es muy ágil y fluida.

POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de consulta por escrito que trate con los empleados los temas importantes? (P3C2I1)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Dado el tamaño de la compañía no se ha considerado necesario formalizar una política de consulta por escrito, sin embargo los empleados pueden utilizar canales de comunicación interna.

ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en

relación a este principio, durante el ejercicio (P3C3I1)

Respuesta: No

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Por la actividad de MicroBank, este se incluye en el convenio colectivo de Banca.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C4I1)

Respuesta: No

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Dado el tamaño de la compañía, tanto la dirección general como los directores de área están dispuestos a escuchar a los empleados en todo momento.

Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	**Riesgos**	**Objetivos**
Empleados	Falta de apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva Falta de comunicación e información con el empleado sobre sus derechos	Revisión continuada de las políticas de comunicación.

Políticas		
Grupos de Interés	**Políticas**	**Objetivos**
Empleados	Código de Conducta Convenio Colectivo	Continuar con las políticas vigentes

Acciones		
Grupos de Interés	**Acciones**	**Objetivos**
Empleados	No tenemos acción concreta	No aplica

Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C1I1)

Respuesta: No

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: Dado que MicroBank cumple con la normativa vigente, no existe, ni existirá, trabajo forzoso en la entidad.

Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación (P4C2I1)

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: MicroBank tiene establecida una política de flexibilidad en los horarios para personas con cargas familiares.
Asimismo, se les da posibilidades a los empleados que quieren realizar cursos de formación.

POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme en el que se determinen las horas de trabajo establecidas, la remuneración de los trabajadores y los beneficios sociales? (P4C3I1)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: MicroBank cumple con la legalidad vigente y con lo señalado en el convenio colectivo de Banca.

ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P4C4I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Como empresa del grupo, seguimos las políticas y acciones generales estipuladas con respecto a este tema.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas y/o conoce el número de beneficiarios de sus medidas de conciliación y beneficios sociales? (P4C5I1)

Respuesta: Si

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Dado el tamaño de la entidad, desde las direcciones de área y dirección general se controla el cumplimiento de las políticas establecidas.

Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	**Riesgos**	**Objetivos**
Empleados	Personal con cargas familiares (personas mayores, niños, etc.) Personas que quieran desarrollar su carrera profesional (formación)	Continuar con la política actual

Políticas		
Grupos de Interés	**Políticas**	**Objetivos**
Empleados	Convenio Colectivo Contrato de trabajo Código Ético/Conducta Política RRHH Política de Conciliación	Como empresa del grupo CaixaBank, seguimos las políticas establecidas.

Acciones		
Grupos de Interés	**Acciones**	**Objetivos**
Empleados	RSE	Como empresa del grupo CaixaBank, seguimos las acciones establecidas

Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica. En caso afirmativo, indique los riesgos que afectan a los diferentes grupos de interés reflejados en la tabla (P5C1I1)

Respuesta: No

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: No es un riesgo de la entidad

POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política clara que comunica abiertamente donde se define la prohibición del trabajo infantil? (P5C2I1)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: MicroBank cumple con la normativa vigente además del convenio colectivo.

ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio (P5C3I1)

Respuesta: No

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: No disponemos de acciones concretas ya que no es un riesgo de la entidad.

Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	**Riesgos**	**Objetivos**
Empleados	No tenemos riesgo	No aplica

Políticas		
Grupos de Interés	**Políticas**	**Objetivos**
Empleados	Convenio Colectivo Normativa vigente	Continuar con la política vigente

Acciones		
Grupos de Interés	**Acciones**	**Objetivos**
Empleados	No tenemos acción concreta	No aplica

Principio 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C1I1)

Respuesta: No

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: La compensación económica con la que se retribuye a las personas que trabajan en MicroBank se establece en función del nivel profesional y del nivel de su desempeño, con independencia del género y de la edad.

POLÍTICAS:

¿La entidad ha formulado políticas por escrito, planes y/o programas de integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos tales como personas con discapacidad, jóvenes demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o personas en riesgo de exclusión? Descríbalos (P6C2I1)

Respuesta: No

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Sin riesgo.

ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P6C3I1)

Respuesta: No

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Seguimos las acciones para empleados establecidas dentro del grupo de empresas de CaixaBank.

¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique en el campo de notas de qué forma (P6C4I1)

Respuesta: Si

Indique con que mecanismos de acción se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: MicroBank siempre ha valorado las aptitudes de las personas independientemente del sexo.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el % de la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad (P6C5I1)

% de directivos frente a empleados

Respuesta: 38

% de directivos mujeres

Respuesta: 20

% de directivos hombres

Respuesta: 80

% de mujeres

Respuesta: 38

% de hombres

Respuesta: 62

% de mayores de 45 años

Respuesta: 15

% de menores de 30 años

Respuesta: 0

% de empleados no nacionales

Respuesta: 0

% de empleados con contrato fijo

Respuesta: 100

% de empleados con contrato temporal

Respuesta: 0

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: MicroBank siempre ha valorado las aptitudes de las personas independientemente de la edad y del sexo.

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C6I1)

Respuesta: Si

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: MicroBank publica, tanto en su memoria anual como en su web, la composición de sus órganos directivos y reporta a la Caixa los parámetros de personal que esta solicita para la elaboración de la memoria de responsabilidad social corporativa.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C7I1)

Respuesta: 0

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: No se ha abierto ningún expediente

Descargar el documento adjunto

Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	**Riesgos**	**Objetivos**
Empleados	Falta de formación Discriminación de género Discriminación por edad	Conitnuar con la política vigente de contratación y de formación.

Políticas		
Grupos de Interés	**Políticas**	**Objetivos**
Empleados	No tenemos política	No aplica

Acciones		
Grupos de Interés	**Acciones**	**Objetivos**
Empleados	Implantación del Plan de Igualdad Creación o aplicación de un protocolo de prevención de acoso Diagnóstico de igualdad Formación Medidas de género Plan de carreras Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades	Revisión continuada

Seguimiento		
Grupos de Interés	**Seguimiento**	**Objetivos**
Empleados	Memoria sostenibilidad Web	No aplica

Principio 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P7C1I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: En el año 2012 MicroBank incorporó a su cartera de productos y servicios el Ecomicrocrédito Negocio y el Ecomicrocrédito personal, pensados para financiar proyectos comprometidos con el medio ambiente.
Asimismo, en Julio de 2012, firmamos un convenio de colaboración con WWF/Adena con el objeto de contribuir a la conservación del medio ambiente y al desarrollo sostenible, mediante las aportaciones económicas de MicroBank y de sus clientes a proyectos relacionados con el Programa de Restauración de Hábitats Forestales.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales (P7C2I1)

Respuesta: No especificado

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: La entidad dedica esfuerzos continuados a la sensibilización del medio ambiente y a la racionalización energética.

Resumen de Implantación:

Acciones		
Grupos de Interés	**Acciones**	**Objetivos**
No Especificado	Sensibilización en materia medio ambiental Acción social en proyectos medioambientales	Continuar con la política actual

Principio 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha identificado los riesgos y responsabilidades de su entidad en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C1I1)

Respuesta: No

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: No es un área de riesgo para la entidad, teniendo en cuenta el sector de negocio al que se dedica.

POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política por escrito integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, considerar la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales? (P8C2I1)

Respuesta: No

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: A pesar de no tener tener riesgo mediambiental debido al sector al que se dedica la entidad, disponemos de una gestión interna de reciclaje, así como un claro compromiso por la reducción del consumo.
El Código de valores éticos y principios de actuación incorpora una cláusula en la que MicroBank se compromete a la conservación del medio ambiente, respetando la legalidad vigente en esta materia en cada caso, y adoptando procedimientos para reducir el impacto medioambiental de sus actividades.
Asimismo, en el apartado de la política comercial de MicroBank de dicho Código, se concretaron una serie

de sectores no financiables, entre los que se encuentran aquellas actividades relacionados con productos nocivos para el medio ambiente.

ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P8C3I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Como ya hemos comentado anteriormente, el convenio firmado con WWF/Adena para contribuir a la conservación del medio ambiente.

Los contratos de servicios incorporan una cláusula donde las partes manifiestan y garantizan que cumplen con la normativa medioambiental que les es aplicable, así como con los compromisos que en esta materia hubieren suscrito.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique los datos de consumo en electricidad, agua, papel en el año (P8C4I1)

Electricidad

Respuesta: 67.866 kw

Agua

Respuesta: 237 m3

Papel

Respuesta: 165.000 hojas

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Nuestro compromiso es reducir el consumo en los próximos años

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C5I1)

Respuesta: No

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: No es una área de riesgo para la entidad teniendo en cuenta el sector de negocio al que se dedica.

Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	**Riesgos**	**Objetivos**
No Especificado	No tenemos riesgo	No aplica

Políticas		
Grupos de Interés	**Políticas**	**Objetivos**
No Especificado	Política de Reciclaje Política de reducción de consumo	Continuar con una revisión continuada de las políticas vigentes

Acciones		
Grupos de Interés	**Acciones**	**Objetivos**
No Especificado	Acción social en proyectos medioambientales RSE	Conitnuar con la política vigente

Seguimiento		
Grupos de Interés	**Seguimiento**	**Objetivos**
No Especificado	No tenemos mecanismo de seguimiento	No aplica

Principio 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C1I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Con el fin de atender las necesidades de los clientes, MicroBank ha reforzado los servicios que presta a través de canales electrónicos para minimizar el uso de papel.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente (P9C2I1)

Respuesta: 0

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Datos no disponibles

Resumen de Implantación:

Acciones		
Grupos de Interés	**Acciones**	**Objetivos**
No Especificado	RSE	Continuar con las acciones vigentes

Principio 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos (P10C1I1)

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: Desde el Área de Inversiones y Control del Riesgo de MicroBank, en colaboración con CaixaBank, se lleva a cabo la definición, control y seguimiento de riesgos.

POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C2I1)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Como parte de su compromiso, la honestidad y la legalidad vigente, MicroBank mantiene una política proactiva respecto a la transparencia en el sentido más amplio del término.

Con respecto a la prevención del blanqueo de capitales, MicroBank con soporte de CaixaBank, adopta medidas para garantizar la identificación y conocimiento de los clientes, el establecimiento de sistemas de control interno y la máxima colaboración con las autoridades.

ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P10C3I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Todos los empleados de MicroBank, así como los empleados de la red de oficinas de la Caixa, han realizado un curso de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo integrado en la intranet de la entidad.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad (P10C4I1)

Empleados

Respuesta: 100

Proveedores

Respuesta: No disponemos de esta información

Clientes

Respuesta: No disponemode esta información

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Todos los empleados disponen del texto íntegro del código ético.

¿Dispone la entidad de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anticorrupción? (P10C5I1)

Respuesta: Si

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Como empresa del grupo Caixa, MicroBank dispone de los mismos mecanismos de gestión de incidencias en materia de anticorrupción.
A través del centro para prevención de blanqueo de capitales de la Caixa se dispone de un sistema de alertas a nivel de cliente.

Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	**Riesgos**	**Objetivos**
Clientes	Soborno Incumplimiento de la normativa Blanqueo Extorsión Desinformación Malversación Tráfico de influencias	Revisión continuada de las políticas actuales
Empleados	Aceptación de regalos Soborno Blanqueo Tráfico de influencias Malversación	Revisión continuada
Proveedores	Control de proveedores	Revisión continuada

Políticas		
Grupos de Interés	**Políticas**	**Objetivos**

Clientes	Código Ético Políticas internas de gestión Política de blanqueo de capitales Reglamento interno Política RSE	Continuar con la política vigente.
Empleados	Código Ético Normas éticas y valores corporativos Código de Conducta Política de regalos	Continuar con la política vigente.
Proveedores	Política de Compras Política RSE Código Ético	Continuar con la política vigente

Acciones		
Grupos de Interés	**Acciones**	**Objetivos**
Clientes	Difusión de la política	Continuar con las acciones vigentes
Empleados	Comunicación interna y externa Difusión de la política Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias)	Continuar con las acciones vigentes
Proveedores	Difusión de la política	Continuar con las acciones vigentes

Seguimiento		
Grupos de Interés	**Seguimiento**	**Objetivos**

Clientes	Canal ético Auditorías Buzón de sugerencias Comités de gestión Canal de denuncias anónimo o confidencial	Revisión continuada
Empleados	Canal ético Comités de gestión Visitas de verificación Canal de denuncias anónimo o confidencial	Revisión continuada
Proveedores	Canal ético	Revisión continuada

Tabla de contenido

Esta tabla de contenido presenta la conexión de indicadores del Informe de Progreso de la Red Española de Naciones Unidas con los indicadores GRI. Para alcanzar el nivel C de reporting de la iniciativa GRI, se requiere que la entidad cumplimente los puntos mencionados a continuación:
- Indicadores de información general de la entidad (perfil de la entidad, estrategia y gobierno y objetivos y temáticas de Naciones Unidas: 1.1;2.1 - 2.10; 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12; 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15)
- Un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica (EC), Social (LA, PR, HR, SO) y Ambiental (EN).

Para encontrar más información sobre los requisitos exactos de reporting de GRI, se recomienda consultar los informes G3 y G3.1 de GRI.

Pacto Mundial		GRI
Indicador	**Renovación del Compromiso**	**Indicador**
1	Carta de compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
2	Dirección	2.4
3	Nombre de la entidad	2.1
4	Persona de contacto	3.4
5	Número de empleados	2.8
6	Sector	2.2
7	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
8	Ventas e ingresos	2.8
9	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
10	Identifcación de los grupos de interés	4.14
11	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
12	Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos	2.5, 2.7
13		2.6
14		2.9
15	Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
16	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?	3.5

17		3.8
18		3.10
19		3.11
20	¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso?	
21	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10
22	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
23	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
24	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	
	Estrategia y gobierno	
25	Indique la estructura de su Junta Directiva y quién o quiénes se encargan de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa. Indique también si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	2.3,4.1, 4.2
26	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interes en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
27	Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores	
28		4.3
29		4.4
	Objetivos y temáticas de Naciones Unidas	
30	Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)	
	PRINCIPIO 1	
P1C1I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C1I1)	
P1C2I1	¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito y aprobada por la Dirección General, los valores y normas de su empresa? (P1C2I1)	
P1C3I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio (P1C3I1)	

P1C4I1	¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Descríbalos(P1C4I1)	PR5, Dimensión Social / Derechos Humanos / Evaluación y Seguimiento
P1C5I1	Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad (P1C5I1)	
	PRINCIPIO 2	
P2C1I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C2I1)	
P2C2I1	¿Dispone la entidad de una política de compras por escrito o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS? (P2C2I1)	
P2C3I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P2C3I1)	
P2C4I1	Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total (ejemplo: SA 8000, ISO 9001)(P2C4I1)	Dimensión social / Derechos Humanos / Evaluación y seguimiento / HR2
	PRINCIPIO 3	
P3C1I1	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C1I1)	HR5
P3C2I1	¿Dispone la entidad de una política de consulta por escrito que trate con los empleados los temas importantes? (P3C2I1)	Dimensión Social / Prácticas Laborales y Ética del Trabajo / Política
P3C3I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P3C3I1)	
P3C4I1	¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C4I1)	LA12
	PRINCIPIO 4	

P4C1I1	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C1I1)	HR7
P4C2I1	Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación (P4C2I1)	
P4C3I1	¿Dispone la entidad de una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme en el que se determinen las horas de trabajo establecidas, la remuneración de los trabajadores y los beneficios sociales? (P4C3I1)	EC3, LA3, Dimensión Social / Prácticas Laborales y Ética del Trabajo / Política
P4C4I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P4C4I1)	
P4C5I1	¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas y/o conoce el número de beneficiarios de sus medidas de conciliación y beneficios sociales? (P4C5I1)	LA3
	PRINCIPIO 5	
P5C1I1	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica. En caso afirmativo, indique los riesgos que afectan a los diferentes grupos de interés reflejados en la tabla (P5C1I1)	HR6
P5C2I1	¿Dispone la entidad de una política clara que comunica abiertamente donde se define la prohibición del trabajo infantil? (P5C2I1)	Dimensión Social / Prácticas Laborales y Ética del Trabajo / Política
P5C3I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio (P5C3I1)	
	PRINCIPIO 6	
P6C1I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C1I1)	
P6C2I1	¿La entidad ha formulado políticas por escrito, planes y/o programas de integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos tales como personas con discapacidad, jóvenes demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o personas en riesgo de exclusión? Descríbalos (P6C2I1)	4.12, Dimensión Social/Prácticas Laborales y Ética del Trabajo/ Política

P6C3I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P6C3I1)	
P6C4I1	¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique en el campo de notas de qué forma (P6C4I1)	
P6C5I1	Indique el % de la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad (P6C5I1)	LA13
P6C6I1	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C6I1)	
P6C7I1	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C7I1)	HR4
	PRINCIPIO 7	
P7C1I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P7C1I1)	Dimensión Ambiental/Formación y Sensibilización
P7C2I1	Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales (P7C2I1)	
	PRINCIPIO 8	
P8C1I1	Indique si la entidad ha identificado los riesgos y responsabilidades de su entidad en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C1I1)	
P8C2I1	¿Dispone la entidad de una política por escrito integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, considerar la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales? (P8C2I1)	
P8C3I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P8C3I1)	
P8C4I1	Indique los datos de consumo en electricidad, agua, papel en el año (P8C4I1)	
P8C5I1	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C5I1)	
	PRINCIPIO 9	

P9C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C1I1)	
P9C2I1	Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente (P9C2I1)	
	PRINCIPIO 10	
P10C1I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos (P10C1I1)	
P10C2I1	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C2I1)	Dimensión Social/Sociedad/Política
P10C3I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P10C3I1)	Dimensión Social/Sociedad/Formación y Sensibilidad
P10C4I1	Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad (P10C4I1)	
P10C5I1	¿Dispone la entidad de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anticorrupción? (P10C5I1)	SO4, Dimensión Social/Sociedad/Evaluación y Seguimiento
	ÍNDICE	
Tabla	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12