



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

Nuevo Micro Bank SAU



Nuevo Micro Bank SAU
C/ Juan Gris, 10-18 -Torre Centro, Complejo Torres Cerdà
Barcelona

Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		Análisis
		Clientes
		Empleados
		Proveedores
		Comunidad/Sociedad Civil
		Medioambiente



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



José Francisco de Conrado y Villalonga
Presidente

Barcelona, 17 de Octubre de 2014

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

Distinguidos señores,

Me es grato presentarles nuestro quinto 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.

Desde el año 2007, MicroBank, el único banco español especializado en microfinanzas, da respuesta a diferentes segmentos de población cuyas necesidades financieras no están lo suficientemente cubiertas, a través de productos y servicios especialmente adaptados a emprendedores, microempresas, particulares y familias. Todo ello con el objetivo de promover la actividad productiva, la creación de ocupación, el autoempleo, el desarrollo personal y familiar y la inclusión financiera.

En un entorno económico complejo como el actual, la existencia de una oferta de crédito permanente y de calidad dirigida a emprendedores, microempresas y familias con recursos limitados es fundamental para avanzar en la recuperación económica.

Es por ello que MicroBank reitera su compromiso de continuar trabajando de forma firme con el objetivo de seguir con nuestra acción socialmente responsable, y a través de este informe de progreso queremos expresar nuestros avances en la aplicación de los principios del Pacto Mundial.

Reciban un cordial saludo,



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Nuevo Micro Bank SAU

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Juan Gris, 10-18 -Torre Centro, Complejo Torres Cerdà

Localidad

Barcelona

Provincia

Barcelona

Comunidad Autónoma

Cataluña

Dirección Web

www.microbanklacaixa.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Jose Francisco de Conrado y Villalonga

Persona de contacto

Nuria Danés

Número de empleados directos

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

70,2 M€

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):

4 M€ (Ayuda recibida del FEI)

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Cientes, Empleados, Proveedores, Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente

Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia

España

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

El Informe de Progreso se difunde a través de la Memoria anual de la entidad

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

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

Sí, en aquellos casos en que existen indicadores específicos.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

MicroBank es regido, administrado y representado, dentro de los límites de sus respectivas competencias, por el Consejo de Administración y por CaixaBank, como accionista único. Ambos comparten las decisiones estratégicas y realizan un seguimiento muy exhaustivo de la actividad del banco. El Consejo de Administración está dotado de amplias competencias, sin más limitaciones que las correspondientes a las funciones atribuidas por la ley o por los estatutos de la entidad

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.)

MicroBank mantiene desde el año 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

Dirección Web

www.microbanklacaixa.es

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la

implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan 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.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



3

Desafíos u Oportunidades
contemplados

NORMAS LABORALES



2

Desafíos u Oportunidades
contemplados

MEDIOAMBIENTE



2

Desafíos u Oportunidades
contemplados

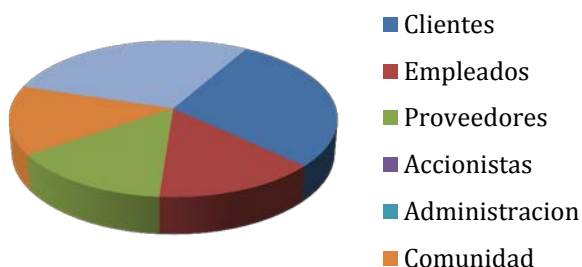
ANTICORRUPCIÓN



0

Desafíos u Oportunidades
contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Ciudadanos: 2
Empleados: 1
Proveedores: 1
Accionistas: 0
Administración: 0
Comunidad: 1
Medio ambiente: 2

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



5



Accesibilidad de los productos y servicios

Política RSE

MicroBank, el banco social de "la Caixa" se constituyó para canalizar la actividad de microcréditos que hasta ese momento venía realizando "la Caixa" a través de su Obra Social, con el objetivo de potenciar esta labor socioeconómica bajo los parámetros de rigor y sostenibilidad propios de una entidad bancaria.

Desde el año 2007, MicroBank da respuesta a diferentes segmentos de la población cuyas necesidades financieras no están lo suficientemente cubiertas, facilitando el acceso a productos y servicios financieros de calidad especialmente adaptados a emprendedores, microempresas, particulares y familias. Todo ello con el objetivo de promover la actividad productiva, la creación de ocupación, el autoempleo, el desarrollo personal y familiar y la inclusión financiera.

El objetivo para el año que vienen es continuar con la política vigente

Código Ético / Conducta

MicroBank cuenta con un Código Ético que pretende poner de manifiesto los valores y los principios éticos que inspiran su actuación y que deben regir la actividad de todos los empleados, directivos y miembros de su órgano de administración.

El código ético de MicroBank detalla la política comercial centrada en la financiación de proyectos dirigidos a fomentar la actividad productiva y la creación de ocupación, así como a fomentar el desarrollo personal y familiar y a promover el acceso a productos y servicios financieros de calidad.

El objetivo para el año que viene es continuar con la política vigente.

[Descargar documento adjunto](#)

Políticas Internas de Gestión

MicroBank facilita el acceso de sus productos y servicios a los clientes gracias a la extensa red de oficinas de CaixaBank y a la colaboración con más de 500 entidades sociales, en todo el territorio español.

CaixaBank cuenta con la mayor red de distribución del Estado, con más de 5.700 oficinas, que continúan siendo un espacio básico de relación que facilita el asesoramiento personalizado y de calidad, reforzado a través del resto de canales complementarios. Estos canales complementarios son los más de 9.000 cajeros automáticos, la plataforma de banca electrónica Línea Abierta, y el resto de canales electrónicos.

Asimismo, MicroBank cuenta con más de 500 entidades colaboradoras que facilitan el acceso a la financiación mediante microcréditos, especialmente entre aquellos colectivos que se encuentran en situación de exclusión financiera o riesgo de padecerla.

El objetivo para el año que viene es continuar con las políticas vigentes.

Acción Social

MicroBank ofrece productos y servicios financieros especialmente adaptados a las necesidades de emprendedores, microempresas, personas y familias con el propósito de contribuir a los resultados siguientes: la inclusión financiera; la promoción de la actividad productiva; la creación de ocupación y el autoempleo; el desarrollo personal y familiar.

Entre los productos y servicios financieros accesibles a personas que puedan quedar al margen de los circuitos habituales de riesgo se encuentran principalmente:

- el Microcrédito Social que es un préstamo personal dirigido a financiar proyectos de autoempleo promovidos por emprendedores que pueden tener dificultades para acceder al sistema crediticio tradicional y que cuentan con el asesoramiento de alguna de las entidades sociales que colaboran con MicroBank.

- la Cuenta Básica MicroBank dirigida a fomentar y potenciar la inclusión financiera de aquellos colectivos con pocos ingresos.

El objetivo para el año que viene es continuar con la acción social llevada a cabo hasta el momento.

Encuestas de Satisfacción

Desde el año 2008 la escuela de negocios ESADE, por encargo de MicroBank, viene realizando un Informe anual sobre el impacto social de los microcréditos.

Dicho Informe anual se lleva a cabo a partir de una encuesta dirigida a un grupo de emprendedores y microempresarios que se han financiado a través de un microcrédito de MicroBank.

El informe pretende ofrecer una visión de cómo han afectado los microcréditos, especialmente en términos de creación de ocupación y empleo, a los beneficiarios finales.

El objetivo para el año que viene es continuar realizando las encuestas para llevar a cabo el informe anualmente.

Valoración negativa de los clientes

Código Ético / Conducta

MicroBank cuenta con un Código Ético que pretende poner de manifiesto los valores y los principios éticos que inspiran su actuación y que deben regir la actividad de todos los empleados, directivos y miembros de su órgano de administración.

El objetivo principal del Código Ético de Microbank es el de realizar su actividad de acuerdo con las más altas exigencias jurídicas y éticas, y con óptimos estándares de conducta profesional, tanto en interés de sus clientes como en el de la

comunidad y en el de todos los que en diversas formas se relacionan directamente con el banco.

El Código establece unos principios básicos de actuación: cumplimiento de las leyes, respeto, integridad, transparencia, excelencia, profesionalidad, confidencialidad y responsabilidad.

El objetivo para el año siguiente es continuar con la política vigente.

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético Comercial

En el Código Ético se incorpora la política comercial llevada a cabo por MicroBank.

Dicha política comercial establece los proyectos financiables por la entidad y vinculados al cumplimiento de su misión: proyectos de autoempleo y de creación, consolidación o ampliación de iniciativas empresariales promovidas por autónomos o microempresas dirigidos a fomentar la actividad productiva y la creación de ocupación; así como proyectos y necesidades de personas con recursos limitados con el objetivo de fomentar su desarrollo personal y familiar y promover su inclusión financiera.

Además MicroBank ofrece productos y servicios financieros que buscan también contribuir de forma positiva a la mejora del medio ambiente.

Asimismo, la política comercial establece los sectores que no son financiables por MicroBank, ya que vulneran los valores éticos y principios de actuación del banco. Entre estos sectores encontramos los siguientes: Industria armamentística, juegos y apuestas, pornografía, tabaco y productos nocivos para el medio ambiente.

Además, todos los contratos de MicroBank incorporan una cláusula con la política comercial para el conocimiento de los clientes.

El objetivo para el año siguiente es continuar con la política vigente

Comunicación Interna y Externa

La comunicación interna y externa es clave en todas las empresas que pertenecen al grupo 'Caixa'.

En MicroBank, al igual que en todas las empresas del grupo, se trata en profundidad la comunicación interna de varias maneras: transmitiendo mensajes corporativos, informando sobre lo que ocurre dentro de la empresa, motivando y estableciendo una línea de comunicación eficaz entre los empleados, la dirección y las diferentes áreas de la empresa, etc. Esta comunicación entre la entidad y sus empleados permite, en muchos casos, mejorar el diálogo y las actuaciones con el cliente final.

La comunicación externa de MicroBank se vehicula a través de CaixaBank, dado que se difunde un 'estilo de entidad' único que comparten las empresas del grupo. Esta comunicación externa es esencial a la hora de recibir la valoración de los clientes.

Continuar en la misma línea de comunicación interna y externa vigente.

Buzón de sugerencias

Existe un buzón de sugerencias y un servicio de atención al cliente.

Los servicios y productos que MicroBank ofrece a sus clientes han sido puestos en el mercado después de un detenido estudio de los mismos. Debe procederse a su comercialización según las normas establecidas. Cualquier queja necesita ser tratada pronta y seriamente. MicroBank tiene establecidos procedimientos para resolver

divergencias. En tales supuestos, se actúa honesta y razonablemente y se trata de resolver los problemas de forma rápida y eficaz.

Es por ello que MicroBank dispone de un Servicio de Atención al Cliente propio, además de los canales que CaixaBank tiene habilitados para este propósito.

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.

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

Gestión de incidencias

La gestión de incidencias se realiza a través del Servicio de Atención al Cliente.

MicroBank tiene establecidos procedimientos para resolver incidencias, a través del Servicio de Atención al Cliente propio, además de los canales que CaixaBank tiene habilitados para este propósito.

MicroBank efectúa revisiones periódicas de los ratios y las valoraciones obtenidas en el Servicio de Atención al Cliente.



Conciliación familiar y laboral

Política de Conciliación

MicroBank cuenta con una política de conciliación entre la vida familiar y la laboral que permite la flexibilidad de horarios a aquellos empleados que cuentan con cargas familiares.

Asimismo se permite la reducción de jornada y la excedencia en todos aquellos casos amparados por el convenio de banca.

El objetivo para el año siguiente es continuar con la política vigente.

Código Ético / Conducta

MicroBank cuenta con un Código Ético que pretende poner de manifiesto los valores y los principios éticos que inspiran su actuación y que deben regir la actividad de todos los empleados, directivos y miembros de su órgano de administración.

MicroBank en su Código Ético promueve la conciliación entre las exigencias de la vida familiar y las del trabajo de las personas que integran la Institución, así como la igualdad de oportunidades entre los empleados de diferente sexo, de conformidad con las leyes y los acuerdos suscritos con la representación de los/las trabajadores/as

Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades

MicroBank asume como valor fundamental de su actuación el respeto a la persona y su dignidad, y suscribe en su totalidad la declaración Universal de Derechos Humanos adoptada por las Naciones Unidas en 1948 y los instrumentos que de la misma se derivan.

MicroBank prohíbe toda discriminación, acoso, abuso o trato inapropiado en base al género, raza, color,

nacionalidad, credo, religión, opinión política, filiación, edad, orientación sexual, estado, incapacidad, minusvalía y demás situaciones protegidas por el derecho, tanto respecto a los empleados, directivos o miembros del órgano de administración, como a los clientes, potenciales clientes y proveedores o cualquier persona que interactúe con la entidad.

Asimismo, MicroBank promueve la igualdad de oportunidades entre los empleados de diferente sexo, de conformidad con las leyes y los acuerdos suscritos con la representación de los/las trabajadores/as del grupo.

El objetivo para el año siguiente es continuar con la política vigente.

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, Otros (especificar) %)

MicroBank promueve la conciliación entre las exigencias de la vida familiar y las del trabajo de las personas que integran la institución.

Todos los empleados disfrutan de flexibilidad en el horario y en los días de vacaciones o días de permiso.

Actualmente nadie está realizando una jornada reducida porque no se ha solicitado.

El objetivo para el año siguiente es continuar con la política vigente.

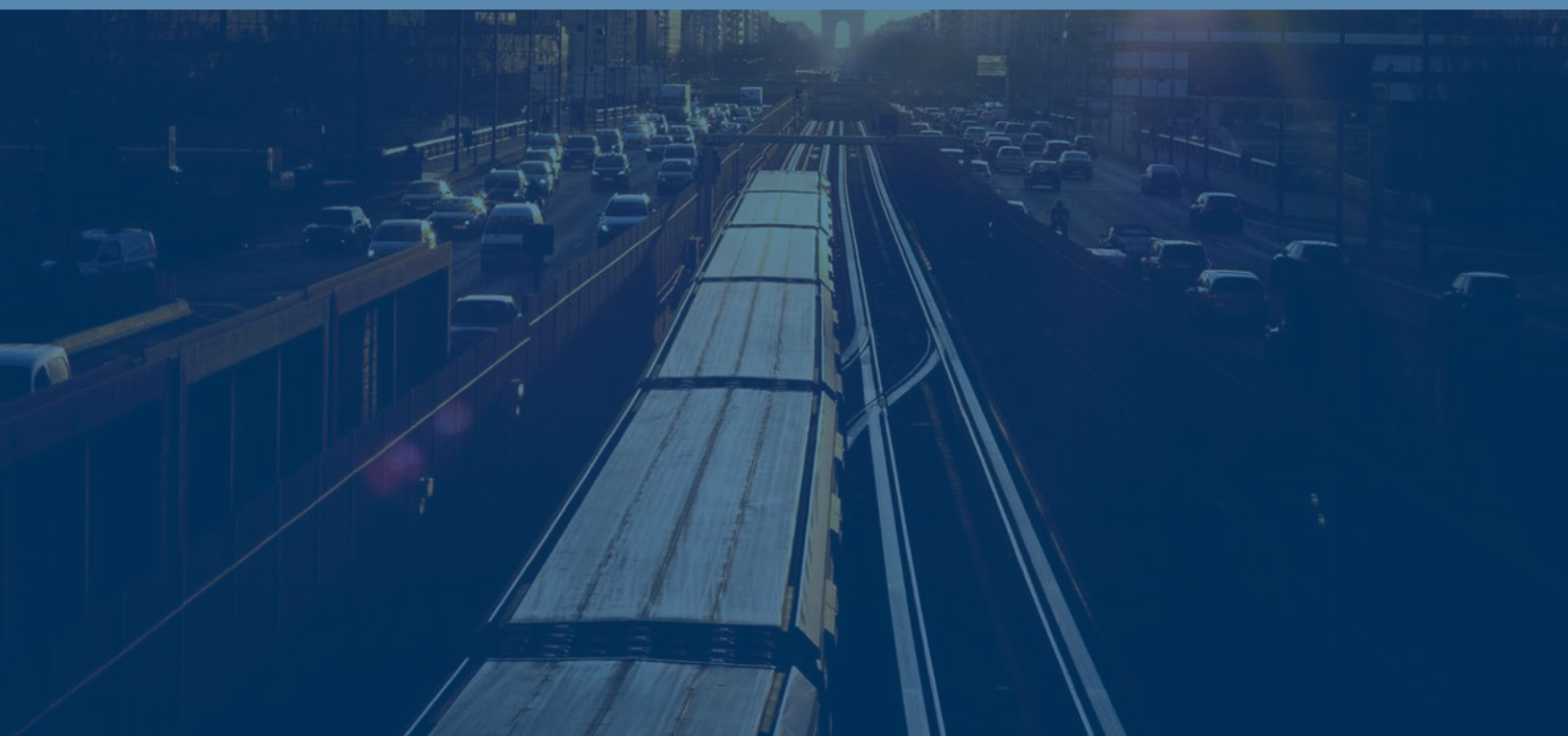
Evaluación Anual

Cada año se lleva a cabo una evaluación con los empleados.

Dado el tamaño de la entidad y el número reducido de empleados, tanto la dirección general como los directores de área están dispuestos a escuchar a los empleados en todo momento.

Asimismo, anualmente se realiza una evaluación conjunta de los empleados con sus directores de área donde se pueden tratar, entre otros, estos temas.

El objetivo para el año siguiente es continuar con las acciones actuales.



Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Política RSE

MicroBank, el banco social de "la Caixa" se constituyó para canalizar la actividad de microcréditos que hasta ese momento venía realizando "la Caixa" a través de su Obra Social, con el objetivo de potenciar esta labor socioeconómica bajo los parámetros de rigor y sostenibilidad propios de una entidad bancaria.

La relación con los proveedores se enmarca dentro del respeto al marco legal vigente. Dentro de los contratos establecidos con los proveedores se incorpora 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.

El objetivo para el año siguiente es continuar con las actuaciones vigentes.

Política de Compras

La compra de bienes o la contratación de servicios deben realizarse con objetividad y transparencia, eludiendo situaciones que pudieran afectar a la objetividad de las personas que participan en los mismos, por lo que debe realizarse al margen de cualquier vinculación familiar, económica o de amistad con el proveedor.

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. A este respecto, MicroBank incluye en sus contratos una cláusula de aceptación obligatoria en la que los proveedores aceptan conocer y respetar los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la Política Ambiental de la entidad.

A lo largo del año 2013 se ha puesto en funcionamiento el Portal de Proveedores del Grupo "la Caixa", con el objetivo de que los potenciales proveedores puedan registrarse para ofrecer sus productos y servicios. Para ello, deben primero aceptar los Criterios éticos, sociales y medioambientales para proveedores del Grupo. Asimismo, deben aportar la información sobre certificados ambientales y laborales de que dispongan.

CaixaBank impulsa también CaixaExchange, un mercado electrónico de compraventa de bienes y servicios entre empresas, tanto del Grupo como del mercado en general. CaixaExchange agiliza los procesos de presentación de credenciales y de cualquier otra documentación necesaria por parte de los potenciales proveedores, y garantiza la máxima transparencia en las contrataciones, que se canalizan a través de subastas y peticiones de ofertas.

El objetivo para el año siguiente es continuar con las políticas vigentes.

Difusión del Código Ético entre los proveedores

MicroBank cuenta con un Código Ético que pretende poner de manifiesto los valores y los principios éticos que inspiran su actuación y que deben regir la actividad de todos los empleados, directivos y miembros de su órgano de administración.

En los contratos que se suscriben con proveedores se pone de manifiesto una serie de obligaciones que dichos proveedores deben cumplir en materia laboral y de Seguridad Social, en riesgos laborales, en igualdad de oportunidades, en protección del medio ambiente y en los Principios del Pacto Mundial.

El objetivo para el año siguiente es continuar con la política vigente en la contratación de proveedores.

Comisión Interna de Control o Comité Ético

La Comisión interna de Control analiza y controla los gastos que se derivan de la gestión con proveedores.

En MicroBank existe una Comisión Interna de Control que se reúne semanalmente para llevar el control de los gastos derivados de la gestión del banco. Se analizan las diferentes propuestas de los proveedores y se determina cuál es la óptima para llevar a cabo el servicio.

En 2013, se ha puesto en marcha un portal on-line para los proveedores del Grupo "la Caixa" -incluido MicroBank- en el que pueden registrar sus ofertas de productos y servicios. Para ello, es obligatorio que lean previamente y declaren cumplir el documento que contiene los criterios éticos, sociales y ambientales para proveedores del Grupo.

El objetivo para el año siguiente es continuar con el sistema vigente



Alianzas entre asociaciones y empresas

Política de Acción Social

MicroBank ofrece productos y servicios financieros especialmente adaptados a las necesidades de emprendedores, microempresas, personas y familias con el propósito de promover la actividad productiva y la creación de ocupación, la inclusión financiera y el desarrollo personal y familiar.

MicroBank tiene firmados acuerdos de colaboración con más de 500 entidades con el objetivo de promover el autoempleo facilitando el acceso a la financiación mediante microcréditos, especialmente entre aquellos colectivos que se encuentran en situación de exclusión financiera o riesgo de padecerla. Estas entidades actúan como enlace entre los clientes potenciales y MicroBank, ofreciendo apoyo personalizado en la elaboración del proyecto de negocio, seguimiento de su desarrollo y varios servicios de asesoramiento.

El objetivo para el año siguiente es potenciar esta labor social mediante la firma de más convenios de colaboración.

Establecer una relación estratégica con una ENL a largo plazo que favorezca su generación de empleo o ingresos

MicroBank tiene convenios de colaboración con ENLs con el objeto de desarrollar la actividad de concesión de microcréditos dirigidos a fomentar la actividad productiva, la creación de ocupación y el desarrollo personal y familiar.

MicroBank tiene suscritos convenios de colaboración con más 500 ENLs de toda España.

El objetivo para el año siguiente es continuar potenciando las relaciones con las ENLs

Colaboración mutua

MicroBank ha firmado acuerdos de colaboración con entidades con el objetivo de promover el autoempleo facilitando el acceso a la financiación mediante microcréditos, especialmente entre aquellos colectivos que se encuentran en situación de exclusión o riesgo de padecerla.

Estas entidades colaboradoras actúan como enlace entre los clientes potenciales y MicroBank, ofreciendo apoyo profesionalizado en la elaboración del proyecto de negocio, seguimiento de su desarrollo y servicios como los siguientes:

- Facilitar el conocimiento de los clientes que solicitan el microcrédito, acción que contribuye a la mejor valoración de la operación.
- Ofrecer servicios de asesoramiento y soporte técnico necesarios para la preparación del proyecto empresarial y la evaluación previa de su viabilidad y coherencia.
- Contribuir a ampliar la cobertura de la red de distribución de los productos y servicios, especialmente entre los colectivos con mayores dificultades de acceso a la financiación.
- Integrar entre sus objetivos el respeto de los derechos humanos y la sostenibilidad del medio ambiente.

Continuar potenciando esta colaboración mutua con entidades sociales.

Cantidad de dinero invertido en la comunidad o comunidades (en especie, productos o servicios)

MicroBank pone a disposición de las entidades colaboradoras diferentes líneas de crédito destinadas a potenciar y fomentar el autoempleo e incentivar la actividad emprendedora, así como a financiar el establecimiento o ampliación de microempresas y negocios de autónomos con el objetivo de contribuir al desarrollo del tejido productivo, la creación y consolidación de empleo y la contribución al progreso social.

Microbank en cada convenio de colaboración que firma con entidades establece un importe anual destinado a los proyectos que se presenten, a través de esa entidad y sean aprobados.

Informe o Memoria de Sostenibilidad

La memoria anual de MicroBank expone información acerca del desempeño económico, ambiental, social y de gobierno de la entidad.

En la memoria anual se recoge toda la información general relacionada con los convenios con entidades colaboradoras, así como información más detallada sobre los acuerdos más específicos que se han firmado durante el año que recoge la memoria.

Continuar publicando la información sobre entidades colaboradoras en las memorias anuales.



Optimizar el uso de papel en la entidad

Política de Reciclaje

MicroBank se compromete con la conservación del medioambiente, respetando la legalidad vigente en esta materia en cada caso y adoptando procedimientos para reducir el impacto medioambiental de sus actividades.

Dado que MicroBank ofrece sus productos y servicios a través de la red de oficinas de CaixaBank, también hace uso de su modelo de gestión multicanal. Los canales electrónicos de CaixaBank -internet, cajeros, medios de pago- permiten a MicroBank, por una parte, ofrecer a los clientes una banca de calidad y accesible, y por otra, un importante ahorro de papel.

Por otro lado, en MicroBank hay establecida una política de reciclaje de material usado durante la gestión diaria (papel, tóners, etc.)

El objetivo para el año siguiente es continuar con la política de reciclaje vigente.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel

MicroBank, siempre comprometido con el respeto al medio ambiente, lleva a cabo un conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel.

Entre las medidas que se llevan a cabo se encuentra el refuerzo de los servicios que presta MicroBank a través de canales electrónicos para minimizar el uso de papel, así como internamente también se desarrollan medidas como el uso del papel reciclado, la impresión de documentos a doble cara, etc.

El objetivo para el año siguiente es continuar potenciando la reducción del consumo de papel.

Desarrollar una línea de productos medioambientales

Línea de productos ecológicos

MicroBank ha asumido el compromiso con el respeto y la protección del entorno y las personas en la gestión del negocio, sus proyectos, productos y servicios. Con este objetivo fomenta la financiación de proyectos que contribuyan a mejorar la eficiencia energética y alcanzar una mayor sostenibilidad ambiental a largo plazo.

En 2013, MicroBank ha potenciado las líneas de Ecomicrocréditos dirigidos a impulsar proyectos relacionados con el medio ambiente: Ecomicrocrédito Negocio Y Ecomicrocrédito Personal y Familiar:

- El Ecomicrocrédito Negocio destinado a las inversiones o circulante de negocios de autónomos o microempresas que produzcan o comercialicen productos o servicios ecológicos, como pueden ser el ecoturismo, la producción y distribución de productos sostenibles, el reciclaje o tratamiento de residuos, etc.
- El Ecomicrocrédito Personal y Familiar destinado a fomentar inversiones sostenibles que mejoren la eficiencia en el consumo de recursos o reduzcan el impacto en el medio ambiente.

Aparte de las líneas de crédito, MicroBank, a través de la Cuenta Verde, colabora con WWF en la conservación del medioambiente y en el desarrollo sostenible mediante las aportaciones económicas de MicroBank y sus clientes a proyectos de la ONG.

Através de las más de 24.000 cuentas abiertas, se impulsó la reforestación del Parque Nacional de Doñana, Patrimonio de la Humanidad de la UNESCO.

El objetivo para el año siguiente es seguir fomentando las líneas ecológicas.



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

