



 **CaixaBank**

INFORME
CORPORATIVO
INTEGRADO

[2014]



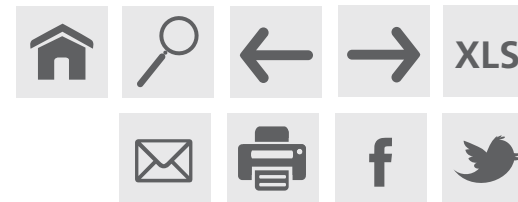


Cómo navegar por este PDF

CAIXABANK EN 2014
CARTAS
NUESTRA IDENTIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO
LÍNEAS ESTRATÉGICAS

[PRESIDENTE](#)
[CONSEJERO DELEGADO](#)

CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
ANEXOS



- Ir al índice general
- Retroceder
- Avanzar
- Búsqueda
- Imprimir
- Descarga de Excel
- Publicar en Facebook
- Publicar en Twitter
- Enviar por correo electrónico

Menú seleccionable con capítulos

Este PDF está configurado para su utilización bajo plataforma de Adobe Acrobat (versión 9).
Algunas funcionalidades pueden no estar disponibles en otras plataformas.



Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas GRI: G4-DMA, G4-15, G4-16, G4-33

CaixaBank está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y ocupa la presidencia de la Red Española. En el presente informe, que también tiene la función de informe de progreso, se indican al principio de cada sección aquellos Principios del Pacto Mundial que cubre el texto.

También se señalan los indicadores de la versión G4 de la Global Reporting Initiative (GRI), en su nivel exhaustivo. El GRI ha establecido una serie de indicadores, convertidos en estándar internacional, para medir el nivel de compromiso en tareas económicas, ambientales y sociales. Para más información sobre los indicadores, consultar el Anexo 2.

Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
Principio 2	Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	Principio 7	Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Principio 8	Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Principio 9	Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	Principio 10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos la extorsión y el soborno.

NOTA: La información no financiera incluida en este informe ha sido verificada por Deloitte según los términos expresados en el informe de verificación independiente incluido en el Anexo 3. Asimismo, la información económica y financiera se ha obtenido de las Cuentas Anuales del ejercicio 2014 auditadas del Grupo CaixaBank, que se pueden consultar en nuestra web corporativa.



[Índice]

CaixaBank en 2014.....[5]

Cartas del Presidente y del Consejero Delegado.....[10]

1 Nuestra identidad[12]

- 1.1 Nuestro propósito
- 1.2 Configuración del Grupo CaixaBank
- 1.3 Estructura accionarial

2 Gobierno Corporativo[23]

- 2.1 Modelo de gobierno
- 2.2 Códigos de conducta

3 Líneas estratégicas.....[36]

- 3.1 Resultados del Plan Estratégico 2011-2014
- 3.2 El Plan Estratégico 2015-2018

4 Nuestra manera de entender la banca.....[46]

- 4.1 ¿Qué hacemos? Ejes de nuestro modelo de negocio
- 4.2 ¿Cómo lo hacemos? Cultura corporativa
- 4.3 ¿Por qué lo hacemos? Compromiso con las personas y el territorio

5 Gestión activa de los riesgos[124]

- 5.1 Gestión global del riesgo
- 5.2 Gestión del riesgo de crédito
- 5.3 Gestión del riesgo de mercado
- 5.4 Gestión del riesgo estructural de tipos
- 5.5 Gestión del riesgo de liquidez
- 5.6 Gestión del riesgo operacional
- 5.7 Gestión del riesgo de cumplimiento
- 5.8 Gestión del riesgo reputacional
- 5.9 Gestión del riesgo actuarial
- 5.10 Gestión del riesgo legal y regulatorio
- 5.11 Gestión del riesgo de situación de recursos propios
- 5.12 Control de los riesgos

6 Resultados e información financiera 2014.....[155]

- 6.1 Claves del ejercicio
- 6.2 Resultados
- 6.3 Actividad
- 6.4 Calidad crediticia
- 6.5 Gestión del capital
- 6.6 Ratings

7 Compromisos 2014 y retos 2015.....[170]

- 7.1 Compromisos para 2014
- 7.2 Retos 2015

Anexos:[183]

- 1. Estudio de materialidad
- 2. Resumen de indicadores del GRI
- 3. Informe de verificación



[CaixaBank en 2014]

GRI: G4-9, G4-EC1

Gran capacidad comercial, con un modelo líder de gestión multicanal

La entidad de referencia de cerca de 1 de cada 4 clientes bancarios en España



La red más extensa de España

5.251
oficinas
9.544
cajeros

Banca on-line

10,0
millones de
clientes con
contrato

Banca móvil

3,4
millones de
clientes
operativos

Medios de pago

13,7
millones de tarjetas
266.240
TPV instalados

Empleados

31.210
personas

Preparados para ser líderes en confianza y rentabilidad



Mejor Banco del Mundo
en Innovación Tecnológica
2013 y 2014



Mejor Innovación
del Mundo en Canales
Tecnológicos



Banco con el Espíritu más
Innovador del Mundo 2014
Mejor Innovación en
Productos y Servicios



Certificado Europeo
de Máxima Excelencia
en la Gestión



Mejor Banca Privada
de España 2015



Fortaleza comercial con incremento de las cuotas de los principales productos y servicios

Recursos totales

271.758
millones de euros

Var.
+5,2%

Sector
+3,9%

Créditos brutos

197.185
millones de euros

Var.
-4,8%

Sector*
-5,2%

*Fuente "la Caixa" Research (variación crédito OSR + crédito AAPP)

Cuotas de mercado* y posición en el ranking

Nóminas	Pensiones	Facturación tarjetas	Facturación comercios	Seguros vida ahorro	Depósitos a la vista	Depósitos vista + plazo (OSR)
23,1%	20,0%	21,4%	24,8%	21,7%	15,5%	14,4%
1º	1º	1º	1º	1º	1º	1º

SNCE	Hipotecas	Créditos (OSR)	Planes de pensiones	Crédito comercial	Fondos de inversión**	Factoring + confirming
16,0%	15,9%	15,1%	19,9%	18,2%	15,3%	19,6%
1º	1º	1º	1º	1º	2º	3º

*Diciembre 2014. Fuente: Banco de España.

**1º posición incluyendo el impacto de Barclays Bank SAU

Capacidad sostenida de generar ingresos y reducción de gastos

Margen de intereses

4.155
millones de euros

Var.
+5,1%

Comisiones netas

1.825
millones de euros

Var.
+3,7%

Gastos de explotación recurrentes

3.773
millones de euros

Var.
-4,4%

Margen de explotación recurrente

+18,0%*

Sólidos resultados

Resultado atribuido al Grupo

620
millones de euros

Var.
+96,3% **

*En 2013 no incluye -267 M€ del impacto del nuevo registro contable del Fondo de Garantía de Depósitos ni -839 M€ de gastos del proceso de reestructuración del Grupo.

** La cuenta de pérdidas y ganancias de 2013 ha sido reestimada de acuerdo con el nuevo registro de las aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos en aplicación de la IFRIC 21 y NIC 8.



Gestión prudente de los riesgos con adecuadas coberturas

Elevadas coberturas

55%

en créditos
dudosos

55%

inmuebles adjudicados
disponibles para la venta

Gestión del riesgo

Reducción de saldo de dudosos en
el último año

5.255 M€

Comercialización
de inmuebles

2.512 M€

Fortaleza financiera: elevado nivel de liquidez y solvencia

Liquidez

56.665

millones de euros

30.740 M€

Disponible póliza BCE

25.925 M€

Liquidez en balance

Loan to deposits

104,3%

Solvencia

Leverage ratio

5,7%

12,1%

CET1-fully loaded

13,0%

CET1



[La acción de CaixaBank]

Evolución de la cotización vs índices / % revalorización de las acciones



Revalorización acción de CaixaBank

15,1%
en 2014

*Banca española: Índice de elaboración interna de la evolución de la cotización de los comparables (Bankia, Bankinter, BBVA, Popular, Sabadell y Santander), ponderada por la capitalización de mercado diaria.

Indicadores de interés

Capitalización bursátil

24.911
millones de euros

Cotización a cierre

4,361
euros por acción

Valor contable por acción fully diluted (31-12-14) (*)

4,42
euros

Valor cotización s/valor contable tangible

1,23
P/V contable fully diluted

*El número de acciones considerado no incluye las acciones en autocartera a 31/12/14.



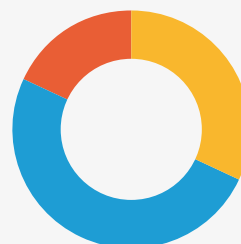
Presencia en índices de sostenibilidad

MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In Collaboration with RobecoSAM



Analistas

30 casas de análisis, nacionales e internacionales, cubren CaixaBank (a 31/12/14)



Mantener 33%
Comprar 57%
Vender 10%

Destacan el liderazgo en banca minorista en España, la fortaleza de la franquicia y la solidez del balance

90% de los analistas recomiendan "mantener" o "comprar"

4,98 euros por acción, precio objetivo promedio

Remuneración al accionista

Rentabilidad por dividendo

20 céntimos de euro por acción

4,6% de acuerdo con la cotización de la acción del 31 de diciembre de 2014
4,5% sobre precio de cierre promedio de la acción en 2014

Pago trimestral de la remuneración, a través del programa Dividendo/Acción

Programa CaixaBank Dividendo/Acción

El accionista puede escoger una de las tres opciones o combinarlas.

Remuneración en acciones

Opción A (por defecto)
Recibir acciones de una ampliación de capital liberada.
(SIN RETENCIÓN FISCAL)

Remuneración en efectivo

Opción B
Recibir efectivo de la venta en el mercado de los derechos de asignación gratuita asignados en la ampliación.
(SIN RETENCIÓN FISCAL)

Opción C
Recibir efectivo de la venta de los derechos de asignación gratuita a CaixaBank al precio fijado en la ampliación.
(CON RETENCIÓN FISCAL)

*I. Fainé*

Isidro Fainé Casas

[Carta del Presidente]

Durante el año 2014, el Grupo “la Caixa” se ha transformado en la nueva Fundación Bancaria Caixa d’Estalvis i Pensions de Barcelona para, además de adaptarnos a la Ley de Cajas de Ahorros y Fundaciones Bancarias, reforzar nuestros valores y nuestro compromiso fundacional.

Tras esta transformación, la Fundación Bancaria “la Caixa” gestiona directamente la Obra Social y, a través de Critería CaixaHolding, gestiona todas las participaciones accionariales. Los dividendos que percibe Critería de sus inversiones constituyen la fuente de financiación de la Obra Social.

La Obra Social es el alma del Grupo “la Caixa”, y CaixaBank, su corazón y el principal músculo de esta estructura. En 2014 la Obra Social ha realizado más de cuarenta mil actividades y los beneficiarios superan los 9 millones y medio. En 2015 volvemos a dotar 500 millones de euros por octavo año consecutivo.

El año 2014 también ha sido un ejercicio positivo para CaixaBank. En un entorno de moderado crecimiento, nuestra fortaleza comercial nos ha permitido mantener el volumen de negocio y aumentar el margen de intereses, a pesar de estar en un contexto marcado por unos tipos de interés singularmente bajos.

También ha sido otro año más de enorme refuerzo en capital, con un incremento de 112 puntos básicos, hasta situar la ratio *Common Equity Tier 1* (CET1) BIS III en el 13,0%. El *fully loaded* también ha crecido en 79 puntos básicos, hasta el 12,1%. Y esta fortaleza queda bien patente en los resultados de la revisión de la calidad de los activos y del test de estrés sobre la banca europea, realizado por el Banco Central Europeo. En un ejercicio interno, se ha aplicado esta misma metodología a CaixaBank obteniendo uno de los mejores resultados entre los primeros bancos europeos por capitalización bursátil, con un 10,3% del CET1 en el escenario más adverso.

En relación con la acción de CaixaBank, durante los dos últimos años se ha revalorizado por encima del Ibex 35 y de la banca, tanto nacional como europea. En concreto, en 2013 se revalorizó entre 19 y 25 puntos porcentuales más respecto a estos índices. Y el 2014 ha sido otro buen año para nuestra acción, que se revaloriza un 15,1% mientras la banca española lo hace en un 2,5%, la europea, en un -4,9%, y el Ibex, en un 3,7%.

En 2014 también culminamos nuestro Plan Estratégico 2011-2014 alcanzando el liderazgo en banca en España, con 13,4 millones de clientes. La gestión activa de la liquidez y la solvencia nos ha permitido mejorar, año tras año, las ratios financieras y superar las sucesivas evaluaciones de la banca llevadas a cabo por los supervisores. Hemos realizado una apuesta clara por la calidad de servicio mejorando la aplicación de las nuevas tecnologías, y así se nos ha reconocido internacionalmente. Hemos diversificado geográficamente nuestro balance aumentando la presencia de negocio en zonas no tradicionales del banco, algo que reforzamos con la compra de Barclays Bank SAU, formalizada a principios de 2015.

Finalmente, hemos sentado las bases para el desarrollo del nuevo Plan Estratégico 2015-2018, que pone el foco en la calidad, la reputación y los clientes, a quienes quiero agradecer –junto al resto de grupos de interés– la confianza que han depositado en nosotros y que hacen posible que el proyecto de CaixaBank siga avanzando con paso tan firme.



Gonzalo Gortázar Rotaache

[Carta del Consejero Delegado]

Durante el año 2014, la economía mundial ha crecido, igual que en el 2013, con una mejora notable de las economías avanzadas y con una moderación del crecimiento en las economías emergentes. En la zona del euro, además del efecto positivo del precio del petróleo, existen dos factores adicionales que ayudan a la recuperación: la mejora de las condiciones financieras y la depreciación del euro. En relación con el sistema bancario, cabe destacar que el hito principal de 2014 ha sido la entrada en funcionamiento de la unión bancaria.

Nos encontramos en un momento en el que conviven el período final de la crisis con el inicio de la recuperación. En este entorno, CaixaBank ha seguido reforzando su liderazgo en España, con crecimientos de cuota de mercado en los principales productos y servicios. Gracias a ello, y a pesar del acusado desapalancamiento del sector privado, CaixaBank mantuvo en el 2014 una intensa actividad comercial, con un crecimiento del 5,2% de los recursos de clientes compensando la caída del 4,8% de la cartera crediticia.

Nuestro modelo de negocio se sustenta en una propuesta de valor de calidad, especializada por segmentos y con una capilaridad única que nos da una ventaja competitiva enorme: la red más extensa de oficinas y canales *on-line*, reconocidos internacionalmente por su calidad, presentan cuotas de penetración superiores a las de los canales tradicionales. Además, también contamos con una gran capacidad de innovación y con una plantilla altamente cualificada, que ha demostrado compromiso y capacidad de gestión en una de las peores crisis que se recuerdan.

En 2014, CaixaBank siguió lanzando iniciativas orientadas al servicio de segmentos específicos y de gran potencial, como los pequeños negocios o el sector agrario. También intensificamos la digitalización de procesos y la movilidad de la operativa bancaria fuera de la oficina, de manera que los gestores comerciales pueden desplazarse donde lo soliciten los clientes ofreciendo plena funcionalidad bancaria.

Como resultado de la intensa actividad comercial, el margen bruto aumentó un 9%, que en combinación con una reducción del 4,4% de gastos recurrentes permitió un crecimiento significativo del 18% del margen de explotación recurrente, hasta los 3.167 millones de euros.

Otras prioridades del ejercicio han sido el refuerzo de la solvencia y la calidad del activo. Por un lado, hemos incrementado la ratio CET1 BIS III *fully loaded* en 79 puntos básicos, hasta el 12,1%, uno de los mejores niveles del conjunto de bancos de la eurozona, y por otro, hemos reducido los saldos dudosos un 21%, que ha significado, por primera vez en muchos años, una caída importante de la ratio de morosidad de casi dos puntos porcentuales.

Salimos de esta crisis con un mayor tamaño y ocupando la primera posición del mercado bancario. En el futuro, debemos seguir avanzando en esta línea para conseguir mantener nuestro liderazgo en la nueva etapa que iniciamos.



NUESTRA IDENTIDAD

1.1 Nuestro propósito

1.2 Configuración del Grupo CaixaBank

1.3 Estructura accionarial



[1.1 Nuestro propósito]

No solo somos un banco. Somos CaixaBank

“ La esencia de nuestro proyecto es el servicio a las personas y el desarrollo económico y social de los territorios donde estamos presentes, en su sentido más amplio.

Isidro Fainé, Presidente



El grupo financiero líder en el mercado español.
Un grupo socialmente útil, éticamente comprometido, técnicamente eficaz y humanamente próximo.

“ Queremos hacer de CaixaBank un banco líder por nuestra calidad de servicio, por la confianza de nuestros clientes, por nuestro compromiso con las personas y la sociedad, y con visión a largo plazo.

Gonzalo Gortázar, Consejero Delegado

NUESTRA ESENCIA

Respeto a nuestro código ético y fidelidad a nuestros valores
CALIDAD, CONFIANZA Y COMPROMISO SOCIAL

QUÉ HACEMOS

Negocio financiero

Gestión especializada

Propuesta de valor personalizada para cada segmento

Gestión multicanal

A la vanguardia del sector, gracias a nuestro liderazgo en innovación tecnológica

Negocio diversificado

Internacionalización

Acompañamos a nuestros clientes y diversificamos el riesgo

Inversiones

Diversificamos los resultados con participaciones en sectores estratégicos

CÓMO LO HACEMOS

Excelencia

Rigor en la gestión y alta calidad de servicio

Innovación

Gran capacidad tecnológica y de anticipación

Proximidad

Gran capilaridad e implicación en territorios

Talento

Con profesionales altamente cualificados

POR QUÉ LO HACEMOS

Compromiso histórico con las personas y el territorio

Impacto positivo de nuestra actividad desde el punto de vista económico, social y ambiental

Plan Estratégico 2015-2018: 5 retos
Ser líderes en confianza y en rentabilidad



[1.2 Configuración del Grupo CaixaBank]

CaixaBank es un grupo financiero, líder del mercado español, integrado por negocio bancario, actividad aseguradora e inversiones en bancos internacionales y en empresas líder del sector servicios.

Para desarrollar su negocio bancario y asegurador, CaixaBank cuenta con un conjunto de empresas filiales que contribuyen a conseguir los objetivos comerciales y a asegurar la excelencia en el servicio prestado a los clientes, bien a través de su propia actividad o de su apoyo a la operativa bancaria.

También cuenta con sociedades de apoyo que complementan y refuerzan su oferta comercial y de servicio integrado.



Negocio financiero

Grupo bancario y asegurador



Negocio asegurador

VidaCaixa
AgenCaixa
SegurCaixa Adeslas

Servicios financieros especializados

CaixaCard
FinConsum
CaixaRenting
MicroBank
InverCaixa Gestión
GestiCaixa

Sociedades de apoyo y otros

Building Center
e-la Caixa
GDS Cusa
PromoCaixa
Silk Aplicaciones
Sumasa

Negocio diversificado

Bancos internacionales



Participaciones industriales





Negocio asegurador

A través de VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas, CaixaBank complementa su catálogo de productos y servicios bancarios con una oferta especializada en seguros de vida, pensiones y seguros generales.

VidaCaixa

La compañía dispone de una amplia gama de seguros de vida y planes de pensiones, que comercializa a través de oficinas específicas, de la red de CaixaBank y de los canales electrónicos. VidaCaixa ofrece a todos sus clientes un servicio personalizado, que comercializa como VidaCaixa Previsión Social en el caso de las grandes empresas y colectivos. Además, incluye en su oferta los seguros de vida-riesgo para particulares y empresas, y una amplia gama de planes de pensiones y seguros de vida-ahorro.

A finales de 2014, VidaCaixa contaba con 3,8 millones de asegurados y partícipes. Asimismo, gestionó un volumen de recursos de 54.856 miles de millones de euros, cifra que representa un incremento del 10% respecto de 2013.

VidaCaixa gestiona sus inversiones de acuerdo con los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (UNPRI).

 **MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA ACTIVIDAD DE VIDACAIXA Y LA INVERSIÓN RESPONSABLE EN LOS APARTADOS 4.1 GESTIÓN ESPECIALIZADA Y 4.3 HACIA UNA ECONOMÍA SOSTENIBLE.**

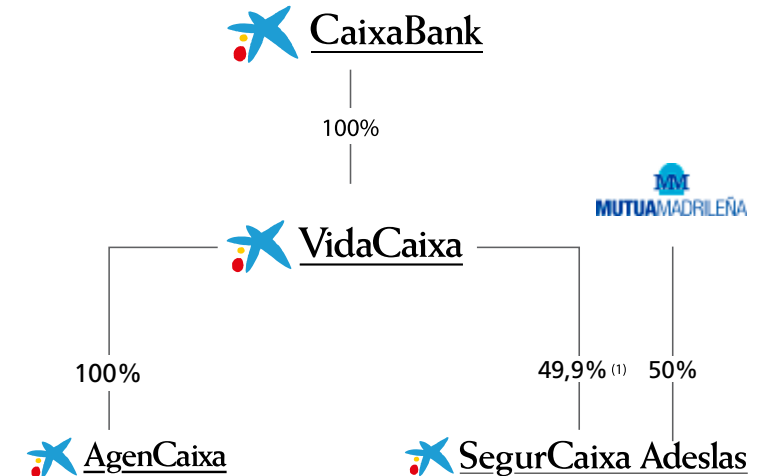
 **MÁS INFORMACIÓN SOBRE VIDACAIXA**

SegurCaixa Adeslas

Es la compañía de no vida integrada en el Grupo Mutua Madrileña y participada por CaixaBank. Es líder en seguros de salud con una cuota del 27,9%. Además, ofrece seguros del hogar, accidentes, autos y decesos, entre otros.

A finales de 2014 SegurCaixa Adeslas contaba con 5,3 millones de clientes, de los que 3,4 millones eran de salud.

 **MÁS INFORMACIÓN SOBRE SEGURCAIXA ADESLAS**



(1) Existe un 0,08% de accionistas minoritarios.





Servicios financieros especializados

En CaixaBank se integran un grupo de compañías que ofrecen una amplia gama complementaria de gestión de fondos y productos de financiación especializados.

100%	→ CaixaCard, S.A	→ Gestiona el negocio de tarjetas del Grupo e impulsa nuevas tecnologías (como <i>contactless</i> NFC, pago con móviles, <i>wallets</i> /carteras digitales). Incluye <i>Money to Pay</i> , especializada en tarjetas prepago.
100%	→ FinConsum	→ Ofrece productos de financiación al consumo, principalmente a través de distribuidores de bienes y servicios y concesionarios de automóvil. Gestiona una cartera de 1.250 millones de euros y su volumen de negocio es de 906 millones de euros. En febrero de 2014 se constituyó Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A., una sociedad participada al 50% por FinConsum y Telefónica de España, S.A., para la financiación de los bienes comercializados por Telefónica.
100%	→ CaixaRenting	→ Su actividad es la concesión de operaciones de <i>renting</i> de bienes de equipo, que desarrolla a través de la red de oficinas de CaixaBank. A 31 de diciembre de 2014 gestionaba una cartera de operaciones de arrendamiento de 479 millones de euros.
100%	→ MicroBank	→ Banco especializado en la concesión de microcréditos y otros productos financieros con el objetivo de fomentar la actividad productiva y la creación de ocupación, el desarrollo personal y familiar y la promoción de la inclusión financiera.
100%	→ InverCaixa Gestión	→ Es la sociedad gestora de Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) del Grupo. A 31 de diciembre de 2014 gestionaba unos 34.745 millones de euros en una amplia gama de productos, fondos de inversión, Sicav y carteras.
100%	→ GestiCaixa	→ Es la sociedad gestora de titulización de activos que, a 31 de diciembre de 2014, gestionaba 20 fondos, con un volumen de bonos en circulación de unos 8.754 millones de euros.



Sociedades de apoyo y otros

GRI: G4-12

Forman parte de CaixaBank un conjunto de filiales que tienen como objetivo fundamental la prestación de servicios al banco.

100%	→ BuildingCenter	→ Tiene como actividad la inversión inmobiliaria y la prestación de servicios de gestión, administración y comercialización de inmuebles vinculados a la actividad de CaixaBank, así como de inmuebles propios.
100%	→ e-laCaixa	→ Es la sociedad responsable de gestionar y desarrollar los canales electrónicos de CaixaBank y de dar servicio a otras compañías del Grupo. Además, se responsabiliza de la gestión comercial y los servicios de ayuda de los canales no presenciales, siempre en contacto con la red de oficinas.
100%	→ GDS Cusa	→ Presta servicios operativos y de soporte relacionados con el negocio de una entidad financiera (gestión de la morosidad, servicios bancarios, operativa jurídica...) y otros, administrativos y contables, a empresas del Grupo "la Caixa".
100%	→ PromoCaixa	→ Es la sociedad encargada de la gestión de programas de fidelización y promociones, de la compra de artículos promocionales y de la realización de otras actividades de marketing.
100%	→ Silk Aplicaciones	→ Gestiona la arquitectura tecnológica del Grupo y presta servicios informáticos a CaixaBank y sus filiales, y a su expansión internacional. A través de su compañía filial (100%) Silc Inmobles, gestiona el centro de proceso de datos donde se aloja la infraestructura y capacidad de proceso tecnológico del Grupo. Asimismo, se mantiene un 49% de participación en It Now en el marco de una alianza estratégica con IBM.
100%	→ Sumasa	→ Gestiona, por cuenta de CaixaBank y de las empresas del Grupo "la Caixa", servicios en relación con la construcción y el mantenimiento de edificios o locales y sus instalaciones; realiza la explotación de un <i>marketplace</i> a través de una plataforma informática propia y gestiona, por cuenta de terceros, servicios logísticos y compras de material de oficina y equipos informáticos.



CAIXABANK EN 2014
CARTAS
NUESTRA IDENTIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO
LÍNEAS ESTRATÉGICAS

NUESTRO PROPÓSITO
CONFIGURACIÓN DEL GRUPO CAIXABANK
ESTRUCTURA ACCIONARIAL

CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
ANEXOS

[1.3 Estructura accionarial]



1, 2 y 10 GRI: G4-7

CaixaBank es el décimo banco de la eurozona por capitalización bursátil (con unos 25 mil millones de euros). A 31 de diciembre de 2014, CaixaBank mantenía un capital social de 5.714.955.900 acciones, cuyo valor nominal era de un euro por acción.

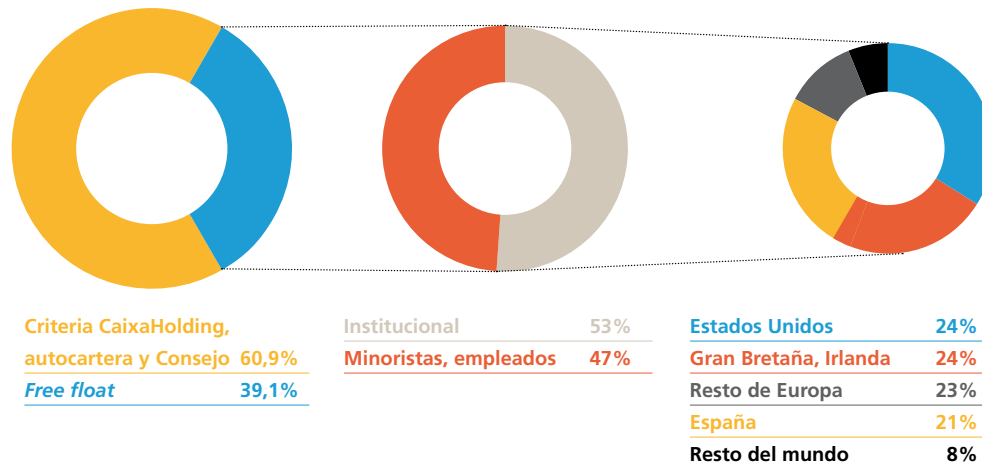
El banco cuenta con un accionista de referencia, Critería CaixaHolding, cuya participación es del 58,96% del capital social. Critería CaixaHolding es la entidad que gestiona las participaciones accionariales de la Fundación Bancaria "la Caixa", que la controla al 100%.

Por otra parte, su *free-float* o capital circulante (el capital social que no se encuentra en manos del accionista mayoritario y de los miembros del Consejo de Administración) se divide entre más de 715.000 accionistas, y más de la mitad está en manos de inversores institucionales.

A este respecto, CaixaBank no ha sido informada de la existencia de pactos parasociales entre sus accionistas para el ejercicio concertado de los derechos de voto o que limiten la libre transmisión de sus acciones, excepto por el pacto detallado en la web de la entidad.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

Estructura de base accionarial



La política de autocartera

Las operaciones de autocartera (un 0,05% del capital social a cierre de ejercicio) tendrán siempre finalidades legítimas y conformes a la normativa aplicable, tales como contribuir a la liquidez de las acciones de CaixaBank

en el mercado o favorecer la regularidad en la contratación. En ningún caso responderán a un propósito de intervención en el libre mercado o al favorecimiento de determinados accionistas de CaixaBank.

[MÁS INFORMACIÓN](#)



Fundación Bancaria "la Caixa"

GRI: G4-7, G4-13

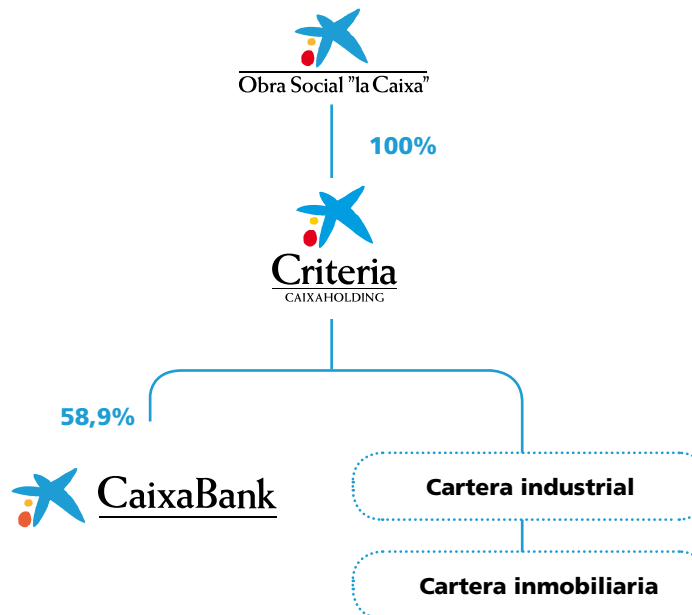
CaixaBank recoge una tradición bancaria y financiera que arranca en 1904, con la fundación de la Caja de Pensiones para la Vejez y de Ahorros de Cataluña y Baleares, "la Caixa", que se inicia en la gestión del ahorro familiar y ofrecía a sus clientes un seguro para la vejez cuando faltaba más de un siglo para que se instituyera ese tipo de prestación social.

En junio de 2014, "la Caixa" se transformó en la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", en cumplimiento de la Ley de Cajas de Ahorros y Fundaciones Bancarias. Desde entonces, la Fundación Bancaria "la Caixa" gestiona la Obra Social que ha caracterizado históricamente a "la Caixa" y, a través de Critería CaixaHolding, las participaciones accionariales del Grupo "la Caixa", incluida CaixaBank.

La Fundación Bancaria "la Caixa" es la primera fundación de la Europa continental y la tercera en el mundo. Fue creada con un capital social de 5.868 millones de euros, que equivalía al 0,6% del PIB español en ese momento, unos activos netos de más de 20.000 millones y un patrimonio aproximado de 20.000 millones y gestiona un presupuesto anual sostenido, desde hace siete años, de 500 millones de euros para la Obra Social "la Caixa".

 MÁS INFORMACIÓN

Fundación Bancaria "la Caixa"





Obra Social "la Caixa"

En octubre de 2014, la Obra Social "la Caixa" culminó su integración en la Fundación Bancaria "la Caixa". Este proceso le permite blindar su compromiso con la atención a las problemáticas sociales más acuciantes y a las personas más vulnerables.

La Obra Social mantiene como objetivo dar respuesta, de forma eficiente, a los grandes retos de nuestra sociedad: la lucha contra la pobreza y la exclusión, el empleo, la atención a las personas mayores y enfermas, el acceso a la vivienda, el apoyo a una educación de calidad, el avance de la investigación, y la divulgación de la cultura y el conocimiento como motor del desarrollo de las personas.

Con este objetivo, en 2014 ha seguido impulsando, entre otros programas, los siguientes:

- El **programa de integración laboral Incorpora**, que ha facilitado 18.405 puestos de trabajo a personas en riesgo de exclusión.
- **CaixaProinfancia**, el programa de atención a la infancia en situación de pobreza y exclusión social, que ha beneficiado desde su creación a más de 238.000 niños y a sus familiares en las once ciudades más pobladas de España y sus áreas metropolitanas.
- El programa de **acompañamiento a pacientes terminales** en la última etapa de su vida y a sus familias, con cerca de 14.000 pacientes y más de 19.000 familiares.
- El programa **Gente 3.0**, de envejecimiento activo para personas mayores, con más de 760.000 participantes.
- La plataforma **eduCaixa**, una iniciativa para la formación de alumnos de 3 a 18 años, con más de dos millo-

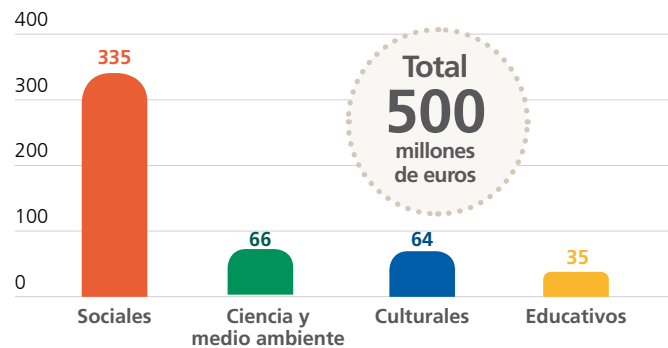
nes de alumnos provenientes de 7.755 usuarios de la oferta de actividades *on-line* y presenciales.

La Obra Social también ofrece un decidido apoyo a la investigación, la conservación y mejora de los espacios naturales de toda España, la divulgación de la cultura o la cooperación internacional.

MÁS INFORMACIÓN SOBRE OTROS PROGRAMAS DE LA OBRA SOCIAL EN LOS QUE COLABORA CAIXABANK EN EL APARTADO 4.3 COMPROMISO CON LAS PERSONAS Y LA COMUNIDAD

Distribución del presupuesto por programas en 2014

(M€)



Obra Social "la Caixa" en 2014

500
millones de euros de presupuesto
(por séptimo año consecutivo)

67%
del presupuesto destinado
a programas sociales y asistenciales

40.150
actividades

9,6
millones de participantes



Accionistas minoristas e inversores institucionales

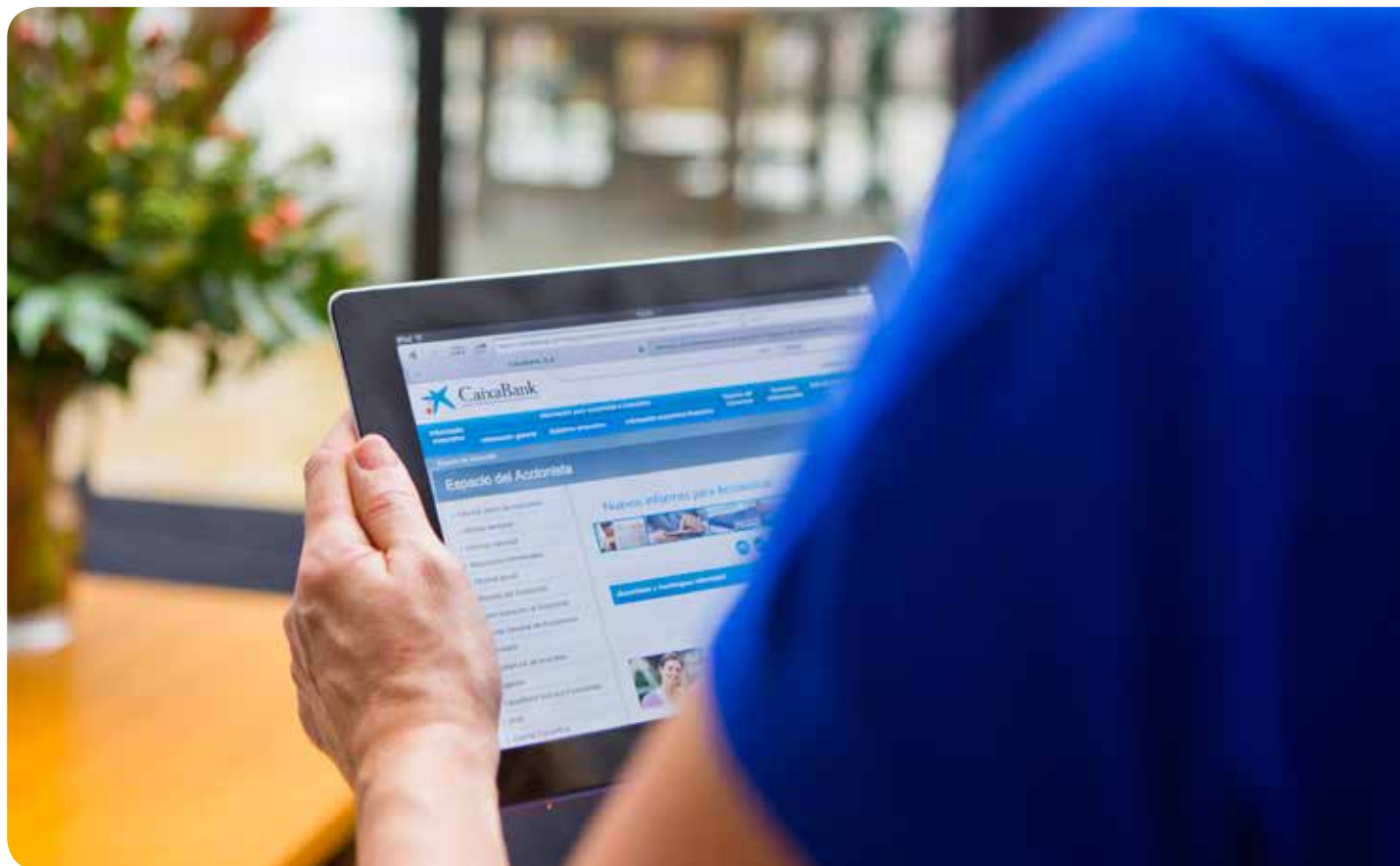
El compromiso con sus accionistas minoritarios es una de las prioridades de CaixaBank e incluye la remuneración al accionista, las iniciativas de formación, información y atención y las ventajas destinadas a este colectivo.

En 2014, la entidad ha lanzado dos nuevos canales de información, el portal móvil y el perfil Twitter @AccionistasCABK, y ha ampliado los contenidos de los ya existentes, con nuevos formatos de informes periódicos. Además, ha potenciado la interacción con los accionistas mediante encuentros presenciales y a través de sus canales a distancia.

Inversores institucionales

GRI: G4-26

La relación y comunicación con el colectivo de analistas e inversores institucionales se ha mantenido activa a lo largo del año. Se han celebrado más de 300 reuniones en las principales plazas financieras (Londres, París, Nueva York, Boston, Fráncfort y Zúrich, entre otras). Además, se ha asistido a 16 conferencias sectoriales de banca, un nuevo punto de encuentro entre CaixaBank y el colectivo de inversores institucionales. Asimismo, el equipo directivo presenta los resultados trimestrales vía *webcast*, una ocasión para que tanto inversores institucionales como analistas tengan la oportunidad de realizar preguntas.



**En 2014 se ha lanzado
Accionistas LKXA, iniciativa
dirigida a jóvenes accionistas**



CaixaBank con sus accionistas en 2014

GRI: G4-26, G4-27 y G4-37

Accionistas

Atención personalizada

- 6.554 **interacciones** a través del servicio de atención al accionista, por medio del correo electrónico y el teléfono.
- 18 **reuniones presenciales**, con el objetivo de informar sobre los resultados de la entidad, la remuneración al accionista y todas las iniciativas dirigidas a este colectivo.
- 2 reuniones del **Comité Consultivo** de Accionistas de CaixaBank, formado por 17 miembros representativos de su base accionarial.
- **La Oficina de Atención al Accionista**, en Barcelona e itinerante, 8 visitas a la sede corporativa a través del programa Conocer CaixaBank, con 149 accionistas participantes.

Múltiples canales de información

- 221.550 visitas al **Espacio del Accionista** en la web corporativa.
- 270.000 ejemplares impresos y 660.000 *on-line* de la **Revista Accionistas CaixaBank**, publicación trimestral de información corporativa.
- **Guía del Accionista CaixaBank** disponible en formato *on-line*, con información extensa sobre todo lo que implica ser accionista de la entidad.
- **Nuevos informes diarios, semanales y mensuales**, de suscripción gratuita.
- 4 millones de **e-mails y SMS informativos** enviados.
- **Informe trimestral de resultados**, disponible en las oficinas CaixaBank.

Formación y divulgación

- **Programa Aula de formación**, que incluye cursos presenciales sobre temas bursátiles, de macroeconomía y fiscalidad, conferencias con ponentes del entorno académico y financiero y recursos *on-line* como vídeos, guías y manuales, disponibles en la página web de la entidad. En 2014 se organizaron 18 cursos, con 1.285 participantes.
- **Accionistas LKXA**, para familiarizar a los accionistas entre 18 y 30 años con la economía y los mercados financieros. Para ello, se ha creado un apartado específico en la web corporativa con información y materiales, a la vez que se han realizado eventos adaptados a esta franja de edad.

Ventajas exclusivas

- **Ventajas financieras**, tales como la exención de comisiones en la compra, administración y custodia de acciones CaixaBank depositadas en la entidad; la Cuenta Inversión Acciones CaixaBank o la tarjeta Accionista CaixaBank, gratuita para accionistas con al menos 1.000 acciones y con ventajas exclusivas asociadas.
- **Ofertas periódicas** en productos de tecnología, viajes, etc.
- Tres **concursos** para que los accionistas conozcan mejor la entidad, con 5.474 participantes.
- Diversos **eventos culturales o deportivos** realizados en todo el territorio.

2 GOBIERNO CORPORATIVO

2.1 Modelo de Gobierno

2.2 Códigos de conducta





[2.1 Modelo de gobierno]

GRI: G4-34, G4-38 y G4-39

Uno de los objetivos prioritarios de CaixaBank es garantizar la transparencia, la independencia y el buen gobierno de la entidad con el fin de salvaguardar los intereses y contar con la confianza de todos los grupos de interés. Tal y como se recoge en el nuevo Plan Estratégico 2015-2018, CaixaBank aspira a ser una referencia en buen gobierno corporativo.

En CaixaBank, la gestión y el control de la compañía se distribuyen entre la Junta General de Accionistas, el Consejo de Administración y sus Comisiones. Asimismo, el Consejero Delegado se encarga de la gestión diaria y de las decisiones ordinarias de la Entidad bajo la autoridad del Consejo y de la Comisión Ejecutiva.

Junta General

Todos los accionistas de la entidad pueden ejercer sus derechos de voto y representación por medios de comunicación a distancia. Además, tienen derecho a asistir físicamente los accionistas que sean titulares de un mínimo de 1.000 acciones de CaixaBank, tanto a título individual como en agrupación con otros accionistas.

Mejores prácticas en gobernanza

- Una acción, un voto.
- Separación de funciones entre el Presidente y el Consejero Delegado.
- Representación en el Consejo de distintas sensibilidades necesarias para que la gestión de CaixaBank sea sana y prudente, acorde con la herencia recibida de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa".
- Protección de los accionistas minoritarios e incentivo de su implicación en CaixaBank con prácticas como la del Comité Consultivo de accionistas.
- Presencia femenina en el Consejo superior a la media del Ibex 35.



Junta General de Accionistas

Consejo de Administración

Es el órgano de representación de la entidad y, al margen de las materias reservadas a la Junta General, el máximo órgano de decisión de CaixaBank.

Comisión Ejecutiva

Órgano delegado del Consejo que se reúne con mayor periodicidad que éste. Tiene delegadas a su favor todas las competencias del Consejo que son delegables y no decide, por tanto, sobre las cuestiones reservadas al pleno del Consejo.

Comisión de Auditoría y Control

Organiza las labores de seguimiento, control financiero y análisis de riesgos de CaixaBank. Para ello, supervisa los sistemas de auditoría interna y se asegura de la eficacia y la independencia de los sistemas de control implementados y supervisa el proceso de elaboración y presentación de las cuentas de CaixaBank.

Comisión de Riesgos

Asesora al Consejo de Administración sobre la estrategia y propensión global al riesgo, informa sobre el marco de apetito al riesgo y propone al Consejo la política de riesgos del Grupo.

Comisión de Nombramientos

Lidera el proceso de nombramiento de los nuevos miembros del Consejo e informa las propuestas de nombramiento o separación de los altos directivos. También informa al Consejo sobre las cuestiones de diversidad de género y supervisa la actuación de la entidad en materia de responsabilidad social corporativa.

Comisión de Retribuciones

Establece los principios generales y el marco de gobierno de la política retributiva del Consejo, así como la remuneración de los altos ejecutivos, e informa de la política general de remuneraciones.

LAS FUNCIONES DE CADA UNO DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO SE DESCRIBEN MÁS DETALLADAMENTE EN EL INFORME ANUAL DEL GOBIERNO CORPORATIVO 2014 Y EN LA PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD WWW.CAIXABANK.COM.

GRI: G4-34, G4-35 y G4-46



Consejo de Administración

Consejeros a 31 de diciembre de 2014

GRI: G4-34, G4-38 y G4-LA12



Isidro Fainé Casas
Presidente
Dominical



Eva Aurín Pardo
Dominical



Salvador Gabarró Serra
Dominical



Javier Ibarz Alegría
Dominical



Maria Dolors Llobet Maria
Dominical



Juan Rosell Lastortras
Independiente



Alejandro García-Bragado Dalmau
Secretario
no Consejero



Antonio Massanell Lavilla
Vicepresidente
Ejecutivo



Maria Teresa Bassons Boncompte
Dominical



María Amparo Moraleda Martínez
Independiente



Arthur K.C. Li
Otros Externos



Alain Minc
Independiente



John S. Reed
Independiente



Óscar Calderón de Oya
Vicesecretario primero
no Consejero



Gonzalo Gortázar Rotaache
Consejero Delegado
Ejecutivo



Juan Franco Pueyo
Representante de
Fundación Caja Navarra
Dominical



Antonio Sáinz de Vicuña y Barroso
Independiente



Juan José López Burniol
Dominical



Leopoldo Rodés Castañé
Dominical



Guillermo Sierra Molina
Representante de Fundación
Monte San Fernando
Dominical



Adolfo Feijóo Rey
Vicesecretario segundo
no Consejero



Xavier Vives Torrents
Independiente



Diversidad en el Consejo de Administración de CaixaBank



78,9%
hombres

21,1%
mujeres

Plazo de desempeño del cargo*



63,2%
0-3 años

15,8%
3-6 años

10,5%
6-9 años

10,5%
+9 años

Procedencia



84,1%
España

5,3%
Resto
Europa

5,3%
Asia

5,3%
América

Consejeros independientes: años en el Consejo*



33,3%
0-2 años

16,7%
2-5 años

50,0%
5-7 años



*De forma continuada y a cierre del ejercicio 2014.



Cambios en el Consejo en 2014

- El 27 de febrero de 2014, el Consejo de Administración nombró a don Antonio Sáinz de Vicuña y Barroso como miembro del Consejo, con el carácter de consejero independiente, por el sistema de cooptación hasta la siguiente Junta General de Accionistas.
- La Junta General de Accionistas celebrada el 24 de abril de 2014 aprobó la ratificación y el nombramiento como miembro del Consejo de don Antonio Sáinz de Vicuña y Barroso, la reelección de don Alain Minc como consejero independiente, la reelección de don Juan Rosell Lastortras como consejero independiente y el nombramiento de doña María Amparo Moraleda Martínez como consejero independiente, para ocupar la vacante dejada por doña Susana Gallardo Torrededía por la finalización de su mandato.
- El 30 de junio de 2014, el Consejo de Administración aceptó la renuncia presentada por don Juan María Nin Génova a sus cargos de Vicepresidente y Consejero tras haber acordado su cese como Consejero Delegado, de mutuo acuerdo. A continuación, acordó el nombramiento de don Gonzalo Gortázar Rotaeché como miembro del Consejo de Administración, con el carácter de consejero ejecutivo, por el sistema de cooptación hasta la celebración de la próxima Junta General, y su designación como Consejero Delegado de CaixaBank y el nombramiento de don Antonio Massanell Lavilla, para ocupar la vacante producida por la renuncia al cargo de consejero presentada por don Javier Godó Muntañola en la misma fecha, por el sistema de cooptación y hasta la celebración de la próxima Junta General, con el carácter de consejero ejecutivo así como su designación como Vicepresidente de CaixaBank.

- El 20 de noviembre de 2014, el Consejo de Administración acordó el nombramiento de don Arthur K.C. Li como miembro del Consejo, con el carácter de otros consejeros externos, por el sistema de cooptación hasta la celebración de la próxima Junta General, para ocupar la vacante producida por la renuncia al cargo de consejero presentada el 23 de octubre de 2014, por don David K.P. Li.

Funcionamiento y asuntos relevantes del año

GRI: G4-28, G4-42, G4-45

En 2014, el Consejo de Administración se ha reunido en 14 ocasiones.

En estas, hubo un total de 16 ausencias entre todos los miembros del Consejo, computando como ausencia las representaciones sin instrucciones específicas. Esto representa un 6,08% de no asistencia sobre el total de votos de las reuniones del Consejo en 2014.

En cada sesión, los consejeros son informados por el Presidente y el Consejero Delegado sobre, entre otros asuntos, la situación general de la economía, tanto a nivel nacional como internacional.

Asimismo, el Consejo debate, examina, revisa o toma acuerdos sobre, entre otros temas recurrentes:

- La estrategia de la entidad.
- El control presupuestario y de riesgos.
- Las operaciones financieras e inversiones de relevancia.

- La convocatoria y otros temas relativos a la Junta General Ordinaria y los accionistas.
- La información financiera regulada y los informes elaborados por la compañía, que se revisan y, si corresponde, se aprueban.
- La remuneración de los miembros del Consejo de Administración y de los directivos.
- Los objetivos de ratio de capital principal y de ratio *core capital*.

Asimismo, en 2014, se han adoptado otros acuerdos, no recurrentes, entre los que destacan:

- Las operaciones de adquisición e integración de otras entidades financieras.
- Las operaciones relativas a la conversión, emisión y/o canje de títulos y las operaciones relativas a la autocartera.
- Los nombramientos y ceses en la Alta Dirección y Consejo de CaixaBank.
- La aprobación de la ejecución de aumentos de capital con cargo a reservas disponibles, en el marco del Programa Dividendo/Acción.
- La aprobación de los informes de evaluación de la idoneidad de los consejeros.



Comisiones delegadas GRI: G4-34 y G4-38

1) Comisión Ejecutiva

Presidencia

Isidro Fainé Casas *Dominical*

Vocales

Antonio Massanell Lavilla *Ejecutivo*

Gonzalo Gortázar Rotaèche *Ejecutivo*

Javier Ibarz Alegría *Dominical*

Juan-José López Burniol *Dominical*

Maria Dolors Llobet Maria *Dominical*

María Amparo Moraleda Martínez *Independiente*

Antonio Sáinz de Vicuña y Barroso *Independiente* ⁽¹⁾

Secretaría

Alejandro García-Bragado Dalmau Secretario no miembro

Óscar Calderón de Oya Vicesecretario primero no miembro

Adolfo Feijóo Rey Vicesecretario segundo no miembro

1. Reelegido el 24 de abril de 2014.

2) Comisión de Auditoría y Control

Presidencia

Xavier Vives Torrents *Independiente*

Vocales

Salvador Gabarró Serra *Dominical*

Alain Minc *Independiente* ⁽¹⁾

Secretaría

Alejandro García-Bragado Dalmau Secretario no miembro

Óscar Calderón de Oya Vicesecretario primero no miembro

Adolfo Feijóo Rey Vicesecretario segundo no miembro

1. Reelegido el 24 de abril de 2014.





GRI: G4-34

3) Comisión de Nombramientos

Presidencia

Antonio Sáinz de Vicuña y Barroso	<i>Independiente ⁽¹⁾</i>
-----------------------------------	-------------------------------------

Vocales

María Teresa Bassons Boncompte	<i>Dominical</i>
--------------------------------	------------------

María Amparo Moraleda Martínez	<i>Independiente</i>
--------------------------------	----------------------

Secretaría

Alejandro García-Bragado Dalmau	Secretario no miembro
---------------------------------	-----------------------

Óscar Calderón de Oya	Vicesecretario primero no miembro
-----------------------	-----------------------------------

Adolfo Feijóo Rey	Vicesecretario segundo no miembro
-------------------	-----------------------------------

1. Reelegido y nombrado Presidente el 24 de abril de 2014

4) Comisión de Retribuciones

Presidencia

María Amparo Moraleda Martínez	<i>Independiente</i>
--------------------------------	----------------------

Vocales

Salvador Gabarró Serra	<i>Dominical</i>
------------------------	------------------

Alain Minc	<i>Independiente</i>
------------	----------------------

Leopoldo Rodés Castañé	<i>Dominical</i>
------------------------	------------------

Secretaría

Alejandro García-Bragado Dalmau	Secretario no miembro
---------------------------------	-----------------------

Óscar Calderón de Oya	Vicesecretario primero no miembro
-----------------------	-----------------------------------

Adolfo Feijóo Rey	Vicesecretario segundo no miembro
-------------------	-----------------------------------

5) Comisión de Riesgos

Presidencia

Antonio Sáinz de Vicuña y Barroso	<i>Independiente</i>
-----------------------------------	----------------------

Vocales

Javier Ibarz Alegría	<i>Dominical</i>
----------------------	------------------

Juan-Jose López Burniol	<i>Dominical</i>
-------------------------	------------------

María Amparo Moraleda Martínez	<i>Independiente</i>
--------------------------------	----------------------

Juan Rosell Lastortras	<i>Independiente</i>
------------------------	----------------------

Secretaría

Alejandro García-Bragado Dalmau	Secretario no miembro
---------------------------------	-----------------------

Óscar Calderón de Oya	Vicesecretario primero no miembro
-----------------------	-----------------------------------

Adolfo Feijóo Rey	Vicesecretario segundo no miembro
-------------------	-----------------------------------



Las mejores prácticas de buen gobierno

CaixaBank cumple con la normativa de buen gobierno aplicable a entidades de crédito y a sociedades cotizadas y, de forma voluntaria, con la mayor parte de las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno en su versión de junio de 2013.

- El Código aconseja que el Consejo de Administración tenga un número de miembros comprendido entre 5 y 15, de forma que tenga la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo. En CaixaBank, el número de miembros está fijado en 19, una dimensión que se considera adecuada para asegurarle un funcionamiento eficaz, participativo y con riqueza de puntos de vista.

Esta dimensión se considera también adecuada debido a los antecedentes históricos de CaixaBank, que proviene de una Caja de Ahorros cuyo Consejo estaba formado por 21 miembros. Además, el tamaño y composición se justifican por la necesidad de incorporar un determinado número de consejeros independientes y para dar cumplimiento al pacto de socios derivado de la fusión con Banca Cívica. También se consideró adecuado incorporar una persona del Consejo del BEA, banco en que CaixaBank tiene una participación. Finalmente, la existencia de cinco comisiones del Consejo, de acuerdo con los nuevos requerimientos legales, requiere un número de consejeros suficiente para evitar, en la medida de lo posible, duplicidades en la composición de las mismas.

- El accionista de control de CaixaBank (Fundación Bancaria "la Caixa") tiene nueve miembros en representación de su participación. No obstante, no se cumple la recomendación del tercio de consejeros independientes debido a la existencia de dos consejeros dominicales en representación de la participación de las Fundaciones Bancarias provenientes de Banca Cívica y porque uno de los consejeros externos no puede ser considerado

independiente por ser Vicepresidente del BEA, donde CaixaBank es accionista significativo.

- Durante el ejercicio 2014 se han nombrado dos consejeros independientes para cubrir dos vacantes. Asimismo, uno de los consejeros anteriormente calificados con la categoría de "otros externos" recuperó su condición de independiente tras dejar de ser Consejero General de la Asamblea de "la Caixa". Al cierre del ejercicio, el Consejo de Administración contaba con seis miembros independientes.
- Sobre la presencia femenina en el Consejo de Administración, no existe sesgo alguno en los procedimientos de selección que obstaculice la selección de mujeres para dichos cargos. Al cierre del ejercicio, el Consejo contaba con 4 mujeres de un total de 19 consejeros.

En este sentido, a pesar de que el porcentaje de mujeres no es paritario y es claramente mejorable, está en la franja alta de las empresas del Ibex 35. En general, la Comisión de Nombramientos tiene en cuenta los criterios de honorabilidad, conocimientos y experiencia profesional para cumplir con las exigencias de idoneidad para el puesto de miembro de Consejo de Administración de una entidad de crédito, además de las cuestiones de diversidad de género, aunque en este momento esté pendiente todavía de fijarse un objetivo concreto al respecto.

- CaixaBank cumple parcialmente con la recomendación de que, en caso de ausencia imprescindible a las reuniones del Consejo, los miembros deleguen en un representante y la representación se haga con instrucciones específicas. En CaixaBank, las ausencias solo se dan en caso de imposibilidad de acudir a las reuniones. No obstante, si se dan representaciones, se procuran otorgar por escrito y con carácter especial para cada sesión. No se producen, en general, con instrucciones

específicas, para que así el representante pueda atenerse al resultado del debate en el Consejo.

- Una de las recomendaciones del Código aconseja que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la compañía tomen en cuenta las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo y minoren dichos resultados. En CaixaBank, no se contemplaba explícitamente el tema de las salvedades en relación con dichas remuneraciones y, por lo tanto, no hubo determinación expresa ni en un sentido ni en otro. No obstante, se contemplará en las políticas de remuneración a aprobar en 2015.
- En cuanto a la posibilidad de proponer el nombramiento y eventual cese de los altos directivos, la normativa interna de CaixaBank va más allá de lo establecido en la recomendación correspondiente, dado que no solo lo puede hacer el primer ejecutivo sino también la Comisión de Nombramientos en los casos que considere convenientes.
- Respecto a la recomendación de que en las votaciones de las operaciones vinculadas los consejeros a los que afecte la operación se ausenten de la sala de reuniones mientras el Consejo delibera y vota sobre ella, en general así sucede. No obstante, en contados casos, cuando no se suscitaba ninguna duda sobre la bondad de la operación y todos los consejeros independientes se mostraban a favor de la operación, no se ha producido dicha ausencia.

Respecto al nuevo Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, aprobado el 18 de febrero de 2015, CaixaBank mantiene el compromiso de ser un referente de gobierno corporativo y explicar todo aquello en que se aparte de la recomendación del nuevo Código.



Retribución

GRI: G4-51

En CaixaBank, la remuneración de los equipos y directivos tiene como objetivo impulsar comportamientos que aseguren la generación de valor a largo plazo, así como atraer, motivar y retener a las personas de alto valor, en todos los niveles de la organización. Asimismo, la entidad vela para que las políticas y prácticas de remuneración sigan alineadas con los intereses a largo plazo de los accionistas.

El Consejo de Administración procura que las retribuciones de sus miembros sean moderadas en función de las exigencias del mercado, que se distribuyan según la dedicación efectiva de los consejeros y se calculen de tal manera que ofrezcan incentivos para la dedicación prodigada por cada consejero sin convertirse en un obstáculo para su independencia.

La política de retribuciones de la entidad se ha desarrollado de acuerdo con lo establecido en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo.

La estructura de retribución de los consejeros, prevista en los Estatutos Sociales y Reglamento del Consejo, se ajusta a las reglas básicas para la retribución de los administradores que establece la Ley de Sociedades de Capital.

La retribución de los consejeros consistirá en una cantidad fija anual que determinará la Junta General de Ac-

cionistas. En la Junta General del 24 de abril, se acordó fijarla en 3.800.000 euros, considerando la composición del Consejo y de sus Comisiones delegadas en aquel momento y la futura creación de nuevas comisiones y mayor exigencia de dedicación de sus miembros. Dicha cantidad permanecerá vigente en tanto la Junta General de Accionistas no acuerde su modificación, pudiendo ser reducida por el Consejo de Administración.

Dentro del límite máximo establecido por la Junta General, los consejeros podrán asimismo ser retribuidos con la entrega de acciones de CaixaBank o de otra compañía cotizada del Grupo, de opciones sobre las mismas o de instrumentos vinculados a su cotización. Esta retribución deberá ser acordada por la Junta General de Accionistas. El acuerdo expresará, en su caso, el número de acciones a entregar, el precio de ejercicio de los derechos de opción, el valor de las acciones que se tome como referencia y el plazo de duración de esta forma de retribución.

A pesar de dichas previsiones establecidas en los Estatutos, CaixaBank cuenta con un sistema retributivo para los miembros del Consejo de Administración que retribuye de forma lineal y fija a sus miembros por su participación en el Consejo y adicionalmente por la pertenencia a alguna de sus Comisiones, sin cantidades complementarias variables, ni entrega de acciones de CaixaBank o de otra compañía cotizada del Grupo al que pertenezca, de opciones sobre las mismas o de instrumentos vinculados a su cotización.

Asimismo, el Presidente del Consejo, por el ejercicio de esta función, tiene establecida una retribución fija adicional.

Con independencia de lo mencionado anteriormente se establece que los administradores que tengan atribuidas funciones ejecutivas en la Sociedad, sea cual fuere la naturaleza de su relación jurídica con esta, tendrán derecho a percibir una retribución por la prestación de estas funciones que determinará el Consejo de Administración a propuesta de la Comisión de Retribuciones y que podrá consistir en una cantidad fija, una cantidad complementaria variable y también sistemas de incentivos, así como una parte asistencial que podrá incluir sistemas de previsión y seguros oportunos y, en su caso, la Seguridad Social. En caso de cese no debido al incumplimiento de sus funciones, podrán tener derecho a una indemnización.

 **MÁS INFORMACIÓN EN EL INFORME DE REMUNERACIONES DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 2014**



Comité de Dirección

A 31 de diciembre de 2014

GRI: G4-34



Gonzalo Gortázar Rotaeché
Consejero Delegado

Directores Generales



Tomás Muniesa Arantegui
Seguros y gestión de Activos



Juan Antonio Alcaraz García
Negocio



Pablo Forero Calderón
Riesgos

Directores Generales Adjuntos



Joaquín Vilar Barrabeig
Auditoría y Control Interno



Xavier Coll Escursell
Recursos Humanos y Organización



Ignacio Álvarez-Rendueles Villar
Banca Internacional*

Directores Ejecutivos



Jordi Fontanals Curiel
Medios



Javier Pano Riera
Finanzas



Jorge Mondéjar López
Intervención, Control de Gestión y Capital



María Victoria Matía
Banca Internacional*



Oscar Calderón de Oya
Secretaría General

* El día 29 de enero de 2015, el Consejo de Administración de CaixaBank acuerda nombrar a Ignacio Álvarez-Rendueles asesor de la Comisión Ejecutiva del banco portugués BPI y deja, por tanto, el Comité de Dirección de CaixaBank. En su lugar, se incorpora María Victoria Matía, directora ejecutiva de Banca Internacional.



Cambios en el Comité de Dirección en 2014

Con fecha de 29 de mayo de 2014 el Consejo de Administración acordó aprobar el cese de don Alejandro García-Bragado Dalmau como Secretario General, permaneciendo como Secretario del Consejo. Asimismo, acordó nombrar a don Óscar Calderón de Oya para ocupar el cargo de Secretario General que pasó a integrar el Comité de Dirección en el lugar de don Alejandro García-Bragado Dalmau.

Con fecha de 30 de junio de 2014 el Consejo de Administración aceptó la renuncia presentada por don Juan María Nin Génova a sus cargos de Vicepresidente y Consejero, tras haber acordado su cese como Consejero Delegado de mutuo acuerdo, y acordó el nombramiento de don Gonzalo Gortázar Rotaeché y don Antonio Massanell Lavilla, como Consejero Delegado y Vicepresidente, respectivamente.

El 10 de julio de 2014, la Comisión Ejecutiva acordó cambios en la composición del Comité de Dirección, con la salida de dicho Comité de don Jaume Giró Ribas y de don Ignacio Redondo Andreu y la incorporación de don Jordi Fontanals Curiel, como Director ejecutivo de Medios, y de don Jorge Mondéjar López como Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital.

En 2015

El Consejo de Administración de CaixaBank, en su sesión del 29 de enero de 2015, acordó nombrar a doña María Victoria Matía Agell para ocupar el cargo de Directora Ejecutiva de Banca Internacional de CaixaBank, que sustituye en la Alta Dirección de CaixaBank al Director General Adjunto de Banca Internacional, D. Ignacio Álvarez-Rendueles, quién sale del Comité de Dirección. Estos cambios son efectivos desde el pasado 16 de febrero de 2015.

Ámbitos de actuación

GRI: G4-42

El Comité de Dirección se reúne semanalmente para tomar acuerdos relativos al desarrollo del plan operativo anual y a la vida organizativa. Ocasionalmente, y de forma limitada, el Presidente del Consejo de Administración asiste al Comité de Dirección de CaixaBank.

Entre las actividades del Comité se encuentra la aprobación de los cambios estructurales, los nombramientos, las líneas de gasto y las estrategias de negocio. Todas las líneas y áreas de negocio están representadas.





[2.2 Códigos de conducta]



1-10

GRI: G4-DMA, G4-37, G4-56, G4-57, G4-58, G4-LA16

En CaixaBank consideramos fundamental garantizar que nuestra conducta es acorde con nuestros valores. Todas las personas que forman parte de CaixaBank deben basar su modo de actuar en la buena fe, la integridad y el sentido común, una obligación que se recoge en su Código Ético y de Principios de Actuación. Deben cumplir también con el resto de normas de conducta desarrolladas por la entidad, así como con los estándares éticos internacionales adoptados, tales como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Todos los empleados y empleadas, directivos y miembros de los órganos de administración deben actuar de acuerdo con el Código Ético y de Principios de Actuación de CaixaBank. Asimismo, la entidad cuenta con normas de conducta sobre materias concretas. Entre otras, dispone del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores (RIC), del Código de Conducta Telemático, de la Política Anticorrupción y la Política y Normas internas de conducta del proceso de contribución al Euribor.

Estos códigos y principios están disponibles para todos los empleados en la intranet corporativa. Así mismo, el Código Ético, el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores (RIC) y la Política Anticorrupción son accesibles a todos los grupos de interés a través de la página web corporativa.

En 2014, la entidad ha finalizado la adaptación de las Normas internas de conducta del proceso de contribución al Euribor al nuevo Código de Conducta del Euribor publicado por Euribor–EBF en octubre de 2013 y ha revisado igualmente los procedimientos internos y el entorno gestión y control.

Además, la entidad se ha comprometido públicamente a respetar y difundir otros estándares éticos internacionales como los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Canal de consultas y denuncias de los códigos de conducta G4-37

Para facilitar el cumplimiento de los códigos de conducta, existe un canal confidencial interno a través del cual los empleados pueden:

- Gestionar posibles dudas sobre su interpretación o aplicación práctica.
- Denunciar posibles vulneraciones de los preceptos de los códigos.
- Realizar denuncias referidas a la información de naturaleza financiera y contable.

El área de Cumplimiento Normativo atiende las consultas planteadas y, en el caso de las denuncias, dirige su investigación, para lo que puede requerir la participación de otras áreas de la entidad. En todos los casos se garantiza la confidencialidad del comunicante, cuya identidad se facilita solo si es imprescindible para la investigación y tras el consentimiento previo del interesado. Posteriormente, un órgano colegiado resuelve las comunicaciones basándose en el resultado de la investigación realizada.

Durante el ejercicio 2014 se han presentado 12 consultas sobre el Código Ético y ninguna sobre los otros códigos y normas de conducta. Además, se han recibido dos denuncias referidas al Código Ético, una de las cuales se derivó al canal del Protocolo para la prevención, tratamiento y eliminación del acoso laboral y sexual.

Cuando son los clientes quienes suscitan las consultas o denuncias, estas se tramitan a través de los canales habituales de atención al cliente establecidos por CaixaBank.

3 LÍNEAS ESTRATÉGICAS

3.1 Resultados del Plan Estratégico 2011-2014

3.2 El Plan Estratégico 2015-2018





[3.1 Resultados del Plan Estratégico 2011-2014]



1, 2, 3, 6, 8, 9 y 10

GRI: G4-37, G4-EC1, FS14

El Plan Estratégico 2011-2014, “Marcar la diferencia”, ha concluido con un cumplimiento notable de los retos planteados, a pesar de desarrollarse en unas condiciones particularmente complejas.

Uno de los principales focos de actuación ha sido la anticipación al nuevo entorno regulatorio y la consiguiente reorganización societaria, que se inició en 2011 con la salida a bolsa de CaixaBank y que ha concluido en 2014 tras la creación de la Fundación Bancaria “la Caixa”. Adicionalmente, el refuerzo de la solidez financiera ha permitido cumplir holgadamente con los nuevos requisitos de solvencia y liquidez, además de superar las evaluaciones sobre la calidad de los activos y las pruebas de estrés que han llevado a cabo las autoridades europeas. Esta sólida posición financiera ha sido fundamental para acometer una estrategia de crecimiento que ha consolidado el liderazgo en banca minorista.

La apuesta por la calidad y la confianza con los clientes ha sido crítica en los últimos años, siendo especialmente necesario un servicio flexible y sensible a las nuevas necesidades sociales que han ido surgiendo. En un entorno de reestructuración del sistema financiero y de ajuste de capacidad, CaixaBank ha afianzado su compromiso con la inclusión financiera gracias a su extensa red de oficinas y a la labor de MicroBank.

Como parte del despliegue del Plan, el Grupo ha implantado iniciativas transversales con el fin de mejorar los procesos claves y alinear la organización y la gestión operativa con la visión a largo plazo definida por el Plan Estratégico. Ello ha facilitado el cumplimiento de las prioridades estratégicas 2011-2014.



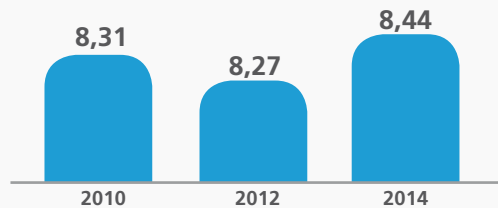


LÍNEAS ESTRATÉGICAS 2011-2014

1. Servir al cliente con el máximo nivel de calidad

- La percepción de calidad por parte de los clientes se ha visto influida durante los últimos años por la pérdida de reputación del conjunto de la banca en un contexto de mayor morosidad y ejecuciones hipotecarias, la activación de cláusulas suelo, etc. CaixaBank ha realizado un importante esfuerzo para desmarcarse de esta tendencia, lo que ha redundado en una notable mejora de los indicadores de calidad en los dos últimos años del Plan.

Índice de Satisfacción de Clientes
(escala de 0 a 10)



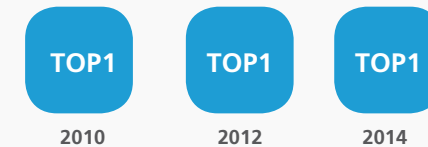
- En términos de calidad en la gestión, CaixaBank obtuvo en 2012 el sello de excelencia EFQM (con una puntuación de +500), que se renovó en 2014 (con una puntuación de +600).

GRI: G4-PR5

2. Desarrollar la acción empresarial bajo los mejores principios éticos y de buen gobierno

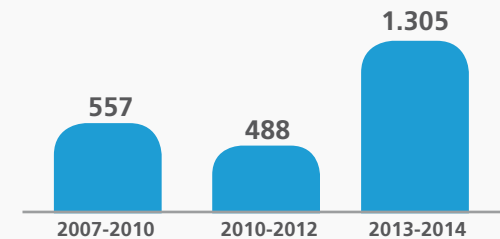
- CaixaBank sigue como referente en transparencia y comunicación externa, se mantiene en el Dow Jones Sustainability Index mundial y europeo, índice de referencia a la hora de valorar la responsabilidad social corporativa de las grandes empresas, y en una posición de liderazgo en los principales estudios de prestigio.

Ranking en informaciones positivas
en medios de comunicación (prensa)



- MicroBank ha concedido microcréditos por encima de los objetivos planteados inicialmente, contribuyendo así a la inclusión financiera de los colectivos más desfavorecidos y consolidándose como la entidad líder europea en este segmento.

Concesión acumulada de microcréditos
(M€)

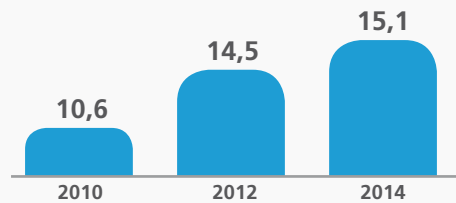




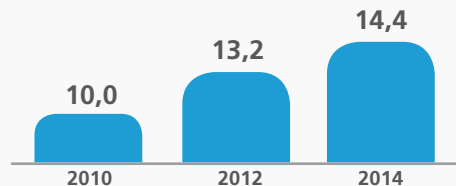
3. Liderazgo en banca minorista en España

- El crecimiento orgánico y la integración de otras entidades han afianzado el liderazgo de CaixaBank en España y han permitido, además, una mayor diversificación territorial: CaixaBank es la entidad de referencia para uno de cada cuatro clientes españoles.

Cuota crédito OSR (%)



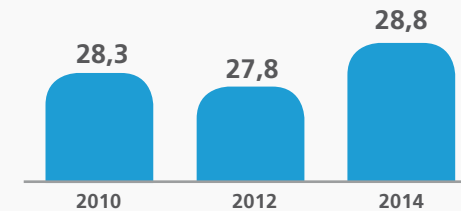
Cuota depósitos OSR (%)



4. Diversificar el negocio hacia empresas

- La penetración de clientes empresas se ha incrementado significativamente desde el inicio del Plan. Asimismo, el peso del crédito a empresas se ha mantenido constante en estos últimos años a pesar de que su desendeudamiento a nivel agregado ha sido significativamente más intenso en comparación con los hogares.

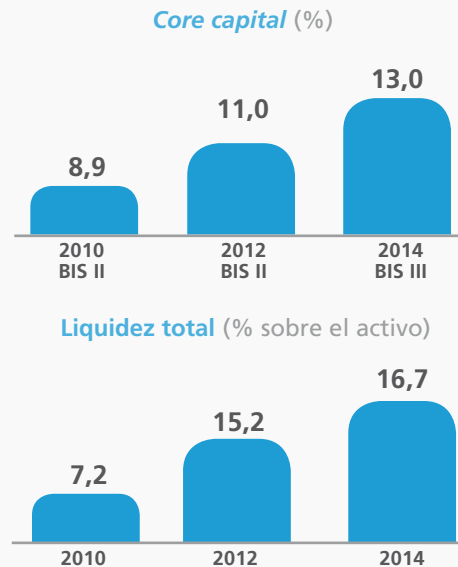
Crédito a empresas (excluyendo promotores)
sobre el total de créditos (%)





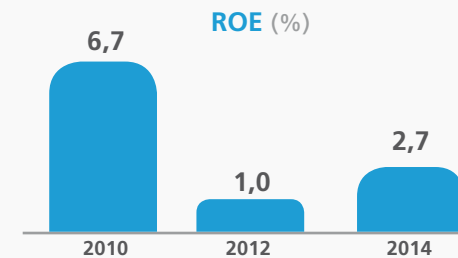
5. Primar la fortaleza financiera

- La gestión activa de la liquidez, la solvencia y la morosidad junto con una política de riesgos y coberturas caracterizada por la prudencia han permitido mejorar sustancialmente las ratios financieras y superar las sucesivas evaluaciones de la banca.
- En el escenario adverso del test de estrés del BCE llevado a cabo en 2014, las ratios de capital CET1 del Grupo “la Caixa” y de CaixaBank fueron las más altas de las diez mayores entidades europeas en términos de capitalización.



6. Mejorar la rentabilidad ajustada al riesgo

- La gestión activa sobre ingresos y costes ha permitido iniciar una mejora de la rentabilidad, a pesar de que persiste un entorno muy complejo caracterizado por unos tipos de interés bajos, volúmenes de negocio a la baja y un coste del riesgo todavía muy alto.



7. Desarrollo del liderazgo directivo

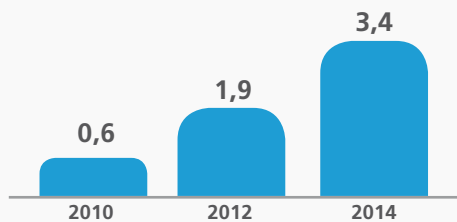
- El Grupo ha fomentado el liderazgo directivo con el despliegue del modelo de “liderazgo transformador” o la puesta en marcha del Centro de Desarrollo Directivo, entre otros. Se ha avanzado, además, en el perfeccionamiento de las políticas de gestión, sistemas y procesos para la gestión del talento y el desarrollo de las trayectorias profesionales de la plantilla.



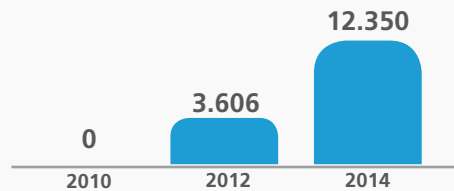
8. Ser líderes en innovación

- La apuesta de CaixaBank por la digitalización, la multicanalidad, la movilidad y la adopción de nuevas tecnologías orientadas al servicio del cliente es uno de los hitos más remarcables en el desarrollo del Plan. Asimismo, se han desarrollado herramientas internas y externas de generación sistemática de ideas (como *Innova* e *Inspíranos*) enfocadas a innovar en productos y procesos e identificar nuevas oportunidades de negocio.
- Estos esfuerzos han sido reconocidos externamente con la concesión de distintos premios a nivel internacional, como el de *Best Bank for Technology Innovation* por parte de *Euromoney* en 2013 y 2014.

Clientes de banca móvil (M)



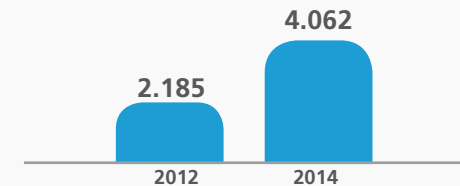
Aportaciones de clientes a *Inspíranos*



9. Avanzar en la internacionalización

- Uno de los pilares de la actividad internacional en el despliegue del Plan ha sido el lanzamiento de proyectos comunes y la captura de sinergias junto a los socios bancarios internacionales.
- Se ha promovido también la actividad directa con la captación de recursos internacionales y, en menor medida, el impulso a la actividad crediticia. La crisis de deuda soberana dificultó el crecimiento de las inversiones crediticias por su impacto en los costes de financiación.
- Además, se han desarrollado las capacidades internas en el ámbito de la internacionalización con programas de formación específicos, como el "Move Up!".

Volumen de recursos captados en el exterior (M€)





[3.2 El Plan Estratégico 2015-2018]

APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

1, 2, 6, 8 y 10 GRI: G4-DMA

Concluido satisfactoriamente el Plan Estratégico 2011-2014, el Grupo CaixaBank ha desarrollado una nueva visión estratégica a cuatro años, desde 2015 hasta 2018.

El entorno previsto para los próximos años está caracterizado por una recuperación económica gradual, el mantenimiento de los tipos de interés en niveles bajos, el arranque de la unión bancaria y la imparable presencia de la tecnología y de la innovación en las relaciones

con los clientes. Además, cabe señalar también dos impactos de la crisis financiera y la recesión asociada a ella aún presentes en el sistema financiero español: la baja rentabilidad y, más importante aún, la todavía mermada reputación entre el público.

La misión y valores de CaixaBank: calidad, confianza y compromiso social.

En el marco del nuevo Plan Estratégico, se ha renovado la definición de la misión y valores de la entidad, que se refieren ahora al Grupo CaixaBank.

- La **misión** de CaixaBank es satisfacer integralmente las necesidades financieras del mayor número de clientes mediante una oferta de productos adecuada y completa y una excelente calidad de servicio, con el compromiso de aportar valor a clientes, accionistas, empleados y al conjunto de la sociedad. Esta misión enfatiza nuestro propósito central como entidad financiera, cubrir las necesidades de nuestros clientes, y subraya el compromiso con los distintos grupos de interés para la entidad.
- Respecto a los **valores**, se añade la calidad, entendida como la voluntad de servir a los clientes, brindándoles un trato excelente y ofreciéndoles los productos y servicios más adecuados a sus necesidades. Confianza, clave para las relaciones con los clientes, y compromiso social, la esencia fundacional de la entidad, son los otros dos valores prioritarios que deben guiar siempre la actuación del Grupo.





Entorno previsto para el despliegue del Plan

GRI: G4-2

Recuperación económica gradual

- Crecimiento reducido de los volúmenes de negocio
- Bajos tipos de interés
- Normalización del coste del riesgo
- Competidores saneados

Unión Bancaria y presión regulatoria

- Mayor coste de *compliance*
- Penalización de la complejidad
- Favorece la solvencia y la liquidez
- Un entorno competitivo europeo más integrado

Revolución digital

- Aumenta el valor de la información
- Amplifica economías de escala y de gama
- Empodera al cliente

Demandas cambiantes de clientes

- Recuperar la confianza
- Confidencialidad y seguridad
- Mayores necesidades de asesoramiento



Estrategia competitiva de CaixaBank

Basada en las fortalezas del Grupo:

- Banca minorista simple, con solidez financiera
- Líder global en banca digital, con una oferta completa de productos
- Enfocados al cliente, relación a largo plazo, franquicia de calidad



Plan Estratégico 2015-2018: "Ser líderes en confianza y rentabilidad"

En este contexto, y a partir de un análisis de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, CaixaBank ha definido cinco líneas estratégicas para el período 2015-2018. Con la consecución de estos objetivos, el Grupo se consolidará como una entidad que genera valor sostenible a sus accionistas, reconocida por su excelencia en el servicio y por su compromiso social, y líder en la digitalización de la banca y en el aprovechamiento de las nuevas tecnologías al servicio del cliente.



1

Situar el foco en el cliente: ser el mejor banco en calidad y reputación

CaixaBank aspira a diferenciarse como la entidad financiera con un mayor nivel de satisfacción entre sus clientes además de reforzar su reputación como paradigma de banca responsable y comprometida socialmente. Esta línea estratégica también incluye el reto de ser referentes en buen gobierno corporativo, desde la atención al inversor minoritario al fortalecimiento de la cultura de control en todos los procesos.



2

Lograr una rentabilidad recurrente por encima del coste de capital

CaixaBank se compromete a alcanzar una rentabilidad suficientemente alta para poder repartir un dividendo elevado y estable a sus accionistas. El impulso principal provendrá del lado de los ingresos, reforzando el liderazgo en el mercado español y promoviendo el negocio internacional. El despliegue del Plan debe permitir alcanzar una rentabilidad (ROTE o retorno sobre capital tangible) de entre el 12% y el 14% a partir del 2017 y situar la ratio de eficiencia por debajo del 45%.



3

Gestionar activamente el capital

El mantenimiento de un nivel de solvencia elevado, uno de los pilares de la fortaleza financiera de la entidad, tiene que apoyarse y complementarse con una gestión activa del capital que optimice su utilización. Durante los próximos años, se prevé que disminuya significativamente la proporción de capital dedicada al negocio de participadas y al negocio inmobiliario.



4

Liderar la digitalización de la banca

CaixaBank debe ampliar su liderazgo en multicanalidad y movilidad y aprovechar las oportunidades que presenta la revolución digital para dar un mejor servicio y mejorar la capacidad de gestión en todos los ámbitos de la organización. Ello comportará, por ejemplo, la implantación total de la firma digital, la consolidación de nuevas modalidades de interacción con el cliente y el desarrollo del *Big Data*.



5

Contar con el equipo humano más preparado y dinámico

Para asegurar las mejores capacidades internas, CaixaBank potenciará la formación en capacidades profesionales críticas e impulsará el modelo de descentralización en la gestión. Además, se adaptarán los sistemas de compensación y promoción a los segmentos de negocio y se reforzará la cultura de la meritocracia y diversidad.



Principales objetivos financieros

Objetivos *stand-alone* de CaixaBank¹

		2014	Objetivo	Desde ⁴
Rentabilidad	ROTE ²	3,4%	12-14%	2017
	Ratio de eficiencia	56,8%	<45%	2018
Capital	Capital asignado a participaciones	~16%	<10%	2016
	CET1 FL	11,5%	11-12%	2015
Rentabilidad para el accionista ³	Payout en efectivo	50%	≥ 50%	2015
	Dividendo extraordinario y/o recompra de acciones	n.d.	si CET1FL > 12%	2017

1. Todos los datos de 2014 son pro-forma por la adquisición de Barclays Bank Spain salvo el ROTE, que es el de CaixaBank *stand-alone*. Los objetivos de rentabilidad también son válidos si la oferta por BPI tiene éxito.

2. El patrimonio neto tangible se define como el valor contable (excluyendo los ajustes por valoración) menos todo el activo inmaterial, incluyendo el fondo de comercio. A diciembre de 2014, sería de 23.400-5.000 millones de euros, o 18.400 millones de euros. A efectos del ROTE, se utiliza el Patrimonio neto material medio. ROE implícito asociado a este objetivo de ROTE: 10-12%.

3. Las cifras de capital y ratio de pago del dividendo en efectivo incluyen el impacto pro-forma de la propuesta del Consejo de 16 de febrero de 2015 de pagar en efectivo el último dividendo trimestral de 2014.

4. Los ratios son al cierre del ejercicio, salvo el objetivo de CET1FL (a lo largo del período) y el ratio *payout* (beneficio del ejercicio en cuestión).

4 NUESTRA MANERA DE ENTENDER LA BANCA

4.1 ¿Qué hacemos? Ejes de nuestro modelo de negocio

4.2 Cómo lo hacemos: cultura corporativa

4.3 Por qué lo hacemos: compromiso con las personas y la sociedad





[4.1 Qué hacemos: ejes de nuestro modelo de negocio]



1 y 8

APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

CaixaBank trabaja en base a un modelo de banca universal, que se fundamenta en un servicio cercano y una propuesta de valor personalizada para sus 13,4 millones de clientes. El banco pone a su disposición un equipo de más de 31.000 profesionales altamente cualificados, un completo catálogo de productos y servicios y una amplia red de oficinas.

La entidad está disponible para los clientes en cualquier lugar y hora, gracias a una amplia red de distribución multicanal, que incluye la red de oficinas y cajeros más extensa del país y un servicio de banca *on-line*, móvil y electrónica líderes.

CaixaBank también facilita la operativa de los clientes en el extranjero gracias a la red de sucursales operativas y oficinas de representación en el exterior. Asimismo, como parte de su apuesta por una creciente presencia internacional, ha construido alianzas estratégicas con bancos participados en mercados sólidos. Además, dispone de participaciones en compañías del sector servicios que le permiten diversificar sus resultados.

CaixaBank apuesta por un modelo de banca universal, con un servicio cercano y una propuesta de valor personalizada

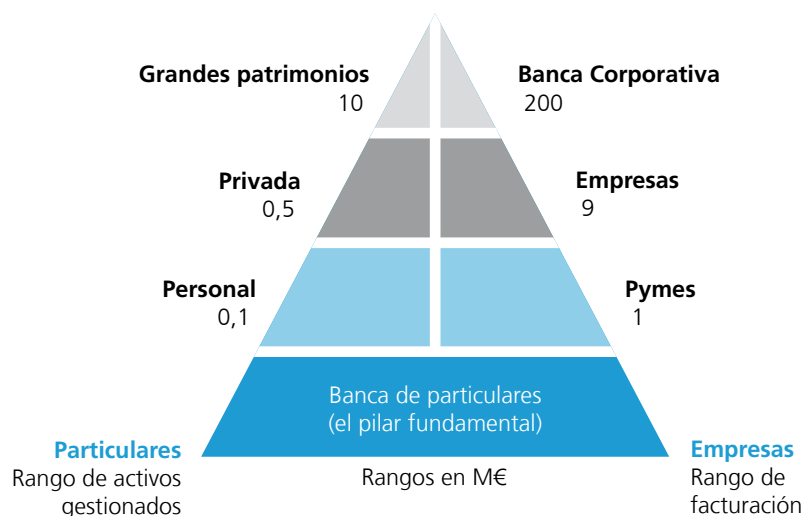




GESTIÓN ESPECIALIZADA

GRI: G4-4, G4-8, FS6

CaixaBank basa su liderazgo en un modelo de banca universal, cercano, innovador y de calidad. Este modelo se caracteriza también por su personalización: el banco cuenta con seis ámbitos de negocio que le permiten ofrecer una propuesta de valor de acuerdo con los diferentes perfiles y necesidades de sus clientes. Con este objetivo, dispone de un amplio catálogo de soluciones financieras y no financieras, y de una red de oficinas diferenciada para los colectivos cuyas especificidades así lo requieren.



Banca de Particulares

Dirigida a los clientes particulares que cuentan con hasta 100.000 euros de recursos y a los negocios (comercios, autónomos, profesionales, microempresas y agrarios) que facturan hasta un millón de euros. Es el negocio tradicional de CaixaBank, el pilar fundamental sobre el que se asientan el resto de propuestas de valor especializadas.

Más de **5.000** oficinas, la red comercial más extensa del sistema financiero

Banca Personal

Ofrece soluciones a medida para clientes con un patrimonio entre los 100.000 y los 500.000 euros. Basa su propuesta de valor en la alta capacidad de adaptación al cliente, la multicanalidad y en la sistematización del asesoramiento.

1.250 gestores especializados

Banca Privada

Da servicio a clientes con más de 500.000 euros de patrimonio a través de 35 centros exclusivos. Para clientes con patrimonios superiores a los 10 millones de euros, el equipo especializado *Altium* ofrece un mayor grado de sofisticación en la gestión de patrimonios.

380 profesionales con dedicación exclusiva
35 centros distribuidos en todo el territorio nacional

Banca de Pymes

Ofrece servicio a las empresas con una facturación entre uno y nueve millones de euros, a través de las oficinas universales y de las especializadas, que cuentan con gestores de empresa. Ambas están apoyadas por un grupo de expertos (financiación y servicios, tesorería, comercio exterior y financiación de empresas).

346 oficinas especializadas
615 gestores de pymes

Banca de Empresas

Para las empresas con una facturación superior a los nueve millones de euros, CaixaBank dispone desde hace cinco años de una red de centros de empresa especializados.

85 centros de empresa
1.023 gestores especializados

Banca Corporativa

Los grupos empresariales con una facturación superior a los 200 millones de euros se gestionan desde varios centros específicos, situados en Madrid y en Barcelona, que cuentan con gestores especializados en la relación global con el cliente y en la coordinación con otras áreas de negocio.

137 profesionales con dedicación exclusiva
3 centros exclusivos



CAIXABANK EN 2014
CARTAS
NUESTRA IDENTIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO
LÍNEAS ESTRATÉGICAS

CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
ANEXOS

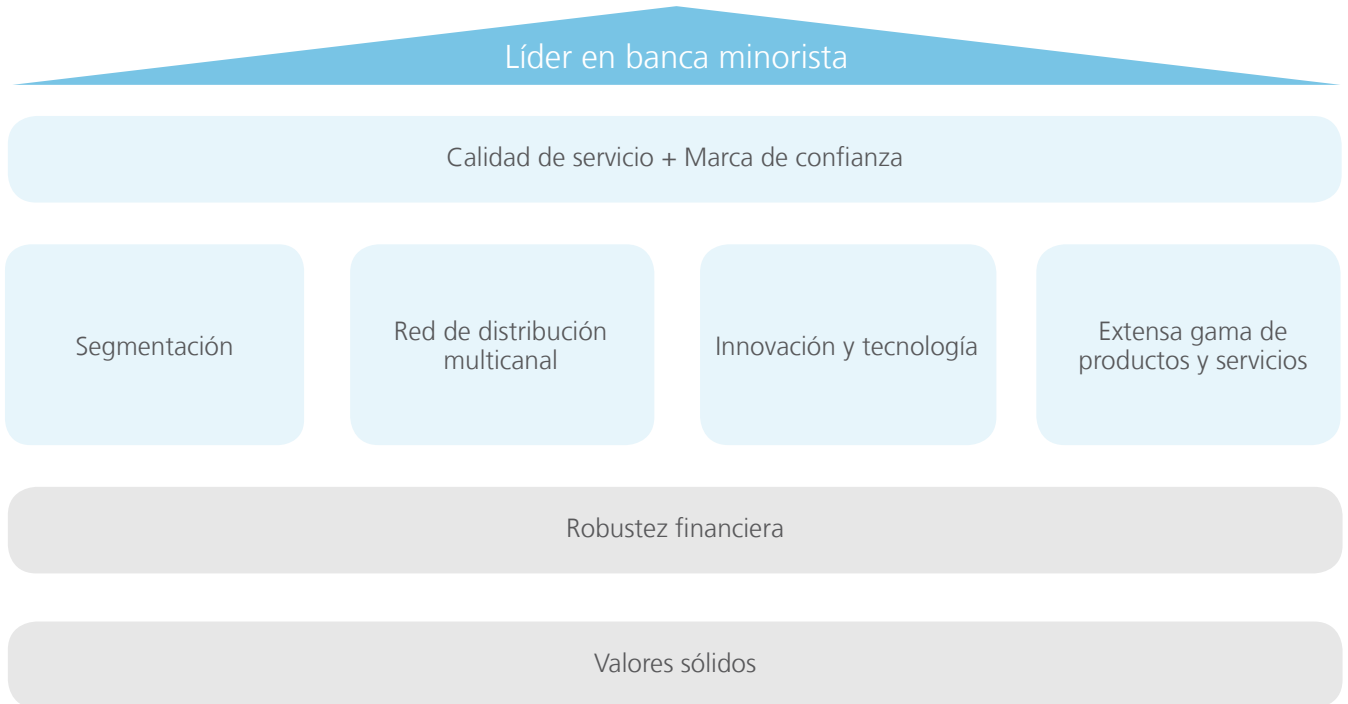
QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Durante el año 2014, CaixaBank se ha mantenido como la entidad líder del mercado español, con una cuota de penetración de particulares del 28%. Cerca de uno de cada cuatro clientes de banca en España tienen a CaixaBank como primera entidad (cuota de penetración del 23,5%).

Asimismo, CaixaBank ha reforzado esta posición con la compra de Barclays Bank SAU, formalizada a principios de 2015, que incluye el negocio minorista, la gestión de patrimonios y la banca corporativa de la entidad británica en España. Esta adquisición permitirá mejorar la posición competitiva de la entidad en segmentos y regiones clave, con un aumento estimado de 60 puntos básicos en la cuota de penetración de clientes.

CaixaBank es la primera entidad para cerca de uno de cada cuatro clientes de banca en España

CaixaBank, líder en banca minorista en España con un modelo de negocio competitivo

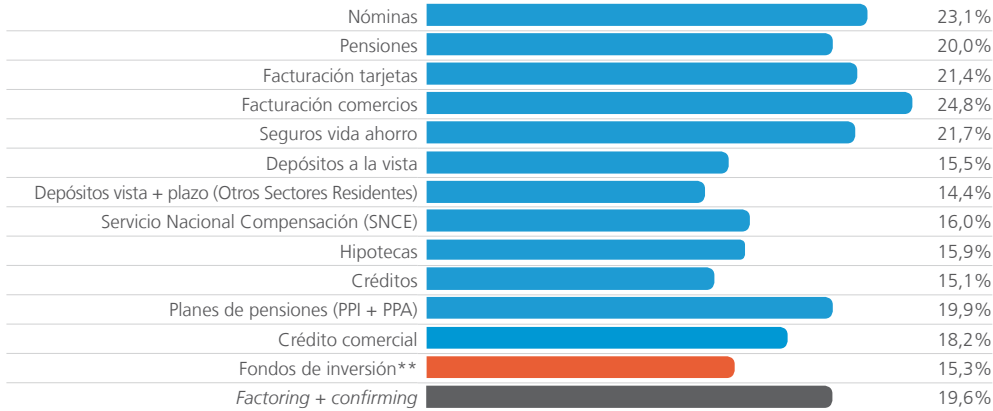




CaixaBank, un año más, un banco líder

Cuotas de mercado y posición en el ranking

(diciembre 2014)



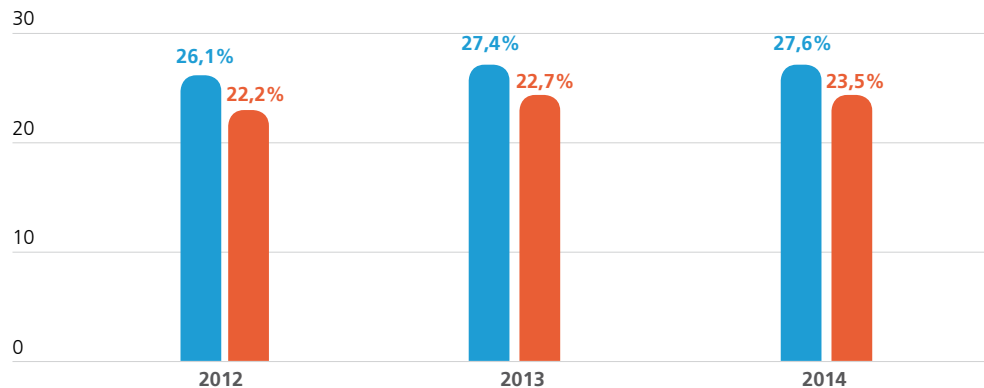
Primero Segundo Tercero

* Fuente: elaboración propia a partir de datos de Banco de España, Seguridad Social, INVERCO, AEF (Asociación Española de Factoring) e ICEA

**1º posición incluyendo el impacto de Barclays Bank SAU

% de clientes sobre la población española*

(diciembre 2014)



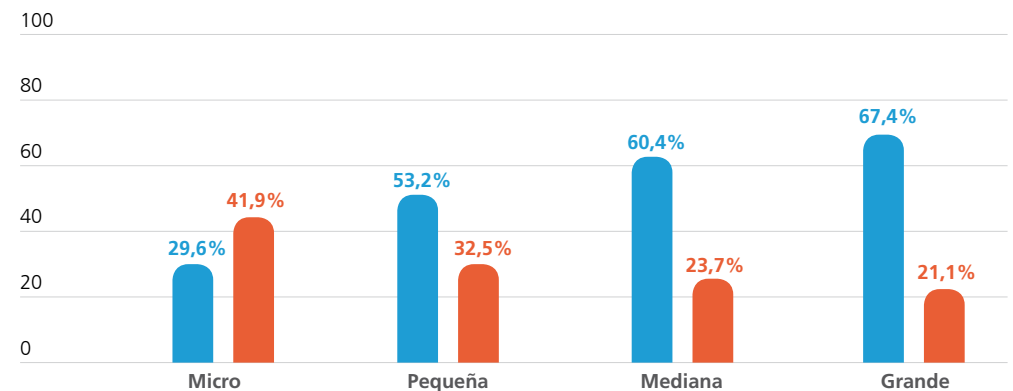
Penetración particulares > 18 años

Penetración primera entidad

*Fuente: FRS 2014

Cuota de penetración y CIRBE de clientes empresa

(diciembre 2014)



Penetración empresas*

Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE)**

* Fuente: Informa y datos propios en base a la segmentación del Banco de España.

** Fuente: Banco de España



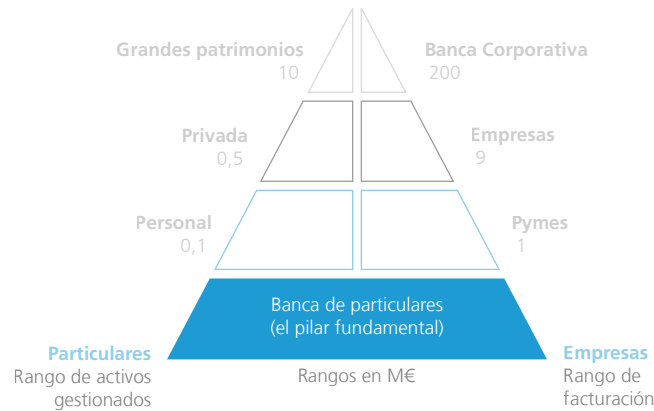
CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Banca de Particulares

La Banca de Particulares trabaja para ser el principal proveedor financiero de sus clientes. Para ello, cuenta con una propuesta financiera multicanal y de excelente calidad y con una red comercial centrada en incrementar la capacidad de relación con los clientes y mejorar la eficacia comercial.

La entidad ofrece a sus clientes soluciones fáciles y convenientes, que se estructuran a través de una oferta diferenciada y sencilla. Esta gestión, que potencia la proximidad, prioriza las acciones comerciales y el contacto regular con los clientes, con una periodicidad anual mínima. Todo ello permite conocer sus necesidades y así poder atenderlas mejor y generar confianza.



+12
millones de clientes

106.619
millones de euros de inversión gestionada

87.220
millones de euros de recursos





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Actuación en 2014 y perspectivas

Durante el ejercicio, la gestión comercial se ha centrado en la captación de nuevos clientes y en la vinculación de los ya existentes. En cuanto a la captación de nuevos clientes, ha habido tres focos principales de actividad:

- La **captación de clientes con nómina**, a través del programa MultiEstrella, que ofrece bonificaciones en los principales servicios que usan los clientes así como otras ventajas financieras y no financieras, que se revisan y amplían continuamente.
- La **captación de clientes negocio**, a través de una nueva propuesta de valor: CaixaNegocios para autónomos, comercios, profesionales liberales y microempresas. Esta propuesta cuenta con un equipo de 960 gestores especialistas que trasladan la oficina al negocio del cliente, ya que disponen de un *smart PC* que hace posible la contratación de cualquier producto desde el propio local comercial o despacho profesional del cliente mediante la firma digital.
- La **captación de clientes agrarios** con el lanzamiento de AgroBank, con una línea de productos y servicios especialmente adaptados para el colectivo. Asimismo, se han especializado 386 oficinas AgroBank, que cuentan con empleados con formación específica y que tienen a su disposición elementos de movilidad que les permiten acercarse a los clientes. Además, se han lanzado acciones de impulso del sector con la aprobación de 2.600 millones de euros de préstamos preconcedidos y la realización de jornadas técnicas, entre otros.

En cuanto a las acciones para impulsar la vinculación de los clientes, cabe destacar especialmente tres:

- **Impulso a la comercialización de productos de financiación.**
- **Comercialización de soluciones de protección.** Durante el ejercicio se han conseguido más de 1,6 millones de pólizas contratadas, lo que convierte 2014 en un año récord. A este respecto, se ha consolidado el pack multiSeguros para el ámbito familiar, que permite acceder a descuentos progresivos en función del

número de seguros contratado y al pago mensual sin recargos. Asimismo, se ha lanzado el pack multiSeguros para negocios.

- **Lanzamiento de Caixafu[Tu]ro**, un programa cuyo objetivo es posicionar al banco como la mejor entidad para la planificación de la jubilación.

La intensa actividad realizada en 2014 ha permitido continuar reforzando la posición de liderazgo en el mercado, con crecimiento en las principales cuotas de mercado y un aumento récord de la satisfacción de nuestros clientes.

CaixaNegocios en 2014

Más de
250.000 nuevos clientes
31,3% penetración en el segmento de autónomos (+1,4% vs 2013)

Concesión de hipotecas

+30%
del número de operaciones vs 2013
+34%
del importe vs 2013

Programa MultiEstrella en 2014

Cerca de **600.000** nuevas domiciliaciones de nómina
23,1% cuota de mercado de nóminas (+1,4% vs 2013)

Crédito al consumo

1.630.000 operaciones
+ 3.750 millones de euros (+19% vs 2013)



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

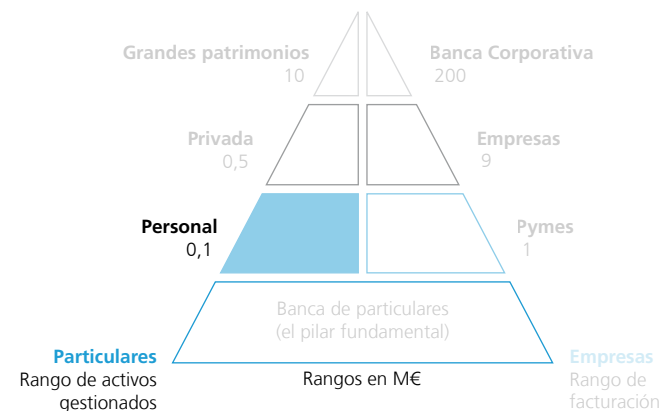
QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Banca Personal

Nuestra propuesta de valor se basa en una metodología propia que permite conocer en profundidad al cliente, para poder ofrecerle, a través de productos y servicios específicos, una banca personal a medida.

Actuación en 2014 y perspectivas

- Banca Personal ha renovado la certificación en Asesoramiento en gestión del patrimonio personal de la mano de AENOR por segundo año consecutivo, gracias a un modelo de asesoramiento cercano, transparente y profesional.
- En 2014 se ha seguido reforzando la relación entre gestores y clientes a través de la multicanalidad: a través del Muro, que permite a los clientes contactar *on-line* con sus gestores, se realizaron más de 390.718 contactos.
- CaixaBank se ha centrado en potenciar la formación de los profesionales especializados. Así, 5.200 directores de oficina y gestores de BPE se examinaron para obtener el Posgrado en Asesoramiento Financiero de la Universidad Pompeu Fabra (UPF) y el certificado internacional del Chartered Institute for Securities & Investment (CISI).
- En 2015 se fortalecerá el modelo de asesoramiento, basado en el conocimiento profundo del cliente. De este modo, se pueden adaptar las carteras por objetivos en función de sus necesidades, poniendo el foco en la cartera de previsión y en el ahorro a largo plazo. Por otra parte, y dentro del programa CaixaFuturo, se pondrá el acento en la necesidad de planificar la jubilación y el ahorro sistemático de los clientes. Otra línea de actuación se centrará en incrementar tanto la captación de clientes como su vinculación y diversificación. Todos estos aspectos tienen como objetivo consolidar a los clientes dentro de la entidad e incrementar la rentabilidad del negocio.



Más de **710.000**
carteras gestionadas

92.881
millones de euros de volumen de negocio



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

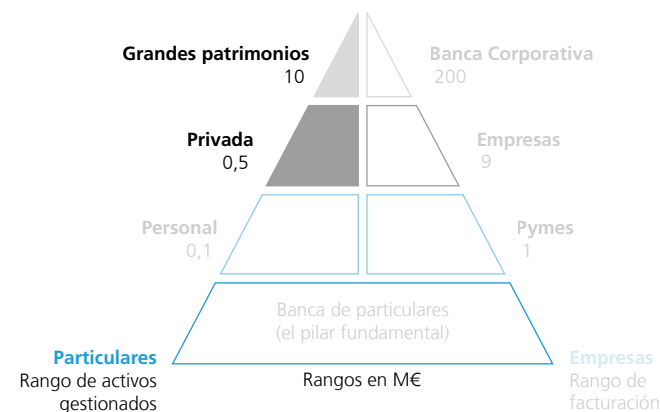
QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Banca Privada

La propuesta de valor se basa en un modelo de gestión y trabajo inspirado en los valores de la entidad, que se plasman en un proceso riguroso de asesoramiento y en el acompañamiento al cliente a lo largo de toda su vida. Además, este modelo de banca privada se enriquece con un equipo humano de gestores especializados y una metodología de trabajo propia e innovadora, en constante evolución: TIME.

Actuación en 2014 y perspectivas

- Banca Privada ha sido la primera en desarrollar un servicio de multicanalidad para la relación con sus clientes, que les permite tener plena capacidad de asesoramiento y de formalización de operativas. A este respecto, destacan los 156.235 contactos entre clientes y sus gestores a través del Muro de Banca Privada.
- En 2014 se ha materializado el proyecto de movilidad. Para ello, se ha puesto un *smart PC* al servicio de los gestores de Banca Privada con el que pueden realizar operaciones, firmar contratos y trasladar el servicio del sistema interno de la entidad al lugar de encuentro con sus clientes. Así, se facilita la tramitación de operaciones y la firma de la MiFID. La tecnología, pionera en el negocio de banca privada a nivel internacional, hace más eficiente el trabajo de los gestores y facilita al cliente todo tipo de operaciones. Además, es responsable con el medio ambiente, ya que se basa en la filosofía *paperless*.
- A lo largo del año también se ha puesto el acento en la formación de los 380 gestores, 14 delegados generales-directores comerciales y 14 especialistas en el segmento Altium (cuya experiencia media de gestión es de 15 años).
- En 2015 se continuará apostando por la formación continua de sus personas y por la tecnología, claves en la relación con el cliente y el crecimiento del negocio.



Más de **44.000**
carteras gestionadas

1,1
millones de euros de patrimonio
promedio gestionado

43.164
millones de euros de volumen de negocio



**Premio a la Mejor
Banca Privada
de España 2015
por Euromoney**



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

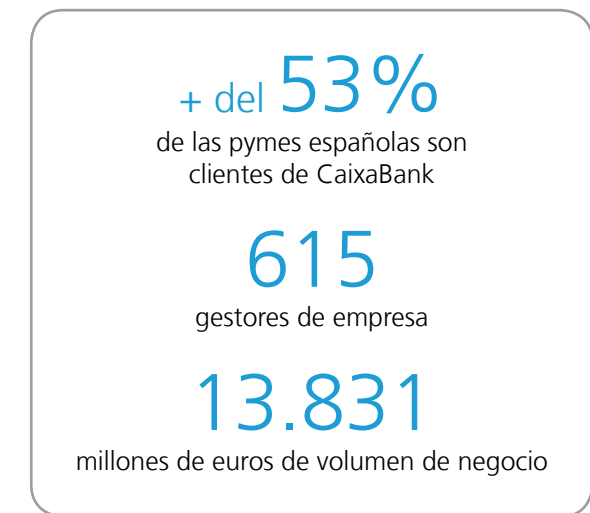
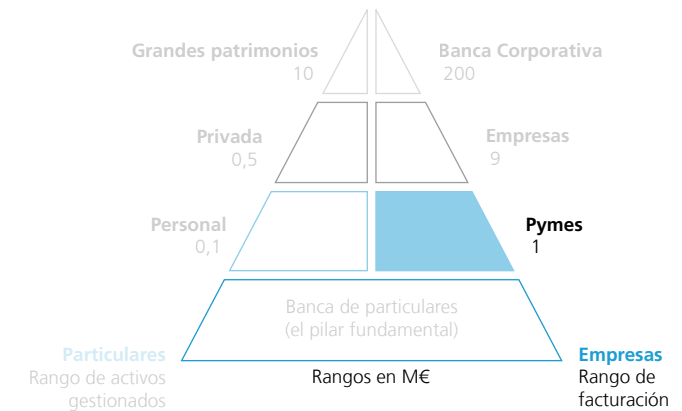
Banca de Pymes

CaixaBank cuenta con dos tipos de oficinas para atender a las pymes: por una parte, las oficinas especializadas con gestores de empresas, que cuentan con un número elevado de clientes pymes; y por otra, las oficinas universales de la red comercial, donde el director de la oficina gestiona estos clientes pymes.

Tanto los gestores de empresas como los directores de las oficinas de la red comercial cuentan con el apoyo de especialistas con experiencia y conocimientos con alto valor añadido para el cliente en productos de tesorería, comercio exterior, financiación, servicios y financiación de empresas. Además, se trabaja en colaboración con las empresas del Grupo que dan soporte de productos de seguros o *renting*, entre otros.

Actuación en 2014 y perspectivas

- Se ha impulsado la concesión de crédito a través del Plan de Estímulo de la Inversión (PEI) para que las empresas puedan crecer e internacionalizarse. Esta acción ha contribuido a incrementar el volumen de inversión concedida, a mejorar la calidad del servicio y a conocer mejor las necesidades y proyectos de las pymes.
- Con el fin de facilitar la proximidad al cliente y mejorar la gestión comercial, se ha dotado de *smart PC* a los gestores de empresas. De esta forma se puede compartir la información que elabora CaixaBank para pymes siendo más ágiles y eficientes. Además, estos equipos incorporan la firma digital, que permite a los clientes contratar determinadas operaciones desde la propia empresa.
- Se ha implantado el Muro Pymes como un nuevo canal de relación con los clientes a través de Línea Abierta. Este medio permite la comunicación *on-line* con las pymes con la ventaja adicional de realizar videoconferencias con los clientes. Además posibilita el envío y la recepción de ficheros entre clientes y gestores de forma segura.
- Se han llevado a cabo diversas iniciativas para fortalecer las relaciones con los clientes empresa, con eventos con pymes, sesiones de trabajo y formativas sobre productos específicos, etc.
- Los gestores de empresas han seguido un programa formativo específico, con más de 8.500 horas lectivas, sobre financiación especializada, actividad comercial, *renting*, *leasing*, seguros y normativa fiscal y contable.
- En 2015, de acuerdo con la normativa europea, se han considerado empresas a todas aquellas con una facturación superior a dos millones de euros. Dando continuidad a la línea de especialización y concentración del negocio de pymes, estas pasarán a ser gestionadas principalmente a través de los centros de empresas. En las poblaciones en las que no se disponga de dichos centros, y para mantener la proximidad con el cliente, se tramitarán a través de los gestores de empresas y los directores de red comercial.





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

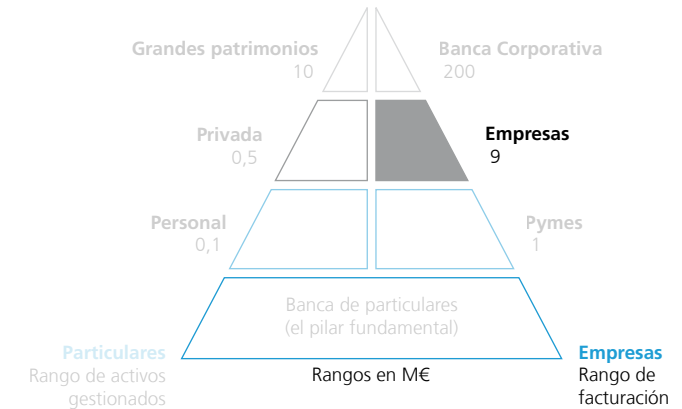
QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Banca de empresas

Más de 1.000 profesionales trabajan en los 85 centros de empresa bajo el modelo especializado CaixaEmpresa. Los directores de Banca de Empresas son los interlocutores globales de los clientes, con la colaboración de equipos de soporte administrativo y de un equipo de especialistas que preparan las propuestas de financiación y ofrecen asesoramiento en la venta de productos complejos.

Actuaciones en 2014 y perspectivas

- A través del Plan de Estímulo a la Inversión (PEI) se ha impulsado la continuidad y el crecimiento del sector productivo y se ha trabajado en la captación de nuevos clientes. Con un incremento notable de la financiación del circulante y la mejora de calidad en la relación con los clientes.
- Se ha consolidado el formato de encuentros *Coffee&Break* con más de 700 empresas clientes, con nueve ponencias sobre actualidad económica impartidas por ponentes de primer nivel, provenientes del mundo empresarial. Además, se han organizado 73 Encuentros CaixaEmpresa, organizados en colaboración con otras áreas del banco, para tratar temas y novedades de interés para los clientes. También se ha organizado la VII edición de las Jornadas de Puertas al Exterior con la finalidad de acompañar a las empresas clientes en sus proyectos en los países en los que el banco está presente, con 1.254 entrevistas personales con 686 empresas.
- Se ha puesto en marcha un nuevo formato de encuentro con clientes, llamado Enfoque Experto, para formar e informar a los clientes de la situación y perspectivas de divisas, mercados y sectores. De este modo, se refuerza el vínculo con el cliente y se ofrece un servicio global y un asesoramiento financiero.
- Durante el año se ha dotado de nuevas prestaciones al Muro Empresas, abierto en 2013 y al que se puede acceder desde móviles y *tablets*. De este modo, permite el intercambio de documentos de forma segura y rápida. En 2015 se prevé aumentar significativamente el número de usuarios y de comunicaciones.
- Para mejorar la accesibilidad y facilitar el servicio a clientes por parte de los gestores, se ha dotado de *smart PC* a todos los directores y especialistas de Banca de Empresas.
- CaixaEmpresa ha continuado colaborando con la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil (AEVI), ofreciendo a las empresas españolas la oportunidad de colaborar en el programa GAVI en su lucha contra la mortalidad infantil en los países en vías de desarrollo. Desde 2008, las empresas clientes han aportado casi dos millones de euros a este programa.
- Se ha iniciado un programa de formación, dirigido a directores de Banca de Empresas y especialistas de producto, para obtener el Diploma o el Curso de Postgrado de Banca de Empresas en colaboración con la Universidad Pompeu Fabra. Este programa, que finalizará en 2015, consta de 150 y 73 horas lectivas respectivamente, y su contenido incluye casos prácticos de sistemática comercial, fiscalidad, ley concursal, análisis de riesgos, seguros y productos específicos de la banca transaccional de empresas.



Más de
45.000
clientes

293
Directores de Banca de
Empresas

178
especialistas en
financiación de empresas

27.153
millones de euros de
volumen de negocio

159
especialistas de producto
y técnicos
de Banca de Transacción



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

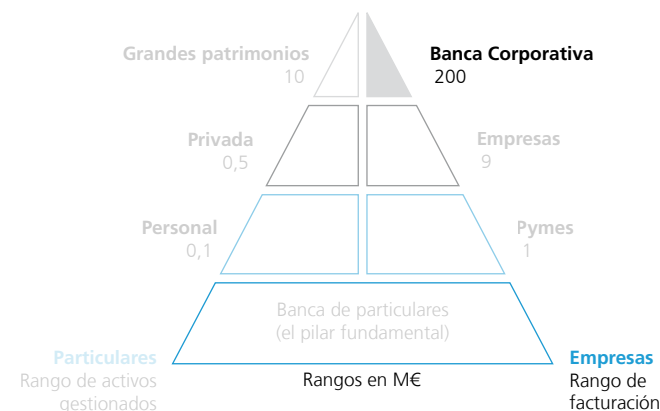
QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Banca Corporativa

Banca Corporativa trabaja con unos 500 grupos, formados por cerca de 6.000 clientes, a los que se ofrece un servicio a medida.

Actuación en 2014 y perspectivas

- Durante el ejercicio se ha conseguido el objetivo marcado para el margen ordinario, a pesar de la caída en la inversión por el proceso de desapalancamiento y desintermediación de los grandes grupos empresariales.
- Otros pilares del año han sido la mejora de la rentabilidad ajustada a riesgo, el ajuste en el consumo de capital y la recuperación de márgenes positivos en la retribución de los recursos.
- Se ha potenciado la distribución de productos y destacan las operaciones en el área de *factoring*.
- Se ha implantado una nueva herramienta comercial, diseñada por el equipo de Banca Corporativa, que posibilita una mejor coordinación interna y ayuda a optimizar la eficacia comercial y a monitorizar su situación y evolución.
- A lo largo del año se ha impartido, en colaboración con la escuela de negocios IESE, un programa de desarrollo directivo. Este programa, que complementa la formación regular del equipo, ha permitido identificar áreas de mejora interna que están en fase de implementación o desarrollo.
- En 2015 se continuará trabajando para generar nuevas operaciones que apoyen las necesidades de crecimiento de los clientes. Para ello, se trabajará en base a la innovación y el trabajo en equipo, poniendo el énfasis en la distribución de los productos con mayor valor añadido para el cliente. Y, como en 2014, siempre considerando la rentabilidad ajustada al riesgo y dentro de los límites de eficiencia establecidos en consumo de capital.



6.000
clientes

21.133
millones de euros de inversión

17.933
millones de euros de recursos gestionados



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Negocio asegurador

GRI: FS6

El negocio asegurador, gestionado por VidaCaixa, complementa al negocio bancario y permite a los clientes escoger entre una amplia gama de productos, tanto para clientes particulares como para colectivos y empresas. A este respecto, VidaCaixa es un referente en planificación y gestión de la jubilación.

En 2014, cabe destacar:

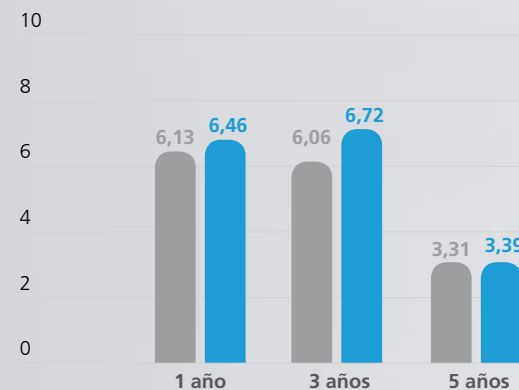
- El número de clientes ha crecido en un 6,6% respecto al 2013, hasta alcanzar los 3,8 millones.
- VidaCaixa ha asumido el pago de casi un tercio de las pensiones privadas en España. Durante el año, ha pagado un total de 3.792 millones de euros a sus clientes.
- 700.379 pensiones se han cobrado en formato de rentas, por un importe de 1.689 millones de euros.
- 246.819 prestaciones se han cobrado en forma de capital, cuyo importe ha alcanzado los 2.103 millones de euros.
- Las aportaciones a planes de pensiones individuales se han incrementado en un 42%, hasta alcanzar los 1.759 millones de euros (cifra que incluye los PPA).
- Se han captado 5.005 millones de euros de primas en ahorro de clientes particulares, a través de Caixafu[Tu]ro, dirigido a concienciar, asesorar y ofrecer soluciones diferenciales para la jubilación.

**VidaCaixa es la entidad que
más pensiones
paga en España,
tras la Seguridad Social**

Rentabilidades superiores al mercado

VidaCaixa gestiona las inversiones de forma activa y discrecional, siempre con el objetivo de maximizar la relación entre rentabilidad y riesgo. Este tipo de gestión ha contribuido a que la entidad tenga las mejores rentabilidades del mercado en relación a los planes de pensiones individuales y a los planes de pensiones de empleo, tanto en el último ejercicio como en los últimos 3 y 5 años.

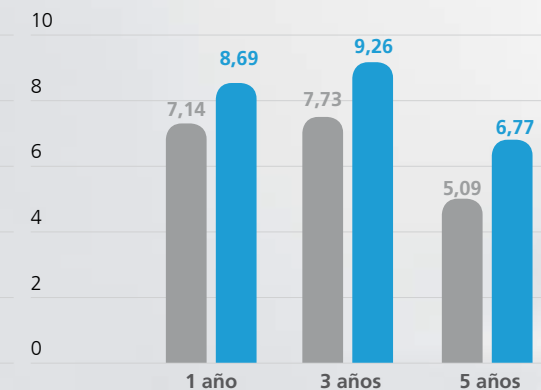
Planes de pensiones individuales¹



VidaCaixa
Mercado

El 65% del patrimonio de gestión activa se encuentra en el 1º o 2º cuartil de rentabilidad.

Planes de pensiones de empleo²



VidaCaixa
Mercado

El 94% del patrimonio de los planes de empleo se encuentra en el 1º o 2º cuartil de rentabilidad.

Fuente: INVERCO

¹ Rentabilidad ponderada en función de la estructura de inversión de VidaCaixa. Los datos no incluyen los planes de pensiones garantizados
² Rentabilidad ponderada en función del importe de cada fondo



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

GESTIÓN MULTICANAL

GRI: FS14

El modelo de gestión especializada de CaixaBank se complementa con un sistema de distribución multicanal líder, fruto de una arraigada cultura de la innovación y de una constante apuesta por la inversión en tecnología.

Los canales digitales –internet, móvil y redes sociales, cajeros y medios de pago– posibilitan a CaixaBank ofrecer a sus clientes una banca de calidad, accesible y disponible en cualquier lugar y hora. Además, facilitan una relación más estrecha y eficiente con los clientes, que permite ampliar la base de clientes y potenciar su vinculación. En

este sentido, la tecnología y la innovación permanente son esenciales para desarrollar nuevas formas de relación de los clientes con la entidad, facilitarles el asesoramiento personalizado que requieren y disponer de servicios y productos de alto valor añadido que cubran sus necesidades.

En 2014 la operativa por Internet y móvil crece un +24% vs 2013

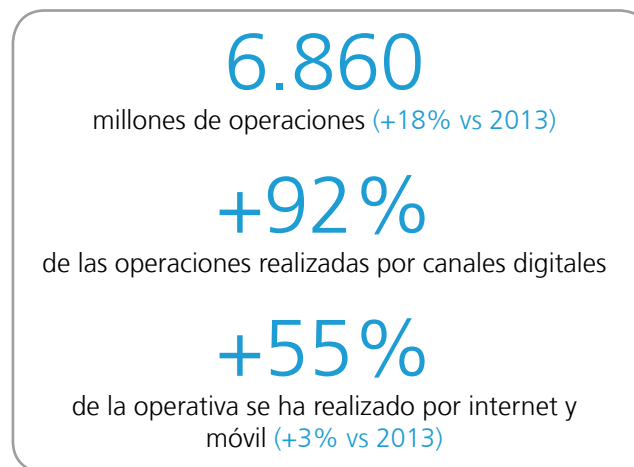
MÁS INFORMACIÓN EN EL APARTADO "4.2 CULTURA CORPORATIVA", DENTRO DE "INNOVACIÓN"

Las oficinas centradas en generar valor

Operaciones por canal de distribución



Internet y móvil	55%
Automáticas	28%
Cajeros	9%
Oficinas	8%





Banca on-line

CaixaBank, líder un año más en servicios de banca on-line en España, ha ocupado la primera posición por cuota de penetración en el mercado nacional (35,8% en diciembre de 2014, según ComScore). Además, ha recuperado la primera posición en el *ranking* internacional a nivel de penetración de usuarios de servicios bancarios de cada país. Asimismo, por quinto año consecutivo el *ranking* Aqmetrix ha situado al banco como líder en calidad de servicio.

En 2014 se han creado nuevos servicios on-line y multi-dispositivo: CardBox, para la gestión on-line de gastos y compras hechas con tarjeta y MailBox, para la gestión multicanal de la correspondencia. Por otra parte, el Muro de Empresas, herramienta de comunicación a través de Línea Abierta que facilita la interacción entre gestores y clientes, se ha extendido al segmento de Negocio.

Recibox en 2014

Consolidación de este servicio on-line y multidispositivo que permite a los clientes disponer de un control total de sus recibos y realizar una gestión integral de sus domiciliaciones.

- Más de 1 millón de usuarios
- +320.000 descargas de la aplicación móvil
- 18 millones de alertas enviadas
- Proyecto ganador en la categoría "Product & Service Innovation", en los premios BAI Finacle 2014.

Línea Abierta en 2014

900

operativas diferentes

22

idiomas

5,5

millones de clientes operativos

10

millones de clientes con contrato

2.260

millones de operaciones

CaixaBank, distinguido en 2014 con la Honorable Mention for Innovative Spirit Banking en los premios BAI





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

CaixaMóvil

En 2014, la banca móvil de CaixaBank ha seguido liderando el sector en España, siendo también una de las entidades de referencia a nivel internacional. Además, ha mantenido la primera posición en el *ranking* AQmetrix, que evalúa la calidad de los servicios prestados.

A finales de ejercicio, el móvil era, con 1.487 millones de operaciones, el segundo canal operativo de los clientes del banco, detrás de la Línea Abierta Web. En este sentido, se espera que en cuatro años CaixaBank tenga más clientes que operen a través del móvil que desde la web, ya que el uso de dispositivos móviles crece exponencialmente.

Por otra parte, la tecnología está dando un salto hacia los cuerpos de los usuarios en forma de *wearables*, que pueden suponer una revolución en el sector bancario. Durante 2014, CaixaBank ha desarrollado diferentes aplicaciones para estos dispositivos (gafas, relojes, etiquetas adhesivas y pulseras); entre ellas, las destinadas a localización de sucursales y la conversión de divisas. Asimismo, ha sido la primera entidad financiera en Europa con una aplicación para *SmartWatch*, destinada a supervisar los

índices y valores favoritos. Por otra parte, ha desarrollado una app para realizar pagos sin contacto a través de las etiquetas adhesivas y pulseras. Estas tecnologías permiten crear nuevos modelos de relación con los clientes, a través de la combinación de relaciones digitales y no digitales, de forma que se incremente la satisfacción de los mismos y la competitividad de CaixaBank.

También durante el año, entre otros desarrollos, se han creado las nuevas apps de Bolsa Abierta y Stocktactics y servicios digitales para *smartphones* y *tablets*.

App de Línea Abierta en 2014

- Nueva Línea Abierta Live y Muro, la operativa móvil que permite a clientes y gestores contactar de forma *on-line*.
- Nueva Línea Abierta Tablet, con navegación a través de menús desplegables.



CaixaMóvil en 2014

3,4
millones de clientes operativos

1.487
millones de operaciones

2,9
millones de descargas de aplicaciones

29,8
millones de alertas enviadas

75
apps propias, gratuitas y adaptables a los diferentes sistemas operativos móviles

2ª entidad del mundo por funcionalidades en banca móvil según Forrester (por segundo año consecutivo)



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Redes sociales

CaixaBank mantiene su apuesta por el desarrollo de comunidades propias, con más de 100.000 usuarios activos en las diferentes comunidades.

En 2014 se ha lanzado la Línea Abierta a través de Facebook, así como una serie de nuevas aplicaciones asociadas que permiten a los usuarios disfrutar de una banca cada vez más personalizada. Finalmente, también aprovechamos tecnologías como el *gaming* para difundir nuestros productos y para compartir sus estrategias de inversión, que facilita la toma de decisiones en Bolsa Abierta.

Asimismo, el banco mantiene presencia activa en las principales redes sociales.

 MÁS INFORMACIÓN EN EL APARTADO DE "PROXIMIDAD"

Las redes sociales en 2014

- Lanzamiento de la nueva Línea Abierta en Facebook, con *apps* asociadas
- Uso de *gaming* para difundir los productos y servicios, con juegos como Apps Connect o Quiz
- Nueva FinApps Community, la comunidad que conecta a los clientes con el talento de los profesionales de la industria móvil

Terminales de autoservicio

En 2014 ha finalizado el despliegue de un nuevo Libro de Estilo en el 100% del parque de cajeros, con una nueva forma de operar de fácil acceso para todos, que permite a cada cliente personalizar su forma de operar en función de sus necesidades. Entre otras opciones, puede utilizar iconos que facilitan la lectura y la identificación de los distintos servicios disponibles y dispone de menús especialmente diseñados para personas con algún tipo de discapacidad, como el menú guiado por voz o las ayudas en lengua de signos.

Este esfuerzo por potenciar la accesibilidad de nuestras terminales forma parte del proyecto APSIS4all, que ha sido aprobado por la Comisión Europea.

A cierre de ejercicio, CaixaBank contaba con 1.295 cajeros Punto Groc instalados. Este modelo de cajero es exclusivo de CaixaBank y está dotado con las tecnologías más avanzadas.

Otro servicio creado en 2014 es el envío de dinero con código, que permite a nuestros clientes retirar dinero del cajero sin necesidad de tarjeta o libreta. El usuario únicamente necesita un teléfono móvil para recibir un código que le permitirá retirar la cantidad que se haya enviado él mismo u otra persona.

Los cajeros automáticos en 2014

9.544
cajeros automáticos

250
operaciones financieras diferentes

Más de 350 prestaciones disponibles

15
idiomas

632
millones de operaciones*

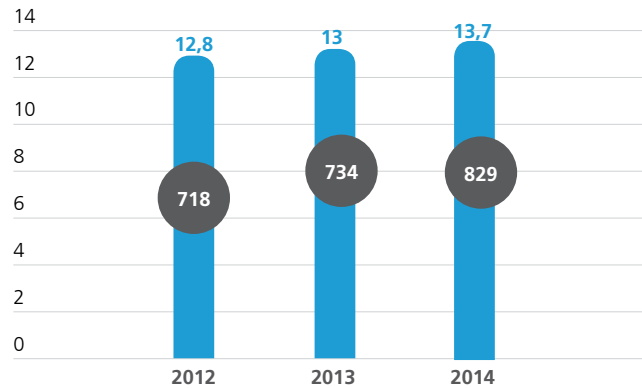
* Datos de cierre de ejercicio.



Medios de pago

CaixaBank es la entidad líder en medios de pago, con 13,7 millones de tarjetas en circulación, 25.500 millones de euros de facturación en compras y una cuota de mercado por facturación del 21,4%.

CaixaBank: líder en el mercado de tarjetas (en millones)



Nº total de tarjetas (en millones)

Nº de operaciones anuales (en millones)

Tarjetas CaixaBank

21,4%

cuota de mercado por facturación de tarjetas

54%

cuota de mercado de tarjetas *contactless*

4.000

millones de euros de facturación por internet
(+21% vs 2013)

2.317

euros gestionados por segundo
(tarjetas + comercios)

49.100

millones de euros de facturación en
comercios y disposición de efectivo

Comercios clientes

24,8%

cuota de mercado en relación con la facturación
con tarjeta

266.240

TPV instalados

817

millones de operaciones en comercios
(+11% vs 2013)

31.333

millones de euros de facturación
(+12% vs 2013)

4.393

millones de euros de facturación de
comercio electrónico
(+14% vs 2013)



A través de su filial CaixaCard, fue la entidad pionera en la emisión de tarjetas *contactless*, que funcionan al aproximarlas al cajero o terminal de punto de venta (TPV). Esta tecnología facilita el pago de algunas de las operaciones de bajo importe que hasta ahora se realizaban en efectivo.

A través de su filial M2P, CaixaBank lidera también el mercado de tarjetas prepago con 1,1 millón de tarjetas prepago emitidas (un 8% del total del parque), que han realizado 2,9 millones de recargas en el año 2014 (+11% vs 2013).

Por otra parte, las operaciones en comercios se gestionan desde hace cuatro años desde la filial Comercia Global Payments. En 2014 se ha producido un cambio en la regulación que ha supuesto una bajada de las tasas de intercambio que ha repercutido positivamente en la aceptación del pago con tarjeta entre los comercios. Por otra parte, se ha consolidado el crecimiento del comercio electrónico.

Tarjetas *contactless*

En el **60%**
de los puntos de venta en España

Más de **4,2**
millones de tarjetas en circulación

37 millones de operaciones
por un valor de 1.200 millones de euros



Pulseras *contactless*

Más de **10.000** unidades

25.000 operaciones de compra
con un importe de un millón de euros

1ª entidad en Europa en comercializarlas





Tecnología segura y de calidad

GRI: G4-DMA, G4-PR1

CaixaBank mantiene una elevada inversión en infraestructuras tecnológicas para así responder a los requerimientos de los clientes, garantizar el crecimiento de la entidad y la disponibilidad permanente de la información y adaptarse a las necesidades del negocio.

La entidad cuenta con un responsable de tecnología para cada uno de los segmentos de negocio, de forma que se puedan apoyar en el desarrollo de nuevos productos y servicios adaptados a sus necesidades. Asimismo, dispone de un equipo especializado, dedicado en exclusiva al control de la seguridad y la ciberseguridad, que se encarga de implantar y gestionar soluciones innovadoras de lucha contra el fraude y prevención de incidentes.

En 2014: inversión en tecnología

178,7

millones de euros de presupuesto para desarrollo e inversión en tecnología

72

millones de euros correspondientes a I+D+i

**Se gestionan una media de
900-1.100 transacciones
por segundo**

Tecnologías de la información en CaixaBank

Los recursos se gestionan de la forma más eficiente para dar respuesta a los requerimientos regulatorios, operativos y del negocio y adelantarse a los acontecimientos y necesidades futuras, con un modelo de gobierno basado en la norma ISO 38.500: 2008.

Seguridad

Proteger la información de la entidad, los clientes y empleados ante cualquier tipo de amenaza de seguridad interna o externa.

Calidad

Con objetivo de obtener la excelencia en el servicio (medida a través de indicadores de control específicos).

Control del Servicio

Velar por la disponibilidad de la tecnología, reduciendo el impacto en nuestros clientes cuando se producen incidencias.

Regulación

Cumpliendo con los requisitos regulatorios.



La entidad cuenta con un plan de continuidad del negocio, que garantiza la continuidad de las operaciones ante incidentes de mucho impacto





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

NEGOCIO DIVERSIFICADO



1 y 2

GRI: G4-DMA, G4-6 y G4-8

Internacionalización: diversificación de mercados

Uno de los objetivos estratégicos de CaixaBank es su diversificación internacional, que se consigue tanto a través de una presencia directa con sucursales operativas y oficinas de representación, como a través de acuerdos con bancos participados líderes y de relaciones a largo plazo con organismos multilaterales y bancos centrales.

Presencia directa

- CaixaBank cuenta con **sucursales operativas** en Polonia (Varsovia) y Marruecos (Casablanca y Tánger), que ofrecen financiación y servicios financieros tanto a empresas españolas con intereses y actividades en estos países, como a empresas locales que tienen relación comercial con España.
- Las **oficinas de representación** en Europa, situadas en Italia (Milán), Gran Bretaña (Londres), Francia (París) y Alemania (Fráncfort), ofrecen asesoramiento a empresas multinacionales europeas con filial en España, sobre los productos y servicios que CaixaBank pone a su disposición para cubrir sus necesidades financieras en España.

Fuera de la Unión Europea, CaixaBank dispone de oficinas en China (Beijing y Shanghai), Turquía (Estambul), Singapur, Emiratos Árabes Unidos (Dubái), India (Delhi), Egipto (El Cairo), Chile (Santiago de Chile) y Colombia (Bogotá). Durante 2015, se abrirán oficinas en Brasil (São Paulo) y EEUU (Nueva York).

Estas oficinas asesoran a las empresas españolas con proyectos en el extranjero y también con sus exportaciones. Además, actúan como enlace con las entidades financieras locales y orientan a los clientes en sus actividades en el país.

- CaixaBank dispone de una **red de bancos corresponsables** –más de 2.900– en aquellos países sin presencia directa o indirecta a través de sus socios bancarios. A través de esta, facilita a sus clientes el desarrollo de su actividad comercial e inversión en el extranjero.





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Estrategia de internacionalización

Presencia directa

A través de sucursales operativas, para empresas españolas con intereses en el extranjero o empresas locales con relación con España, y de oficinas de representación, para empresas multinacionales europeas con filial en España y para empresas españolas con proyectos en el extranjero.

Acuerdos con bancos participados líderes

Mediante participaciones estratégicas en bancos presentes en regiones con un elevado crecimiento y un perfil de riesgo equilibrado, que ofrecen acceso preferente a nuevas oportunidades de negocio a accionistas e inversores.

Relaciones a largo plazo con organismos multilaterales y bancos centrales

Con relaciones estratégicas a largo plazo, para reforzar la expansión del banco y ampliar su competitividad a escala global.

Presencia internacional de CaixaBank GRI: G4-6, G4-8





Modelo de alianzas estratégicas

CaixaBank mantiene participaciones estratégicas en cinco grupos bancarios, que le permiten ofrecer a accionistas e inversores un acceso preferente a nuevas oportunidades de negocio en regiones con un elevado crecimiento y un perfil de riesgo equilibrado. Asimismo, facilitan a los clientes de CaixaBank el desarrollo de su actividad comercial en el extranjero.

Estos grupos financieros tienen unos activos superiores, en conjunto, a los 346.000 millones de euros.

+ Control/Sinergias/Riesgo

Adquisiciones de control



Alianzas estratégicas

Inversiones financieras

Inversiones en bancos líder

- Bancos bien gestionados con sólidas posiciones competitivas
- Socios locales de primer nivel con visiones comunes
- Centrados en banca minorista
- Con altos niveles de solvencia y sólida calidad del crédito

Perfil de la inversión

- Horizonte a largo plazo
- Posiciones de influencia
- Inversión a valor razonable, sin prima de control

Construyendo fuertes alianzas internacionales

- Acuerdos estratégicos a largo plazo
- Compartiendo las mejores prácticas
- Exportando *know-how* donde es apropiado
- Desarrollo de negocios y proyectos conjuntos

- Control/Sinergias/Riesgo

MÁS INFORMACIÓN EN EL APARTADO 2 DE LA MEMORIA ANUAL DENTRO DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS E INFORME DE GESTIÓN 2014





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Alianzas estratégicas



(44,1%)

Fundación: 1981

Activo total: 42.633 M€

Oficinas: 649 (Portugal) y 186 (Angola)

BPI es el tercer grupo financiero privado portugués por volumen de negocio. Su actividad se focaliza en la banca comercial dirigida a empresas, instituciones y particulares. A través de su participación de control en el Banco de Fomento Angola (BFA), ocupa también una posición de liderazgo en Angola. Asimismo, mediante su participación del 30% en Banco Comercial de Investimentos (BCI) tiene también presencia en Mozambique.

Conjuntamente con CaixaBank, ofrece un servicio especializado de Soluciones Ibéricas para empresas dirigido a grupos de la Península Ibérica a través de dos centros compartidos, situados en Madrid y Lisboa.

CaixaBank mantiene una importante representación en los órganos de gobierno de BPI, con cuatro puestos en su Consejo de Administración.



(20,5%)

Fundación: 1995

Activos totales: 6.013 M€

Boursorama forma parte del Grupo Société Générale que, con un 80% de participación, es su principal accionista. Se trata de un actor clave en banca *on-line* en Europa, con presencia en tres países: Francia, donde es líder, Alemania y España, a través de una *joint venture* con CaixaBank. En 2014, tras la OPA de exclusión de Société Générale, dejó de cotizar en bolsa.

CaixaBank cuenta con dos miembros en su Consejo de Administración y uno en el Comité de Riesgos.



(18,7%)

Fundación: 1918

Activos totales: 84.500 M€

Oficinas: 234

The Bank of East Asia (BEA) es el primer banco independiente de Hong Kong. Además, es uno de los bancos extranjeros mejor posicionados en China, donde está presente desde 1920. Ofrece servicios de banca comercial y personal, así como de banca de empresas y de inversión. Atiende también a la comunidad china en el extranjero, operando en otros países del sureste asiático, América del Norte y el Reino Unido. CaixaBank cuenta con un miembro no ejecutivo en el Consejo de Administración.

La colaboración entre CaixaBank y BEA incluye el apoyo a proyectos liderados por grupos españoles y chinos, la operativa de comercio exterior y el impulso del intercambio de *know-how*. Asimismo, se ha establecido una *joint venture* con el distribuidor de automóviles Brilliance para financiar la compra de automóviles en China, que se prevé estará operativa en el primer semestre de 2015.

Desde 2010, la Fundación "la Caixa", la Bank of East Asia Charitable Foundation y la Salvation Army Hong Kong and Macau colaboran en el desarrollo de un programa de cuidados paliativos para enfermos terminales en Hong Kong. En 2014 se ha renovado el acuerdo hasta marzo de 2017 e iniciado la segunda fase del programa, más centrada en el cuidado de los enfermos.



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS



(9,92%)

Fundación: 1819

Activo total: 196.285 M€

Oficinas: 2.809

Erste Group Bank es el segundo grupo bancario austríaco y uno de los principales en el centro y este de Europa. Está presente en Austria, República Checa, Rumanía, Eslovaquia, Hungría, Croacia y Serbia y es líder en la mayoría de estos países, con 16,4 millones de clientes.

CaixaBank participa con Erste en la cofinanciación de grupos empresariales españoles y colabora en el desarrollo de diferentes innovaciones tecnológicas. Así, en 2014 se lanzó Money-to-pay, una *joint venture* entre CaixaBank (80%), Erste (10%) y BPI (10%), para emitir tarjetas prepago. Además, existe un activo intercambio de personal y conocimiento y, desde 2011, ambas instituciones mantienen acuerdos para proporcionar servicios en los mercados locales a sus clientes.

CaixaBank cuenta con un miembro en el Consejo de Vigilancia de Erste Group Bank y, para reforzar su acuerdo estratégico, optará a nombrar un segundo miembro en la Junta General de Accionistas prevista para el segundo trimestre de 2015.



(9,01%)

Fundación: 1965

Activo total: 21.500 M€

Oficinas: 354

Fuerza de ventas: 16.012 agentes

Grupo Financiero Inbursa (GFI) es el primer grupo financiero de México por administración y custodia de activos, el sexto por activos totales y uno de los mejor posicionados en seguros y fondos de pensiones. Referencia de la banca comercial del país, se encuentra dentro de uno de los mayores grupos financieros y empresariales de América Latina por capitalización bursátil.

En 2014, GFI ha adquirido el Banco Standard de Inversiones S.A. de Brasil, que le permitirá desarrollar el negocio en ese país. A finales del ejercicio estaba esperando la autorización de los reguladores.

El Consejo de Administración de GFI cuenta con dos miembros vinculados a CaixaBank. Uno de ellos es también miembro del Comité de Prácticas Societarias y de Auditoría de GFI. El segundo consejero forma parte del Comité de Dirección del Grupo y se encarga de facilitar el intercambio de información y conocimientos técnicos entre ambas entidades. CaixaBank posee también un consejero en las principales empresas del Grupo.

A lo largo del ejercicio, CaixaBank ha continuado apoyando a GFI en su plan de expansión de la banca minorista en México. Con este objetivo, ha aportado conocimiento y ha compartido mejores prácticas en la gestión de la red de oficinas, el desarrollo de nuevos productos, el uso de herramientas comerciales y la implantación de una cultura de calidad en el servicio que permita crear valor y vincular a los clientes. Asimismo, la incorporación desde 2013 de un especialista de CaixaBank ha permitido reforzar el apoyo a las empresas españolas en México.

Por otra parte, y a través de la colaboración entre la Obra Social "la Caixa" y la Fundación Inbursa, se vertebró la implantación de programas sociales como los dedicados a la lucha contra las adicciones.



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Organismos multilaterales y bancos centrales

CaixaBank establece relaciones estratégicas con organismos internacionales cuyas áreas de influencia coinciden con sus zonas de crecimiento internacional.

En 2014 cabe destacar el incremento en las operaciones de comercio exterior realizadas a través de la Corporación Financiera Internacional (Grupo Banco Mundial) y del Asian Development Bank. Asimismo, se han obtenido fondos del Banco Europeo de Inversiones (BEI) y del Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB), que han permitido a CaixaBank explicitar su compromiso con las empresas y las personas.

La entidad también ha intensificado su relación con bancos centrales y fondos soberanos a nivel global para posicionar a la entidad como referente en el mercado de inversión soberana. CaixaBank ofrece a estas entidades productos de inversión adecuados a sus necesidades, tales como depósitos, operaciones en el mercado de divisas y deuda soberana y corporativa.





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Inversiones: diversificación de ingresos

Con el objetivo de diversificar las fuentes de ingresos, CaixaBank participa en el capital de Repsol y Telefónica, dos empresas líder en sus sectores, con capacidad de crecimiento y generación de valor, y un destacado perfil internacional. Ambas mantienen una atractiva política de retribución al accionista como base de su gestión. Ambas se distinguen por su compromiso medioambiental, ético y de responsabilidad social corporativa, reconocido por su presencia en los principales índices de sostenibilidad



Repsol es una compañía energética integrada y global, que desarrolla su actividad en más de 30 países. Sus activos totales ascienden a unos 54.000 millones de euros (4T).

- La actividad de *upstream* (exploración y producción de hidrocarburos) constituye el motor de crecimiento de Repsol. Para ello, se basa en el aumento de la producción y las reservas, el mantenimiento de la intensa actividad exploratoria, la diversificación geográfica, la excelencia operativa y la maximización de la rentabilidad de sus activos. Repsol se ha convertido así en una compañía exploradora de referencia internacional, con casi 50 descubrimientos desde 2008.
- En cuanto al *downstream* (refino y comercialización de productos petrolíferos, químicos y gases licuados del petróleo), Repsol opera cinco refinerías en España, con un esquema de refino que se encuentra entre los mejores y más eficientes de Europa. Además, cuenta con una refinería en Perú y más de 4.500 estaciones de servicio, y es una de las principales compañías de distribución minorista de GLP en el mundo.



Telefónica es una de las mayores compañías de telecomunicaciones del mundo por capitalización bursátil y número de clientes. Con presencia en 21 países, en diciembre de 2014 contaba con más de 341 millones de accesos: más de 274 millones de accesos de telefonía móvil, más de 36 millones de telefonía fija, más de 18 millones de datos en internet y 5 millones de televisión de pago.

Su actividad se centra en España, Europa y Latinoamérica. En esta última región focaliza buena parte de su crecimiento presente y futuro.

Telefónica está inmersa en un continuo proceso de transformación para convertirse en un referente en el ámbito de las telecomunicaciones. Para ello, centra sus esfuerzos en el desarrollo de productos e innovación, alianzas y capital riesgo, nuevos servicios digitales y nuevas áreas de operaciones. Cuenta como factores diferenciales con la calidad de sus redes fijas, móviles y de banda ancha, así como con una oferta innovadora de servicios digitales como Telco Digital.

En 2014 generó más de 50.000 millones de euros de ingresos y dispone de unos activos totales superiores a los 122 mil millones de euros.

MÁS INFORMACIÓN

Repsol y Telefónica proporcionan diversificación de ingresos y una fuente de generación de capital

- Diversificación de ingresos
- Flexibilidad financiera: participaciones líquidas
- Potencial reserva de capital
- Valor: fundamentos sólidos remuneración al accionista
- Rentabilidad: atractivo retorno
- Diversificación geográfica. 70% del EBITDA generado fuera de España

Valor de mercado: 5.407 millones de euros (a 31 de diciembre de 2014)



[4.2 Cómo lo hacemos: cultura corporativa]



1, 2, 6, 9, 10

APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

La cultura corporativa de CaixaBank se asienta en los valores fundacionales de calidad, confianza y compromiso social, que son la referencia básica que nos acompaña en cualquier actividad.

Sobre la base de estos valores, en CaixaBank hemos desarrollado una cultura propia que tiene como ejes principales la innovación, la proximidad, la excelencia y el desarrollo del talento.

Entendemos que el negocio bancario debe fundamentarse en la franqueza y la seguridad para merecer la confianza de los clientes. Por eso, nuestra cultura promueve el **talento** y la competencia del equipo, con una actuación coherente –con compromisos fiables– y **cercana**, tanto física como emocional, para conocer necesidades e inte-

reses de los clientes, que se tienen en cuenta a la hora de aconsejarlos y proceder. Promueve, además, la **innovación** como palanca de cambio para adaptarse a los clientes, ajustando continuamente la oferta de productos y servicios a las necesidades de cada cliente y grupo social, con los máximos estándares de calidad y **excelencia**.

Gracias a esta cultura fuertemente arraigada en los valores fundacionales, CaixaBank aspira a incrementar la confianza que actualmente le otorgan sus clientes.

Cultura corporativa

Excelencia

Innovación

Proximidad

Talento





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

EXCELENCIA

Ofrecer un servicio de calidad, tanto en la relación con los clientes como en los procesos internos, es una de las palancas competitivas y diferenciadoras del negocio bancario. Para CaixaBank, se trata de uno de sus principales retos estratégicos. En este marco, el banco trabaja para lograr la máxima satisfacción de sus grupos de interés: clientes, empleados, accionistas y el global de la sociedad.

La calidad, responsabilidad de todos

GRI: G4-DMA, G4-PR6

Dos de los pilares de la gestión de CaixaBank son la atención personalizada y la amplia oferta de productos y servicios. Para ello, mantiene una directriz de calidad con un alto nivel de exigencia, que se sustenta en la confianza, la proximidad, la eficiencia y la mejora continua.

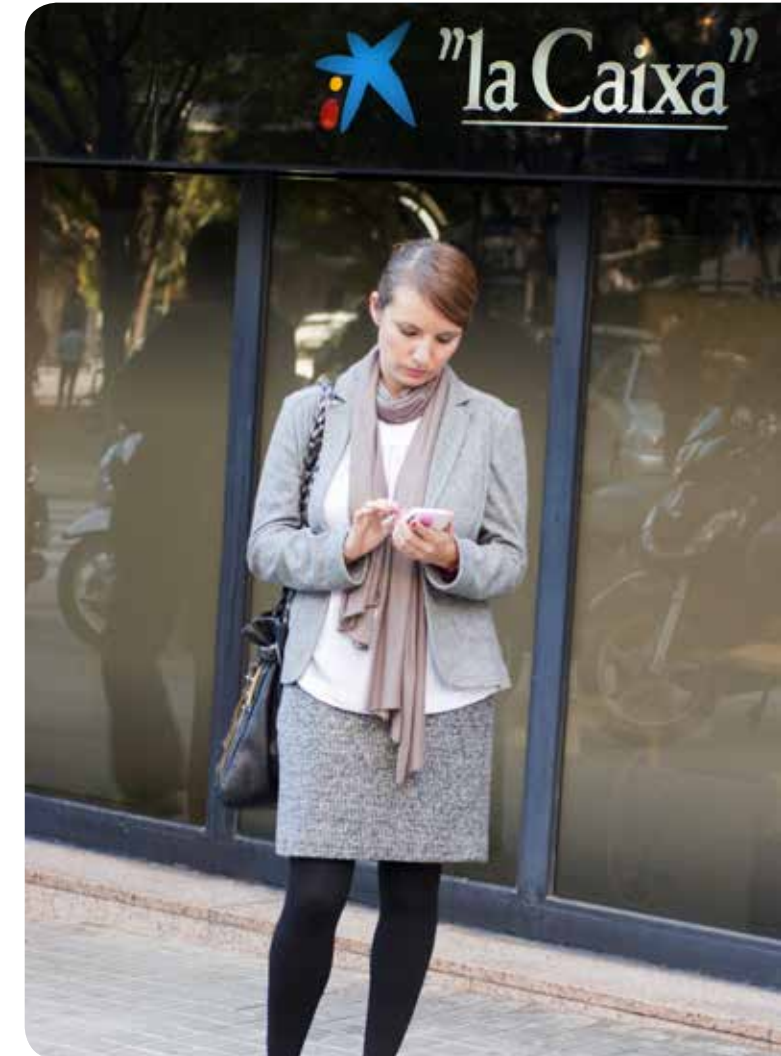
En la intranet corporativa se comparten periódicamente las mejores prácticas de calidad y se pueden consultar indicadores y alertas internas sobre los procesos y servicios con niveles de calidad por debajo de los estándares de CaixaBank. De esta forma, los centros pueden poner el foco de atención en la mejora de los mismos.

En 2014 se ha priorizado el plan de contactos con todos los clientes, de forma que sus empleados de referencia se han dirigido a ellos para ofrecerles la propuesta de valor de CaixaBank, adaptándose a las necesidades de cada cliente. Además, en las delegaciones territoriales con mayor recorrido de mejora se han implementado, a través de los responsables de calidad de cada una de ellas, planes de acción concretos a fin de lograr los niveles de calidad exigidos por los clientes y por CaixaBank.

Procesos internos

A lo largo del ejercicio, CaixaBank ha replanteado el enfoque de medición de calidad interna para orientarlo a una visión de servicio al cliente. Para cada uno de los servicios que se proporcionan a los distintos grupos de interés, se han definido métricas, indicadores y encuestas. De esta forma, se obtiene información cualitativa y cuantitativa para la toma de decisiones.

El despliegue del nuevo modelo de medición está previsto para 2015 y culminará con la creación de un entorno que unifique sistemáticamente los datos mediante el uso de técnicas *Big Data*. Así, se generará un vínculo continuo con los departamentos y áreas internas de la entidad de forma que se puedan definir planes de mejora en todos los servicios.





Relación con el cliente

Durante el año, los responsables de calidad de cada delegación territorial han visitado todos los centros con niveles de calidad por debajo de lo exigido. A continuación, se han implementado planes de mejora específicos que han supuesto un aumento en el índice de satisfacción de clientes en cortos plazos de tiempo.

En 2014 se ha llevado a cabo una campaña interna que enfatizaba el trato como uno de los factores clave para ofrecer un buen servicio. Como resultado, se ha mejorado la posición de CaixaBank respecto a la competencia.

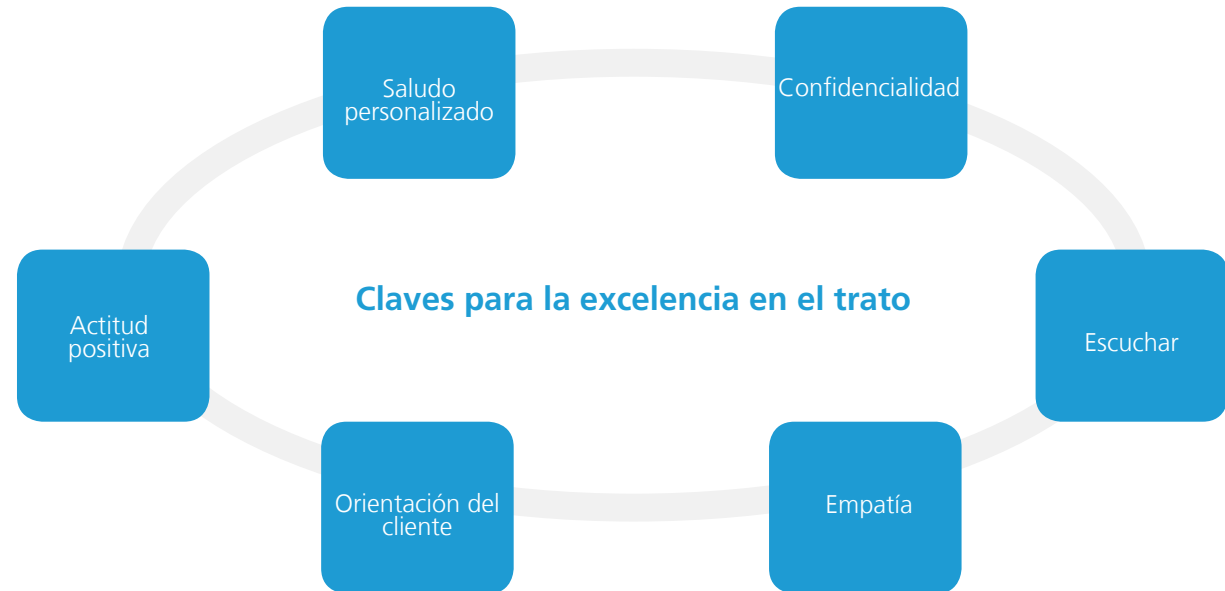
Nuestro modelo de gestión, examen superado



En 2014, el modelo de gestión de CaixaBank ha obtenido el Sello de Excelencia Europea EFQM con una puntuación superior a 600 puntos, superando el nivel de 500 puntos obtenido en 2012 en el mismo examen.

Para ello, el banco ha superado un proceso de evaluación externa avalado por la entidad calificadora Aenor y el Club Excelencia en Gestión.

En 2015 se continuará trabajando en línea con el nuevo plan estratégico, a través del despliegue y mejora de iniciativas globales y transversales para el Grupo CaixaBank y sus grupos de interés.





Escuchamos a nuestros clientes

GRI: G4-26, G4-57, G4-58

CaixaBank impulsa el diálogo activo con los clientes y los profesionales que están en contacto directo con ellos. Entre otras iniciativas, se realizan consultas periódicas sobre su nivel de satisfacción con el servicio recibido. A partir de éstas, se definen planes de mejora para que los centros y las delegaciones territoriales impulsen la excelencia en el servicio ofrecido.

Los clientes de la entidad pueden dirigirse a los más de 30.000 gestores y 5.251 oficinas de la red situadas en España. Asimismo, tienen a su disposición diversos canales de comunicación bidireccionales, como el teléfono, el correo electrónico, las cartas o las redes sociales. En este sentido y desde 2011, CaixaBank cuenta con @laCaixaResponde, una cuenta de Twitter con información para los clientes que facilita la resolución de sus consultas a través de los canales internos del banco.

En todos los casos se garantiza la máxima seguridad y confidencialidad de las comunicaciones.

Canales de comunicación con el cliente

+30.000 gestores

+5.200 oficinas

@laCaixaResponde





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Medir la satisfacción del cliente

GRI: G4-PR5

Para mantener un servicio excelente, resulta imprescindible medir la percepción y conocer la opinión de los clientes al respecto. CaixaBank efectúa estudios de satisfacción y cuenta con un indicador interno de calidad de servicio en la red de oficinas, el Índice de Satisfacción de Clientes (ISC). Para elaborar dicho índice, se realizan anualmente más de 350.000 encuestas a clientes particulares y empresas.

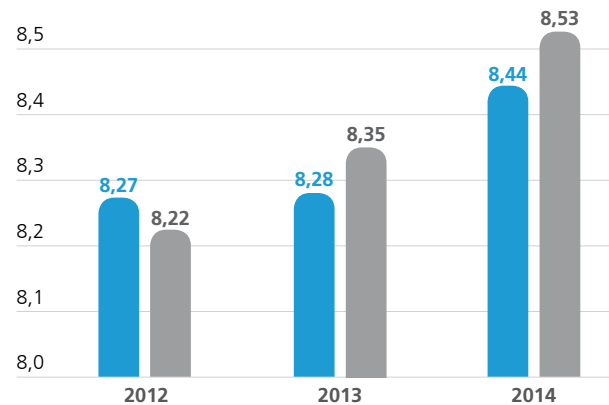
También se evalúan el servicio ofrecido desde los centros de empresas, pymes y banca privada, y la satisfacción de los clientes a través de los canales a distancia.

En 2014, a pesar del contexto económico desfavorable, el nivel de satisfacción de los clientes, tanto particulares como empresa, ha mejorado.

Además de las encuestas, se utiliza la técnica del *mystery shopper*, que permite observar cómo se atiende a los potenciales nuevos clientes. También se realizan cuestionarios de satisfacción específicos en determinadas oficinas, que permiten detectar proactivamente aspectos de mejora y facilitan la gestión de la calidad.

En los próximos años se mejorarán las mediciones de calidad con estudios de experiencia cliente, para detectar mejor las necesidades de los clientes y lograr así niveles de satisfacción óptimos y que nuestros clientes prescriban a CaixaBank.

Evolución del Índice de Satisfacción de clientes (ISC)



Particular
Empresa

**Más de 350.000
encuestas anuales
a clientes**

Componentes del Índice de Satisfacción de clientes





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Servicio de Atención al Cliente

GRI: G4-58, G4-27, G4-PR6

En CaixaBank ponemos a disposición de todos nuestros clientes diversos canales de comunicación internos a través de los cuales pueden ayudarnos a mejorar el servicio y manifestarnos sus quejas y reclamaciones. Estos canales se unen a los canales oficiales disponibles.

Oficina de Atención al Cliente (OAC)

La Oficina de Atención al Cliente (OAC) canaliza las quejas y reclamaciones que clientes y usuarios pueden hacernos llegar a través de las cartas al Director General, el teléfono gratuito de atención al cliente 900 323 232 y un formulario alojado en la página corporativa (www.laCaixa.es). Este servicio trabaja para gestionar las quejas, reclamaciones o sugerencias de forma personalizada, ágil y con la máxima calidad.

Durante el año 2014, se ha redefinido el proceso de resolución para mejorar la gestión y respuesta a los clientes. El objetivo es poner a disposición del cliente un servicio excelente, que incremente su satisfacción tras la resolución de la petición y refuerce la relación e interlocución con él. Con este fin, se ha apostado por:

- La **personalización**: a través del análisis caso por caso y el contacto personal con todos los clientes que se dirigen al Servicio de Atención al Cliente de CaixaBank.
- La **homogeneización de las resoluciones**: a través de la alineación con la normativa vigente de transparencia y protección de la clientela bancaria y la ley de transparencia y protección de la clientela y del estudio particularizado de la situación expuesta por el cliente.
- Unos **plazos de respuesta** muy exigentes: se busca tanto la calidad en el servicio posventa como la agilidad, para

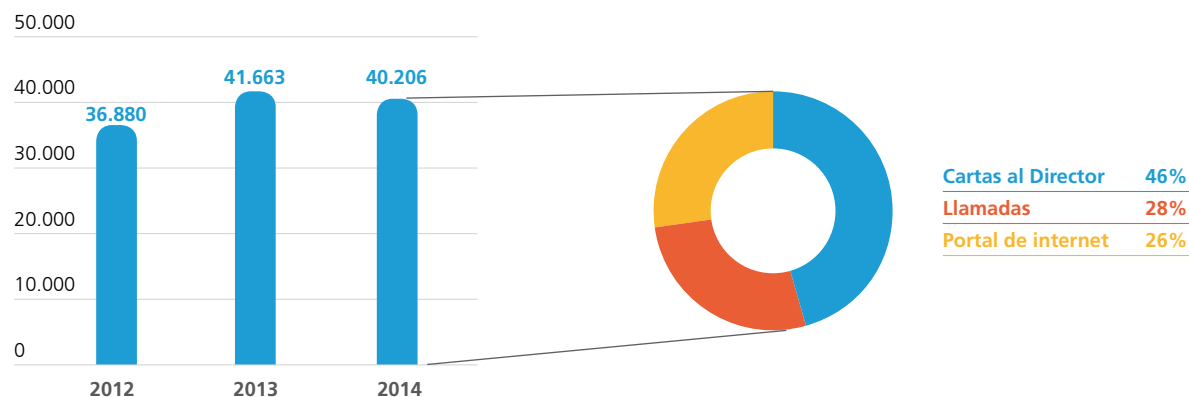
minimizar en la medida de lo posible las insatisfacciones de los clientes.

- El cambio de **herramienta informática**: permite obtener una visión integral por cliente, con un registro y control pormenorizado de las acciones realizadas y una trazabilidad completa. Además, permite analizar las causas de las reclamaciones y controlar su impacto para la entidad. Por otra parte, la red de oficinas puede consultar el estado de las reclamaciones y el detalle de las gestiones realizadas.
- La ampliación del alcance y el **acceso a la información** de los resultados de reclamaciones para la red de oficinas y el resto de áreas de la entidad: se unifican así los criterios de gestión de reclamaciones, prevención y posibles mejoras.
- El establecimiento de una **sistemática de trabajo** con las diferentes áreas de servicios centrales: este proyecto se consolidará en 2015.

En 2014 las reclamaciones se han reducido en un 6%, en contraste con el crecimiento general en el sector. Estos resultados reflejan el esfuerzo realizado por los profesionales del banco para cumplir con el reto estratégico de calidad, que posiciona al cliente y sus necesidades en el centro de nuestro trabajo. En este sentido, cabe destacar que sólo un 0,4% de los clientes de CaixaBank pone una reclamación en los servicios preventivos y únicamente el 0,01% de las reclamaciones tienen carácter oficial.

Como en 2013, el principal motivo de reclamación ha vuelto a resultar la cláusula suelo de las hipotecas afectadas. Estas reclamaciones representan un 30% del total de las reclamaciones de la entidad. También se mantienen las reclamaciones sobre precios de productos y servicios. Cabe destacar el escaso volumen de reclamaciones derivado del cambio normativo referente al índice del IRPH-cajas en las hipotecas afectadas, gracias a una política informativa y preventiva a clientes sobre el cambio y sus implicaciones.

Comunicaciones recibidas por la OAC





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

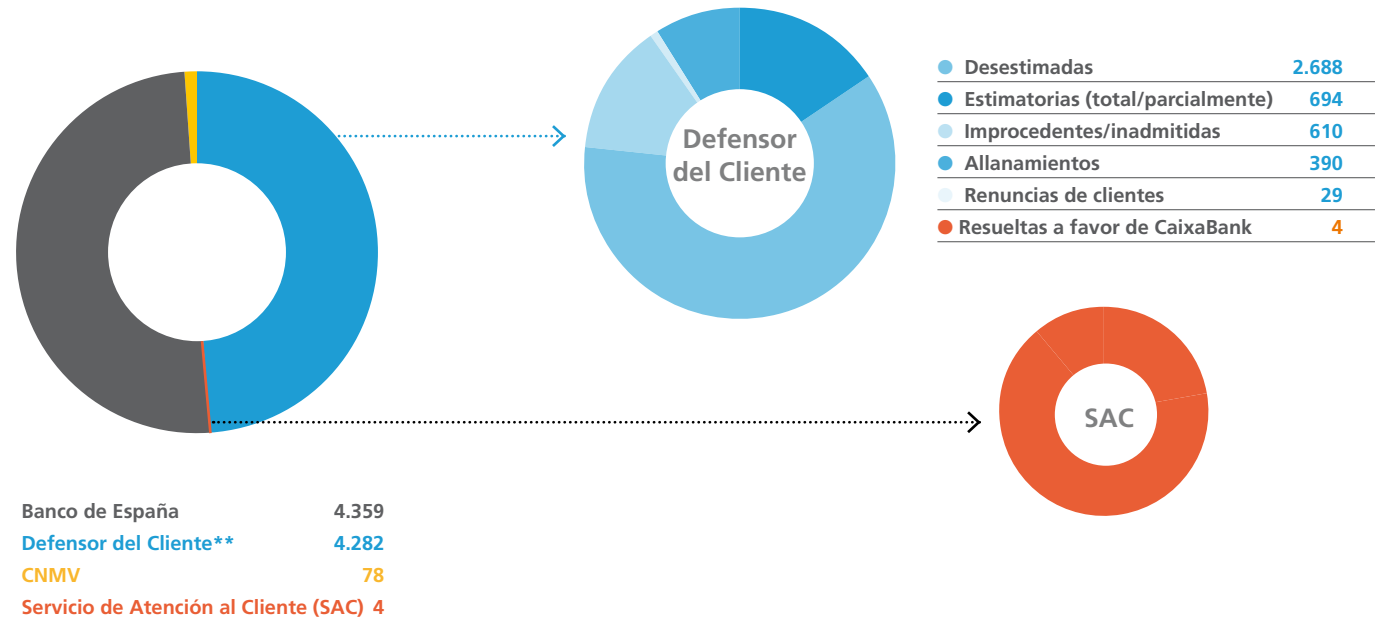
QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Canales oficiales

Los canales oficiales permiten a clientes y usuarios hacernos llegar sus reclamaciones formales. En primera instancia, disponen del Defensor del Cliente de Ceca-bank (para reclamaciones de importe inferior a 120.000 euros) y el Servicio de Atención al Cliente oficial (de importe igual o superior a 120.000 euros). En segunda instancia, disponen del Banco de España y la CNMV.

Las reclamaciones oficiales se incrementaron un 9,65% respecto a 2013. A este respecto, destacan el acusado aumento de las reclamaciones relacionadas con los servicios bancarios en general, así como las relacionadas con las cláusulas suelo. Como consecuencia, las reclamaciones presentadas ante el BdE crecen un 90% (esta cifra baja a un 7% si se excluyen las reclamaciones por cláusulas suelo). Por el contrario, las reclamaciones por servicios de inversión han disminuido: durante el año, las reclamaciones registradas ante la CNMV eran una cuarta parte de las presentadas durante el ejercicio anterior.

Reclamaciones enviadas a canales oficiales en 2014*



*Se incluyen reclamaciones presentadas a CaixaBank, VidaCaixa, Finconsum, CaixaCard, InverCaixa, Nuevo MicroBank y Credifimo.

**Las resoluciones incluyen las pendientes del año anterior.



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

Servicio de Atención al Cliente Hipotecario

La crisis económica ha afectado a la capacidad de pago de los clientes. En este marco, CaixaBank trata de ser especialmente sensible con las personas que tienen su vivienda habitual en procedimiento de ejecución, bajo la premisa de que las situaciones de angustia que genera este proceso no pueden ni deben ser ignoradas. Con este objetivo, y para detectar situaciones de riesgo social entre los clientes, entró en funcionamiento el 2013 el Servicio de Atención al Cliente Hipotecario (SACH).

El SACH tiene como finalidad favorecer, mediante las oficinas, un contacto periódico con los clientes durante la fase de ejecución hipotecaria de su vivienda habitual. Además, atiende las dudas que les puedan surgir a lo largo del proceso (con un teléfono de atención gratuita, el 900 100 072) e impulsa acuerdos que pongan fin al procedimiento.

El contacto periódico permite detectar situaciones graves de riesgo social de los clientes. En casos extremos, hay previsto un circuito excepcional para arbitrar soluciones financieras y sociales que minimicen al máximo la entrada de la unidad familiar en situación extrema de vulnerabilidad social.

A través de un sistema periódico de alertas, las oficinas deben contactar con los clientes en tres ocasiones: durante la presentación de demanda, cuando se ha señalado la subasta y tres meses después del último contacto. Las oficinas se encargan de transmitir que CaixaBank no realiza lanzamientos traumáticos, está abierto a estudiar las propuestas que quieran formular y que, en última instancia, si se adjudicase el inmueble, se les ofrecería un alquiler sobre la vivienda en los casos que proceda o una reubicación. Asimismo, y en casos de imposibilidad manifiesta de atender el pago de la renta, se estudia la posibilidad de que el 50% del pago de la renta sea subvencionado por la Obra Social.

Por otra parte, los letrados no pueden solicitar una subasta sin la autorización previa del SACH, que verifica que no concurran circunstancias graves que recomienden la suspensión de la solicitud.



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

Comunicación comercial y política de ventas responsables

GRI: G4-DMA, G4-15, G4-56, G4-PR1, G4-PR3

CaixaBank cuenta con un **Comité de Transparencia** en el que participan los ámbitos de Negocio, Riesgos, Medios, Auditoría, Finanzas, Intervención Control de Gestión y Capital y Cumplimiento Normativo. El Comité de Transparencia está presidido por el área de Asesoría Jurídica.

Este Comité decide sobre todos los aspectos relacionados con la transparencia en el diseño y la comercialización de instrumentos financieros, de productos bancarios y de seguros de ahorro e inversión.

El Comité tiene la responsabilidad de garantizar la transparencia en la comercialización de estos productos, mediante la definición y aprobación de las políticas de comercialización, de prevención de conflictos de interés, de salvaguarda de activos de clientes, y de mejor ejecución. Asimismo, valida la clasificación de los nuevos instrumentos financieros, productos bancarios y de seguros de ahorro e inversión en función de su riesgo y de su complejidad, de acuerdo con lo establecido por la normativa MiFID, de transparencia bancaria y de seguros. Así, el lanzamiento de un nuevo producto o servicio requiere la aprobación previa de dicho Comité.

Además, CaixaBank posee una **Política de comunicación comercial** que se fundamenta en sus valores y principios fundacionales y en la legislación vigente sobre publicidad, y que parte de la base de que la confianza de los clientes es uno de los principales activos de la entidad.

La Política de comunicación comercial establece detalladamente los mecanismos y controles internos con el fin de asegurar que toda la actividad publicitaria de la entidad cumple con las normas, principios y criterios establecidos:

- **Transparencia** en las condiciones de contratación.
- **Claridad** en contenidos y formatos.
- **Respeto** a la sociedad.

A este respecto, en 2014 se han realizado más de 600 proyectos publicitarios de acuerdo con sus principios, que además se han sometido a dictamen previo de Autocontrol, la Asociación para la Autorregulación Publicitaria homologada por el Banco de España.

En cuanto a la sostenibilidad de las campañas publicitarias, CaixaBank exige a todas las imprentas que colaboran con su publicidad en papel y a todos los proveedores de sistemas de impresión y personalización de envíos comerciales que dispongan del certificado del Forest Stewardship Council (FSC). Esta certificación garantiza que tanto el proceso de fabricación de papel como el de impresión sean sostenibles y respetuosos con el medio ambiente.





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

INNOVACIÓN GRI: G4-2

En un entorno económico cada vez más competitivo y exigente, la innovación es indispensable para identificar y anticipar el impacto de las nuevas tecnologías y los cambios sociales. Todo ello con el objetivo de mejorar continuamente el nivel de servicio a nuestros clientes, adaptándolo a sus cambiantes necesidades, y generar nuevas oportunidades de negocio.

CaixaBank cuenta con un modelo de innovación abierto y participativo, que le permite identificar las tecnologías emergentes y las tendencias con potencial disruptivo en la industria financiera y la relación con el cliente.

En 2014, el foco se ha centrado en las siguientes tecnologías:

- Gestión de los datos y de la información para la personalización del servicio y la mejor toma de decisiones.
- Tecnologías cognitivas y asistentes virtuales para el apoyo a los gestores.
- Plataformas de concesión de crédito *on-line*, monedas virtuales y transferencias directas (p2p).
- Tecnologías móviles y cambios en la relación e interacción con el cliente.





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Modelo de innovación en CaixaBank

Abierto

Se trabaja en estrecha colaboración con empresas, institutos, universidades y organizaciones punteras en distintos sectores

Participativo

Se ponen en valor las ideas de los clientes y los empleados

Ejes del proceso de incorporación de nuevos conocimientos y tecnologías

Identificación de tendencias y nuevas ideas

Mediante el análisis de las tendencias del entorno y con la colaboración de otros agentes de referencia, se analizan las tecnologías emergentes y los conocimientos susceptibles de ser incorporados a la organización.

Valoración de nuevas ideas con las áreas de negocio

- Se comparten las tendencias y nuevas ideas con las áreas de negocio.
- Se realizan pruebas de concepto para testar la tecnología.

Definición de iniciativas y proyectos

En base a las iniciativas con valoración positiva, se definen los proyectos a implantar en la organización.

Un modelo reconocido internacionalmente

- Premio al Banco con Mayor Apuesta por la Innovación en los *Global Banking Innovation Awards*.
- CaixaBank, Mejor Banco del Mundo en Innovación Tecnológica (*Best Retail Bank for Technology Innovation*) por segundo año consecutivo según la publicación británica *Euromoney*.
- CaixaBank, *Global Innovator en los Efma Accenture Innovation Awards 2014*.



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Innovación abierta

A lo largo del ejercicio, CaixaBank ha continuado desarrollando actividades en colaboración con diferentes socios. A continuación se destacan algunas de estas actividades.

Centro de Innovación Digital IBM – CaixaBank

A lo largo de 2014, CaixaBank e IBM han seguido trabajando conjuntamente para descubrir y probar tecnologías emergentes en el marco de su alianza estratégica para la gestión de la infraestructura tecnológica.

En este sentido, cabe destacar su acuerdo para construir un prototipo en castellano de la aplicación Watson Engagement Advisor en el ámbito del comercio exterior.

El trabajo desarrollado en el Centro de Innovación Digital sobre el procesador de texto y la construcción de capacidades de tratamiento del lenguaje natural ha supuesto que CaixaBank se convierta en la compañía pionera en desarrollar la tecnología cognitiva Watson en castellano.

Gestión de datos

CaixaBank continúa apostando por la gestión de la información y la analítica avanzada para una mejor toma de decisiones y para ofrecer un excelente nivel de servicio a sus clientes.

En este marco, en 2014 se ha iniciado la explotación de los datos cargados en el *Data Pool* (repositorio único de información) con el lanzamiento de varios proyectos.

En el área de Riesgos, se utilizan técnicas de *machine learning* y de clasificación no lineal de la información para un mejor cálculo del *scoring* de clientes y no clientes en el proceso de admisión.

Por otro lado, se trabaja en la personalización del precio y de la oferta comercial, con el objetivo de dar un servicio único y adaptado a cada cliente, en base a la información conocida.

FinApps 2014

4ª edición de esta *hackaton* de 24 horas destinada a jóvenes programadores y desarrolladores. Esta jornada, con sede en Barcelona y Atlanta, se dedicó a los dispositivos *wearables*.

- 114 inscritos en 37 equipos
- Presentadas 29 aplicaciones para SmartWatch y 2 para Google Glass (financieras, de responsabilidad social y relacionadas con comercios).





Innovación participativa

GRI: G4-26

La participación de clientes y empleados es la clave del éxito del modelo de innovación de CaixaBank, que fomenta la inteligencia colectiva y la cocreación. Fomentamos, pues, que los clientes y empleados nos envíen sus ideas y sugerencias porque contribuye a mejorar el servicio ofrecido y fortalece y estrecha el vínculo con la entidad.

Inspíranos

A través de Inspíranos, una plataforma accesible desde Línea Abierta, todos los usuarios de banca por internet pueden enviar sus propuestas de nuevos productos y servicios para que CaixaBank estudie su potencial y viabilidad.

Desde su creación, a finales de 2012, el banco ha puesto en marcha más de 200 nuevas ideas aportadas por clientes. Entre ellas, destacan la puesta en marcha del servicio MailBox para la mejora de la correspondencia y la gestión de documentos del cliente, la posibilidad de comunicarse con el gestor a través de Línea Abierta o de realizar reintegros sin tarjeta y escogiendo el tipo de billetes.

Cuando las aportaciones se asemejan a servicios o productos ya existentes, los clientes reciben un asesoramiento personalizado para que puedan utilizarlos de inmediato.

Inspíranos:
187.000 *visitas en 2014*





Innova

La aportación de ideas y sugerencias por parte de los empleados es también parte del motor innovador de CaixaBank.

El portal Innova, creado en 2012, se ha consolidado como la herramienta de colaboración entre los empleados de CaixaBank. En 2014, más del 85% de la plantilla se ha conectado y más de 1.500 empleados han participado con ideas y comentarios en las actividades propuestas. Además, a través del buzón de sugerencias pueden hacer llegar sus ideas espontáneas de mejora.

Las actividades propuestas en Innova han conseguido mejorar nuevos productos antes de su lanzamiento, trabajar en la comunicación con los clientes, facilitar el acceso al crédito, etc.

Conecta

Conecta es la herramienta de relación y comunicación entre empleados que potencia el trabajo en equipo y facilita compartir el conocimiento. A través de la creación de grupos transversales, los empleados hacen preguntas y resuelven dudas, aprenden de la experiencia de los demás, comparten buenas prácticas, etc.

Innova en 2014

26.422

empleados han accedido a la plataforma
(85% de la plantilla)

23%

de empleados han publicado
ideas o comentarios

14.378

likes

4.717

sugerencias enviadas

Algunos proyectos e iniciativas de Innova en 2014

- Mejoras en las plataformas Cardbox y Mailbox.
- Nuevas aplicaciones para *smartphones* corporativos.
- Desarrollo de nuevas herramientas para la venta y alquiler de inmuebles.
- Ampliación de la oferta de productos y servicios para colectivos.
- Mayor facilidad para el acceso al crédito con más flexibilidad en las condiciones.



2014: Proyectos destacados en canales electrónicos

GRI: G4-DMA, G4-4



El Muro de Negocios

Este servicio multicanal, al que se accede a través de Línea Abierta, permite a clientes y gestores contactar de forma *on-line*. Así, permite incrementar la eficiencia y la productividad comercial. En 2014 se ha extendido su uso al colectivo de empresas.



Servicios digitales:

- **CardBox:** Nuevo servicio *on-line* y multidispositivo que permite al cliente ver las compras con tarjetas clasificadas automáticamente, y le facilita el control del gasto.

En 2014, 340.000 usuarios



- **MailBox:** Nuevo servicio de correspondencia multicanal que permite al cliente gestionar su correspondencia como si fuera su correo electrónico, consultar los avisos y operaciones pendientes y ser su repositorio de documentos y contratos.
+ de 1,8 millones de clientes



- **VistaRápida:** Nuevo servicio *on-line* y multidispositivo que permite al cliente disponer, en un solo espacio, de todas las novedades de sus principales productos y servicios.
+ de 700.000 usuarios



Aplicaciones para dispositivos *wearables*

- Aplicación para Google Glass con localizador de sucursales y conversor de divisas.
- Primera entidad financiera en Europa con una aplicación para *SmartWatch* (Sony SmartWatch) destinada a supervisar los índices y valores favoritos.
- *Stickers* y pulseras que permiten realizar pagos utilizando la tecnología TAP *contactless*.



Aplicaciones para el móvil

- **App Transfi:** nueva versión de la aplicación Transfi para Android, que permite utilizar la tecnología sin contacto (NFC) para hacer transferencias entre clientes de CaixaBank.



- **App Tap:** ofrece información actualizada de las operaciones realizadas con tarjetas TAP *contactless* (etiquetas adhesivas y pulseras).



- **App Libreta móvil:** aplicación que simula una libreta física, con la ventaja de que permite incluir notas como referencia.



PROXIMIDAD

CaixaBank desarrolla su actividad financiera fiel a unos valores con 110 años de historia que buscan establecer una relación de confianza con la sociedad, basada en la profesionalidad, la proximidad y el compromiso social. Por ello, nos esforzamos en ser cercanos y accesibles, a través de nuestra amplia red comercial, que se complementa con otros canales que ponemos también a disposición de nuestros clientes. A través de una escucha activa y la implicación con el territorio, trabajamos para estar más cerca de las inquietudes de nuestros clientes y orientarlos a resolverlas con nuestras propuestas.

Red comercial

GRI: G4-13, FS13

La oficina continúa siendo un espacio básico de relación que facilita el asesoramiento personalizado y de calidad, apoyándose en el resto de canales complementarios. En línea con nuestra apuesta por la proximidad y la cercanía al cliente, CaixaBank cuenta con la red de oficinas más extensa del sector bancario español.

Durante 2014, tras la finalización el año anterior de la absorción de Banco de Valencia, se han integrado algunas oficinas pequeñas o próximas entre sí. Este proceso de racionalización de la red se lleva a cabo sin abandonar ningún mercado y manteniendo el servicio a todo el territorio.

Asimismo, y con el objetivo de priorizar la proximidad al cliente, CaixaBank ha seguido adaptando su red y ha ampliado a 14 el número de Direcciones Territoriales. El aplanamiento de estructura permite acercar las oficinas a los niveles superiores de decisión para ganar proximidad y optimizar la comunicación interna directa.

También con el objetivo de prestar un mejor servicio y personalizar la gestión, se ha segmentado el negocio. Con este fin, se ha especializado a las personas, formándolas y dotándolas de las oportunas y más modernas herramientas de movilidad, y rediseñando la red de oficinas y su distribución interna para adaptarse a cada perfil de cliente.

La red de oficinas en 2014

5.267

oficinas (incluyendo oficinas de representación y *Spanish desks*)

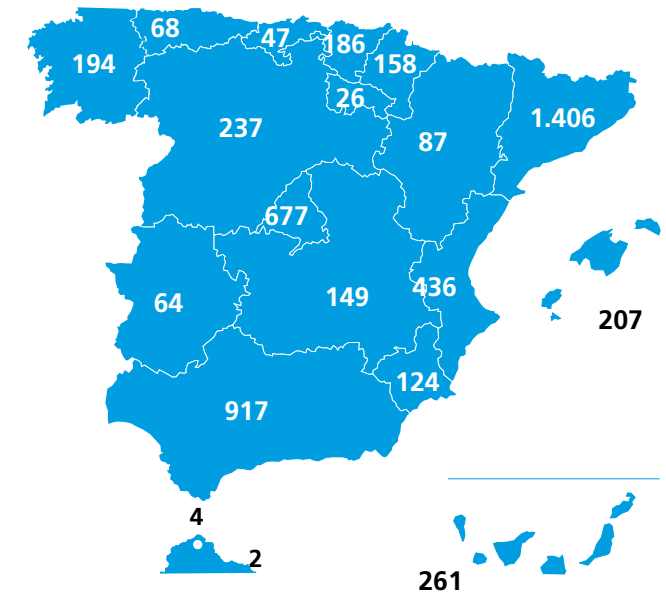
Presente en el 100%

de poblaciones de más de 25.000 habitantes

Presente en el 99%

de poblaciones de más de 10.000 habitantes

La red más extensa de oficinas





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

La red de oficinas y la Obra Social "la Caixa"

La gran capilaridad de la red de oficinas de CaixaBank facilita su colaboración con la Obra Social "la Caixa". En el marco de colaboración entre el banco y la Fundación bancaria "la Caixa", la Obra Social asigna una parte de su presupuesto a la red financiera. Estos recursos son gestionados de forma directa y autónoma por las oficinas, para el desarrollo y apoyo a acciones en sintonía con las finalidades prioritarias de la Obra Social que propone las Direcciones Territoriales, direcciones de área de negocio y oficinas. Para ello, se trabaja en colaboración con entidades del tercer sector, lo que permite conocer la realidad de los entornos territoriales inmediatos y descubrir sus necesidades emergentes.

A través de esta fórmula, que hace patente el compromiso de la plantilla de CaixaBank con la Obra Social, se gestionó un presupuesto de 34 millones de euros. Con estos recursos se financiaron y desarrollaron más de 13.000 actividades, con unos beneficiarios estimados de 762.400 personas.

Confianza, nuestro fu[tu]ro

La experiencia de los profesionales de CaixaBank es la base en la que se asienta el futuro del banco. Por ello, inició en 2014 una campaña interna para que compartiesen sus ideas y experiencias de relación de confianza con los clientes y, de este modo, hacer aflorar el conocimiento de las personas que les asesoran día a día en las oficinas y aprovecharlo para seguir mejorando la calidad de servicio de la entidad.

Oficina A

Con el objetivo de seguir mejorando la satisfacción del cliente e impulsar las ventas de los productos y servicios del banco, se han concebido las Oficinas A. Este nuevo modelo de oficina, con un diseño diferenciador y propio, busca que la experiencia de compra sea más innovadora, próxima y cubra todas las necesidades del cliente.

A finales de 2014, CaixaBank contaba con cinco Oficinas A en Santa Cruz de Tenerife, Barcelona, Sevilla, Pamplona y Valencia.





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

Accesibilidad

GRI: FS13, FS14

En su apuesta por la proximidad y la cercanía de los clientes, CaixaBank ha puesto un énfasis especial en facilitar el acceso a sus productos y servicios al mayor número posible de personas:

- Con una amplia oferta comercial diferenciada para cada tipo de público; entiende la accesibilidad como un concepto amplio.
- Con la más extensa red de oficinas y cajeros del país.
- A través de MicroBank, su banco social, con productos adaptados para personas y colectivos en riesgo de exclusión social.

Eliminación de barreras físicas y sensoriales

- Concepto “cota cero” para oficinas: eliminación de los desniveles entre las aceras y el interior de las oficinas o, si no es posible, salvarlos con rampas o elevadores.
- Máximo nivel de accesibilidad en las operativas de los cajeros automáticos: alto contraste, vídeos informativos en lenguaje de signos, opciones guiadas por voz para personas ciegas, menús fáciles, etc.
- Directrices de nivel AA de accesibilidad en internet, según las recomendaciones que dicta la Web Accessibility Initiative (WAI), creadas por el consorcio internacional.

 MÁS INFORMACIÓN

2014: un banco accesible

49

oficinas donde se han eliminado barreras

4.668

oficinas con el concepto “cota cero”

85%

sobre el total de oficinas

64%

de cajeros automáticos accesibles

99%

de cajeros con vídeo de ayuda en lenguaje de signos

Nivel AA

de accesibilidad en la Línea Abierta

Fomentamos la cultura financiera

En CaixaBank creemos que la educación financiera es clave para dar respuesta a la necesidad de mejorar los conocimientos en materia financiera que demandan tanto los clientes como los consumidores en general. Para avanzar en esta línea, en 2014 se ha creado un apartado de Cultura Financiera en la web de la entidad, un espacio que acerca a la sociedad el conocimiento sobre materias económicas y financieras y pone a disposición de todos sus usuarios herramientas de gestión de ingresos y gastos personales.

Este espacio, desarrollado en el marco del Plan de Educación Financiera que impulsan la CNMV y el Banco de España, contribuye a ampliar la base de conocimiento con la que una persona debería contar para tomar buenas decisiones en el ámbito económico, atendiendo a cuestiones como la exposición al riesgo, la necesidad de diversificación o el aprovechamiento de las oportunidades para invertir.

Los materiales formativos se han adaptado para diferentes grupos de edad, con contenidos específicos para niños, jóvenes, adultos y, en colaboración con la Obra Social “la Caixa”, escuelas.

En 2015, se trabajará en la ampliación de los contenidos de la web en la colaboración con diversas asociaciones de consumidores.

 ACCESO AL APARTADO DE CULTURA FINANCIERA



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Comunicación: Nos acercamos a las personas

GRI: G4-SO1

CaixaBank favorece una comunicación transparente y constante con todos los grupos de interés del banco, en especial clientes, accionistas y empleados. Para ello, lleva a cabo una intensa gestión con los medios de comunicación.

La entidad dispone de una red de responsables de comunicación en cada Dirección Territorial, que mantiene los vínculos con cada zona, en línea con la voluntad de proximidad con el territorio.

Asimismo, CaixaBank cuenta con una amplia presencia en las principales redes sociales. A este respecto, la entidad dispone de perfiles corporativos que ofrecen información acerca del Grupo y que se complementan con perfiles de atención al cliente y al accionista en Twitter (@laCaixaResponde) y otros perfiles específicos por segmentos.

Redes sociales: principales magnitudes de perfiles corporativos del Grupo

(datos acumulados a 31/12/2014)



608.500
visitas



27.049
seguidores



109.277
seguidores



24.461.081
reproducciones



15.147
seguidores

Relación con las asociaciones de protección al consumidor

G4-26

Para reforzar la cercanía con las personas, desde el año 2013 CaixaBank ha creado un área específica que actúa como canal directo de relación con las Asociaciones de protección al consumidor. A lo largo de 2014, ha llevado a cabo un plan de contactos amplio y sistemático con las principales asociaciones de consumidores españolas, con el objetivo de recoger cuáles eran sus principales temas de interés en relación con CaixaBank.

Además, se ha puesto a disposición de las asociaciones de consumidores una oferta de productos y servicios financieros especialmente adaptada a sus necesidades.

Por último, se ha realizado una labor de mediación para la resolución de quejas presentadas por las asociaciones de consumidores con una especial atención y sensibilidad con los temas relacionados con deudores hipotecarios.



Patrocinios

La voluntad de estrechar los lazos con las personas se traslada también a la actividad de patrocinios de la entidad. En este sentido, los patrocinios de CaixaBank pretenden reflejar el carácter de nuestra marca y los valores que representa, transmitiendo nuestra cultura corporativa y haciendo partícipe a la sociedad de nuestra visión, estableciendo así vínculos emocionales con ella.

Los patrocinios de ámbito nacional y de alta repercusión mediática, como la selección española de baloncesto, el FC Barcelona o el Atlético de Madrid, refuerzan el posicionamiento de marca en un escenario cada vez más global. Asimismo, nuestra vocación de ser una entidad cercana, y estrechamente vinculada con el territorio, se manifiesta también en el patrocinio de más de 200 eventos y actividades de carácter local.

En CaixaBank, entendemos también el patrocinio como una herramienta para colaborar y fomentar el progreso cultural, social y económico, en línea con nuestro valor fundacional de compromiso con la sociedad. En este sentido, CaixaBank es patrocinador histórico de la Asociación Deportes Olímpicos (ADO) en su máxima categoría, de las principales escuelas de negocio españolas, de instituciones culturales como el Teatro de la Maestranza de Sevilla o el Teatro Real de Madrid y de foros empresariales concebidos para el crecimiento y desarrollo de la actividad económica y del bienestar de las personas.





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

TALENTO: LAS PERSONAS, EN EL CENTRO G4-DMA

En CaixaBank aspiramos a la excelencia en todos nuestros ámbitos de actividad. Por ello, contamos con un modelo propio de gestión de las personas concebido para el desarrollo de nuestros profesionales y para obtener su satisfacción y compromiso. Para su mejora continua, el modelo se completa y contrasta con diversos mecanismos de medición.

En CaixaBank situamos a las personas en el centro de nuestro modelo de gestión, ya que solo lograremos nuestros retos estratégicos con un equipo humano satisfecho, formado, motivado y comprometido.

Fieles a nuestros valores y principios, la política de gestión de las personas se fundamenta en el respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia. En consecuencia, considera esencial garantizar la transparencia en la selección y la promoción interna de todos sus profesionales. Para ello, ha definido las siguientes políticas y principios de gestión:

- La igualdad entre géneros y la conciliación de la vida laboral y familiar.
- El impulso al desarrollo profesional.
- Los criterios meritocráticos en los procesos de selección interna.
- Una retribución variable directamente relacionada con la consecución de los retos individuales y de equipo.
- La prevención de los riesgos laborales.
- La estabilidad en el empleo.
- La optimización de la comunicación interna.

Nuevo Acuerdo Laboral en 2014

Este acuerdo entre la entidad y la representación de los trabajadores, de aplicación general a toda la plantilla de CaixaBank, ha permitido, desde el 1 de agosto de 2014, implantar un nuevo marco de estructura salarial más competitiva y productiva para la creación de empleo, así como la instrumentación de medidas para la gestión del tiempo-trabajo y la conciliación.

Durante 2015, CaixaBank contratará a un número mínimo de 700 personas con el compromiso de convertir en indefinidos a un 80% de este colectivo tras dos años desde su contratación. En paralelo, se iniciará un plan de desvinculaciones voluntarias para facilitar la salida a aquellos empleados de más edad que lo deseen, en pro de la optimización de los recursos humanos de la entidad.





El equipo humano de CaixaBank

CaixaBank

28.984
2014

29.780 2013

30.442 2012

Grupo CaixaBank

31.210
2014

31.948 2013

32.625 2012



42

años de media

15

años de antigüedad

93,8%

con estudios universitarios

99,7%

con contrato fijo indefinido

58

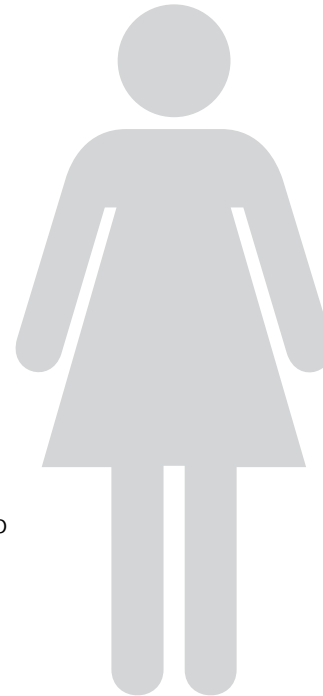
nacionalidades

98,6%

tasa de retención del talento

7 sobre 10

nivel de satisfacción según estudio de opinión



Medición y mejora continua

CaixaBank cuenta con mecanismos para identificar y priorizar acciones de mejora que refuercen el desarrollo de las personas, su satisfacción y su compromiso con el banco.

- 7 sobre 10, resultado global de la encuesta de seguimiento realizada en 2014 a 2.000 personas escogidas aleatoriamente. Los resultados muestran que se mantiene el buen clima sociolaboral y se avanza en los indicadores que fueron objeto de planes de mejora específicos, después del Segundo Estudio de Opinión realizado a finales de 2013 entre toda la plantilla.
- Puesto 15 entre las 100 mejores empresas para trabajar en España, según el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa. CaixaBank ha subido tres posiciones respecto a 2013 y ocupa el tercer puesto entre las del sector bancario.



CAIXABANK EN 2014
CARTAS
NUESTRA IDENTIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO
LÍNEAS ESTRATÉGICAS

CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Política de igualdad y conciliación

GRI: G4-DMA, G4-15, G4-LA12, G4-LA3

El compromiso de CaixaBank con la igualdad y la conciliación se refleja en su adhesión a distintas iniciativas, en las certificaciones que acredita y en la firma del Acuerdo Voluntario con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, para una mayor representatividad de la mujer en puestos directivos y en los Comités de Dirección.



Empresa Familiarmente Responsable (efr) (desde 2010)

- Modelo de gestión de mejora continua en materia de igualdad y conciliación de la Fundación Másfamilia, que se materializa en el certificado efr.
- En 2013, cuando se renovó la certificación, fue ascendido al nivel B de la clasificación, como "Empresa Proactiva".

Distintivo de Igualdad en la empresa (desde 2011)

- Distintivo que otorga el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- CaixaBank forma parte desde su creación de la red DIE (empresas con el Distintivo de Igualdad en la Empresa), que busca facilitar a las organizaciones el intercambio de buenas prácticas e información en materia de diversidad, igualdad y conciliación.

Women's Empowerment Principles (desde 2013)

- Iniciativa global promovida por la ONU y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, por la que CaixaBank asume el compromiso público de alinear sus políticas para el avance de la igualdad de géneros.

Charter de la Diversidad (desde 2011)

- Compromiso voluntario para fomentar la igualdad de oportunidades y las medidas antidiscriminatorias.

2014: Igualdad y conciliación

5.097

mujeres en cargos directivos

770

personas acogidas a la reducción de jornada

17.933

profesionales con flexibilidad horaria

778

personas en excedencia para cuidar de hijos o familia, estudiar, ejercer la solidaridad u otras razones personales



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Desarrollo de las personas

GRI: G4-DMA, G4-LA9

Con el objetivo de asegurar la satisfacción y compromiso de todas las personas, CaixaBank cuenta con una serie de programas específicos de:

- Formación y gestión del conocimiento.
- Evaluación del rendimiento y desarrollo del talento.
- Participación y reconocimiento.

Formación y gestión del conocimiento

G4-LA10

Un equipo bien formado es imprescindible para garantizar un servicio de calidad al cliente y para adaptarse y dar respuesta a las necesidades cambiantes del negocio y el mercado. Para CaixaBank, el conocimiento de las personas es un activo intangible de gran valor.

Los diversos itinerarios formativos se adaptan a los lugares de trabajo y se apoyan en Virtaula, la plataforma de *e-learning* del banco, que permite compartir y difundir conocimiento y optimizar el tiempo dedicado al aprendizaje.

Asimismo, se fomenta su estructuración y transmisión a través de figuras como los formadores internos y los dinamizadores. También se han desarrollado redes sociales internas como Valora, Conecta e Innova, que permiten compartir información, propuestas, opiniones y experiencias.

La formación en 2014



Los primeros en conseguir el sello de excelencia del *Chartered Institute for Securities & Investment*

La Unión Bancaria exige de forma creciente la Certificación en Asesoramiento Financiero. CaixaBank se ha anticipado al sector, aproximándose a lo que desde hace años se lleva a cabo en el modelo anglosajón. En 2014, 4.737 directores de oficina (81% del total) y 594 gestores de Banca Personal (un 40% del total) se examinaron para conseguir el Diploma en Asesoramiento Financiero del centro de postgrados IDEC-Universidad Pompeu Fabra.

Además, con este mismo examen pudieron obtener el International Certificate in Wealth & Investment Management, un sello de excelencia del Chartered Institute for Securities & Investment (CISI). Este certificado ha sido acreditado por el máximo organismo regulador en Europa y principal referente del sector financiero a nivel mundial, la Financial Services Authority (FSA). Ninguna otra entidad en España ha obtenido nunca este sello.

El 90% de los empleados de CaixaBank que se examinaron consiguieron la doble titulación, con una nota media que rozó el sobresaliente.



Evaluación del rendimiento y desarrollo del talento

G4-LA11

CaixaBank ha consolidado un modelo propio para la identificación, evaluación y desarrollo del talento directivo, basado en la valoración de 180°.

A la vez, la evaluación por competencias, que permite la identificación de profesionales con mayor potencial, ha alcanzado a la totalidad de la plantilla. Asimismo, profesionales de distintos ámbitos de la entidad participan en programas específicos de formación y desarrollo del talento.

Paralelamente, el documento *Mi gestión del rendimiento* integra la evaluación individual por competencias y la de los retos de cada empleado, y refleja la valoración del qué y el cómo de los resultados que obtiene.

Programas de evaluación y desarrollo del talento interno

100%

directivos dentro del programa de talento directivo

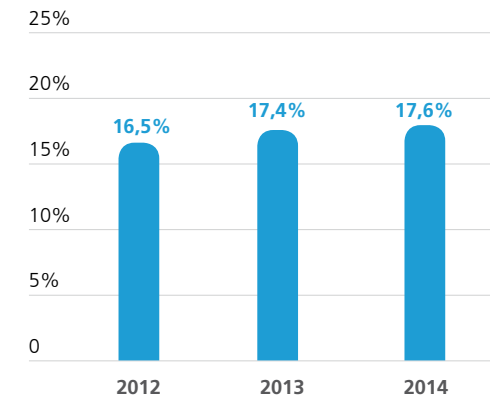
1.009

personas en el programa de talento predirectivo

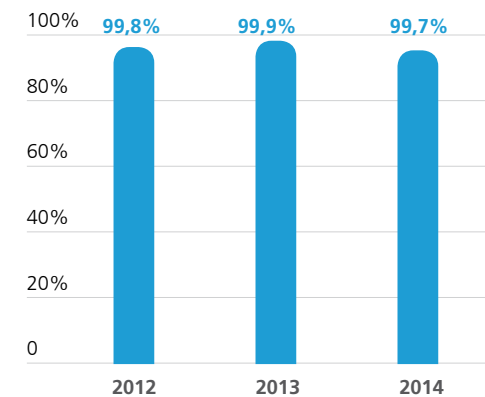
100%

personas dentro del programa de evaluación por competencias

Evolución de las promociones internas



Vacantes cubiertas internamente





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

Modelo de liderazgo transformador

GRI: G4-37, G4-LA10

Este modelo orienta la actuación de las personas con equipos a su cargo, de acuerdo con la estrategia y los valores corporativos. En este sentido, potencia la innovación y la creatividad, impulsa el crecimiento personal y profesional de todos los colaboradores y cede protagonismo y responsabilidad a las personas y a sus ideas como impulsoras de la transformación de la organización.

Centro de Desarrollo Directivo (CDD)

En el CDD se ofrecen programas de continuidad, talleres de habilidades directivas y ciclos de conferencias. Asimismo, los participantes reciben una *newsletter* mensual y pueden conectarse a un espacio virtual, el CDD virtual.

Este centro contribuye a reforzar la función del directivo como figura clave, mejorando sus habilidades y apoyando el despliegue de las líneas estratégicas. También refuerza el sentido de pertenencia al banco, sus valores y su cultura y facilita el *networking*. En 2014 participaron 268 empleados (un 6% más que en el año anterior).

Política de compensación

CaixaBank potencia la comunicación de los detalles de la compensación, la retribución, los esquemas de incentivos y los beneficios sociales que se derivan de formar parte del banco. A este respecto, todos los profesionales de la entidad disponen del *Informe individual de compensación total*, una herramienta que permite que cada persona conozca sus retribuciones económicas y los beneficios sociales que constituyen su compensación total.

Sistemas de participación y reconocimiento

El reconocimiento al trabajo bien hecho es imprescindible para la motivación, la implicación en el proyecto y el compromiso de las personas en la consecución de los retos individuales y la contribución a los objetivos del equipo.

CaixaBank reconoce la actitud y contribución de los profesionales mediante premios individuales, a los equipos y a los segmentos de negocio.

De entre todos, destacan los Premios a la Excelencia en el Servicio, que reconocen a los equipos que han conseguido a lo largo del año un mejor resultado en calidad de atención al cliente. También cabe mencionar los homenajes a los mejores equipos de ventas, que premian a las oficinas con los resultados más destacados, y a los mejores vendedores a título individual. En total, durante 2014, 673 personas obtuvieron este último reconocimiento, ante los más de 6.000 asistentes a los 16 actos celebrados por todo el territorio.

Compromiso social

El compromiso social es uno de los valores institucionales de la entidad. Por ello, y dado que el desarrollo de sus personas también lo requiere, CaixaBank pone a su disposición sistemas de participación que permiten canalizar las ideas, las iniciativas y la solidaridad de todas ellas, como el programa de Voluntariado Corporativo y el Espacio Solidario.

 MÁS INFORMACIÓN EN EL APARTADO "CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD".

Política de comunicación interna

GRI: G4-26, G4-37

La comunicación interna se centra especialmente en tres aspectos:

- Dar a conocer las prioridades del negocio en cada momento
- Difundir las políticas internas, las buenas prácticas y el reconocimiento interno y externo, a la vez que individual o colectivo
- Conocer las expectativas e inquietudes de todos los profesionales para impulsar la comunicación efectiva con ellos

Para conseguirlo, la página "Personas" de la Intranet –con más de 1,7 millones de accesos al mes– informa puntualmente de las novedades institucionales y estratégicas. Igualmente, el espacio "Trabajar aquí compensa" mantiene actualizada la información sobre la relación individual de cada profesional con la entidad y los beneficios sociales que se derivan de la misma. Por su parte, la revista interna *CanalCaixa* ofrece especial protagonismo a las personas que forman la entidad.

Por último, para reforzar la vinculación de los equipos, se realizan encuentros presenciales de la Alta Dirección en diferentes formatos con colectivos de empleados de todos los ámbitos.



[4.3 Por qué lo hacemos: compromiso con las personas y la sociedad]

CaixaBank aúna la vocación de liderazgo y crecimiento con el compromiso con las personas y el entorno. Por eso apuesta por la competitividad y la creación de riqueza como fundamentos para realizar una decidida aportación a la sociedad en general.

El objetivo último de CaixaBank, herencia de una tradición de 110 años, es contribuir al desarrollo socioeconómico de las personas y los territorios en los que está presente.

El banco trata de impulsar la actividad económica y contribuir al aumento de la productividad empresarial del país, la creación de ocupación y la mejora de la calidad de vida de las personas y las familias, tanto a través de la actividad financiera como de la actividad del resto de empresas del Grupo. Además, colabora en la difusión e implantación de los programas impulsados por la Obra Social "la Caixa" con el objetivo de contribuir al progreso de las personas y la sociedad a través de la transformación social sostenible y la generación de oportunidades para las personas.

CaixaBank aúna la *vocación de liderazgo* con el *compromiso con las personas y el entorno*





IMPACTO DE NUESTRA ACTIVIDAD



1,2, 7, 8, 9, 10

G4-DMA

CaixaBank es un agente económico clave en la sociedad, ya que provee de servicios financieros a hogares, negocios, instituciones y sector público. Este impacto se multiplica si se consideran los dividendos pagados a los accionistas, los puestos de trabajo generados y el pago de salarios; la adquisición de productos y servicios a los proveedores; el pago de tasas e impuestos y la recaudación de los mismos por cuenta del Estado; el apoyo al tejido empresarial y a la inclusión financiera y la acción social.

A este respecto, la solidez y los buenos resultados del banco son clave para garantizar el futuro de la entidad, remunerar a sus accionistas –y contribuir de este modo a la Fundación Bancaria “la Caixa” y a su Obra Social–, mantener los puestos de trabajo e impulsar la actividad económica en los territorios en que está presente.

Valor añadido e impulso de la actividad económica

GRI: G4-DMA, G4-EC1, G4-EC2, G4-EC8-9

Para tratar de medir el valor económico que aporta CaixaBank a la economía del país, se debe considerar su actividad financiera y, además, el efecto que se deriva de su gasto en proveedores (su contribución indirecta). Asimismo, cabe contabilizar el efecto sobre la economía a partir del gasto de los salarios tanto de sus propios empleados como de los empleados de sus proveedores y la actividad productiva que generan las empresas y autónomos financiados (contribución inducida).

Esta aportación global es de difícil cuantificación. Sí que es posible estimar cuál ha sido el valor directo añadido en la producción de servicios financieros, que fue del 0,64% en 2014 (lo que representa un 18% del valor añadido por todo el conjunto del sector financiero). Sumándole el valor añadido por los proveedores a partir de las compras de CaixaBank, esta cifra ha alcanzado el 0,83%.

2014: Contribución a la economía española

Valor añadido por CaixaBank:

6.737

millones de euros

0,83%

aportación directa + indirecta
(en % PIB español)

Aportación inducida: algunas magnitudes

1.280

millones de euros en compras a proveedores
(97,7% de proveedores nacionales)

+13.467M€

recursos minoristas (+5,2% vs 2013)

+26%

nueva producción de crédito a empresas (vs 2013)



Reestructuración del sistema financiero español: contribución de CaixaBank a la solución de la crisis

CaixaBank ha contribuido al Fondo de Garantía de depósitos (FGD) y a la Sociedad de gestión de activos procedentes de la reestructuración bancaria (Sareb), además de devolver fondos al Fondo de reestructuración ordenada bancaria (FROB). Asimismo, ha tenido un papel activo en el proceso de reestructuración del sector bancario español, integrando con éxito varias entidades sin consumir recursos públicos.

Contribución bruta de CaixaBank desde 2008: 3.530 millones de euros

- FGD: Contribución desde 2008, 1.972 millones de euros
- FROB: Devolución de preferentes BCIV, 977 millones de euros
- Sareb: Entre acciones y deuda subordinada, 581 millones de euros

Papel activo en la reestructuración: adquisiciones

- Banca Cívica (5 cajas)
- Caixa Girona
- BankPime
- Banco de Valencia
- Barclays ES (negocio minorista)





Generación de puestos de trabajo

GRI: G4-DMA, G4-EC1, G4-EC8

CaixaBank emplea a más de 31.000 personas, la gran mayoría (un 99,6%) de las cuales tienen contrato fijo e indefinido. Asimismo, contribuye a la generación de ocupación mediante la difusión del programa Incorpora de la Obra Social, que trabaja para integrar en el mundo laboral a personas en riesgo de exclusión.

La entidad es también una fuente indirecta de generación de empleo debido al efecto multiplicador de sus compras a proveedores. Por otra parte, el consumo de bienes y servicios realizado por los empleados del Grupo y por los empleados de sus proveedores crea ocupación y riqueza en el país, así como también lo hace la financiación que otorga a sus clientes (incluyendo los microcréditos), para el desarrollo de actividades productivas (empleo inducido).

2014: generación de puestos de trabajo

31.210

personas que trabajan en el Grupo CaixaBank

31.757

puestos de trabajo indirectos generados por CaixaBank, a través de la contratación de proveedores*

134.821

puestos de trabajo vinculados a los microcréditos para emprendedores financiados, desde 2007**

86.176

oportunidades de trabajo generadas a través de Incorpora, desde 2006

*Fuente: "la Caixa" Research, a partir del valor añadido de la actividad del Grupo, el PIB español, la ocupación según Contabilidad Nacional y las cifras de productividad por trabajador y en base a tablas input-output.

** Véase el Informe sobre el impacto social de los microcréditos en la web de MicroBank.





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Contribución fiscal del Grupo

GRI: G4-DMA, G4-EC1

La política fiscal de CaixaBank se basa en los principios de responsabilidad, prudencia y transparencia, de conformidad con la legislación vigente.

La entidad considera un deber contribuir, en base a su responsabilidad fiscal, a las finanzas públicas, que proveen de la infraestructura y los servicios públicos imprescindibles para que la sociedad pueda operar de forma efectiva, y posibilitan el progreso y desarrollo social del entorno.

CaixaBank paga impuestos en los lugares en los que opera. En 2014, el banco genera la práctica totalidad de su actividad en España, si bien las sucursales de Polonia y Marruecos suponen un importe total de impuestos pagados y recaudados de aproximadamente 2,5 millones de euros

A efectos meramente informativos, cabe indicar que el resultado después de impuestos del Grupo CaixaBank del ejercicio 2014 ha ascendido a 620 millones de euros.

Sobre la contribución fiscal

Las cifras comprendidas en este apartado no se incluyen en las cuentas anuales de la entidad. A este respecto, las cuentas anuales se han elaborado bajo la perspectiva del gasto en pérdidas y ganancias, mientras que el pago de los impuestos forma parte del estado de flujos de caja. Asimismo, cabe señalar que CaixaBank dispone de créditos fiscales pendientes de aprovechamiento que han impactado en el pago de impuestos presentes y futuros.

Código de buenas prácticas tributarias

CaixaBank ha acordado la adhesión, en el primer trimestre de 2015, al Código de Buenas Prácticas Tributarias del Gobierno español. Esta adhesión es una muestra de su compromiso con el cumplimiento, desarrollo e implementación de buenas prácticas en esta materia.





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

GRI: G4-EC8

Aportación a la Hacienda pública de CaixaBank

Pago de los impuestos y tasas de CaixaBank

Entre ellos, impuestos directos (Impuesto sobre Sociedades, Impuesto sobre la Actividad Económica y sobre la Propiedad), impuestos indirectos (cuotas de IVA no deducibles, ITP-AJD) y las contribuciones a la Seguridad Social (cuota patronal).



Recauda para la Hacienda pública los impuestos y tasas que corresponden a terceros, derivados de su relación económica con CaixaBank

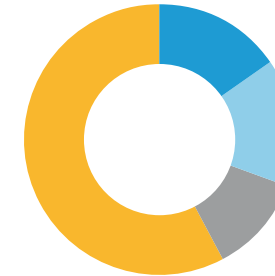
Como las retenciones del IRPF en la nómina y en el abono de intereses y dividendos, la cuota de la Seguridad Social (cuota obrera) o el IVA ingresado en la Agencia Tributaria.



Facilita la recaudación de tasas e impuestos por parte del Estado y las haciendas autonómicas y locales*

Mediante su red de oficinas y cajeros y medios *on-line*.

España: Impuestos pagados y recaudados** (en millones de euros)



Impuestos recaudados	1.576,8
Impuestos directos	551,3
Seguridad social	408,0
Impuestos indirectos	237,3

**2.773,4 millones de euros
de impuestos pagados y recaudados**

*Esta función no se incluye dentro de las cifras informadas, así como tampoco se han considerado los costes asociados a los recursos, medios humanos y materiales que CaixaBank destina a la prestación de este servicio para la sociedad y la Administración Pública en sus diferentes niveles.

** Para la elaboración de dichas magnitudes, se han seguido los criterios establecidos por la OCDE en el "Guidance on Transfer Pricing Documentation and Country-by-Country Reporting."





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

IMPULSO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA

Un año más, CaixaBank ha mantenido el esfuerzo para contribuir a la mejora de la productividad empresarial, la creación de nuevos empleos y la mejora de la calidad de vida de las familias. Para ello, pone a disposición de empresarios autónomos y empresas una amplia oferta de productos y servicios. Además, cuenta con MicroBank, que trabaja para fomentar la actividad productiva y favorecer la inclusión financiera y que en 2014 ha concedido más de 82.500 microcréditos. Asimismo, mantiene una firme apuesta por la innovación a través de los Premios EmprendedorXXI, que han reconocido a 40 empresas, y de cuatro sociedades de capital riesgo, que han invertido en 53 compañías con potencial de crecimiento.

Autónomos y empresas

GRI: G4-EC1, G4-EC8, G4-SO2

Para cualquier país, disponer de un sólido tejido empresarial es indispensable para el desarrollo económico. CaixaBank, con el objetivo de impulsar la productividad y cubrir sus necesidades, pone a su disposición productos y servicios especialmente adaptados tanto a empresarios autónomos como a pequeñas, medianas y grandes empresas.

Durante el ejercicio, CaixaBank ha mantenido el liderazgo en las cuotas de mercado de los principales productos de financiación: total de créditos (14,9%), hipotecas (15,9%) y *factoring* y *confirming* (19,6%). Esta posición

es reflejo del firme compromiso de apoyar los proyectos de sus clientes y el fortalecimiento del tejido productivo.

La cartera de créditos del banco está diversificada y se centra principalmente en la financiación a particulares y pymes. En 2014, Los créditos sobre clientes ascienden a 197.185 millones de euros. Esta cifra ha supuesto un descenso del 4,8% respecto a 2013, pero la evolución positiva del cuarto trimestre (+1,4%) indica que el desapalancamiento de los últimos ejercicios se está estabilizando. En 2014, ha crecido la nueva producción de crédito en un 26%, sustentado por el aumento de la demanda solvente.

2014: financiación a empresas*

188.300

operaciones nuevas (+23% vs 2013)

60.788

millones de euros concedidos (+32% vs 2013)

* Excluyendo sector promotor, Grupo Servihabitat, otras personas jurídicas, sector público y financiación a filiales.

2014: Financiación a autónomos*

70.388

operaciones nuevas (+16,31% vs 2013)

1.466

millones de euros concedidos (+4,72% vs 2013)

*Se han recalculado los datos de 2013 con el objetivo de incluir sólo la financiación con fines empresariales.

** Fuente: Informa y elaboración propia.

Un 32,5% de las pequeñas, medianas y grandes empresas españolas son clientes de CaixaBank**

La cuota de penetración de autónomos es del 31,3% (+141 pb vs 2013)



En la segunda mitad del año, CaixaBank lanzó la iniciativa Plan de estímulo a la inversión, centrada en facilitar la demanda de crédito de nuestros clientes. A final de ejercicio, y en relación con las empresas, la producción de préstamos, cuentas de crédito, sindicados y la variación de la cartera de crédito comercial había aumentado un 48%, una cifra que alcanza el 65% si se comparan las cifras del último trimestre del año.

Durante el ejercicio se lanzó la estrategia comercial CaixaNegocios, con el objetivo de reforzar su relación con comercios, autónomos, profesionales y microempresas, a la que se han adherido 257.700 nuevos clientes. Asimismo, se puso en marcha AgroBank, una nueva línea de negocio creada para reforzar el crecimiento en este segmento con la especialización de cerca de 400 oficinas. En los tres primeros meses desde su lanzamiento se produjeron más de 28.000 altas.

 MÁS INFORMACIÓN EN EL APARTADO 4.1 GESTIÓN ESPECIALIZADA

2014: CaixaNegocios

960

gestores especializados

257.700

altas de negocio

(+61% vs 2013)

31,3%

cuota penetración autónomos

(+1,4% vs 2013)

2014: AgroBank

386

oficinas AgroBank

468

oficinas con especialista

325.000

clientes

28%

cuota de penetración





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

MicroBank, un modelo innovador de banca social

GRI: G4-DMA, G4-HR1, G4-EC8, FS7, FS14

MicroBank es el único banco español especializado en microfinanzas. Desde el año 2007, y a través de la red de oficinas de CaixaBank, da respuesta a diferentes segmentos de población cuyas necesidades financieras no están lo suficientemente cubiertas. Para ello, cuenta con una oferta de productos y servicios adaptados a emprendedores, microempresas, particulares y familias, y promueve la actividad productiva, la creación de ocupación, el autoempleo, el desarrollo personal y familiar y la inclusión financiera.

MicroBank cuenta con un elevado nivel de capitalización y liquidez, con el apoyo de CaixaBank y de instituciones financieras europeas. Asimismo, destaca la calidad de su cartera crediticia: a finales de 2014, la morosidad se mantenía dentro de unos niveles adecuados, con una ratio de 2,07%, inferior a la media del sector en España.

Cada empresa financiada con un microcrédito crea 1,81 puestos de trabajo de media, incluyendo al propio emprendedor, según el *Informe sobre el impacto social de los microcréditos 2013* elaborado por la escuela de negocios Esade y MicroBank. Desde su inicio, MicroBank ha contribuido a la creación o mantenimiento de 134.821 puestos de trabajo.

 ACCESO AL INFORME SOBRE EL IMPACTO SOCIAL DE LOS MICROCRÉDITOS 2014

Microcréditos para todas las necesidades

Para emprendedores

- Microcrédito Emprendedores y Negocios: para profesionales autónomos y microempresas que inicien o amplíen un negocio y para atender sus necesidades de capital circulante.
- Microcrédito social: financia proyectos de autoempleo promovidos por emprendedores con dificultades para acceder al sistema crediticio tradicional y que cuentan con el asesoramiento de alguna de las más de 561 entidades colaboradoras.
- EcoMicrocrédito: inversiones en sectores sostenibles y en productos que impliquen una mejora medioambiental.

Para personas y familias

- Para financiar proyectos vinculados al desarrollo personal y familiar o necesidades derivadas de situaciones puntuales o imprevistas.

Para empresas sociales

- Financia inversiones o capital circulante para el inicio, consolidación o ampliación de la empresa social.

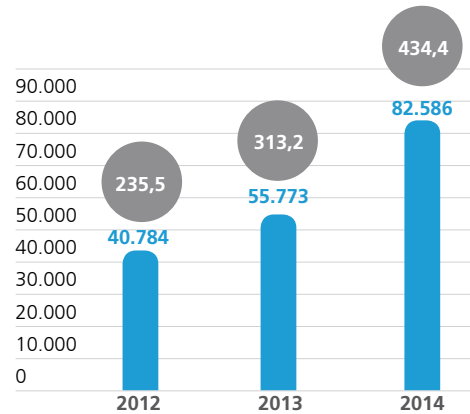
Prendarios

- Para personas con dificultades para acceder a las vías tradicionales de financiación y que aportan como aval una joya de su propiedad.



Evolución de los microcréditos concedidos

GRI: FS6

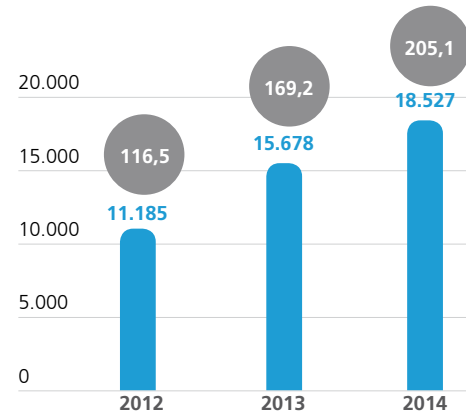


Número

Importe (millones de euros)

+39% importe concedido vs 2013

Evolución de los microcréditos para emprendedores



Número

Importe (millones de euros)

+21% importe concedido vs 2013

MicroBank en 2014

5.260
euros de importe medio operaciones concedidas

11.070
euros de importe medio para
proyectos de emprendedores

671,9
millones de euros cartera viva de créditos
(+ 31% vs 2013)





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Fomento de la iniciativa emprendedora innovadora

GRI: G4-DMA, G4-15, G4-SO1, FS14

A través de Caixa Capital Risc, el Grupo “la Caixa” invierte en las primeras etapas de compañías españolas innovadoras con elevado potencial de crecimiento, en los sectores de la biotecnología y las ciencias de la vida, en las tecnologías de la información y en la comunicación y las nuevas industrias emergentes.

Caixa Capital Risc gestiona siete sociedades de capital riesgo, dotadas mayoritariamente por CaixaBank, con 144 millones de euros:

- Caixa Capital Micro SCR y Caixa Capital Micro II SCR (microempresas de reciente creación con sede en España).
- Caixa Capital Biomed SCR y Caixa Innvierte BioMed II SCR (ciencias de la vida).
- Caixa Capital TIC SCR y Caixa Capital TIC II SCR (tecnologías digitales).
- Caixa Innvierte Industria SCR (pymes con fuerte componente de tecnología e internacionalización).

Caixa Capital Risc

53

empresas en cartera

74

préstamos participativos

Incentivar la visión empresarial

GRI: G4-EC7, G4-EC8, G4-15

Trasladar al mundo empresarial el conocimiento generado en universidades y centros de investigación es un reto clave para cualquier economía, incluyendo la española.

Desde el año 2010 CaixaBank organiza con diferentes instituciones varios programas de creación de empresas en sectores emergentes. Su objetivo es ayudar a los investigadores a constituir con éxito su proyecto empresarial, ya sea como un consorcio con su universidad –una *spin-off*– o de forma independiente.

Los programas incluyen formación sobre gestión empresarial y van dirigidos a varios ámbitos de especial futuro económico, como las ciencias de la vida (BioEmprendedorXXI), las tecnologías limpias (EcoEmprendedorXXI) y el *gaming* (Gamebcn).

Premios EmprendedorXXI

GRI: G4-SO1

Los Premios EmprendedorXXI se crearon en el año 2007 para identificar, reconocer y acompañar a las empresas innovadoras de reciente creación en España que muestren un mayor potencial de crecimiento. Este premio se concede de acuerdo con la Empresa Nacional de Innovación, ENISA, que pertenece al Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

2014: los Premios EmprendedorXXI por categoría

738

participantes en la 8ª edición

Creces

- Para empresas con una trayectoria en el mercado de entre dos y siete años, con resultados relevantes, un ambicioso plan de crecimiento y un equipo con alta capacidad de gestión
- Convocatoria única, estatal: 154 participantes



Emprendes

- Para empresas con menos de dos años de actividad
- Más de 120 entidades organizadoras y colaboradoras
- Convocatoria en dos fases, regional y estatal: 584 participantes



CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD

GRI: G4-DMA, G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1

CaixaBank ha asumido desde su creación uno de los objetivos fundacionales del Grupo “la Caixa”, la contribución al desarrollo social y económico de las personas y los territorios en que está presente. Con este objetivo, colabora estrechamente con la Obra Social “la Caixa” en la difusión e implantación de sus programas.

Para ello, pone a disposición de los objetivos de la Obra Social “la Caixa” su amplia red de oficinas, que cuentan con un espacio destinado a la obra social, con la agenda de actividades del territorio y otras noticias de interés para los clientes.

Asimismo, se fomenta la participación de los empleados y empleadas del banco en las actividades e iniciativas en marcha, como voluntarios, con pequeños donativos o dándolas a conocer entre los clientes a través de su relación diaria.

En 2014, año para el que se dotó un presupuesto de 500 millones de euros en 2013, la suma de todas las actividades, programas e iniciativas impulsadas por la Fundación Bancaria “la Caixa” en el marco de su Obra Social han beneficiado a 9.562.191 personas.





Integración laboral

GRI: G4-EC7-8, G4-SO1

CaixaBank promueve el programa Incorpora, gestionado por la Obra Social “la Caixa”, con el objetivo de fomentar la integración sociolaboral de personas con dificultades especiales para acceder a un empleo y en riesgo de exclusión social. Desde el año 2006, y con 31.207 colaboraciones de empresas, se han generado 86.176 oportunidades laborales para personas con alguna discapacidad, inmigrantes, jóvenes con dificultades para acceder a su primer trabajo o víctimas de la violencia de género.

En el programa colaboran 350 entidades sociales y 817 técnicos, que aplican diversos procesos especializados de inserción. Por su parte, CaixaBank colabora en la difusión del programa a través de su red territorial y detecta oportunidades de contratación para estas personas, organizando jornadas con empresarios.

[MÁS INFORMACIÓN SOBRE INCORPORA](#)

**Más de 86.100
oportunidades
de trabajo generadas
a través de Incorpora**

Programa Incorpora en 2014

18.405
inserciones (+25,7% vs 2013)

69%
personas en riesgo de exclusión

31%
personas con discapacidad

6.966
empresas contratantes (4.436 nuevas en 2014)





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Programas de Vivienda Asequible y Alquiler Solidario

GRI: G4-DMA, G4-EC7, G4-SO1-2, FS7

La Fundación Bancaria “la Caixa” cuenta con el programa de Vivienda Asequible desde el año 2005, para facilitar el acceso a la vivienda a diversos colectivos como jóvenes, personas mayores o familias. CaixaBank, a través de su red de oficinas, colabora en su difusión con el objetivo de llegar al mayor número de personas.

El programa de Alquiler Solidario, que se puso en marcha en el año 2011, orientado a personas con una menor capacidad económica como consecuencia de la crisis, se ha ampliado en 2.000 viviendas más durante el año 2014, llegando a las 6.000 viviendas, repartidas por todo el Estado.

En el caso del programa de Alquiler Solidario Descentralizado, las delegaciones territoriales de CaixaBank pueden gestionar el alquiler de hasta 4.000 viviendas. Estas viviendas se destinan a personas que han sufrido un proceso de ejecución hipotecaria por el que se han visto desposeídas de su vivienda habitual y desean permanecer en ella, y también a buscar una solución para aquellos casos de dación en pago que lo requieran. Este programa está también abierto a otros casos derivados por los mediadores, personas que intermedian entre la entidad y los deudores, en los que hay un interés social.

Hasta el 2014, se han recibido 427.052 solicitudes en todo el Estado, tanto para el programa de Vivienda Asequible como para el de Alquiler Solidario.

La prioridad de CaixaBank es que los clientes con dificultades para pagar las cuotas de sus préstamos hipotecarios puedan mantener su vivienda. Por ello, cuenta desde 2009 con un Plan de Ayudas para la Prevención de Insolvencias y actúa de forma anticipada, escuchando activamente a los clientes y ofreciéndoles soluciones viables que se ajusten a sus necesidades.

 **MÁS INFORMACIÓN**

Vivienda Asequible y Alquiler Solidario

Vivienda Asequible, desde 2005

- Para facilitar el acceso a la vivienda a jóvenes, personas mayores y familias.
- Viviendas situadas en todo el territorio estatal y con adjudicación mediante sorteo público.
- Renta mensual de 190-350 euros para jóvenes y mayores y 300-500 euros para familias.

3.936 viviendas entregadas

+

Alquiler Solidario, desde 2011

- Para personas que han visto afectados sus ingresos a raíz de la crisis actual.
- Renta mensual máxima de 300 euros, subvencionada en un 50% por la Obra Social “la Caixa”: renta final máxima de 150 euros.

4.798 viviendas con contrato formalizado

+

Alquiler Solidario Descentralizado, desde 2012

- Para personas que han sufrido una ejecución hipotecaria o han realizado una dación en pago.
- Contratos a tres o cinco años, con subvención de la Obra Social durante los dos primeros durante un máximo del 50% de la cuota.

3.698 viviendas con contrato formalizado

Más de 12.400 viviendas de alquiler subvencionado con participación de la Obra Social “la Caixa” en 2014



Medidas de ayuda para titulares de préstamos hipotecarios con dificultades económicas

GRI: G4-DMA, G4-EC7, G4-EC8 G4-SO1, G4-SO2, FS8, FS14

En el año 2009, CaixaBank lanzó el Plan de Ayudas para la Prevención de Insolvencias, con el objetivo de ayudar a los clientes con dificultades para pagar las cuotas de la hipoteca de su vivienda habitual. Este plan contemplaba diferentes medidas para adaptar las cuotas a la renta disponible de aquellas personas que se encuentran con dificultades económicas de carácter coyuntural. Desde su puesta en marcha y hasta finales de 2014, el plan acumula más de 421.000 ayudas a las familias.

El banco trata de ofrecer soluciones para no llegar al desahucio o a la dación en pago, que suponen para el cliente la pérdida de su propiedad. Con este objetivo, CaixaBank se ha convertido en la primera entidad del mercado español en crear un equipo especializado en ofrecer soluciones que se adapten a cada situación.

Servicio de Asesoría al Cliente Hipotecario (SACH)

CaixaBank cuenta, desde el año 2013, con un servicio de atención para clientes cuya vivienda esté afectada por una demanda de ejecución hipotecaria.

 MÁS INFORMACIÓN EN EL APARTADO EXCELENCIA





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Plan de ayudas para particulares con hipoteca

GRI: G4-EC7, G4-EC8

El plan se creó para aquellas familias que han ido cumpliendo sus compromisos financieros pero que pueden sufrir riesgo de impago temporal por situaciones de paro de alguno de los titulares, enfermedad, reducción temporal de sus ingresos u otras circunstancias de carácter coyuntural.

Las medidas de ayuda se concretan en distintas propuestas que se ajustan a las necesidades de cada cliente y que tienen como objetivo reestructurar la carga hipotecaria de la vivienda habitual. Asimismo, se podría constituir una segunda hipoteca o realizar nuevas disposiciones de la Hipoteca Abierta para atender el pago de las cuotas.

En el caso de que no se pueda refinanciar la hipoteca, podría ofrecerse una dación en pago para liquidar la deuda del cliente y evitar los procedimientos judiciales. La dación en pago supone la entrega de la vivienda a cambio de cancelar la totalidad de la deuda. En CaixaBank, puede incluir la opción de alquiler, en que el cliente continúa en la vivienda con un alquiler adaptado a sus circunstancias.

En casos extremos, con situaciones de graves minusvalías físicas o psíquicas o riesgo de exclusión social, la Obra Social "la Caixa" puede, una vez estudiado el caso, subvencionar una parte del alquiler durante un periodo de tiempo.

Además, CaixaBank, a través de los programas de alquiler solidario, pone 8.598 viviendas de alquiler subvencionado por la Obra Social "la Caixa" a disposición de las personas que han visto reducidos sus ingresos como consecuencia de la crisis o que han efectuado una dación en pago.

Plan de ayudas

5.585

daciones en 2014

20.103

daciones (acumuladas años 2009-2014)

67%

contrato alquiler asociado

8.598

viviendas sociales entregadas

1.323.806

hipotecas personas físicas en cartera (a 31 diciembre)

**Más de 421.000 medidas
de ayuda desde 2009***



* Número de acciones vigentes y canceladas, recalculadas en 2014. Un mismo contrato puede haber sido objeto de diferentes acciones. Por tanto, pueden existir duplicidades.



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Otras iniciativas

GRI: G4-EC7

- Desde 2012 CaixaBank está adherido al **Código de Buenas Prácticas** para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual del Gobierno español. El Código atiende a uno de los objetivos fundacionales de la entidad: su tradicional lucha contra la exclusión social y financiera.

Este Código está destinado a la protección de las familias en riesgo de exclusión social debido a que todos sus miembros estén en paro y cuya cuota hipotecaria supere el 50% de los ingresos netos del conjunto de la unidad familiar, entre otros criterios.

- Es firmante desde 2012 del **convenio de mediación con la Generalitat de Catalunya** para evitar desahucios. Su objetivo es impulsar los procesos de mediación previos para evitar las ejecuciones hipotecarias en los casos de impagos por dificultades económicas.
- Ha alquilado 1.447 viviendas aportadas al **Fondo Social de Viviendas (FSV)**, una cifra que supera ampliamente el número de viviendas asignadas por el FSV al Grupo CaixaBank (943).

Estas viviendas están destinadas a familias desalojadas tras una demanda de ejecución por impago de un préstamo hipotecario y que se encuentren en un supuesto de especial vulnerabilidad. En la entidad, y dado el escaso número de ejecuciones que responde a la voluntad de la entidad de evitar dichos casos, las viviendas se pondrán también a disposición de familias que hayan perdido su vivienda por una ejecución de otras entidades.

Asimismo, cabe la posibilidad de que estos alquileres también sean subvencionados dentro de los programas de la entidad.

A finales de 2014, los diferentes programas de acceso a una vivienda social del Grupo “la Caixa” contaban con más de 26.300 pisos a disposición de los colectivos con menos recursos con precios inferiores a los de mercado.





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Impulso a la vacunación infantil

GRI: G4-15, G4-EC7

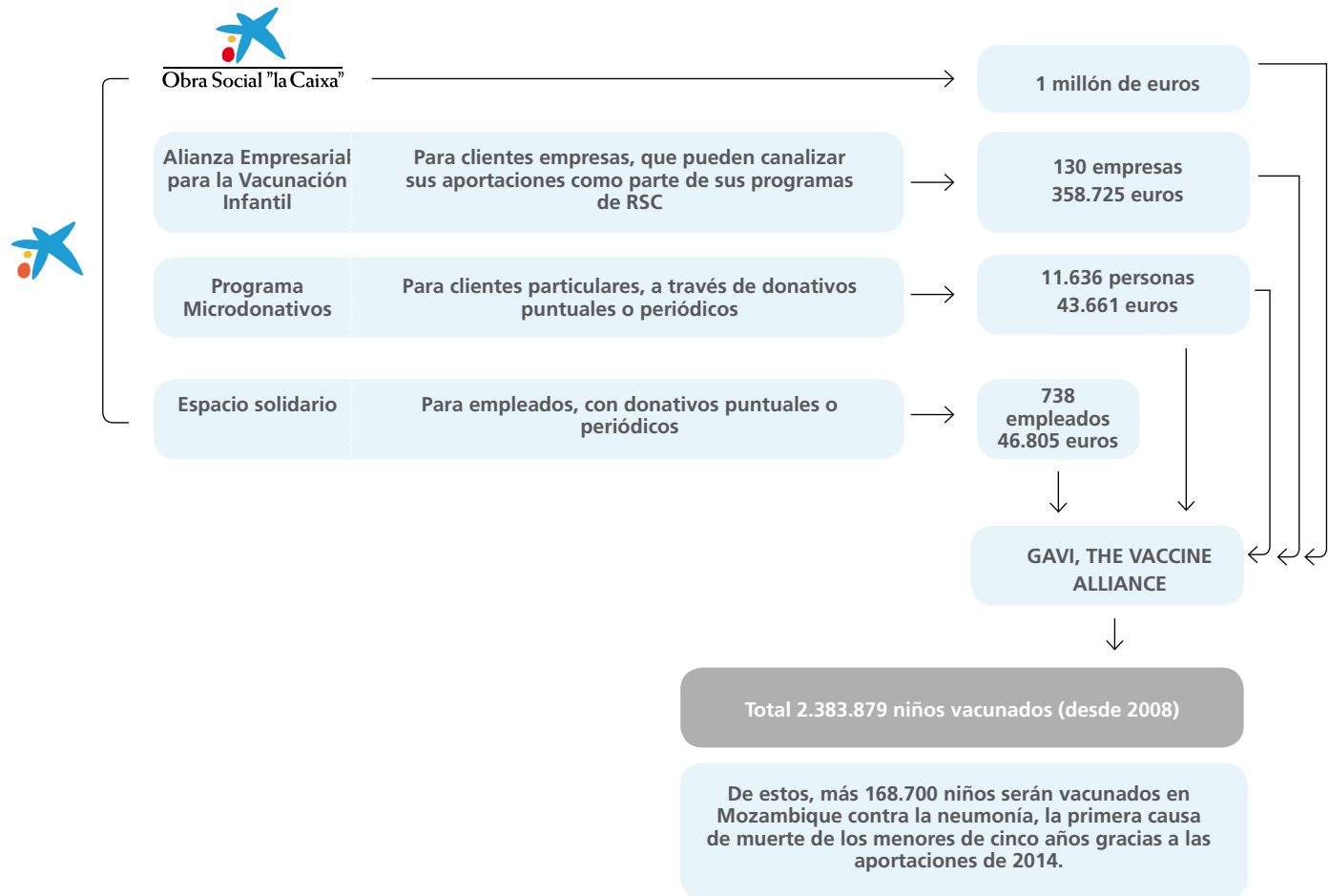
El Grupo “la Caixa” colabora con Gavi, the Vaccine Alliance, una organización internacional creada en el año 2000 para mejorar el acceso a la vacunación de los niños que viven en los países más pobres del mundo. Hasta 2013, Gavi ha contribuido a vacunar a más de 440 millones de niños, con lo que se han evitado 6 millones de muertes prematuras según cálculos de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

El Grupo “la Caixa”, a través de su Obra Social, es uno de los principales socios privados de Gavi en Europa. Desde 2008, el Grupo promueve la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil. A través de esta Alianza, CaixaBank ofrece a las empresas españolas la oportunidad de colaborar, como parte de sus programas de responsabilidad social, con este proyecto que facilita el acceso a la inmunización y la protección de la salud de la población.

El banco lleva a cabo diversas campañas de difusión para dar a conocer la iniciativa entre el mayor número posible de empresas españolas, con el apoyo de Banca de Empresas, Banca Corporativa y CaixaRenting. Por su parte, el Área Internacional de la Obra Social “la Caixa” realiza el seguimiento del proyecto garantizando que todas las aportaciones se destinan íntegramente a la vacunación infantil.

Desde octubre de 2014, el Instituto de Salud Global de Barcelona (ISGlobal), del que la Obra Social “la Caixa” es socio fundador, se ha sumado como colaborador estratégico a la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil. El objetivo del ISGlobal es mejorar la salud y el desarrollo de las poblaciones más vulnerables a través de la generación, gestión, transmisión y aplicación del conocimiento.

Alianza empresarial para la Vacunación infantil de la Obra Social “la Caixa” en colaboración con Gavi





Un equipo solidario

GRI: G4-EC7

El programa de Voluntarios "la Caixa" nació en 2005 para canalizar la expresión de las inquietudes solidarias y altruistas de las personas que forman parte de la entidad. Entre las actividades que se llevan a cabo, destacan especialmente aquellas vinculadas a los programas de la Fundación Bancaria "la Caixa", que aporta su conocimiento y experiencia.

Durante 2014 se ha puesto en marcha un nuevo portal de Voluntarios, que les permite conocer mejor las actividades en que pueden participar, medir el impacto de las mismas y dar a conocer los éxitos del programa a los grupos de interés.

 MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL VOLUNTARIADO

Campaña de recogida de alimentos "No sabes qué es el hambre hasta que pasas hambre"

La campaña ha conseguido la captación de 550 toneladas de alimentos, gracias a la colaboración y aportaciones de los empleados de "la Caixa", las empresas de producción y transformación de alimentos básicos y de los clientes de la entidad. Los voluntarios de "la Caixa" se encargaron del traslado de todos estos alimentos a los puntos de destino.

El voluntariado en 2014

40

asociaciones

6.214

voluntarios

40

voluntarios en proyectos de
cooperación internacional

1.185

acciones de voluntariado

148.111

beneficiarios





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

HACIA UNA ECONOMÍA SOSTENIBLE



1, 7, 8, 9

La entidad gestiona el negocio, sus proyectos, productos y servicios en el marco de su compromiso con el respeto y la protección del entorno y las personas. Con este objetivo, fomenta la financiación de proyectos que contribuyan a mejorar la eficiencia energética y a alcanzar una mayor sostenibilidad ambiental a largo plazo. En 2014, ha destinado 9 millones de euros a financiar proyectos eficientes. Además, trabaja para extender la responsabilidad corporativa a su cadena de valor e impulsar la inversión socialmente responsable.

ecoFinanciación

GRI: G4-DMA, G4-EN7, G4-EN19, G4-EN27, FS8

CaixaBank ha desarrollado diversas líneas de financiación para dar apoyo a los proyectos más respetuosos con el medio ambiente y que contribuyan a prevenir, mitigar y dar respuesta al cambio climático. Asimismo, y a través de MicroBank, dispone de una línea de ecoMicrocréditos y pone a disposición de los clientes la Cuenta Verde, que permite colaborar con la conservación del medio ambiente.

ACCESO A LA INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE RIESGOS SOCIALES Y AMBIENTALES EN LA FINANCIACIÓN DE PROYECTOS

ecoFinanciación en 2014*

ECOPRÉSTAMOS

Para la compra de vehículos y electrodomésticos más respetuosos con el entorno y para la rehabilitación de viviendas con el objetivo de mejorar la eficiencia energética.

Más de 2.500 operaciones
5,2 millones de euros concedidos

+

ECOFINANCIACIÓN PARA EL SECTOR AGRARIO

Para proyectos agrarios de desarrollo sostenible, relacionados con la eficiencia energética y el uso del agua, la agricultura ecológica, las energías renovables, la gestión de residuos o el desarrollo del entorno rural.

33 operaciones
Cerca de 1 millón de euros concedidos

+

ECOMICROCRÉDITOS

Personales, para inversiones que mejoren la eficiencia en el consumo de recursos o reduzcan el impacto en el medioambiente.

1.152 operaciones
Más de 1,9 millones de euros concedidos

Para negocios, destinados a las inversiones o circulante de negocios de autónomos o microempresas que produzcan o comercialicen productos o servicios ecológicos, como el ecoturismo, la producción y distribución de productos sostenibles, el reciclaje o tratamiento de residuos, etc.

115 operaciones
Más de 900.000 euros concedidos

CUENTAS VERDES

A través de la Cuenta Verde, MicroBank colabora con WWF (World Wild Fund) en la conservación del medio ambiente y en el desarrollo sostenible mediante aportaciones económicas al programa de reforestación de la ONG.

25.791 cuentas verdes constituidas

*Últimos datos disponibles (marzo 2015).



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Gestión ambiental en CaixaBank

GRI: G4-DMA, G4-EN19, G4-EN27

El Comité de Medio Ambiente gestiona la política ambiental de CaixaBank, certificada según la norma ISO 14001 y el reglamento europeo 1221/2009 EMAS. Estas certificaciones se revalidan anualmente, su perímetro comprende los Servicios Centrales y el desarrollo de productos y servicios financieros.

Contar con un sistema de gestión ambiental certificado garantiza a nuestros grupos de interés el cumplimiento de los compromisos ambientales voluntarios y de la legislación vigente, siempre con el objetivo de mejora continua y de excelencia en el servicio a los clientes.

ACCESO A LA POLÍTICA AMBIENTAL

CaixaBank participa en el Carbon Disclosure Project (CDP) desde 2012. Cabe destacar la puntuación obtenida en 2014, un 98A, la mayor de todo el sector financiero español y que ha supuesto la inclusión de la entidad en los índices Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI), que reconoce la transparencia y la calidad de su información en cambio climático, y el Carbon Performance Leadership Index (CPLI), gracias a las acciones llevadas a cabo para reducir su huella de carbono.

MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN AMBIENTAL DE CAIXABANK

CaixaBank, líder en el sector financiero español según el Carbon Disclosure Leadership Index

Impulso a los coches más eficientes

GRI: G4-EN19 y FS8

CaixaRenting promueve la comercialización de automóviles de consumo eficiente en cuanto a emisiones de CO₂, así como de tecnología híbrida y eléctrica a través de campañas publicitarias. En 2014 ha lanzado 61 campañas, en las que un 65% de los vehículos incluidos emitían bajos niveles de CO₂.

Además, ha desarrollado un plan de acción para impulsar el Plan PIMA Aire del Gobierno español, que fomenta la renovación del parque automovilístico y su sustitución por vehículos más respetuosos con el medio ambiente.





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

2014: Ejes de la gestión ambiental en CaixaBank

MEDIR LA HUELLA AMBIENTAL

- En 2014, por cuarto año consecutivo, se ha realizado un inventario de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por la actividad de CaixaBank, para así calcular su huella de carbono y establecer acciones para minimizarla.
- La huella de carbono se hace pública a través de la web de la entidad.
- Los resultados obtenidos permiten dar respuesta a los cuestionarios de indicadores de sostenibilidad como el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) o el CDP.

MINIMIZAR EL IMPACTO AMBIENTAL

- El proveedor de CaixaBank, Gas Natural Fenosa, se ha comprometido a certificar que el 100% de la energía suministrada, un 97% del consumo eléctrico total, provino de fuentes renovables o cogeneración.
- El consumo se ha reducido en un 7% respecto al año anterior.
- El 99% del papel consumido es reciclado.
- Renovación de la web ecoCaixa, que incluye la oferta de productos y servicios “verdes” de CaixaBank.
- Fomento del uso de la banca *on-line* y del *Ready to Buy* con más de 109.800 operaciones firmadas *on-line* (+20% vs 2013).
- Impulso, a través de la Obra Social “la Caixa”, de proyectos como Ciudad Ciencia o Climadat.

COMPENSAR LAS EMISIONES GENERADAS

- En 2014 se han compensado las 658 t de emisiones de CO₂ generadas en 2013 por la actividad llevada a cabo en el edificio de Servicios Centrales de Barcelona a través de la participación en un proyecto de energía eólica en Colombia.
- La sede en Barcelona de los Servicios Centrales es un edificio “cero emisiones”.

Acceso a

- HUELLA AMBIENTAL
- RESULTADOS CDP
- MEDIO AMBIENTE DE LA OBRA SOCIAL
- ECOCAIXA



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Inversión Socialmente Responsable (ISR)

GRI: G4-DMA, G4-15, G4-EN27, G4-HR1, G4-EC8, FS7-8, FS10

Una estrategia de inversión que considere criterios éticos, sociales, ambientales y de buen gobierno para determinar su universo inversor permite conjugar sostenibilidad y rentabilidad.

En este sentido, CaixaBank cuenta en su cartera de productos con dos fondos específicos y, por otra parte, su compañía de seguros y gestora de inversiones, VidaCaixa, gestiona todas sus inversiones de acuerdo con los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (UNPRI).

Fondos de inversión

CaixaBank comercializa, con el impulso de MicroBank:

- El MicroBank Fondo Ecológico, desde 2013, un fondo no garantizado de renta variable internacional que invierte en una selección de los fondos ecológicamente responsables (energías renovables, tratamiento de agua, control de la contaminación, etc.).
- El MicroBank Fondo Ético, desde 2011, un fondo mixto, ético y solidario que integra la búsqueda de rentabilidad con criterios vinculados a la responsabilidad social e invierte en compañías sostenibles y excluye a determinados sectores como el armamentístico y a empresas que vulneran los derechos humanos.

Adicionalmente, el fondo tiene un componente solidario, ya que cede el 25% de la comisión de gestión a organizaciones no lucrativas; por su parte, la Fundación Bancaria "la Caixa" aporta un importe equivalente para un proyecto de cooperación internacional.

MicroBank Fondo Ético

1.670

participes

23,47

millones de euros de volumen

0,08%

del total de fondos gestionados

49.773

euros cedidos a la comisión de gestión

MicroBank Fondo Ecológico

581

participes

4,55

millones de euros de volumen

0,02%

del total de fondos gestionados

Principios de los Bonos Verdes (Green Bond Principles)

G4-DMA

A finales de 2014, CaixaBank ha aprobado la adopción, en 2015, de los Principios de los Bonos Verdes como entidad colocadora (en calidad de observadora). Estas directrices, voluntarias, tienen como objetivo fomentar la captación de capitales y la inversión destinadas exclusivamente a proyectos de mitigación y adaptación al cambio climático, y otras actividades beneficiosas para el medio ambiente

MÁS INFORMACIÓN SOBRE LOS PRINCIPIOS



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (UNPRI)

GRI: G4-DMA, G4-15, FS10, G4-EC8

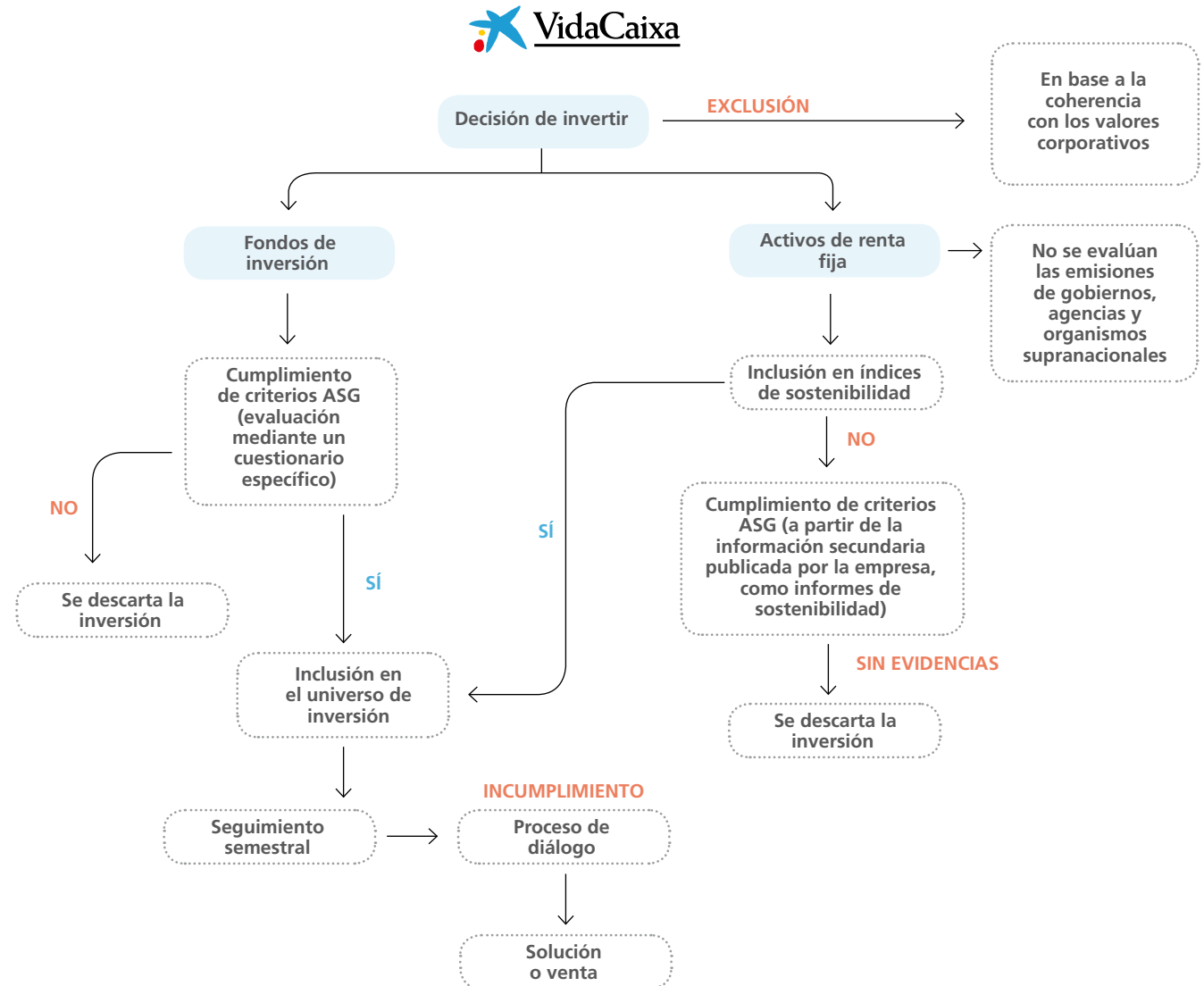
VidaCaixa, la compañía de seguros y gestora de pensiones de CaixaBank, está adherida desde 2009 a los UNPRI. De forma coherente, gestiona sus inversiones –más de 44.253 millones de euros– de acuerdo con criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG). Para ello, cuenta con un procedimiento interno que varía según se trate de una inversión en un fondo de inversión o en un activo de renta fija. A este respecto, cabe señalar que se considera que cumplen con los criterios ASG todas las inversiones de renta fija emitida por gobiernos, agencias y organismos supranacionales de países de la OCDE.

VidaCaixa promueve activamente estos principios entre sus clientes, proveedores y gestores de inversión. Con este fin, se imparten sesiones de formación a clientes y potenciales clientes del segmento de empresas e instituciones públicas. VidaCaixa es también la entidad gestora del fondo de pensiones de los empleados y empleadas del Grupo "la Caixa", fondo adherido a los UNPRI desde el año 2008. A final de año, el fondo había invertido 4.067 millones de euros.

Política de financiación del sector armamentístico

CaixaBank, de acuerdo con su Código de Valores Éticos y Principios de Actuación y sus valores corporativos, no participará en operaciones de financiación o exportación de material bélico de uso militar. La entidad excluye también cualquier tipo de relación comercial con empresas relacionadas con la producción o comercialización de minas antipersona y/o bombas de fragmentación.

Aplicación en el proceso de gestión de inversiones





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

QUÉ HACEMOS
CÓMO LO HACEMOS
POR QUÉ LO HACEMOS

Compras responsables

GRI: G4-12, G4-DMA, G4-HR4, G4-HR9, G4-56, G4-LA14, G4-LA15

Para CaixaBank, la gestión responsable de la cadena de valor debe garantizar la transparencia y el rigor en la relación con los proveedores. Asimismo, la apuesta por la sostenibilidad favorece la mejora de la eficiencia y la racionalización de costes.

A este respecto, CaixaBank, sus empresas filiales y el resto de empresas del Grupo “la Caixa” incluyen 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.

Desde 2013, los potenciales proveedores deben registrarse en el Portal de Proveedores del Grupo “la Caixa” para ofrecer sus productos y servicios. Antes, deben aceptar los Criterios éticos, sociales y medioambientales para proveedores del Grupo. Asimismo, deben aportar la información sobre certificados ambientales y laborales de que dispongan.

 ACCESO AL PORTAL DE PROVEEDORES
 ACCESO A LOS CRITERIOS ÉTICOS, SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES PARA PROVEEDORES DEL GRUPO

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.

PromoCaixa, la empresa filial del Grupo que gestiona el material promocional, ha finalizado en 2014 seis auditorías a proveedores que fabrican productos exclusivos para CaixaBank y otras empresas del Grupo que están situados en China. En tres de ellas se detectaron anomalías, de las cuales dos fueron rectificadas *a posteriori* y una fue declarada no apta. Como consecuencia, en este último caso se buscó una alternativa de producción nacional.



5 GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS

5.1 Gestión global del riesgo

5.2 Gestión del riesgo de crédito

5.3 Gestión del riesgo de mercado

5.4 Gestión del riesgo estructural de tipos

5.5 Gestión del riesgo de liquidez

5.6 Gestión del riesgo operacional

5.7 Gestión del riesgo de cumplimiento

5.8 Gestión del riesgo reputacional

5.9 Gestión del riesgo actuarial

5.10 Gestión del riesgo legal y regulatorio

5.11 Gestión del riesgo de situación de recursos propios

5.12 Control de los riesgos





CAIXABANK EN 2014
CARTAS
NUESTRA IDENTIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO
LÍNEAS ESTRATÉGICAS

CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
ANEXOS

GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO
RIESGO DE CRÉDITO
RIESGO DE MERCADO
RIESGO ESTRUCTURAL DE TIPOS
RIESGO DE LIQUIDEZ
RIESGO OPERACIONAL
RIESGO DE CUMPLIMIENTO
RIESGO REPUTACIONAL
RIESGO ACTUARIAL
RIESGO LEGAL Y REGULATORIO
RIESGO DE SITUACIÓN DE RECURSOS PROPIOS
CONTROL DE LOS RIESGOS

[5.1 Gestión global del riesgo]



1, 7

GRI: G4-2, G4-14, G4-DMA

En CaixaBank, los riesgos se gestionan con el objetivo de optimizar la relación entre rentabilidad y riesgo y mantener al Grupo como uno de los más sólidos del mercado español. Con este objetivo, se identifican, miden y valoran los riesgos y se consideran en la toma de decisiones de negocio, siempre dentro del marco de apetito al riesgo aprobado y potenciando la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

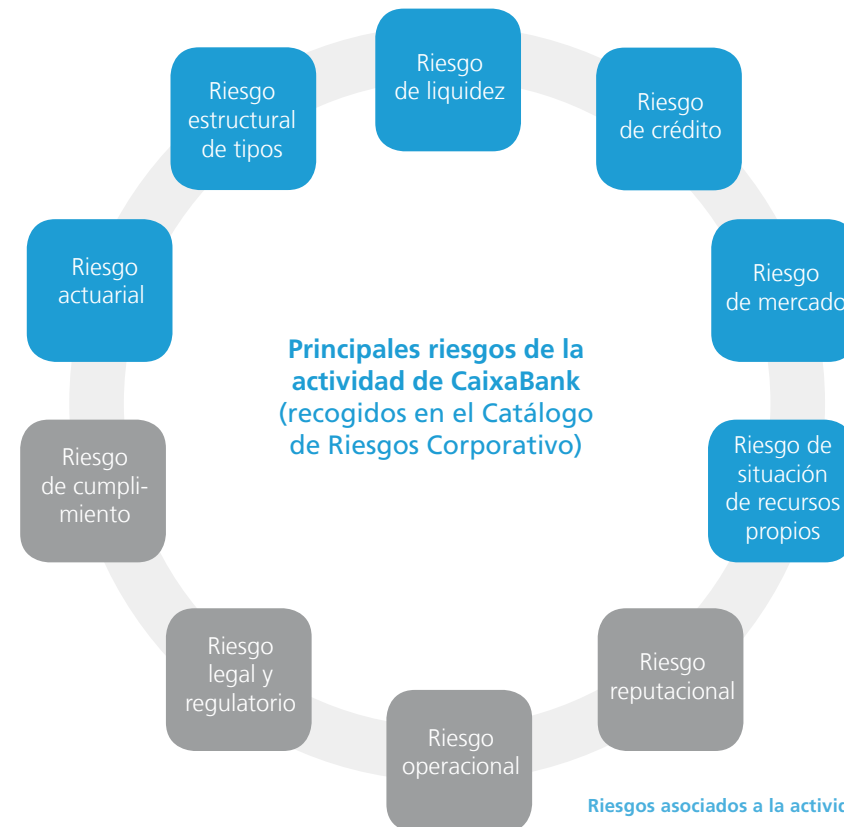
CaixaBank mide los riesgos siguiendo las metodologías más avanzadas recomendadas por el Comité de Basilea, revisadas y validadas por el Banco de España, bajo la tutela del Banco Central Europeo (BCE), y alineadas con las mejores prácticas de mercado.

A este respecto, en octubre de 2014 se publicaron los resultados oficiales de la evaluación global de la banca europea realizada por el Banco Central Europeo con la colaboración de la Autoridad Bancaria Europea (EBA): el Grupo "la Caixa" superó el ejercicio con holgura.

MÁS INFORMACIÓN EN: APARTADO 6.5 "GESTIÓN DEL CAPITAL" DENTRO DE RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2014

La entidad cuenta con un modelo de gestión basado en delegaciones, en función del importe de las operaciones y de las variables fundamentales de riesgo, que permite cuantificar los riesgos a través de escenarios de consumo de capital y pérdida esperada.

Asimismo, los responsables de la gestión, seguimiento y control de los riesgos son autónomos respecto de las áreas tomadoras del riesgo, de forma que se refuerza su independencia.





CAIXABANK EN 2014
CARTAS
NUESTRA IDENTIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO
LÍNEAS ESTRATÉGICAS

CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
ANEXOS

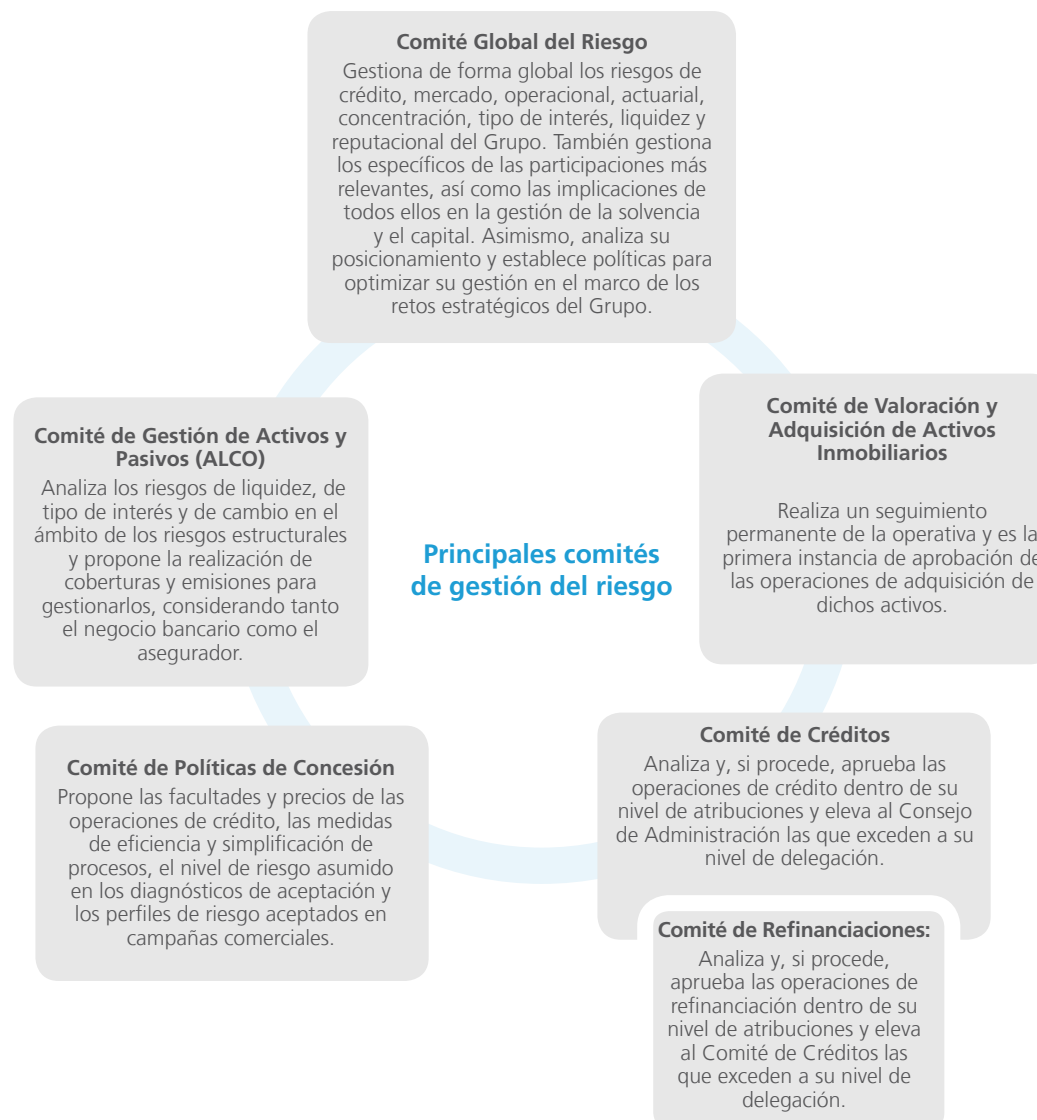
GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO
RIESGO DE CRÉDITO
RIESGO DE MERCADO
RIESGO ESTRUCTURAL DE TIPOS
RIESGO DE LIQUIDEZ
RIESGO OPERACIONAL
RIESGO DE CUMPLIMIENTO
RIESGO REPUTACIONAL
RIESGO ACTUARIAL
RIESGO LEGAL Y REGULATORIO
RIESGO DE SITUACIÓN DE RECURSOS PROPIOS
CONTROL DE LOS RIESGOS

Estructura y organización

El **Consejo de Administración** de CaixaBank es el órgano que determina la política de riesgo del Grupo. Delega sus atribuciones en la **Alta Dirección**, que ha configurado diversos comités de gestión del riesgo.

En 2014, se ha reforzado la estructura de gobierno del Grupo con la creación de la **Comisión de Riesgos**. Su principal función es la de proponer al Consejo la política de riesgos de CaixaBank. Además, vela por que las actuaciones de CaixaBank sean consistentes con el nivel de tolerancia al riesgo definido. Para ello, establece y revisa sistemáticamente los límites globales a las principales exposiciones de riesgo.

Asimismo, CaixaBank cuenta con una **Dirección General** responsable de los riesgos de todo el Grupo. Sus objetivos son identificar, valorar e integrar las diferentes exposiciones, así como la rentabilidad ajustada al riesgo de cada ámbito de actividad, desde una perspectiva global del Grupo CaixaBank y de acuerdo con su estrategia de gestión. De ella depende la **Dirección Corporativa de Gestión Global del Riesgo**: una unidad independiente de control global, responsable de tutelar la sanidad del activo y los mecanismos de solvencia y garantía.





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO
RIESGO DE CRÉDITO
RIESGO DE MERCADO
RIESGO ESTRUCTURAL DE TIPOS
RIESGO DE LIQUIDEZ
RIESGO OPERACIONAL
RIESGO DE CUMPLIMIENTO
RIESGO REPUTACIONAL
RIESGO ACTUARIAL
RIESGO LEGAL Y REGULATORIO
RIESGO DE SITUACIÓN DE RECURSOS PROPIOS
CONTROL DE LOS RIESGOS

Marco de Apetito al Riesgo

En 2014, el Grupo ha formalizado su Marco de Apetito al Riesgo: el Consejo de Administración ha determinado la tipología y los umbrales de riesgo aceptables en la consecución de los objetivos estratégicos.

Esta herramienta está en línea con las recomendaciones emitidas por los reguladores y organismos consultivos del sector financiero y con las mejores prácticas del sector financiero.

A este respecto, incluye métricas y palancas de gestión para la gestión eficaz y coherente del negocio y de los riesgos, englobadas en cuatro dimensiones prioritarias relativas a los riesgos más relevantes, recogidos en el Catálogo de Riesgos Corporativo, que pueden afectar a la entidad:

- Protección ante pérdidas
- Liquidez y financiación estable y diversificada
- Adecuada composición de negocio
- Cumplimiento de los máximos estándares normativos y éticos, con un compromiso estructural por la excelencia operativa

 MÁS INFORMACIÓN EN [APARTADO 5.12 CONTROL DE LOS RIESGOS](#).

Cultura de Riesgos

En el sector bancario, es imprescindible que directivos y responsables de negocio consideren el impacto a largo plazo de las decisiones comerciales. Esta buena práctica se ha convertido en exigencia y estándar de buena gestión para reguladores y otros organismos influyentes en el sector bancario, como son el Comité de Basilea y el *Financial Stability Board*.

A este respecto, CaixaBank cuenta con una cultura de riesgo consolidada. Cabe destacar que, desde el año 2011, la evaluación de los candidatos a ascender o consolidarse en puestos de responsabilidad toma en consideración, entre otros aspectos, la calidad de la gestión del riesgo de crédito realizada por parte de empleados específicos de la red de oficinas, de las direcciones territoriales y de los segmentos de negocio.

Principios generales de gestión del riesgo

Aprobados por el Consejo de Administración

- El Consejo de Administración es el responsable último.
- El perfil de riesgo objetivo es medio-bajo.
- La gestión del riesgo corresponde a toda la organización e incluye el ciclo completo de las operaciones.
- La función de riesgos es independiente de las unidades de negocio y operativas.
- La concesión, basada en la capacidad de devolución del titular, tiene en cuenta la obtención de una rentabilidad adecuada.
- Los criterios y las herramientas utilizados son homogéneos en toda la organización.
- La medición y el análisis de los riesgos se realizan con herramientas y métodos avanzados, de acuerdo con las mejores prácticas del sector y con recursos humanos y técnicos adecuados en número y calidad.

 MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO EN LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS E INFORME DE GESTIÓN 2014



[5.2 Gestión del riesgo de crédito]



1, 2

El riesgo de crédito se refiere a la pérdida de valor de los activos del Grupo CaixaBank frente a una contrapartida por el deterioro de la capacidad de la misma para hacer frente a sus compromisos.

Organización y procesos de concesión del crédito

A lo largo de 2014:

- Se han implantado nuevos modelos de gestión para la mejora continua del poder predictivo de las herramientas utilizadas para la gestión del riesgo de crédito. Adicionalmente, se trabaja para conseguir el máximo nivel de cobertura del *rating* interno a través de la actualización periódica de los estados financieros y la información cualitativa de las empresas clientes. Cabe destacar que se han revisado las calificaciones de la práctica totalidad de la cartera de financiación especializada.
- Se han racionalizado las políticas de riesgo para ganar eficiencia en los procesos de admisión. Estas medidas han permitido ampliar las operaciones que pueden ser sancionadas en la oficina, manteniendo el mismo nivel de control del riesgo.
- Se ha desarrollado y desplegado la herramienta RAR, que permite conocer y gestionar la rentabilidad ajustada a riesgo de los clientes y carteras. De este modo, se consigue un mayor control del equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo.
- Se ha ampliado la oferta comercial con CaixaNegocios, que ofrece productos específicos con el precio bonificado en función de la vinculación del cliente.

Concesión de crédito

En base a un sistema de delegación de facultades:

- Para particulares y grandes empresas: con importes máximos por garantía y cliente o grupo, además del coste del riesgo en el caso de particulares.
- Para el resto de segmentos de empresas: con límites de pérdida esperada a nivel de cliente o grupo económico.

Facultades determinadas por:

- La calidad crediticia del acreditado.
- Los parámetros de riesgo.



Donde el precio de las operaciones se determina mediante:

- Herramientas de *pricing* integradas en el sistema de solicitudes (con cobertura adecuada de la prima de riesgo).
- Herramienta Rentabilidad Ajustada a Riesgo (RAR).

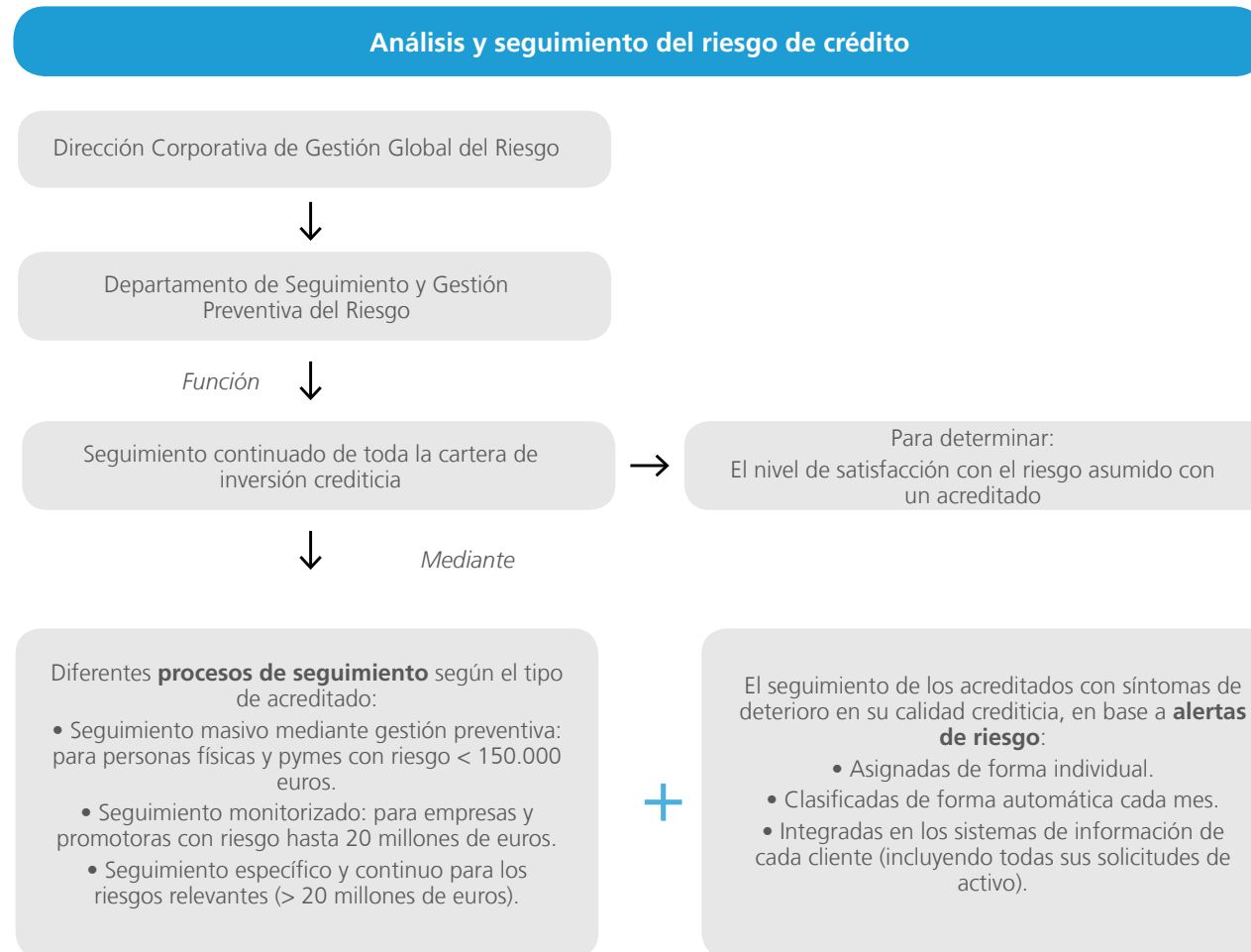


CAIXABANK EN 2014
CARTAS
NUESTRA IDENTIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO
LÍNEAS ESTRATÉGICAS

CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
ANEXOS

GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO
RIESGO DE CRÉDITO
RIESGO DE MERCADO
RIESGO ESTRUCTURAL DE TIPOS
RIESGO DE LIQUIDEZ
RIESGO OPERACIONAL
RIESGO DE CUMPLIMIENTO
RIESGO REPUTACIONAL
RIESGO ACTUARIAL
RIESGO LEGAL Y REGULATORIO
RIESGO DE SITUACIÓN DE RECURSOS PROPIOS
CONTROL DE LOS RIESGOS

Análisis y seguimiento del riesgo de crédito



A partir del seguimiento, se establecen planes de acción para cada uno de los acreditados analizados. Estos planes complementan la calificación por alertas y, al mismo tiempo, orientan la política de concesiones futuras.

Asimismo, de acuerdo con el nuevo marco europeo de supervisión bancaria única y, más concretamente, del ejercicio de *Asset Quality Review* (AQR), el seguimiento permite a CaixaBank cuantificar el correspondiente deterioro para aquellos activos que sean individualmente significativos.

Gestión de las recuperaciones

CaixaBank ha continuado trabajando para afrontar el incremento de la morosidad y adoptar medidas para la reclamación eficaz de las deudas de recuperación problemática.

En este sentido, la entidad ha mantenido en 2014 las medidas para amortiguar el impacto de la crisis en los clientes particulares. En este proceso, se cumple en todo momento con los procedimientos internos de aprobación del riesgo.



MÁS INFORMACIÓN EN EL APARTADO 4.3, CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD (PLAN DE AYUDAS A PARTICULARES)



La medición y valoración del riesgo de crédito

CaixaBank cuenta con un departamento específico dedicado a:

- Construir, mantener y efectuar el seguimiento de los sistemas de medición del riesgo de crédito.
- Asegurar y orientar el uso de dichos sistemas.
- Velar por que las decisiones adoptadas en función de dichas mediciones se ajusten a su ámbito de aplicación.

La entidad está autorizada por el Banco de España para utilizar los métodos basados en modelos internos de calificación (IRB) para el cálculo de los requerimientos mínimos de recursos propios por riesgo de crédito. A diciembre de 2014, un 93% de la exposición crediticia de los segmentos susceptibles de evaluarse por metodología avanzada se evalúa mediante modelos de calificación interna.

 MÁS INFORMACIÓN EN EL APARTADO 3 "LA MEDICIÓN Y VALORACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO" DE LA MEMORIA ANUAL DENTRO DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS E INFORME DE GESTIÓN 2014





Gestión del riesgo social y ambiental en la financiación de proyectos de inversión



APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

1-10 GRI: G4-DMA, G4-14, G4-15, G4-56, G4-EC2, FS10

CaixaBank trabaja con el propósito de optimizar la relación entre rentabilidad y riesgo, y de evitar, minimizar, mitigar y remediar en lo posible aquellos factores que puedan suponer un riesgo para el entorno o la comunidad.

En general, la actividad de CaixaBank debe ser coherente con sus valores corporativos, códigos de conducta y los principios generales del riesgo. Más concretamente, la financiación de proyectos requiere de un análisis previo de sus riesgos e impactos potenciales para el entorno y la comunidad:

- Los proyectos con riesgos e impactos potenciales elevados e irreversibles para los que no se prevé que se pueda establecer un plan de acción viable, o los que contravienen los valores corporativos, son rechazados.
- En el resto de casos, un experto externo independiente evalúa el sistema y el plan de gestión ambiental y social del cliente. A continuación, los proyectos se califican

en tres categorías, A, B y C, en función de los riesgos e impactos potenciales detectados en el proceso de *due diligence*, en el que participan los equipos del área comercial y de riesgos y expertos externos e independientes.

Los proyectos categorizados como A y algunos de los B pueden tener riesgos potenciales adversos elevados. En estos casos, se establece un plan de acción que ayude a prevenir, minimizar, mitigar y compensar los impactos sociales y ambientales adversos.

A lo largo de 2014 se han evaluado 8 proyectos en base los Principios de Ecuador, cuya inversión total fue de 2.383 millones de euros y en los que CaixaBank ha participado con más de 230 millones de euros. Uno fue categorizado como A, cuatro como B y los tres restantes, como C.

Asimismo, se han revisado, según el procedimiento interno del banco, cinco operaciones sindicadas, cuyo importe global era superior a 360 millones de euros. De estas, dos se categorizaron como B y las otras tres, como C.





CAIXABANK EN 2014
CARTAS
NUESTRA IDENTIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO
LÍNEAS ESTRATÉGICAS

CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
ANEXOS

GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO
RIESGO DE CRÉDITO
RIESGO DE MERCADO
RIESGO ESTRUCTURAL DE TIPOS
RIESGO DE LIQUIDEZ
RIESGO OPERACIONAL
RIESGO DE CUMPLIMIENTO
RIESGO REPUTACIONAL
RIESGO ACTUARIAL
RIESGO LEGAL Y REGULATORIO
RIESGO DE SITUACIÓN DE RECURSOS PROPIOS
CONTROL DE LOS RIESGOS

Principios de Ecuador GRI: G4-EC2, G4-EN27, G4-HR1, FS10, FS11

La financiación de proyectos se realiza en el marco de los Principios de Ecuador, de los que CaixaBank es firmante desde 2007. En consecuencia, se requiere un análisis de los posibles riesgos ambientales y sociales de los proyectos, efectuado según los estándares establecidos por la Corporación Financiera Internacional (CFI), para:

- Los proyectos de financiación con una inversión global superior a 10 millones de dólares.

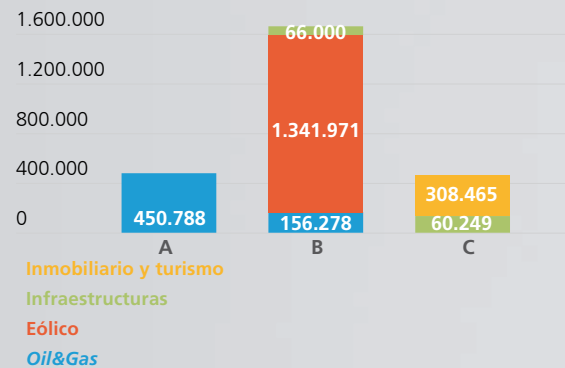
- Los préstamos corporativos ligados a proyectos de inversión y que tengan un importe global superior a 100 millones de dólares.
- Los préstamos puente y las actividades de asesoramiento para la financiación de proyectos.
- Voluntariamente, CaixaBank aplica dicho procedimiento a los bonos de proyecto, cuando su importe sea superior a siete millones de euros.
- Desde 2011, se aplica un procedimiento interno para las operaciones sindicadas ligadas a proyectos con un importe superior a siete millones de euros.

A lo largo de 2014, CaixaBank ha revisado y reforzado los procedimientos para el seguimiento de los proyectos financiados y ha adaptado las políticas internas a los Principios de Ecuador III. Asimismo, se ha impartido formación para los profesionales de las áreas involucradas.

En 2015 se continuará con las sesiones formativas y se avanzará en la ampliación del perímetro de gestión del riesgo social y ambiental en otras operaciones de financiación.

Volumen global por sector y categoría

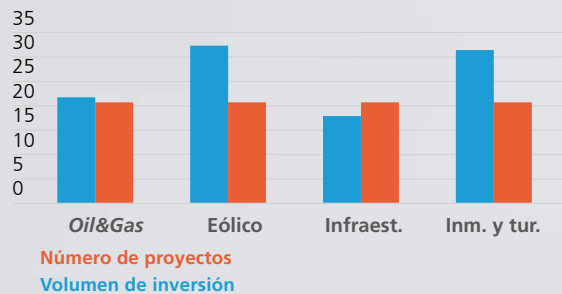
(en miles de euros)



Participación de CaixaBank y número de proyectos

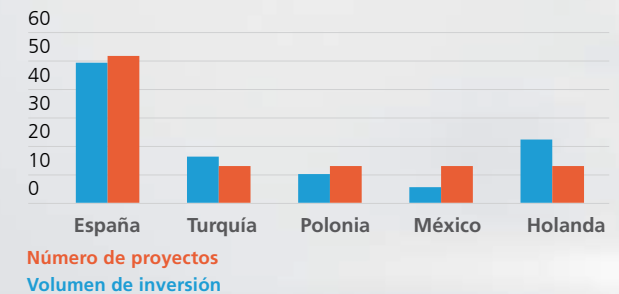
Por sector

(% sobre el total financiado)



Por país

(% sobre el total financiado)





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO
RIESGO DE CRÉDITO
RIESGO DE MERCADO
RIESGO ESTRUCTURAL DE TIPOS
RIESGO DE LIQUIDEZ
RIESGO OPERACIONAL
RIESGO DE CUMPLIMIENTO
RIESGO REPUTACIONAL
RIESGO ACTUARIAL
RIESGO LEGAL Y REGULATORIO
RIESGO DE SITUACIÓN DE RECURSOS PROPIOS
CONTROL DE LOS RIESGOS

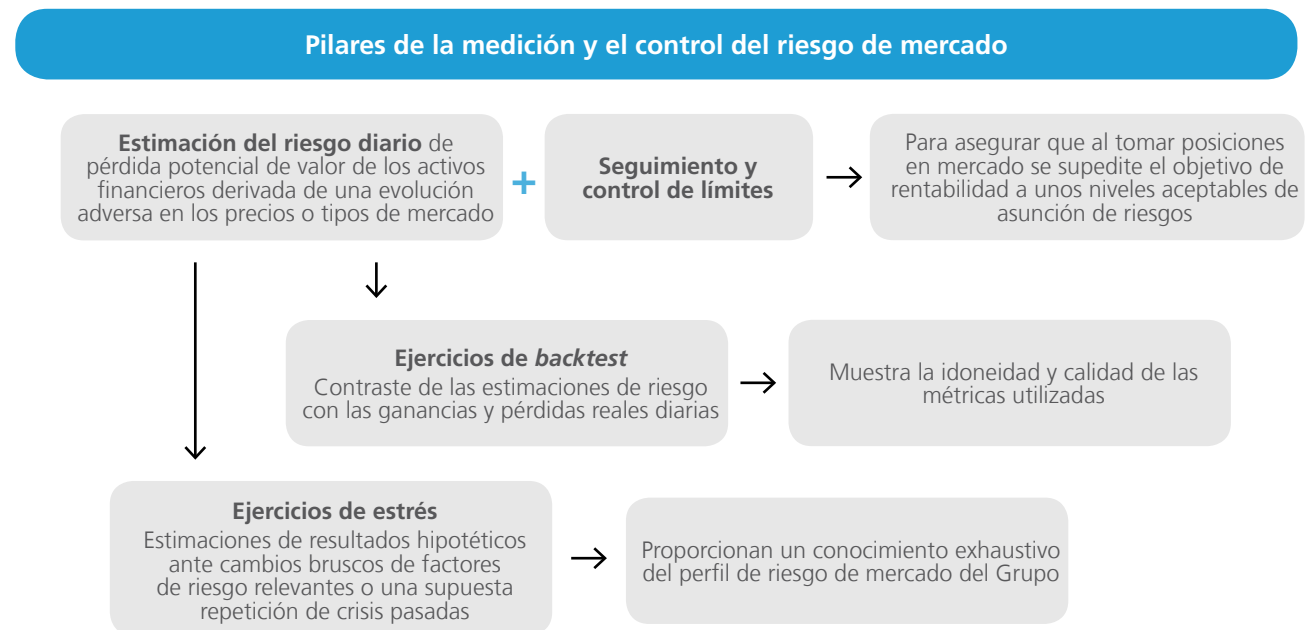
[5.3 Gestión del riesgo de mercado]

Este riesgo se refiere a la pérdida de valor de los activos o incremento de valor de los pasivos de la cartera de negociación del Grupo, por fluctuaciones de los tipos o precios en los mercados donde dichos activos/pasivos se negocian.

El Grupo se expone al riesgo de mercado, en general a través de la actividad de su sala de tesorería en los mercados financieros, por movimientos desfavorables de tipo de interés, tipo de cambio, precio de las acciones, precio de las mercancías, inflación, volatilidad y movimientos en los diferenciales de crédito de las posiciones en renta fija privada.

En 2014, los niveles de consumo de riesgo de mercado han sido moderados, situándose como promedio en cinco millones de euros.

MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE RIESGO DE MERCADO DE BALANCE Y LA GESTIÓN DEL RIESGO DE MERCADO DE LA CARTERA EN LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS E INFORME DE GESTIÓN 2014





CAIXABANK EN 2014
CARTAS
NUESTRA IDENTIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO
LÍNEAS ESTRATÉGICAS

CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
ANEXOS

GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO
RIESGO DE CRÉDITO
RIESGO DE MERCADO
RIESGO ESTRUCTURAL DE TIPOS
RIESGO DE LIQUIDEZ
RIESGO OPERACIONAL
RIESGO DE CUMPLIMIENTO
RIESGO REPUTACIONAL
RIESGO ACTUARIAL
RIESGO LEGAL Y REGULATORIO
RIESGO DE SITUACIÓN DE RECURSOS PROPIOS
CONTROL DE LOS RIESGOS

Modelo de gestión

CaixaBank cuenta con un área específica que valora los instrumentos financieros y mide, controla y sigue sus riesgos asociados. Además estima el riesgo de contrapartida y el riesgo operacional asociado a la actividad en mercados financieros. Para ello:

- Sigue a diario las operaciones contratadas.
- Calcula el resultado que supone la afectación de la evolución del mercado en las posiciones (resultado diario *marked to market*).
- Cuantifica el riesgo de mercado asumido.
- Sigue el cumplimiento de los límites.
- Analiza la relación entre el resultado obtenido y el riesgo asumido.

Riesgo de contrapartida

CaixaBank estima y efectúa el seguimiento de las pérdidas que podrían derivarse del incumplimiento de la contrapartida debido a su insolvencia:

- Se determina cuál es la máxima exposición autorizada de riesgo de crédito con una contrapartida.
- Se realiza el seguimiento tanto de las cotizaciones de las acciones como de los seguros de protección (CDS) de las contrapartidas a fin de detectar cualquier deterioro de su solvencia.

En previsión de un escenario de controversia, se dispone de la facultad para rebajar los límites, de forma inmediata, por debajo de los determinados por el modelo.

- El control de este se realiza mediante un sistema integrado y en tiempo real que permite conocer, en cualquier momento, el límite disponible para cada contrapartida, por producto y plazo. El riesgo se mide tanto por su valor de mercado actual como por la exposición futura.

Adicionalmente, se efectúa un seguimiento de la adecuación de la documentación contractual que la sustenta.

- Para mitigar la exposición al riesgo de contrapartida, CaixaBank mantiene una sólida base de contratos de garantía.





[5.4 Gestión del riesgo estructural de tipos]

El riesgo estructural de tipos se refiere al efecto negativo sobre el valor económico del balance o sobre los resultados, derivado de cambios en la estructura de la curva de tipos de interés o fluctuaciones del tipo de cambio.

CaixaBank realiza una gestión eficiente, prudente y conservadora del riesgo de tipos de interés de balance, así como un estricto seguimiento de este riesgo en base a un elevado número de escenarios.

La entidad gestiona el riesgo de tipos de interés de forma que:

- Se optimice el margen financiero, dentro de los límites de volatilidad del marco de apetito al riesgo.
- Se preserve el valor económico del balance, respetando en todo momento los límites de variación del marco de apetito al riesgo.

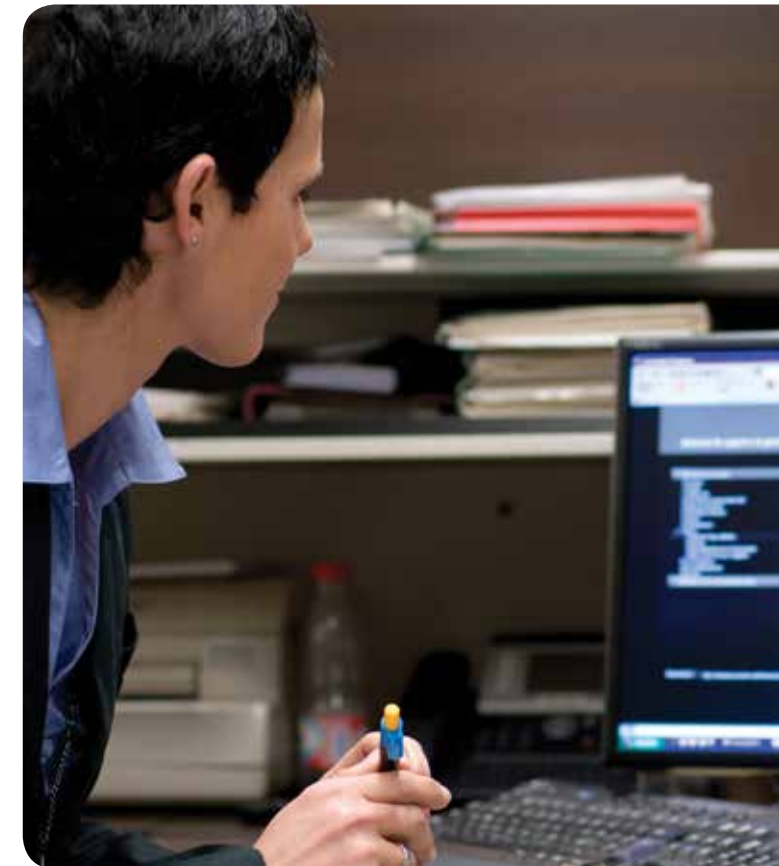
En relación con este marco, a finales de 2014 CaixaBank contaba con límites de riesgo establecidos sobre:

- La sensibilidad del margen financiero a uno y dos años ante diferentes escenarios de subida y bajada de tipos de interés.

- El valor económico del balance en términos de límite VaR y en términos de sensibilidad ante variaciones de los tipos de interés.

CaixaBank contrata operaciones de cobertura en los mercados financieros, adicionales a las coberturas naturales generadas en el propio balance.

A este respecto, el Comité de Activos y Pasivos (ALCO) tiene como misión optimizar y rentabilizar la estructura financiera del balance del Grupo CaixaBank. Para ello, analiza el riesgo y efectúa recomendaciones a las distintas áreas de actividad, siempre de acuerdo con los objetivos de gestión establecidos y el marco de apetito al riesgo. La gestión del riesgo de divisa se realiza según la premisa de minimizar los riesgos de cambio asumidos, hecho que explica la reducida o prácticamente nula exposición a este riesgo.





[5.5 Gestión del riesgo de liquidez]

El riesgo de liquidez hace referencia al déficit de activos líquidos, por salida de fondos o cierre de mercados, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requisitos regulatorios o las necesidades del negocio.

Estructura de gobierno

En CaixaBank, el Comité ALCO (*Asset-Liability Committee*) es el responsable de la gestión, el seguimiento y el control del riesgo de liquidez. Para ello, y con el fin de poder tomar las eventuales medidas correctoras adecuadas, sigue mensualmente el cumplimiento del marco de apetito al riesgo (*Risk Appetite Framework*, RAF), el plan de financiación a largo plazo, la evolución de la liquidez, los desfases previstos en la estructura de balance y los indicadores y alarmas para anticipar una crisis de liquidez. Adicionalmente, analiza cómo quedarían los niveles de liquidez en cada uno de los escenarios hipotéticos de crisis establecidos.

Por otra parte, la Dirección de Análisis ALM (*Asset-Liability Management*) y Financiación se responsabiliza del análisis y la gestión del riesgo de liquidez. Es decir, trata de minimizar el riesgo de liquidez estructural propio de la actividad bancaria bajo las premisas establecidas en el Comité ALCO. Finalmente, la gestión de la liquidez a corto plazo corresponde a la Dirección de Liquidez.





Gestión del riesgo

El Grupo tiene como objetivo mantener en todo momento unos niveles de liquidez que permitan atender de forma holgada los compromisos de pago puntualmente y no perjudiquen la actividad inversora por falta de fondos prestables. Esta gestión se realiza siempre dentro del marco de apetito al riesgo definido por el Consejo de Administración.

Para ello se trabaja en base a:

- Un sistema de gestión de liquidez centralizado, con segregación de funciones para asegurar la gestión óptima y el control y seguimiento de los riesgos.
- El mantenimiento de un nivel eficiente de fondos líquidos para hacer frente a los compromisos adquiridos, la financiación de los planes de negocio y el cumplimiento de las exigencias regulatorias.
- La gestión activa de la liquidez.
- Los principios de sostenibilidad y estabilidad de las fuentes de financiación, sobre la base de dos ejes:
 - Los depósitos de la clientela, como estructura de financiación principal.
 - La financiación en los mercados de capitales, como complemento.

Para ello, CaixaBank aprovecha mecanismos como los programas de emisión de deuda, la capacidad de emisión de cédulas hipotecarias y territoriales y la capacidad de descuento en el BCE. Además, realiza una gestión activa de su balance, siempre en un marco de gestión de la liquidez prudente y conservador.

Asimismo, mantiene un perfil diversificado de las fuentes de financiación y de vencimientos. A este respecto, su dependencia de los mercados mayoristas es baja, ya que la financiación procede en un 74% de pasivos de la clientela, lo que proporciona una fuerte estabilidad al balance y es un reflejo de la confianza de sus clientes.

Premisas para la gestión de la liquidez

- Una **gestión activa**, mediante el seguimiento continuado y diario de la estructura del balance por plazos de vencimiento, para anticipar posibles estructuras inadecuadas de liquidez a corto y medio plazo.
- Un **plan de contingencia del riesgo de liquidez**, que considera tanto las situaciones de normalidad de los mercados como las situaciones de crisis. El plan incluye medidas de actuación para cada uno de los escenarios de crisis establecidos e incorpora una segunda línea de liquidez como colchón para situaciones excepcionales.
- Una **estrategia que otorgue flexibilidad y estabilidad** a las fuentes de financiación, con varios programas de financiación ordinaria que cubren los diferentes plazos de vencimientos.
- Una **política de emisiones** que priorice la baja dependencia de los mercados mayoristas, la distribución equilibrada de los vencimientos y la diversificación de los instrumentos utilizados.
- La **capacidad de financiación** en el mercado a través de instrumentos de la máxima calidad crediticia como son la emisión de cédulas hipotecarias y territoriales.
- El mantenimiento de **activos en garantía en el BCE** que permiten obtener liquidez de forma inmediata, como medida de prudencia y con el objetivo de hacer frente a posibles tensiones o situaciones de crisis.
- La **generación de activos líquidos** que permitan disponer de liquidez suficiente para hacer frente a situaciones muy adversas en los mercados de financiación mayorista y/o minorista.



CAIXABANK EN 2014
CARTAS
NUESTRA IDENTIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO
LÍNEAS ESTRATÉGICAS

CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
ANEXOS

GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO
RIESGO DE CRÉDITO
RIESGO DE MERCADO
RIESGO ESTRUCTURAL DE TIPOS
RIESGO DE LIQUIDEZ
RIESGO OPERACIONAL
RIESGO DE CUMPLIMIENTO
RIESGO REPUTACIONAL
RIESGO ACTUARIAL
RIESGO LEGAL Y REGULATORIO
RIESGO DE SITUACIÓN DE RECURSOS PROPIOS
CONTROL DE LOS RIESGOS

Actuación en 2014 y perspectivas 2015

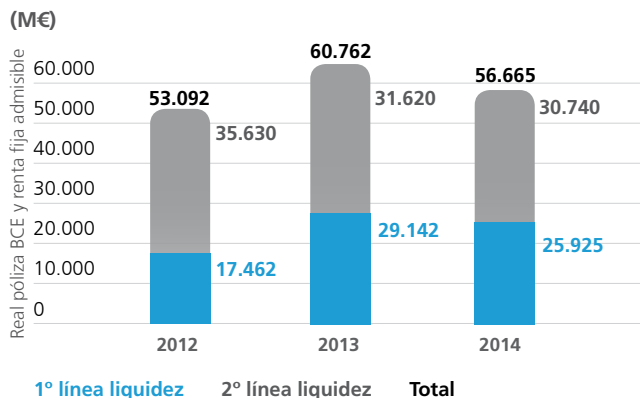
A lo largo del año, CaixaBank ha reducido su posición de liquidez en 4.097 millones de euros, impactada por:

- La devolución anticipada de 15.480 millones de euros de financiación del Banco Central Europeo del TLRO (operaciones de refinanciación a largo plazo). Desde el inicio de 2013, y considerando la incorporación de Banco de Valencia, se ha devuelto un saldo de 34.084 millones de euros.
- Una financiación a largo plazo del Banco Central Europeo (TLTRO) por un saldo de 6.868 millones de euros, con vencimiento el 28 de septiembre de 2018.
- Los vencimientos mayoristas de 8.300 millones de euros, frente a unas nuevas emisiones de cédulas hipotecarias por 1.300 millones de euros.

Al cierre del ejercicio, CaixaBank mantiene una situación muy holgada de liquidez de 56.665 millones de euros (16,7% del total del activo).

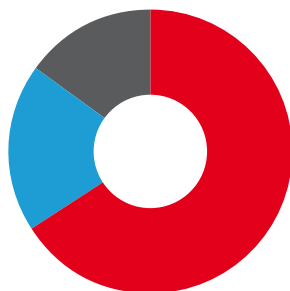
MÁS INFORMACIÓN EN LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS E INFORME DE GESTIÓN 2014

Excelente posición de liquidez



Diversificación de fuentes de financiación

(%) (31/12/14)



Pasivos clientela	74%
Emisiones institucionales	17%
Interbancario neto	9%





Vencimientos de deuda institucional

A 31 de diciembre, la posición de liquidez permitía cubrir la totalidad de los vencimientos previstos:

Vencimientos de financiación mayorista (netos de autocartera)

(Miles de euros)

	Hasta un mes	1-3 meses	3-12 meses	1-5 años	>5 años	Totales
Pagarés	100.000	100.000	0	0	0	200.000
Cédulas hipotecarias	0	2.384.742	2.985.453	15.609.470	9.125.068	30.104.733
Cédulas territoriales	0	0	0	50.000	0	50.000
Deuda sénior	0	886.000	400.000	2.572.851	131.500	3.990.351
Deuda subordinada y participaciones preferentes	0	0	48.600	159.300	907.756	1.115.656
Bonos canjeables	0	0	0	564.300	0	564.300
Total	100.000	3.370.742	3.434.053	18.955.921	10.164.323	36.025.040

Capacidad de emisión

La capacidad de emisión no utilizada de cédulas hipotecarias y territoriales asciende a 6.358 millones de euros.

Capacidad de emisión de cédulas

(Miles de euros)

	31.12.2014	31.12.2013
Capacidad de emisión de cédulas hipotecarias	4.211.018	885.280
Capacidad de emisión de cédulas territoriales	2.147.365	1.217.600



[5.6 Gestión del riesgo operacional]

Este riesgo comprende las pérdidas derivadas de la inadecuación o fallo de procesos internos, personas y sistemas, o debidas a sucesos externos. Este riesgo es intrínseco al negocio y no puede ser totalmente eliminado, aunque se puede gestionar, mitigar y, en algunos casos, externalizar mediante la contratación de seguros.

El riesgo operacional se incrementa debido al aumento de la dependencia del negocio bancario de la utilización intensiva de tecnología de la información, la subcontratación de actividades y la utilización de instrumentos financieros complejos.

Para su gestión, CaixaBank se basa en la cualificación del personal, en los procedimientos establecidos, en los sistemas y en los controles implantados.

Gestión

El Comité Global del Riesgo define las líneas estratégicas de actuación y efectúa el seguimiento del riesgo operacional. Por su parte, el Comité de Riesgo Operacional es el responsable del riesgo operacional de CaixaBank y de sus implicaciones en la gestión de la solvencia y del capital, que reporta al Comité Global del Riesgo.

Para su gestión, CaixaBank aplica un modelo integral de medición y control, común a todo el Grupo, que emplea el método estándar para el cálculo del capital regulatorio por riesgo operacional.

El objetivo global es mejorar la calidad en la gestión del negocio a partir de la información de los riesgos operacionales y cumplir con el nivel de tolerancia establecido en el marco de apetito al riesgo. De este modo, se facilita la toma de decisiones que garanticen la continuidad a largo plazo de la entidad y la mejora en los procesos y la calidad de servicio al cliente. Y también, en todo momento, el cumplimiento con el marco regulador establecido y la optimización en el consumo de capital.

Actuación en 2014 y perspectivas para 2015

Durante el año 2014 se ha iniciado un proyecto que permita evolucionar desde el método estándar hacia métodos avanzados de gestión del riesgo. De este modo, se alcanzará el doble objetivo de implantar las mejores prácticas de gestión de riesgo operacional y calcular los requisitos de capital regulatorio con metodologías sensibles al riesgo.

Asimismo, se ha mejorado la infraestructura de sistemas de información de soporte del área, con un sistema integral de gestión y el uso de entornos *Big Data* para la explotación de la información.

 MÁS INFORMACIÓN SOBRE LAS POLÍTICAS Y EL MODELO DE GESTIÓN EN LA NOTA 3 DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS E INFORME DE GESTIÓN

 MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL MODELO ORGANIZATIVO EN EL INFORME CON RELEVANCIA PRUDENCIAL





Proceso continuo de gestión del riesgo operacional

Identificación y detección de los riesgos actuales y potenciales

- Definición del perfil de riesgo operacional, a través de técnicas cualitativas –opinión de los expertos de procesos, indicadores de riesgo, escenarios de pérdidas operacionales extremas– y otros procedimientos.
- Valoración en base a la pérdida esperada y el valor en riesgo.

La entidad actualiza cada año la evaluación y valoración cualitativa de los riesgos operacionales más relevantes.



Evaluación cuantitativa del riesgo

- Mantenimiento de un repositorio de datos reales de pérdidas registradas en la entidad.
- Intercambio de datos de pérdidas operacionales con otras entidades financieras, a través del consorcio internacional ORX del que CaixaBank es miembro. Así se consigue una visión más completa del perfil de riesgo del sector financiero y se pueden gestionar con antelación las pérdidas sufridas por las entidades competidoras.



Gestión activa del perfil de riesgo

- Seguimiento de los principales riesgos, tanto cualitativos como pérdidas reales.
- Establecimiento de acciones correctoras y planes de acción.
- Reporte a todos los niveles de la organización.

De esta forma, se pueden anticipar las posibles causas de riesgo, lo cual facilita la toma de decisiones con vista a su mitigación y a la reducción de su impacto económico.

Distribución de eventos de riesgo operacional 2014

(%)



Ejecución, entrega y gestión de los procesos	54,88%
Daños en activos físicos	12,46%
Fraude externo	11,11%
Prácticas con clientes, productos y de negocio	10,59%
Fraude interno	5,67%
Prácticas de empleo, salud y seguridad en el trabajo	5,19%
Interrupción del negocio y fallos en los sistemas	0,11%



[5.7 Gestión del riesgo de cumplimiento]

GRI: G4-S03, G4-SO4

El riesgo de cumplimiento se define como el riesgo de sufrir deficiencias en los procedimientos que originen actuaciones u omisiones no ajustadas al marco jurídico, regulatorio o a los códigos y normas internas, de las que se puedan derivar sanciones administrativas o daños reputacionales.

CaixaBank trabaja para minimizar la probabilidad de que se materialice este riesgo y, en caso de que sucediese, para detectar, informar y solventar las deficiencias con celeridad.

La gestión del riesgo de cumplimiento normativo no corresponde a un área específica sino a toda la entidad: todos los empleados deben asegurar el cumplimiento de la normativa vigente.

Gestión

El modelo de gestión del riesgo de cumplimiento normativo se basa en una estructura de distribución de funciones y responsabilidades organizada en torno a tres líneas de control:

- 1ª línea de control: Las áreas de negocio y gestión, que incluyen los comités internos, actúan como un control experto de primer nivel para detectar posibles riesgos e implantar medidas de mitigación.
- 2ª línea de control: El Área de Cumplimiento Normativo supervisa y se encarga del control permanente. Para

ello, asesora a las áreas del primer nivel en la implantación de controles, revisa los procedimientos establecidos y cuando detecta riesgos de incumplimiento, insta al desarrollo de mejoras para su mitigación. Además, vela por la capacitación y experiencia del personal, emite informes sobre su actividad a los órganos de dirección y administración, a las que, a su vez, asesora en materias de cumplimiento, y coordina las respuestas a los requerimientos de supervisores y reguladores, revisando asimismo el cumplimiento de sus recomendaciones.

En esta segunda línea de control también se encuentra el Área de Control Interno, que coordina el mapa de riesgos corporativo, entre los que se incluye el riesgo de cumplimiento.

- 3ª línea de control: Auditoría Interna incluye en sus planes de actuación la realización de controles sobre la actividad de cumplimiento normativo y colabora con el Área de Cumplimiento en materias de su competencia.



MÁS INFORMACIÓN EN EL APARTADO DE CONTROL DE LOS RIESGOS





En torno a esta estructura también están los expertos internos y externos que ofrecen un asesoramiento especializado, tanto a las áreas de negocio y gestión como a Cumplimiento Normativo.

El Consejo de Administración y los Órganos de Dirección supervisan el riesgo de cumplimiento, siguiendo el mapa de riesgos y los informes de Cumplimiento Normativo con el resultado de los trabajos realizados. Asimismo, la dirección impulsa la cultura de cumplimiento en la organización y realiza un seguimiento mensual de los riesgos detectados y las medidas de mitigación.

Actuación en 2014 y perspectivas para 2015

En 2014 se ha trabajado en la elaboración del Mapa de Riesgos de cumplimiento normativo. Se prevé que a lo largo del ejercicio 2015 este mapa se integre en el Mapa de Riesgos Corporativo, lo que permitirá una mejor evaluación del riesgo de cumplimiento y una eficiente asignación de recursos al control y gestión de los riesgos más relevantes en este ámbito.

Además, también se ha trabajado en la elaboración de la Política de la Función de Cumplimiento y el Estatuto de Cumplimiento Normativo, que ha sido aprobado por el Consejo de Administración en 2015.

 MÁS INFORMACIÓN SOBRE LAS POLÍTICAS Y EL MODELO DE GESTIÓN EN LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS E INFORME DE GESTIÓN 2014





CAIXABANK EN 2014
CARTAS
NUESTRA IDENTIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO
LÍNEAS ESTRATÉGICAS

CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
ANEXOS

GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO
RIESGO DE CRÉDITO
RIESGO DE MERCADO
RIESGO ESTRUCTURAL DE TIPOS
RIESGO DE LIQUIDEZ
RIESGO OPERACIONAL
RIESGO DE CUMPLIMIENTO
RIESGO REPUTACIONAL
RIESGO ACTUARIAL
RIESGO LEGAL Y REGULATORIO
RIESGO DE SITUACIÓN DE RECURSOS PROPIOS
CONTROL DE LOS RIESGOS

[5.8 Gestión del riesgo reputacional]



1-10 GRI: G4-58

El riesgo reputacional se refiere a la posibilidad de menoscabo de la capacidad competitiva de CaixaBank por deterioro de la confianza en la entidad por parte de alguno de sus grupos de interés, a partir de la evaluación que estos efectúan de las actuaciones u omisiones, realizadas o atribuidas, de la entidad, su Alta Dirección o sus Órganos de Gobierno.

Gestión

La entidad gestiona de forma proactiva su reputación y los posibles riesgos reputacionales, incorporando las mejores prácticas de escucha, evaluación, prevención y gestión, con el objetivo de generar valor para la entidad y sus grupos de interés.

El Área de Responsabilidad Social Corporativa y Reputación, de acuerdo con el Comité de Reputación, es la encargada de realizar el seguimiento de aquellos riesgos que, de materializarse, puedan afectar negativamente a la reputación de CaixaBank, entendida como la percepción y las expectativas que tienen de la entidad sus grupos de interés.

Adicionalmente, propone nuevas iniciativas para reforzar los atributos de la reputación, como puedan ser sesiones de formación relativas al Código Ético o el establecimiento de nuevas vías de relación con los grupos de interés para conocer su percepción de la entidad.

El mapa de riesgos reputacionales de CaixaBank identifica los riesgos con mayor impacto potencial en su reputación y el grado de desarrollo de medidas preventivas. A partir del mapa se han establecido, para cada uno de los riesgos relevantes, una serie de indicadores que permiten realizar un seguimiento periódico sobre la efectividad de las medidas preventivas implantadas. Dichos indicadores se presentan periódicamente al Comité de Reputación quien, a su vez, informa al Comité de Dirección.



Atributos principales de la reputación de la entidad, definidos tras un proceso interno, liderado por el Comité de Dirección, y la comparativa con monitores de reputación externos y que se gestionan de forma activa.



CAIXABANK EN 2014
CARTAS
NUESTRA IDENTIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO
LÍNEAS ESTRATÉGICAS

CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
ANEXOS

GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO
RIESGO DE CRÉDITO
RIESGO DE MERCADO
RIESGO ESTRUCTURAL DE TIPOS
RIESGO DE LIQUIDEZ
RIESGO OPERACIONAL
RIESGO DE CUMPLIMIENTO
RIESGO REPUTACIONAL
RIESGO ACTUARIAL
RIESGO LEGAL Y REGULATORIO
RIESGO DE SITUACIÓN DE RECURSOS PROPIOS
CONTROL DE LOS RIESGOS

Actuación en 2014 y perspectivas 2015

A lo largo del ejercicio se ha trabajado para, entre otras acciones, mejorar ciertos indicadores críticos incluidos en el mapa de riesgos reputacionales. Así, se ha reorganizado el Servicio de Atención al Cliente para dar una mejor y más rápida respuesta a las reclamaciones de los clientes; se ha impulsado el acercamiento a plataformas y asociaciones de defensa del consumidor a través de una atención directa y personalizada y se ha puesto en marcha una intensa actividad de comunicación para dar a conocer y poner en valor los principales hitos corporativos y de negocio de CaixaBank.

En 2015 culminará el proceso de definición de indicadores de seguimiento periódico para aquellos riesgos con un impacto potencial alto en la reputación.

Asimismo, se concluirá el proyecto iniciado en 2014 para la elaboración de un cuadro de mando de reputación que funcione como una herramienta de gestión global. Este cuadro permitirá realizar un seguimiento continuo de los indicadores de reputación para, de este modo, obtener una métrica global, que considere a todos los grupos de interés y que permita comparar los datos a lo largo del tiempo y respecto al mercado.

Medir la reputación de CaixaBank GRI: G4-24, G4-25, G4-26, G4-27





[5.9 Gestión del riesgo actuarial]

El riesgo actuarial o de previsión refleja el riesgo de incremento del valor de los compromisos contraídos por contratos de seguro con clientes y por pensiones con empleados a raíz de la divergencia entre las estimaciones de siniestralidad y tipos y la evolución real de dichas magnitudes.

Para los seguros de vida, las principales variables que determinan el riesgo actuarial son las tasas de mortalidad, supervivencia e invalidez. Para el resto de ramos, la variable esencial es el ratio de siniestralidad.

Gestión

La gestión del riesgo actuarial se basa en el cumplimiento de la normativa establecida por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP). En este marco, se efectúa el seguimiento de la evolución técnica de los productos, que depende fundamentalmente de factores actuariales (básicamente defunciones).

La posición y control de riesgos del Grupo Asegurador es objeto de seguimiento periódico por parte de los Comités de Dirección, de Inversiones y Global de Riesgos de VidaCaixa y del Comité Global de Riesgos y el ALCO de CaixaBank.

Este modelo de gestión, estable a largo plazo, se refleja en las siguientes políticas de gestión del riesgo actuarial:

- **Suscripción:** la aceptación de los riesgos se basa en las principales variables actuariales (edad del asegurado, capital asegurado y duración de la garantía). Para los seguros de vida, se añaden variables adicionales como los cúmulos de riesgo por persona y el estado de salud.

- **Tarifación:** las tarifas se establecen aplicando las tablas de mortalidad que permite la legislación vigente. Las tablas de mortalidad se contrastan respecto a la experiencia propia de la entidad.

- **Siniestralidad:** se diversifica el riesgo entre varios reaseguradores con capacidad suficiente para absorber pérdidas inesperadas.

Las provisiones técnicas son estimadas con procedimientos y sistemas específicos. Así, se cuantifican las provisiones técnicas y se evalúa su suficiencia de forma individualizada, a nivel de póliza.

Para ello, el Grupo opera en un entorno de procesos altamente mecanizados con sistemas integrados. Por una parte, las operativas de producción, con independencia de su canal, se registran a través de las diferentes aplicaciones de contratación, gestión de prestaciones y cálculo de provisiones. Por su parte, la gestión y control de las inversiones que respaldan la actividad aseguradora de la compañía se llevan a cabo mediante las aplicaciones de inversiones.

Todos estos procesos y operaciones se contabilizan de forma automática en las aplicaciones de soporte contable. Adicionalmente, el Grupo cuenta con una serie de aplicaciones de soporte, que incluyen las aplicaciones para el tratamiento de datos y las destinadas a la elaboración de informes.





CAIXABANK EN 2014
CARTAS
NUESTRA IDENTIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO
LÍNEAS ESTRATÉGICAS

CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
ANEXOS

GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO
RIESGO DE CRÉDITO
RIESGO DE MERCADO
RIESGO ESTRUCTURAL DE TIPOS
RIESGO DE LIQUIDEZ
RIESGO OPERACIONAL
RIESGO DE CUMPLIMIENTO
RIESGO REPUTACIONAL
RIESGO ACTUARIAL
RIESGO LEGAL Y REGULATORIO
RIESGO DE SITUACIÓN DE RECURSOS PROPIOS
CONTROL DE LOS RIESGOS

Actuación y perspectivas: Solvencia II

En 2013, las autoridades europeas establecieron el 1 de enero de 2016 como la fecha de entrada en vigor de la Normativa Europea de Solvencia II. En 2014, se aprobó la Directiva Omnibus II, que modificaba la Directiva de Solvencia II. Esta Directiva completaba el nuevo marco de regulación y supervisión de seguros en la Unión Europea y daba poderes a la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (la EIOPA, según las siglas inglesas) para finalizar el proyecto de Solvencia II.

A lo largo del ejercicio, se han comenzado a aplicar las cuatro guías preparatorias emitidas por EIOPA para que las compañías aseguradoras incorporen determinados aspectos de forma progresiva hasta la entrada en vigor de la Normativa. Estas guías se refieren a:

- El sistema de gobernanza.
- La evaluación interna prospectiva de los riesgos.
- La solicitud previa de modelos internos.
- El suministro de información a las autoridades nacionales competentes.

El Grupo CaixaBank está trabajando en el cumplimiento de las guías y en la implantación del proyecto de Solvencia II. A este respecto, se empezó a trabajar desde el inicio del proyecto mediante la participación en los grupos de trabajo del sector asegurador y en los test de impacto cuantitativo y cualitativo realizado por los supervisores.

Además, se empezaron a desarrollar las adaptaciones y las mejoras necesarias en los sistemas y la gestión. Así, durante 2014 se comenzó a desarrollar una base de datos departamental (*data-mart*) de riesgos y solvencia como herramienta de soporte para cumplir con los requerimientos establecidos por la Directiva de Solvencia II desde el mismo momento de su entrada en vigor. En 2015 se continuará trabajando en esta dirección.





[5.10 Gestión del riesgo legal y regulatorio]



10

GRI: G4-16

El riesgo legal y regulatorio se entiende como la pérdida o disminución de rentabilidad del Grupo CaixaBank a consecuencia de modificaciones en el marco regulatorio o de fallos judiciales desfavorables para la entidad.

Gestión

En los últimos años, el sector financiero ha sido sometido a numerosas reformas normativas que derivan en una profusa regulación o sobre-regulación. En consecuencia, resulta necesario establecer un marco de gestión y seguimiento apropiado para gestionar los riesgos de incumplimiento de la normativa. Este marco debe permitir a las entidades conocer en todo momento cuál es la normativa aplicable, la previsible para un futuro cercano, las expectativas de los reguladores y los riesgos inherentes a su incumplimiento.

En CaixaBank, y en relación con la gestión de este riesgo:

- **El Comité de Regulación**, órgano dependiente del Comité de Dirección, trabaja para anticiparse a los cambios normativos y facilitar la adaptación del Grupo CaixaBank a las nuevas exigencias regulatorias. Con este fin, es responsable de:

- Seguir el entorno regulatorio y analizar sus impactos.
- Fijar las posiciones estratégicas en relación con las diferentes propuestas normativas o prenortativas.

- Determinar la estrategia a seguir en relación con las mismas, incluyendo la gestión de la representación de los intereses de la entidad.

- **La Dirección de Regulación**, dentro del área de Asesoría Jurídica, monitoriza los cambios regulatorios de forma constante, gestiona las alertas regulatorias y se coordina con el resto de áreas para fijar los posicionamientos de la entidad.

- Elabora y coordina con las áreas afectadas el análisis de los impactos regulatorios respecto de nuevas normas aprobadas y aplicables. Para ello, se identifican y sistematizan los nuevos requerimientos normativos y su impacto en procesos, documentación y normas internas.

- Tras los análisis iniciales de impacto, los departamentos de **Asesoría Jurídica Corporativa** y de **Asesoría Jurídica de Negocio** participan en los procesos de implementación de las nuevas normas. Con este objetivo:

- Fijan los criterios de interpretación y establecen procedimientos para gestionar adecuadamente los riesgos normativos, en materia de mercado de valores, transparencia en la contratación bancaria y de

instituciones de inversión colectiva, prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y protección de datos, entre otras.

- Analizan las normas y su impacto de forma pormenorizada.
- Impulsan y coordinan el proceso de redacción y revisión de contratos, normas, políticas y procedimientos internos que incorporen la normativa aplicable a la documentación interna.

La entidad participa de manera activa en los debates a nivel sectorial sobre los documentos de consulta emitidos por los distintos reguladores, con el fin de contribuir, en la medida de lo posible, a la mejora del nuevo marco normativo. Esta participación se efectúa a nivel internacional (entre otros, la Comisión Europea, el Comité de Basilea, la Autoridad Bancaria Europea (EBA), la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA), la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (EIOPA) y a nivel nacional (entre otros, Ministerio de Economía, Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, Dirección General de Seguros). El debate acostumbra a encauzarse a través de las asociaciones sectoriales de las que el Grupo es miembro, especialmente CECA y ESBG.



Actuación en 2014 y perspectivas para 2015

Durante el ejercicio, se han seguido los desarrollos de la Directiva de Requerimientos de Capital (CRD IV), el Reglamento de Requerimientos de Capital (CRR) y los actos delegados y estándares técnicos de la Directiva de Reestructuración y Resolución Bancaria (BRRD). Por otro lado, se han analizado las implicaciones de la nueva Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros, del Reglamento (MIFIR) y sus modificaciones al Reglamento sobre derivados OTC, las entidades de contrapartida central y el registro de operaciones (Reglamento EMIR).

Asimismo, la entidad está analizando y siguiendo la implementación de normas relacionadas con la protección de los clientes y sobre la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Durante el año 2015 se continuará dando seguimiento a los temas regulatorios, especialmente a nivel internacional. En particular, en relación con las normas sobre requerimientos de capital y las normas de conducta en el mercado de valores y en la prestación de servicios bancarios y de seguros.



MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA ACTUACIÓN EN 2014 Y LAS PERSPECTIVAS 2015
EN EL INFORME DE GESTIÓN 2014





[5.11 Gestión del riesgo de situación de recursos propios]

Este riesgo se refiere a la restricción de la capacidad del Grupo CaixaBank para adaptar su volumen de recursos propios a las exigencias normativas o a la modificación de su perfil de riesgo.

Gestión

De acuerdo con su marco de apetito al riesgo, CaixaBank tiene como objetivo mantener un perfil de riesgo medio-bajo y una confortable adecuación de capital, para fortalecer su posición como una de las entidades más sólidas en el mercado bancario europeo.

Con esta finalidad, el Consejo de Administración determina la política de riesgo y de capital del Grupo. Por su parte, el Comité de Dirección lleva a cabo su gestión al más alto nivel, de acuerdo con las estrategias establecidas por el Consejo.

La Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital es la encargada del seguimiento y control de los recursos propios de la entidad.

 MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA ACTUACIÓN EN 2014 Y LAS PERSPECTIVAS 2015 EN EL APARTADO 6.5. DENTRO DE RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2014





CAIXABANK EN 2014
CARTAS
NUESTRA IDENTIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO
LÍNEAS ESTRATÉGICAS

CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
ANEXOS

GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO
RIESGO DE CRÉDITO
RIESGO DE MERCADO
RIESGO ESTRUCTURAL DE TIPOS
RIESGO DE LIQUIDEZ
RIESGO OPERACIONAL
RIESGO DE CUMPLIMIENTO
RIESGO REPUTACIONAL
RIESGO ACTUARIAL
RIESGO LEGAL Y REGULATORIO
RIESGO DE SITUACIÓN DE RECURSOS PROPIOS
CONTROL DE LOS RIESGOS

[5.12 Control de los riesgos]



1, 2 y 10

GRI: G4-DMA, G4-SO3, G4-SO5 y G4-SO6

La evolución del sistema financiero, el entorno macroeconómico y la transformación del marco regulatorio ponen de manifiesto la importancia creciente de la evaluación del nivel de riesgo y del entorno de control de las entidades, con una mayor exigencia y responsabilidad de la Alta Dirección y los Órganos de Gobierno.

El Marco de Control Interno de CaixaBank se encuentra alineado con las directrices del regulador y las mejores prácticas del sector, y proporciona un grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos del Grupo.

 MÁS INFORMACIÓN EN LA NOTA 3 "GESTIÓN DEL RIESGO" DE LA MEMORIA DE LAS CUENTAS ANUALES 2014

Marco de Control Interno estructurado en base al modelo de las tres Líneas de Defensa

- La primera línea de defensa (unidades de negocio y de gestión del Grupo) es la responsable de identificar, medir, controlar, mitigar y comunicar los principales riesgos derivados de su actividad.

- La segunda línea de defensa (Áreas de Gestión Global del Riesgo, Cumplimiento Normativo y Control Interno, entre otras) tiene la función de:
 - Identificar, valorar, monitorizar y reportar los riesgos materiales del Grupo.
 - Establecer los sistemas para su gestión y control y diseñar las políticas de cumplimiento.
 - Actúan de forma independiente a las unidades de negocio y de soporte.
- La tercera línea (Auditoría Interna) se responsabiliza de la evaluación de la eficacia y eficiencia de la gestión de riesgos y de los sistemas de control interno con independencia y objetividad.





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO
RIESGO DE CRÉDITO
RIESGO DE MERCADO
RIESGO ESTRUCTURAL DE TIPOS
RIESGO DE LIQUIDEZ
RIESGO OPERACIONAL
RIESGO DE CUMPLIMIENTO
RIESGO REPUTACIONAL
RIESGO ACTUARIAL
RIESGO LEGAL Y REGULATORIO
RIESGO DE SITUACIÓN DE RECURSOS PROPIOS
CONTROL DE LOS RIESGOS

Control Interno

El Área de Control Interno tiene la misión de asegurar, razonablemente, a la Dirección y a los Órganos de Gobierno la existencia y el diseño adecuado de los controles necesarios para la gestión de los riesgos del Grupo. Para ello, proporciona una visión transversal de los principales riesgos asumidos por el Grupo, evalúa el Marco de Control Interno y reporta de forma sistemática a la Alta Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control.

En este sentido, en 2014 se ha avanzado en el proyecto Mapa de Riesgos Corporativo (MRC), mediante la sistematización de las actividades corporativas del Grupo CaixaBank y sus riesgos asociados. Asimismo, el Proyecto MRC ha establecido un Catálogo de Riesgos Corporativo aprobado en 2014 por el Consejo de Administración, que facilita el seguimiento y *reporting*, interno y externo, de los riesgos de la entidad.

En 2015 está previsto completar el Proyecto MRC implantando una metodología de valoración de la criticidad de los principales riesgos, así como la evaluación de su entorno de control.

Cumplimiento Normativo

GRI: G4-DMA, G4-58, G4-SO3, G4-SO4

Su función es supervisar, monitorizar e informar de los riesgos de sanciones o de daño reputacional al Grupo CaixaBank, debidos al incumplimiento del marco jurídico, regulatorio o a los códigos de conducta y normas internas, así como asesorar y asistir a los órganos de dirección y administración en materia de Cumplimiento Normativo. También promueve la formación y sensibilización del personal, así como la cultura de cumplimiento del Grupo.

Para ello, establece controles que permiten detectar posibles deficiencias en los procedimientos. En caso de que se detecten, se insta a las áreas afectadas a desarrollar y aplicar propuestas de acciones de mejora y se realiza un seguimiento periódico hasta su efectiva implantación.

A este respecto, el Cumplimiento Normativo actúa bajo el principio de independencia y no interviene en ningún caso en las decisiones de gestión ni en la operativa de las actividades que supervisa.

En 2014 se han realizado, entre otras actuaciones, las siguientes:

- Se ha actualizado la Política de la Función de Cumplimiento Normativo y el Estatuto del área, que será aprobada por el Consejo de Administración en 2015.
- Se han incorporado la Política Anticorrupción y las Normas internas de conducta de contribución al Euribor a las materias susceptibles de consulta y/o denuncia a través del canal interno confidencial de consultas y denuncias sobre los códigos de conducta.

- Se han gestionado las respuestas a los requerimientos de los supervisores, y principalmente a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), al Banco de España y al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales (SEPBLAC).
- Se ha impartido formación *on-line* sobre diversas materias del ámbito del cumplimiento normativo. Así, se han realizado, entre otros, cursos sobre el RIC y la MiFID a colectivos específicos. Y, para toda la plantilla, sobre el Código Ético, la Política Anticorrupción y el Código de Conducta Telemático.

MÁS INFORMACIÓN EN EL APARTADO 5.7 GESTIÓN DEL RIESGO DE CUMPLIMIENTO

El 78% de la plantilla ha finalizado el curso sobre el Código Ético y la Política Anticorrupción y el 65% el curso sobre el Código de Conducta Telemático

GRI: G4-HR2 y G4-SO4



CAIXABANK EN 2014
CARTAS
NUESTRA IDENTIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO
LÍNEAS ESTRATÉGICAS

CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
ANEXOS

GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO
RIESGO DE CRÉDITO
RIESGO DE MERCADO
RIESGO ESTRUCTURAL DE TIPOS
RIESGO DE LIQUIDEZ
RIESGO OPERACIONAL
RIESGO DE CUMPLIMIENTO
RIESGO REPUTACIONAL
RIESGO ACTUARIAL
RIESGO LEGAL Y REGULATORIO
RIESGO DE SITUACIÓN DE RECURSOS PROPIOS
CONTROL DE LOS RIESGOS

Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo

GRI: G4-DMA, G4-SO4

En CaixaBank, la Unidad Operativa de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (UOPB) vela con dedicación exclusiva por el cumplimiento de las obligaciones de prevención del blanqueo impuestas legalmente a las entidades de crédito.

La UOPB, que forma parte del Área de Cumplimiento Normativo, es una unidad independiente que reporta a la Alta Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control. Está dirigida y supervisada por la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales del Grupo "la Caixa" (Comisión PBC/FT), que le delega algunas de sus funciones, como por ejemplo:

- Analizar las comunicaciones recibidas desde las áreas comerciales y controlar e informar de las operaciones sospechosas al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC).
- Presentar en plazo y forma las declaraciones periódicas requeridas por la normativa vigente.
- Atender de forma rápida, segura y eficaz los requerimientos de información de las autoridades competentes en materia de prevención de blanqueo de capitales.

Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo en 2014

12

personas con dedicación exclusiva

664

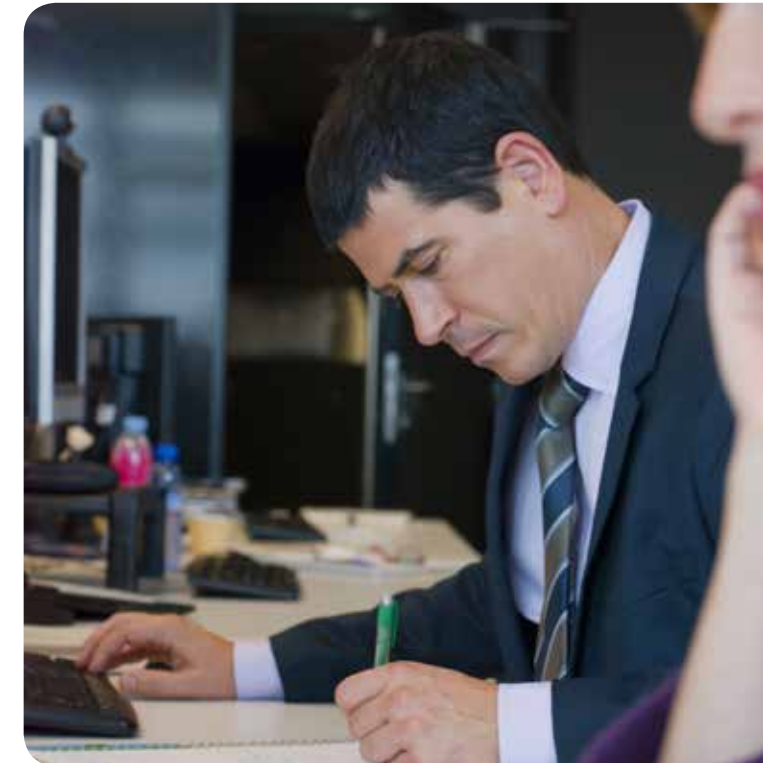
operaciones sospechosas investigadas por la UOPB

>1.100

alertas revisadas

127

operaciones comunicadas al SEPBLAC





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO
RIESGO DE CRÉDITO
RIESGO DE MERCADO
RIESGO ESTRUCTURAL DE TIPOS
RIESGO DE LIQUIDEZ
RIESGO OPERACIONAL
RIESGO DE CUMPLIMIENTO
RIESGO REPUTACIONAL
RIESGO ACTUARIAL
RIESGO LEGAL Y REGULATORIO
RIESGO DE SITUACIÓN DE RECURSOS PROPIOS
CONTROL DE LOS RIESGOS

Auditoría Interna

Auditoría Interna evalúa la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno corporativo. Asimismo, realiza servicios de aseguramiento y consulta, actuando bajo los principios de independencia y objetividad proporcionando así una seguridad razonable a la Alta Dirección y a los Órganos de Gobierno sobre el cumplimiento de los objetivos del Grupo CaixaBank.

A lo largo de 2014, la actividad de Auditoría se ha centrado principalmente en la ejecución del Plan Anual aprobado por la Comisión de Auditoría y Control. Asimismo, ha llevado a cabo auditorías específicas sobre los principales riesgos aflorados durante el año, en relación con proyectos relevantes acometidos por el Grupo o bien derivados de la solicitud de los reguladores o cambios normativos. En ambos casos, el objetivo ha sido identificar la posible existencia de riesgos importantes para la entidad y supervisar su adecuada gestión y control.

Adicionalmente, Auditoría ha actualizado el Estatuto de su función y ha definido un Código de Ética propio reforzando así su estructura de gobierno. También se ha potenciado la auditoría continua con el diseño y la explotación de alertas de gestión avanzadas.

Durante el tercer trimestre de 2014, Auditoría Interna inició un proceso de evaluación externa de calidad de su función por parte de The Institute of Internal Auditors (IIA), que finalizó en enero de 2015 con la obtención del Certificado Internacional de Calidad de la función de Auditoría Interna con la máxima calificación en los 3 ámbitos de la Evaluación de Calidad (*Quality Assessment*):

- Normas sobre Atributos: referidas al Gobierno, Dirección y Personal de Auditoría.
- Normas sobre Desempeño: referidas a la aplicación de la Metodología de Auditoría.
- Código de Ética: cumplimiento de los principios éticos.

A lo largo de 2015, Auditoría Interna se focalizará en:

- Ejecutar el Plan Anual de Auditoría y realizar otros proyectos sobre los que se hayan identificado nuevos riesgos a gestionar por la entidad.
- Adaptar los procedimientos al nuevo modelo de supervisión del Banco Central Europeo.

- Consolidar el Plan de Aseguramiento y Mejora de la Calidad mediante la creación de indicadores de seguimiento y control.
- Potenciar sinergias con otras actividades de aseguramiento en CaixaBank (áreas de la segunda línea de defensa y auditores externos).
- Continuar con la definición e implantación de un Plan de Sistemas de Auditoría que permita maximizar la eficacia y eficiencia de las revisiones.

Auditoría ha obtenido el Certificado Internacional de Calidad, Quality Assessment, emitido por The Institute of Internal Auditors (IIA)



6 RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2014

6.1 Claves del ejercicio

6.2 Resultados

6.3 Actividad

6.4 Calidad crediticia

6.5 Gestión del capital

6.6 Ratings





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA	CLAVES DEL EJERCICIO
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS	RESULTADOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA	ACTIVIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015	CALIDAD CREDITICIA
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS	GESTIÓN DEL CAPITAL
		RATINGS

[6.1 Claves del ejercicio]

GRI: G4-DMA, G4-EC1

CaixaBank ha consolidado su liderazgo en banca en España, con elevadas cuotas de mercado en los principales productos y servicios minoristas. El Grupo ha obtenido un resultado atribuido de 620 millones de euros en 2014. Destacan también el crecimiento de los ingresos del negocio bancario, el aumento del margen de explotación recurrente (+18% vs 2013) y la mejora de la eficiencia.

- **Crecimiento de los ingresos, racionalización de costes y mejora de la eficiencia.**

El margen bruto ha alcanzado los 6.940 millones de euros, con un crecimiento del +9,0%. Aumento de los ingresos core: un +5,1% el margen de intereses y un +3,7% las comisiones.

La racionalización de los costes y la captura de sinergias han permitido el descenso del 4,4% de los gastos recurrentes. De este modo, el margen de explotación recurrente¹ ha crecido hasta los 3.167 millones de euros (+18%).

La gestión de la eficiencia ha sido un elemento estratégico en 2014. La ratio de eficiencia recurrente¹ se ha reducido en 5,1 puntos porcentuales hasta el 54,4%.

- **Sólidos niveles de solvencia**

Common Equity Tier 1 (CET 1) del 13,0%, CET1 *fully loaded* del 12,1% y *leverage ratio* del 5,7%.

Superada con éxito la revisión de la calidad del activo (AQR) y el ejercicio de *Stress Test*. Esta evaluación ha sido llevada a cabo por la Autoridad Bancaria Europea (EBA) a nivel de Grupo "la Caixa".

- **Excelente nivel de liquidez y sólida estructura de financiación.**

A 31 de diciembre de 2014 la liquidez bancaria se situó en 56.665 millones de euros en su totalidad de disponibilidad inmediata (16,7% del activo del Grupo).

La ratio *loan to deposits* descendió 5,6 puntos porcentuales hasta el 104%, reflejo de la sólida estructura de financiación minorista.

Durante el año, se ha devuelto de forma anticipada la totalidad de financiación del BCE del LTRO por importe de 15.480 millones de euros. En 2014 se ha acudido a la nueva financiación a largo plazo del BCE (TLTRO) por un saldo de 6.868 millones de euros.

 **MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL NIVEL DE LIQUIDEZ** EN EL APARTADO 5.6 GESTIÓN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ.

1. En 2013 no incluye -267 M€ del impacto del nuevo registro contable del Fondo de Garantía de Depósitos ni -839M€ de gastos del proceso de reestructuración del Grupo.

2014: magnitudes destacadas

338.623

millones de euros activos totales

620

millones de euros de resultado atribuido al Grupo

13,0%

Common Equity Tier 1

56.665

millones de euros de liquidez



[6.2 Resultados]

GRI: EC1

El resultado atribuido en 2014 ha ascendido a 620 millones de euros, marcado por el crecimiento de los ingresos, la racionalización de costes y las menores dotaciones para insolvencias.

Cuenta de Pérdidas y Ganancias

Importes en millones de euros	2014	2013 ¹	Var. (%)
Ingresos financieros	8.791	9.301	(5,5)
Gastos financieros	(4.636)	(5.346)	(13,3)
Margen de intereses	4.155	3.955	5,1
Dividendos	185	107	73,4
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	306	339	(9,8)
Comisiones netas	1.825	1.760	3,7
Resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio	640	679	(5,8)
Otros productos y cargas de explotación	(171)	(475)	(64,0)
Margen bruto	6.940	6.365	9,0
Gastos de explotación recurrentes	(3.773)	(3.947)	(4,4)
Gastos de explotación extraordinarios		(839)	
Margen de explotación	3.167	1.579	100,5
Margen de explotación recurrente ²	3.167	2.685	18,0
Pérdidas por deterioro de activos financieros y otros	(2.579)	(4.329)	(40,5)
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	(386)	1.770	
Resultado antes de impuestos	202	(980)	
Impuestos sobre beneficios	418	1.288	(67,6)
Resultado consolidado del ejercicio	620	308	101,1
Resultado atribuido a intereses minoritarios		(8)	
Resultado atribuido al Grupo	620	316	96,3

1. La cuenta de pérdidas y ganancias de 2013 ha sido reestimada de acuerdo con el nuevo registro de las aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos en aplicación de la IFRIC 21 y NIC 8.

2. En 2013 no incluye -267 M€ del impacto del nuevo registro contable del Fondo de Garantía de Depósitos ni -839 M€ de gastos del proceso de reestructuración del Grupo.





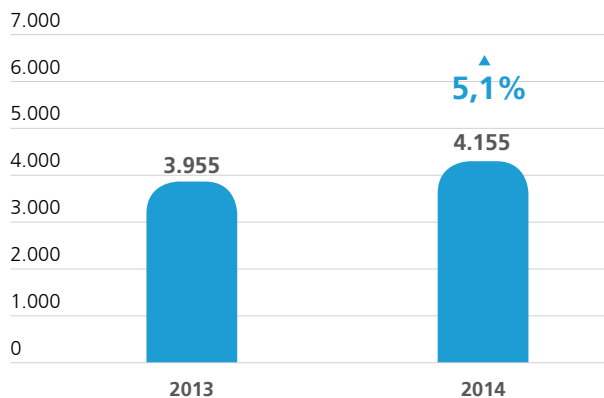
Margen de intereses

En un entorno macroeconómico de tipos de interés muy reducidos, el margen de intereses ha alcanzado los 4.155 millones de euros (+5,1 % en 2014). Su evolución refleja la gestión de la actividad minorista, con una fuerte reducción del coste del ahorro a vencimiento que permite compensar el impacto del desapalancamiento crediticio y el descenso de la rentabilidad del crédito condicionada por la evolución negativa de los tipos de interés.

El diferencial de la clientela ha seguido la tendencia positiva iniciada en el segundo semestre de 2013 y ha aumentado hasta el 2,03% (medio de 2014).

Margen de intereses

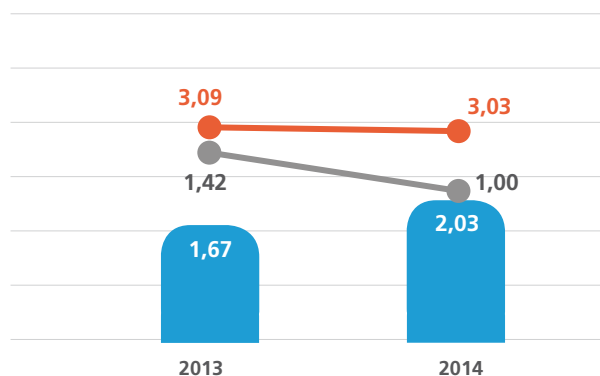
(M€)



- La principal mejora, fruto del esfuerzo comercial, ha sido la reducción del coste de los depósitos minoristas en 42 puntos básicos en el año, hasta el 1,00%. Destaca especialmente la intensa gestión del ahorro a vencimiento, tanto en volúmenes como en rentabilidad, con una mejora continuada del coste de la nueva producción. Todo ello se traduce en un menor coste de la cartera de ahorro a vencimiento hasta el 1,76% (-63 puntos básicos en 2014).
- El rendimiento de la cartera crediticia se ha situado en el 3,03% (-6 puntos básicos en 2014).

Evolución del diferencial de la clientela

(%)



Depósitos **Diferencial clientela** **Inversión crediticia neta**





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

CLAVES DEL EJERCICIO
RESULTADOS
ACTIVIDAD
CALIDAD CREDITICIA
GESTIÓN DEL CAPITAL
RATINGS

Margen bruto

El margen bruto ha alcanzado los 6.940 millones de euros (+9% vs 2013).

- Los **ingresos por comisiones** se han situado en los 1.825 millones de euros (+3,7%), reflejo de la fortaleza de la red comercial y de una oferta amplia y diversificada de productos y servicios.

Las comisiones bancarias, valores y otros, incluyen ingresos derivados de operaciones de valores, las comisiones derivadas de transaccionalidad, así como las de riesgo, gestión de recursos y medios de pago. En 2014 aumento de los ingresos por operaciones singulares de valores y menores ingresos como consecuencia del impacto del Real Decreto Ley 8/2014 que limita las tasas de intercambio y de la reducción de los ingresos por actividad transaccional.

Crecimiento de las comisiones de la comercialización de seguros y planes de pensiones que han alcanzado los 315 millones de euros (+21,2%), tras el éxito de las campañas comerciales y el mayor patrimonio gestionado de planes de pensiones.

Elevada contribución de las comisiones de fondos de inversión de 244 millones de euros (+38,4%). Su evolución muestra un crecimiento, consecuencia del aumento del patrimonio gestionado (+34,1%).

- En la evolución de los **ingresos de la cartera de renta variable** en 2014 han incidido, principalmente, el aumento del dividendo de Telefónica y el registro del resultado extraordinario negativo atribuido a Erste Group Bank. En 2013, el impacto en la aportación de Repsol del acuerdo de compensación por la nacionalización del 51 % del capital de YPF.

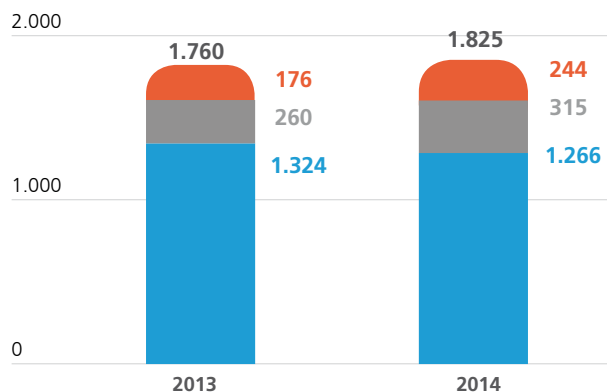
- Los **resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio** han ascendido a 640 millones de euros. Las oportunidades de mercado han permitido materializar plusvalías latentes, principalmente, de activos financieros disponibles para la venta y de coberturas de emisiones.

- La evolución del epígrafe **otros productos y cargas** de explotación refleja el éxito de las campañas comerciales que han permitido aumentar en un 49,6% los ingresos derivados de la actividad de seguros.

En 2013 se ha recogido el mayor gasto por contribución al Fondo de Garantía de Depósitos por 267 millones de euros correspondientes esencialmente a la derrama extraordinaria de 2013¹.

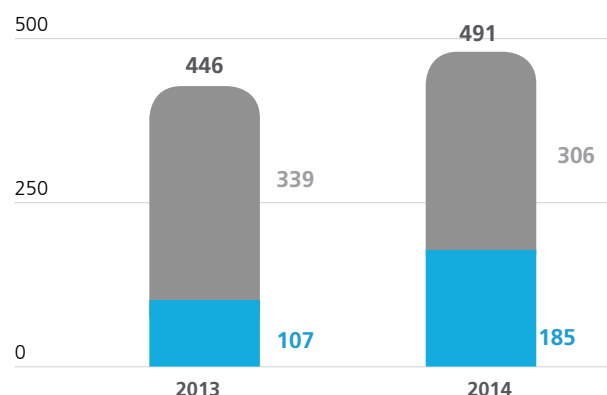
1. La cuenta de pérdidas y ganancias de 2013 ha sido reestimada de acuerdo con el nuevo registro de las aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos en aplicación de la IFRIC 21 y NIC 8.

Comisiones (M€)



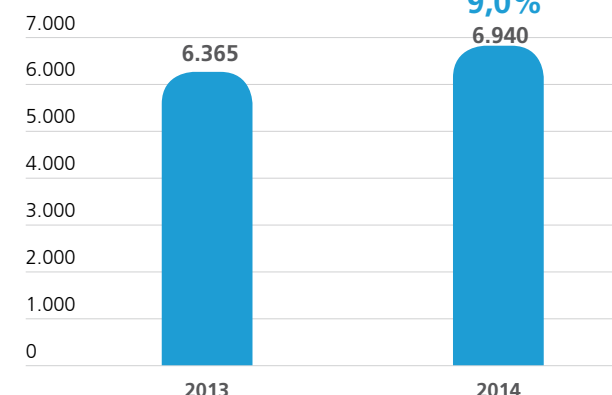
Comisiones Bancarias, valores y otros
Comercialización de seguros y planes de pensiones
Fondos de inversión

Ingresos de la cartera de renta variable (M€)



Resultados de las entidades valoradas por el método de la participación
Dividendos

Margen bruto (M€)





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA	CLAVES DEL EJERCICIO
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS	RESULTADOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA	ACTIVIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015	CALIDAD CREDITICIA
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS	GESTIÓN DEL CAPITAL
		RATINGS

Margen de explotación y gastos

El esfuerzo en la contención y racionalización de los costes se ha visto reflejado en el descenso del 4,4% de los gastos de explotación recurrentes.

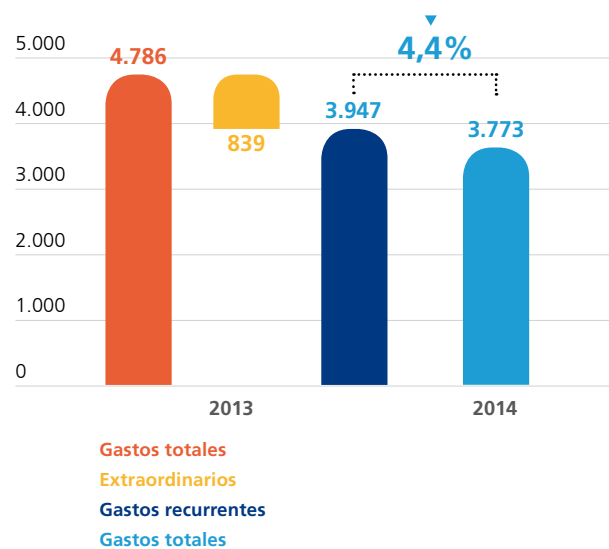
En 2013 los costes extraordinarios totales asociados, esencialmente, al plan de reestructuración de la plantilla de CaixaBank ascendieron a 839 millones de euros.

La gestión de la eficiencia ha sido un elemento estratégico en 2014. La ratio de eficiencia recurrente¹ se ha reducido en 5,1 puntos porcentuales, hasta el 54,4%.

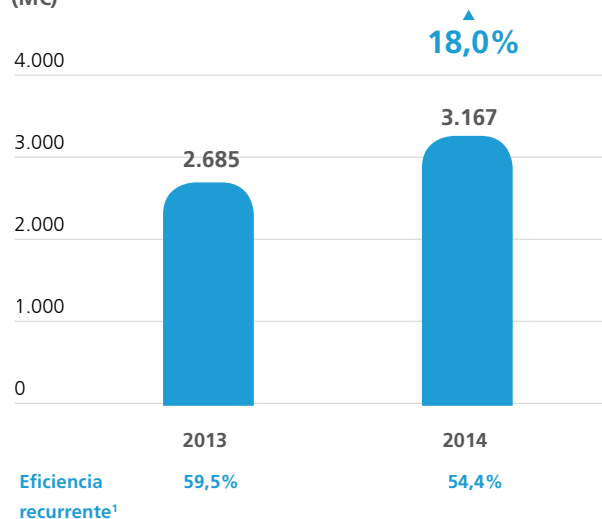
El Core Operating Income² crece un 24,8%

El margen de explotación recurrente ha aumentado un 18%

Gastos de explotación (M€)



Margen de explotación recurrente¹ (M€)



1. En 2013 no se incluye -267 M€ del impacto del nuevo registro contable del Fondo de Garantía de Depósitos ni -839 M€ de gastos del proceso de reestructuración del Grupo.
2. Margen intereses + comisiones - gastos recurrentes.





Dotaciones e impactos singulares

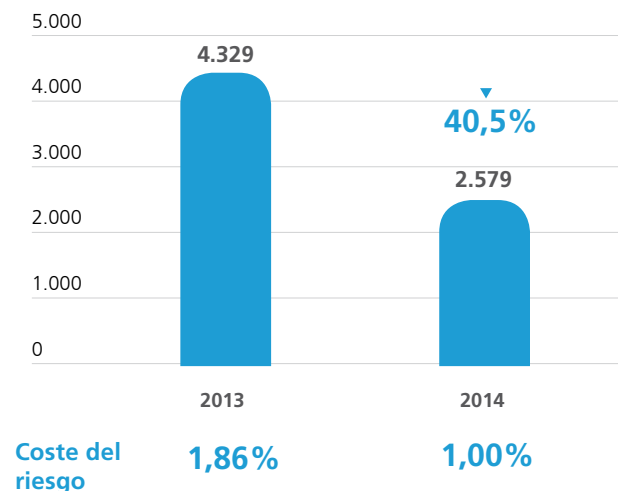
- Significativa reducción del nivel de dotaciones para insolvencias y otros, -40,5%. Su evolución está marcada por la mejora de la calidad crediticia en 2014 apoyada en una mejora del entorno económico e impactos singulares en 2013, principalmente, registro de 902 millones de euros para la cobertura del 100% de los requerimientos de provisiones derivados del Real Decreto Ley 18/2012 para el riesgo promotor.

Ello permite reducir el coste del riesgo en 86 puntos básicos en los últimos doce meses, hasta el 1,00%.

Adicionalmente, en 2014 registro de una provisión por importe de 195 millones de euros correspondiente a prejubilaciones que se llevarán a cabo en 2015 en base al acuerdo laboral alcanzado durante 2014.

- La evolución del epígrafe ganancias/pérdidas en baja de activos y otros está marcada por impactos singulares en 2013, entre los que destaca la diferencia negativa de consolidación de Banco de Valencia y otras plusvalías obtenidas en operaciones corporativas.
- En relación con el gasto por Impuesto de Sociedades y, más concretamente, con los ingresos de participadas y los resultados por operaciones corporativas (incluida la diferencia negativa de consolidación de Banco de Valencia en 2013) se aplica el principio tributario que evita la doble imposición. Tras la aprobación de la reforma fiscal en 2014 y el cambio en la tributación de las plusvalías obtenidas en la venta de participaciones, se ha procedido a dar de baja determinados activos y pasivos fiscales diferidos registrados en ejercicios anteriores como consecuencia, principalmente, de las operaciones corporativas de reorganización del Grupo "la Caixa".

Pérdidas por deterioro de activos financieros y otros (M€)





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

CLAVES DEL EJERCICIO
RESULTADOS
ACTIVIDAD
CALIDAD CREDITICIA
GESTIÓN DEL CAPITAL
RATINGS

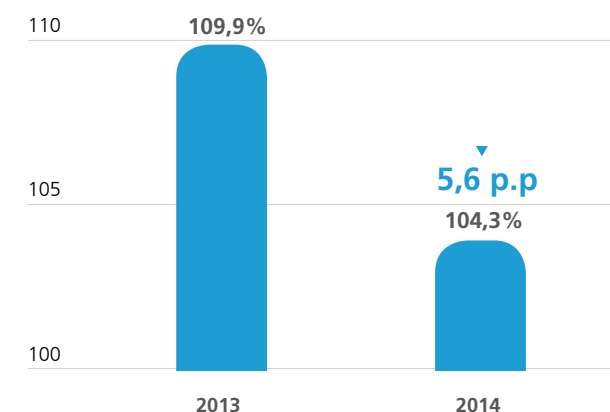
[6.3 Actividad]

Balance de situación consolidado público

Importes en millones de euros	2014	2013	Variación	
			Absoluta	%
Caja y depósitos en bancos centrales	4.157	6.968	(2.811)	(40,3)
Cartera de negociación	12.257	10.002	2.255	22,5
Activos financieros disponibles para la venta	71.101	56.450	14.651	26,0
Inversiones crediticias	195.731	206.846	(11.115)	(5,4)
Depósitos en Entidades de crédito	4.377	5.891	(1.514)	(25,7)
Crédito a la clientela	188.762	198.079	(9.317)	(4,7)
Valores representativos de deuda	2.592	2.876	(284)	(9,9)
Cartera de inversión a vencimiento	9.608	17.831	(8.223)	(46,1)
Activos no corrientes en venta	7.248	6.215	1.033	16,6
Participaciones	9.266	8.774	492	5,6
Activo material	6.404	5.518	886	16,1
Activo intangible	3.635	3.629	6	0,2
Resto activos	19.216	18.087	1.129	6,2
Total activo	338.623	340.320	(1.697)	(0,5)
Pasivo	313.391	316.374	(2.983)	(0,9)
Cartera de negociación	11.975	7.891	4.084	51,8
Pasivos financieros a coste amortizado	247.539	263.201	(15.662)	(6,0)
Depósitos de Bancos Centrales y EEC	25.919	41.232	(15.313)	(37,1)
Depósitos de la clientela	180.200	175.162	5.038	2,9
Débitos representados por valores negociables	32.920	37.938	(5.018)	(13,2)
Pasivos subordinados	4.396	4.809	(413)	(8,6)
Otros pasivos financieros	4.104	4.060	44	1,1
Pasivos por contratos de seguros	40.434	32.028	8.406	26,2
Provisiones	4.371	4.321	50	1,2
Resto pasivos	9.072	8.933	139	1,6
Patrimonio neto	25.232	23.946	1.286	5,4
Fondos propios	23.373	23.259	114	0,5
Resultado atribuido al Grupo	620	316	304	96,3
Intereses minoritarios y ajustes por valoración	1.859	687	1.172	170,6
Total pasivo y patrimonio neto	338.623	340.320	(1.697)	(0,5)

Ratio loan to deposits

(en %)



**Gestión del balance
con mejora de la
estructura
de financiación minorista**

338.623

millones de euros activos totales



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA	CLAVES DEL EJERCICIO
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS	RESULTADOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA	ACTIVIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015	CALIDAD CREDITICIA
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS	GESTIÓN DEL CAPITAL
		RATINGS

Crédito a la clientela

GRI: FS6

Los créditos brutos sobre clientes con criterios de gestión ascienden a 31 de diciembre de 2014 a 197.185 millones de euros, -4,8% en 2014. Los principales impactos en la evolución han sido el desapalancamiento generalizado en el sistema, la reducción de la exposición al sector promotor (-29,6%) y la gestión de la morosidad. Considerando la cartera sana ex-promotor la reducción se limita al 1,7%.

Por segmentos:

- La evolución del **crédito para la compra de vivienda** (-4,7% anual) ha continuado marcada por el desapalancamiento de las familias, siendo la nueva producción inferior a las amortizaciones.

- El **crédito a particulares-otras finalidades** se ha reducido en un 7,3%.
- La financiación a **sectores productivos expromotores** ha disminuido un 3,2% en 2014, impactada por el ciclo económico y operaciones singulares realizadas en el último trimestre del año. CaixaBank ha implementado medidas encaminadas a la detección de oportunidades solventes de negocio y necesidades de financiación de los clientes de este segmento, reflejo del compromiso con la financiación del tejido productivo.
- Reducción en el año de -5.911 millones de euros (-29,6%) de la cartera de **promotores** tras una intensa gestión de los activos problemáticos.

Contenida reducción del 1,7% de la cartera sana expromotor

Cuotas de mercado

15,1%
créditos (OSR)

15,9%
hipotecas

19,6%
factoring y confirming

Crédito a la clientela

	2014	2013	Variación anual (%)
Créditos a particulares	111.350	117.760	(5,4)
Compra vivienda	80.421	84.412	(4,7)
Otras finalidades	30.929	33.348	(7,3)
Créditos a empresas	72.276	79.305	(8,9)
Sectores productivos expromotores	56.793	58.667	(3,2)
Promotores	14.069	19.980	(29,6)
Criteria CaixaHolding y Fundación Bancaria "la Caixa"	1.414	658	114,9
Sector Público	13.559	10.166	33,4
Total créditos brutos sobre clientes	197.185	207.231	(4,8)
De los que: Crédito no dudoso expromotor	171.111	174.144	(1,7)



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA	CLAVES DEL EJERCICIO
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS	RESULTADOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA	ACTIVIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015	CALIDAD CREDITICIA
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS	GESTIÓN DEL CAPITAL
		RATINGS

Recursos de clientes

En 2014 se ha producido un aumento de 13.467 millones de euros (+5,2%) en los recursos de clientes, hasta los 271.758 millones de euros.

Evolución de los recursos en balance marcada por la gestión de los márgenes de las nuevas operaciones y la canalización de vencimientos por parte de los clientes del

ahorro hacia productos fuera de balance, a través de una oferta diversificada de productos.

Destaca el fuerte crecimiento de 8.480 millones de euros en 2014 (+15,2%) de los recursos fuera de balance, tras el aumento del patrimonio de fondos de inversión, +34,1%, siendo líder en número de partícipes, y la positiva evolución de los planes de pensiones.

Crecimiento del 5,2%
de los recursos de clientes

Recursos totales de clientes

Importes en millones de euros	2014	2013	Variación anual (%)
Pasivos financieros	175.034	171.491	2,1
Recursos de la actividad de clientes	172.551	168.374	2,5
Ahorro a la vista	93.583	80.482	16,3
Ahorro a plazo	72.682	81.216	(10,5)
Empréstitos (minoristas)	2.933	3.075	(4,6)
Pasivos subordinados minoristas	3.353	3.601	(6,9)
Cesión temporal de activos y periodificadoras	2.483	3.117	(20,3)
Pasivos por contratos de seguros	32.275	30.831	4,7
Recursos en balance	207.309	202.322	2,5
Fondos de inversión, carteras y Sicav	37.482	27.952	34,1
Planes de pensiones	19.941	16.797	18,7
Otras cuentas	7.026	11.220	(37,4)
Recursos fuera de balance	64.449	55.969	15,2
Total recursos de clientes	271.758	258.291	5,2

Cuotas de mercado

21,7%
productos de seguros de ahorro

15,3%
fondos de inversión

19,9%
planes de pensiones



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA	CLAVES DEL EJERCICIO
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS	RESULTADOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA	ACTIVIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015	CALIDAD CREDITICIA
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS	GESTIÓN DEL CAPITAL
		RATINGS

[6.4 Calidad crediticia]

Calidad del riesgo de crédito

- Reducción sostenida de la ratio de morosidad, -2 puntos porcentuales hasta el 9,7%, con caída en todos los segmentos de negocio. En su evolución ha impactado el descenso de los saldos dudosos de -5.255 millones de euros en 2014, que permite compensar el efecto del desapalancamiento.

Los créditos dudosos del sector promotor han seguido representando la mayor contribución al volumen de activos problemáticos de la entidad, aislando el impacto del segmento promotor; la ratio de morosidad de CaixaBank se ha situado en el 6,4% (-40 puntos básicos en 2014).

La morosidad ha continuado en niveles significativamente reducidos, 4,1%, para la financiación a particulares dedicada a la compra de vivienda.

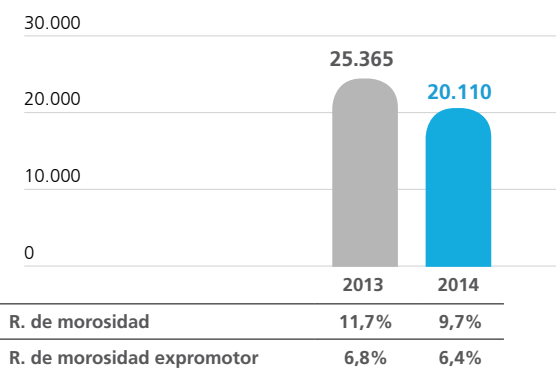
- CaixaBank mantiene un sólido nivel de cobertura del 55%.

Disminución orgánica de las nuevas entradas en dudoso (-40% vs 2013)²

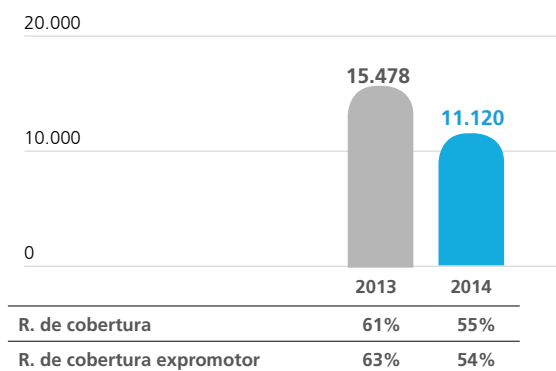
Ratio de morosidad por segmentos

	2014	2013	Variación Total
Créditos a particulares	5,3%	5,5%	(0,2)
Compra vivienda	4,1%	4,3%	(0,2)
Otras finalidades	8,3%	8,6%	(0,3)
Créditos a empresas	18,9%	23,1%	(4,2)
Sectores productivos expromotores	10,6%	10,9%	(0,3)
Promotores	54,6%	59,4%	(4,8)
Sector público	0,9%	1,8%	(0,9)
Ratio de morosidad (créditos + avales)	9,7%	11,7%	(2,0)
Ratio de morosidad expromotor	6,4%	6,8%	(0,4)

Saldos dudosos Morosidad¹ (M€)



Provisiones Cobertura¹ (M€)



1. Créditos y riesgos contingentes.

2. En 2013 excluye impacto nuevos criterios de clasificación de operaciones refinanciadas y Banco de Valencia.

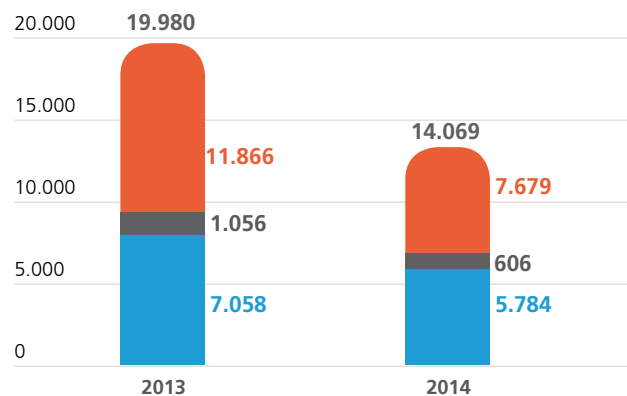


CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA	CLAVES DEL EJERCICIO
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS	RESULTADOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA	ACTIVIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015	CALIDAD CREDITICIA
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS	GESTIÓN DEL CAPITAL
		RATINGS

Financiación al sector promotor

En 2014 la financiación al sector promotor se ha reducido en 5.911 millones de euros (-29,6%), manteniendo un elevado nivel de cobertura de los activos problemáticos (dudosos y subestándar) del 53%.

Evolución financiación a promotores inmobiliarios (M€)



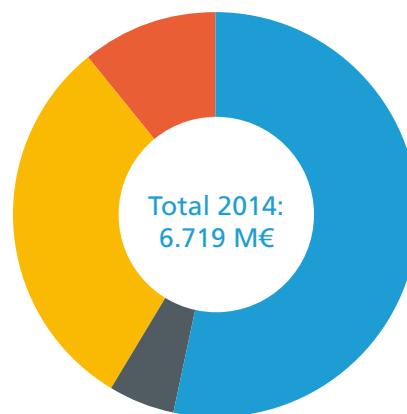
Dudosos
Subestándar
Cartera sana

Activos inmobiliarios adjudicados

En 2014 el total de inmuebles comercializados (venta o alquiler) ha alcanzado los 2.512 millones de euros, un +15,3% más respecto al mismo período del año anterior.

La composición de la cartera de inmuebles adjudicados disponibles para la venta, con un 54% de edificios terminados, ha constituido un hecho diferencial que ha facilitado su comercialización.

Detalle de activos inmobiliarios netos disponibles para la venta



Edificios terminados	3.600
Edificios en construcción	353
Suelo	2.050
Otros	716

La ratio de cobertura de los activos inmobiliarios adjudicados disponibles para la venta se ha situado en el 55%.

Los activos inmobiliarios de CaixaBank destinados al alquiler ascienden, a 31 de diciembre de 2014, a 2.771 millones de euros netos de provisiones.





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA	CLAVES DEL EJERCICIO
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS	RESULTADOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA	ACTIVIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015	CALIDAD CREDITICIA
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS	GESTIÓN DEL CAPITAL
		RATINGS

[6.5 Gestión del capital]

CaixaBank ha alcanzado un *Common Equity Tier 1* (CET1) BIS III del 13,0% a diciembre de 2014, según los criterios de aplicación progresiva vigentes este año y de acuerdo con las definiciones de la Circular del Banco de España 3/2014 de 30 de julio. Aumento de 112 puntos básicos en 2014 por la generación de capital, una vez aplicada la derrama extraordinaria de 2013 y la anticipación de las aportaciones ordinarias pagadas en 2014 y 2013 al Fondo de Garantía de Depósitos como gasto en 2013 y 2012, respectivamente.

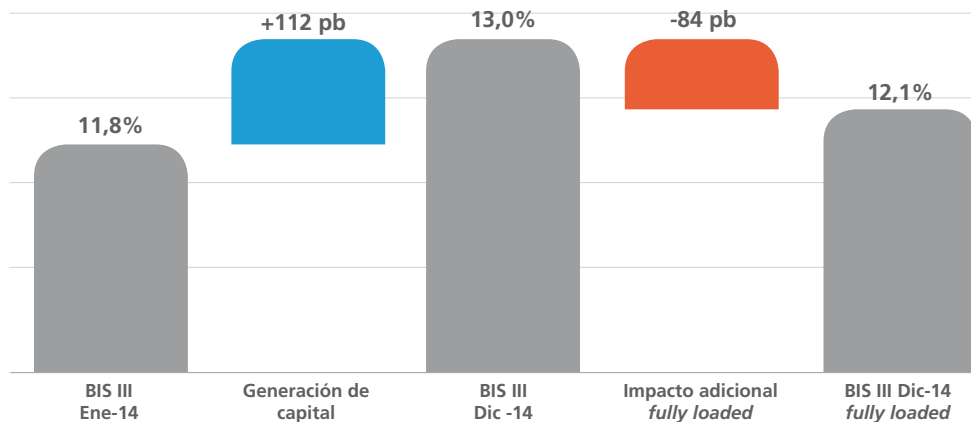
En términos de recursos propios computables totales (*Tier Total*) se ha alcanzado el 16,1%, que ha supuesto 146 puntos básicos de incremento respecto a 1 de enero de 2014.

Según los nuevos estándares de BIS III, la CRR ha fijado una ratio mínima CET1 bajo Pilar 1 del 4,5% en 2014 y ha mantenido el 8% a nivel de *Tier Total*. CaixaBank ha presentado un exceso de 11.807 millones de euros de capital de la máxima calidad (CET1) a cierre de diciembre y de 11.272 en *Tier Total* (11,9% más que a principios de año).

Asimismo, los activos ponderados por riesgo (APR) se han situado en 139.729 millones de euros. Este dato ha supuesto 12.773 millones menos que en diciembre de 2013 debido, principalmente, al menor nivel de actividad crediticia.

Aplicando los criterios previstos para el final del período transitorio, CaixaBank ha obtenido una ratio CET1 12,1% *fully loaded*, lo que ha supuesto un excedente de 7.033 millones de euros sobre el mínimo *fully loaded* de Pilar 1 regulatorio del 7%, que incluye un 2,5% de colchón de conservación de capital.

Evolución *Common Equity Tier 1* (CET 1)



El CET1 pro-forma de CaixaBank a diciembre 2014, incorporando el efecto de la compra de Barclays Bank SAU, se sitúa en el 12,4% en términos regulatorios y en el 11,5% en *fully loaded*.

Durante el 2014, el Banco Central Europeo (BCE), con la colaboración de la Autoridad Bancaria Europea (EBA), ha llevado a cabo un proceso de evaluación global de la banca europea, que consistió en un análisis de la calidad del activo (AQR) y unas pruebas de resistencia (*Stress Test* sobre la situación a 31 de diciembre de 2013). De acuerdo con los resultados oficiales publicados en octubre, el Grupo "la Caixa" ha superado con holgura este ejercicio de evaluación, con una ratio CET1 del 9,3% en el escenario adverso.

En un ejercicio interno se ha aplicado esta misma metodología a CaixaBank, obteniendo una ratio CET1 del 10,3% en el escenario adverso. Este resultado sitúa a CaixaBank con la ratio CET1 más alta de entre las diez entidades de mayor capitalización bursátil de la eurozona. La mayor capitalización de CaixaBank respecto al Grupo "la Caixa" se ha debido principalmente a la aportación de los accionistas minoritarios del banco y al impacto en capital de las participaciones no financieras de Critería CaixaHolding.

La ratio de apalancamiento (*Leverage Ratio*) ha alcanzado el 5,7% (5,3% en *fully loaded*), a 31 de diciembre de 2014.



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA	CLAVES DEL EJERCICIO
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS	RESULTADOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA	ACTIVIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015	CALIDAD CREDITICIA
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS	GESTIÓN DEL CAPITAL
		RATINGS

Evolución y principales indicadores de solvencia

	BIS III (Regulatorio)		BIS III (Fully Loaded)	
Importes en millones de euros	01.01.14	31.12.14	01.01.14	31.12.14
Instrumentos CET1	21.079	23.268	23.883	24.922
Deducciones	(3.038)	(5.173)	(6.743)	(8.254)
CET1	18.041	18.095	17.140	16.668
Instrumentos Tier 1 adicional	1.886	-	-	-
Deducciones	(1.886)	-	-	-
RR.PP. básicos (Tier 1)	18.041	18.095	17.140	16.668
Instrumentos Tier 2	4.404	4.517	4.404	4.517
Deducciones	(172)	(162)	-	-
RR.PP. complementarios (Tier 2)	4.232	4.355	4.404	4.517
RR.PP. computables (Tier Total)	22.273	22.450	21.544	21.185
Activos ponderados por riesgo	152.502	139.729	151.407	137.643
Excedente de CET1¹	11.178	11.807	6.542	7.033
Excedente de recursos propios¹	10.073	11.272	5.646	6.732
Ratio CET1	11,8%	13,0%	11,3%	12,1%
Ratio Tier 1	11,8%	13,0%	11,3%	12,1%
Ratio Tier Total	14,6%	16,1%	14,2%	15,4%
Leverage Ratio	5,4%	5,7%	5,2%	5,3%

(1) Sobre mínimo Pilar 1

NOTA: Se han reestimado los datos a 01.01.2014 para incluir el cargo contra reservas de 2013 correspondiente al nuevo registro contable del Fondo de Garantía de Depósitos. Los ratios de capital incluyen el resultado retenido obtenido en el ejercicio.

[13,0%]
CET1 BIS III Regulatorio

[12,1%]
CET1 BIS III fully loaded



[6.6 Ratings]

**STANDARD
& POOR'S**

FitchRatings

Moody's Investors Service



Largo plazo	Corto plazo
BBB	A-2
BBB	F2
Baa3	P-3
A (low)	R-1 (low)

Perspectiva: Fitch (positiva), DBRS (estable), Moody's (en revisión positiva) y S&P (en revisión negativa).

Fecha: 19 de marzo de 2015





COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015



[7.1 Compromisos para 2014]



1-10

GRI: G4-PR3

En este apartado se recogen los retos publicados en el *Informe Corporativo Integrado 2013*, enmarcados dentro del Plan Estratégico 2011-2014, y se detalla su grado de avance.

Corporativos	Objetivo para 2014	Avance en 2014	Grado de avance
Actividad comercial [G4-PR3, G4-PR6]	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar los programas de fidelización de la entidad (para los diferentes colectivos), dotándolos de mayor valor añadido e incrementando la notoriedad y valoración de los mismos por parte de nuestros clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha aumentado la notoriedad y el conocimiento de los programas entre los clientes y entre los empleados. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Crear campañas efectivas, memorables y adaptadas a las necesidades del consumidor, que permitan reforzar la labor de la red de oficinas en su gestión comercial diaria. 	<ul style="list-style-type: none"> Todas las campañas principales han superado en impacto publicitario a la media del sector y a la media de campañas propias del año anterior. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Dentro del ámbito de empresas y negocios, impulsar la comunicación con las empresas y los pequeños negocios, aprovechando los avances tecnológicos y dando soporte a los gestores en un nuevo concepto de marketing relacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha realizado la campaña de lanzamiento de la nueva marca CaixaNegocios, a principio de 2014, con una campaña principal e inversión en medios importantes. Los gestores de empresas y negocios disponen de <i>smart PC</i>, que permiten llevar la operativa bancaria a las oficinas de los clientes mediante la firma digital. 	●
Gestión del riesgo [G4-2, FS10-11]	<ul style="list-style-type: none"> Reforzar la gestión del riesgo social y ambiental en las grandes operaciones de financiación de proyectos, a través de la formación de los gestores. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha reforzado el procedimiento con un nuevo aplicativo para el seguimiento de los proyectos. Se ha ofrecido formación a los gestores involucrados y se han planificado nuevas jornadas formativas para 2015. 	●



Corporativos	Objetivo para 2014	Avance en 2014	Grado de avance
Impulso de la banca a distancia y la multicanalidad	<ul style="list-style-type: none"> Maximizar la calidad de los servicios <i>on-line</i> a disposición de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> CaixaBank se ha mantenido, por quinto año, como líder en calidad según AQmetrix. El índice de reclamaciones de los clientes respecto a los canales <i>on-line</i> no se ha reducido. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Potenciar la acción comercial a través de los canales electrónicos y consolidarlos como canal de venta. 	<ul style="list-style-type: none"> Aumento en el número de unidades vendidas a través de canales electrónicos (+28% vs 2013). Incorporación de nuevos productos a la aplicación que permite su firma <i>on-line</i>. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Incrementar el porcentaje de la operativa realizada a través de los canales electrónicos, tanto a través de Línea Abierta (internet y móvil) como de los cajeros automáticos. 	<ul style="list-style-type: none"> Un 64% de las operaciones se ha realizado a través de canales electrónicos (+2% vs 2013). 	
	<ul style="list-style-type: none"> Mantener el liderazgo en los servicios ofrecidos a los clientes a través de CaixaMóvil. 	<ul style="list-style-type: none"> Más de 3,4 millones de clientes (+22% vs dic 13) operan habitualmente a través de banca móvil. El móvil es el canal que más rápido crece en volumen de operaciones (+58% vs 2013) y representa el 22% de las operaciones totales de CaixaBank. El servicio de banca móvil es, según Forrester, la segunda banca móvil mejor valorada en el mundo y, según el <i>ranking</i> AQmetrix, la primera en España en calidad. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar la comunicación con las empresas y los pequeños negocios, aprovechando los avances tecnológicos y apoyando a los gestores en un nuevo concepto de marketing relacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha implantado el Muro Pymes como un nuevo canal de relación con los clientes que permite la comunicación <i>on-line</i> con las pymes. Se ha dotado de nuevas prestaciones al Muro Empresas, abierto en 2013, y se ha ampliado su disponibilidad a empresas de menor tamaño. 	
Buen gobierno [G4-SO3, G4-58]	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar el ámbito de aplicación del canal confidencial para empleados de consultas y denuncias relacionadas con la política de actuación en materia de anticorrupción y con la política y normas internas de conducta del proceso de contribución al Euribor. 	<ul style="list-style-type: none"> Actualizada la norma interna donde se detalla el canal de consultas y denuncias para incluir esta ampliación. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Formación <i>on-line</i> obligatoria para toda la plantilla para mejorar el conocimiento del Código Ético y la política anticorrupción de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Curso convocado durante el mes de junio. 	



Corporativos	Objetivo para 2014	Avance en 2014	Grado de avance
Infraestructura tecnológica y organización	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar los mecanismos de intercambio de información con clientes y colaboradores mediante herramientas que garanticen la seguridad y faciliten su uso. 	<ul style="list-style-type: none"> Desplegadas nuevas soluciones tecnológicas para asegurar el envío seguro de información. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar el desarrollo y uso de herramientas de relación virtual para clientes y empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> Apertura de la nueva oficina digital. Ampliado el número de muros virtuales disponibles para clientes y gestores a través de Línea Abierta. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con el refuerzo de la estructura tecnológica del Grupo: <ul style="list-style-type: none"> Proseguir con el despliegue de la solución tecnológica <i>Big Data</i>, con nuevas herramientas para la gestión y el análisis de información y la toma de decisiones. Consolidar los <i>data mart</i>, almacenes de datos específicos para áreas de negocio que mejoran la accesibilidad a la información y la toma de decisiones entre diferentes usuarios. Mejorar la infraestructura de digitalización de documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> Inicio de la construcción de un segundo centro de proceso de datos que sustituya al actual centro de contingencia. Integración de los diferentes <i>data mart</i> en el <i>Big Data</i>. Ampliadas las opciones de contratación digital. 	
Eficiencia en la gestión de los proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Conseguir que el 80% de los proveedores que facturan al Grupo estén incluidos en el nuevo portal de proveedores, para mejorar y avanzar en la gestión responsable de la cadena de suministro. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha conseguido que un 65% de los proveedores estén incluidos en el portal. Se continuará trabajando para alcanzar el objetivo del 80% en 2015. 	



Cultura corporativa	Objetivo para 2014	Avance en 2014	Grado de Avance
Excelencia en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Obtener una puntuación de 8,5 en el Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) a través, entre otras acciones, de un plan de visitas a aquellas oficinas con mayor recorrido de mejora para establecer medidas concretas. 	<ul style="list-style-type: none"> A pesar del aumento de la puntuación del ISC hasta el 8,4 (en una escala de 1 a 10), no se ha alcanzado el reto. Plan de visitas en funcionamiento. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Promover mejoras en el Servicio de Atención al Cliente: <ul style="list-style-type: none"> Resolver de manera efectiva las reclamaciones con visión integral y contacto directo con el cliente. Homogeneizar las respuestas a clientes. Incrementar la agilidad en la resolución de las reclamaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Implantadas mejoras que incluyen el contacto directo con los clientes y el acuerdo de acciones con las oficinas y las áreas. Homogeneizado el circuito y las respuestas para todos los canales de contacto. Respuestas dadas dentro de plazo en el 70% de los casos. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Renovar el sello EFQM. 	<ul style="list-style-type: none"> Renovado, con una puntuación de + 600 puntos. 	
Innovación	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar un centro que identifique, analice, pruebe y evolucione nuevas soluciones tecnológicas para incorporar a los sistemas de CaixaBank. 	<ul style="list-style-type: none"> Laboratorio TI plenamente operativo. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Continuar potenciando el modelo de innovación abierto a través de las plataformas virtuales existentes como Innova o Inspíranos. 	<ul style="list-style-type: none"> Inspíranos ha alcanzado las 187.000 visitas (+37% vs 2013). Más del 85% de la plantilla se ha conectado a Innova y más de 1.500 empleados han participado con ideas y comentarios. 	
Proximidad	<ul style="list-style-type: none"> Abrir nuevas oficinas con el modelo Insignia y optimizar las herramientas, contenidos e imagen del resto de oficinas de la red. 	<ul style="list-style-type: none"> Cinco oficinas A operativas. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar un nuevo modelo comercial con el programa CaixaNegocios, cuya filosofía es que CaixaBank se trasladará a casa del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Lanzado el programa CaixaNegocios, con un equipo de 960 gestores especialistas. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Mantener e impulsar la relación de cercanía con los clientes a través de actividades como los encuentros con empresas clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Nueve ponencias organizadas en el marco de la iniciativa <i>Coffee&Break</i>. 73 Encuentros CaixaEmpresa celebrados, para tratar temas y novedades de interés de los clientes. VII Edición de las Jornadas Puertas al Exterior celebradas en 12 localidades con 1.254 entrevistas a más de 600 empresas. 	



Cultura corporativa	Objetivo para 2014	Avance en 2014	Grado de Avance
Gestión avanzada del equipo humano	<ul style="list-style-type: none"> Renovar el proyecto de cultura organizativa, fomentando las actitudes de las personas que ayuden a alcanzar los retos del Plan Estratégico de CaixaBank. 	<ul style="list-style-type: none"> Finalizadas las fases de diagnóstico y de identificación de iniciativas a desarrollar dentro del Programa de Desarrollo Cultural. Durante 2015-2018 se implantarán y se efectuará su seguimiento. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Implantar un sistema de seguimiento del clima socio- laboral para mejorar los procesos de escucha activa de la plantilla. 	<ul style="list-style-type: none"> Diseñado e implantado un plan de acciones de mejora basado en los resultados de la encuesta de clima, con un seguimiento periódico de su impacto. Mejorada la explotación y el análisis de los indicadores de percepción. Establecidos procesos para conocer la percepción de la plantilla en relación con temas relevantes para la entidad y para mejorar los procesos y herramientas existentes. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Contribuir a la sostenibilidad del negocio a través del plan de reestructuración de plantilla, iniciado en 2013. 	<ul style="list-style-type: none"> Conclusión del plan de reestructuración de plantilla iniciado en 2013, con 2.600 desvinculaciones voluntarias entre 2013 y 2014. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Contener los costes laborales para mejorar la ratio de eficiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Reducción del 2% en los costes laborales de 2014, por el impacto del plan de reestructuración de plantilla y las políticas de contención salarial y de optimización de la plantilla. 	
Formación y desarrollo del talento interno [G4-LA9]	<ul style="list-style-type: none"> Implantar el programa Valor en todos los territorios, para contribuir a la consecución de los resultados de negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> Programa implantado en todas las delegaciones territoriales planificadas. Diseñado un sistema para medir su impacto en los resultados. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar los programas de reconocimiento a las actitudes y a los logros individuales y de equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> Formalizada y consolidada la política de reconocimientos, con premios anuales a los mejores equipos de venta y premios a la calidad de servicio y a las mejores ideas innovadoras. En 2015 se incrementarán las acciones que refuercen esta cultura de reconocimiento. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar los conocimientos y habilidades de las personas como ventaja competitiva de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Diseñados e implantados los programas de desarrollo profesional previstos. Formados más de 5.000 profesionales para que puedan conseguir la certificación en asesoramiento financiero. 	



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA	COMPROMISOS PARA 2014
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS	RETOS PARA 2015
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA	
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015	
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS	

Cultura corporativa	Objetivo para 2014	Avance en 2014	Grado de Avance
Conciliación e igualdad [G4-LA9, G4-LA12]	<ul style="list-style-type: none"> Alcanzar un 45% de mujeres en puestos directivos (objetivo establecido en el Plan de Igualdad de CaixaBank). 	<ul style="list-style-type: none"> Alcanzado el objetivo establecido en el Plan de Igualdad. Firmados los acuerdos voluntarios con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para una mayor representatividad de la mujer en puestos directivos y predirectivos. Acuerdo para participar en el proyecto estatal <i>Promociona</i>, para facilitar el acceso de la mujer a puestos directivos, comités de dirección y consejos de administración. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Dinamizar el sistema de gestión de la igualdad y la conciliación. 	<ul style="list-style-type: none"> Creado el rol de Agente de Igualdad en cada delegación, con formación en temas de igualdad de oportunidades y conciliación. Firmado un acuerdo laboral que mejora temas de gestión del tiempo de trabajo y de conciliación. Incorporación de un nuevo beneficio social para toda la plantilla: FamiliaFácil (un buscador <i>on-line</i> de personal y servicios de ayuda a las familias). Participación activa en foros y observatorios especializados (Foros EFR, Red DIE...), que se potenciará en 2015 implicando a los Agentes de Igualdad. 	



Estructura accionarial	Objetivo para 2014	Avance en 2014	Grado de Avance
Fidelización de la base accionarial	<ul style="list-style-type: none"> Crear nuevas iniciativas para todos los accionistas y otras para colectivos específicos (como los jóvenes). 	<ul style="list-style-type: none"> Lanzamiento del programa Accionistas LKXA, dirigido a jóvenes. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Incorporar nuevas ventajas para accionistas. 	<ul style="list-style-type: none"> 22 nuevas ofertas exclusivas añadidas. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar el programa Aula de formación para accionistas. 	<ul style="list-style-type: none"> Nuevos cursos sobre fiscalidad, que se suman a los de renta variable y macroeconomía que ya existían. 	●
Refuerzo de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la difusión entre los accionistas de los servicios y ventajas puestos a su disposición. 	<ul style="list-style-type: none"> Nuevos Informes semanales con información sobre las iniciativas a accionistas. Enviadas diez <i>newsletters</i> digitales con ventajas específicas. Creado el perfil de Twitter @AccionistasCaixaBank. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Reforzar los canales de información sobre accionistas: <ul style="list-style-type: none"> A través de la aplicación de las ideas y sugerencias de la red de oficinas. Mediante nuevas vías de información. <ul style="list-style-type: none"> Para el mercado en general Para la red de oficinas de la entidad Para potenciales accionistas, con el objeto de darles a conocer la entidad y sus resultados 	<ul style="list-style-type: none"> Realización de un estudio de percepción entre la red de CaixaBank en su relación con el accionista. Nuevo Portal Móvil Accionistas CaixaBank. Nuevo <i>Informe trimestral de resultados</i>, disponible en las oficinas CaixaBank. Nuevo informe diario de mercados, disponible <i>on-line</i>. 	●



Compromiso con las personas y la sociedad	Objetivo para 2014	Avance en 2014	Grado de avance
MicroBank [G4-SO1, FS7]	<ul style="list-style-type: none"> Conceder microcréditos por valor de 360,6 millones de euros. 	<ul style="list-style-type: none"> 434,4 millones de euros concedidos. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Superar los 600 millones de euros de cartera viva de microcréditos. 	<ul style="list-style-type: none"> Alcanzados los 672 millones de euros de cartera viva de microcréditos. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Promover la concesión de microcréditos a jóvenes emprendedores, incrementando en un 25% el importe. 	<ul style="list-style-type: none"> 35,2 millones de euros concedidos a jóvenes emprendedores (+26% vs 2013). 	
Oferta comercial sostenible [FS8]	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar la oferta de productos y servicios con componente ambiental (2014-2015) y la comercialización de los actuales (+10%). 	<ul style="list-style-type: none"> El volumen de financiación para proyectos destinados a mejorar la eficiencia ambiental ha pasado de 4,7 millones de euros a 9 millones (91% vs 2013). Se ha aprobado la adhesión a los Principios de los bonos verdes. 	
Compromiso con la comunidad [G4-SO1]	<ul style="list-style-type: none"> Reforzar el voluntariado corporativo de CaixaBank, incrementando la participación e impulsando nuevas actividades relacionadas con el emprendimiento y la cultura financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> Puesto en marcha un nuevo portal para los voluntarios, que permite conocer mejor las actividades que se proponen y dinamizar el programa para así incrementar el número de participantes. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Reforzar la cultura financiera de inversores y consumidores a través de la formación, información y enseñanza de conceptos y productos financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> Lanzada una web de recursos educativos de temática financiera, clasificados según las necesidades del ciclo vital (niños, jóvenes y adultos) y con un apartado especial para escuelas. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Abrir a pymes la posibilidad de participación en la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil y continuar dinamizando la alianza a través de la red de oficinas con el apoyo de las áreas de negocio de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Abierta a pymes la participación en la Alianza Empresarial. Organizados diversos actos de presentación de la Alianza Empresarial para colectivos de empresas clientes. 	



Compromiso con las personas y la sociedad	Objetivo para 2014	Avance en 2014	Grado de avance
Gestión ambiental eficiente [G4-EN6, G4-EN16-17, G4-EN19]	<ul style="list-style-type: none"> Reducción del consumo de papel (-2,5%) y de los residuos generales (-2,5%). 	<ul style="list-style-type: none"> El consumo de papel se ha reducido en los SS.CC. (-20% vs 2013), aunque se ha incrementado en la red de oficinas (+18 kg consumidos/empleador), debido a la obligatoriedad de implantar los requisitos de la nueva normativa definida por la Ley de Transparencia. Reducción del 10% en los residuos generales generados. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Reducción del consumo energético (-2%). 	<ul style="list-style-type: none"> Reducción global del 7% (que alcanza el 8,2% en los SS. CC.), gracias entre otras iniciativas a acciones de sensibilización y a la sustitución de equipos informáticos y de climatización por otros más eficientes. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar la adopción de buenas prácticas ambientales por parte de los proveedores con ámbito de actuación en los SS. CC. (Barcelona). 	<ul style="list-style-type: none"> Mantenidas reuniones individuales con los proveedores, que implantaron las mejoras sugeridas. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Hacer un estudio de las emisiones asociadas a viajes corporativos, valorar las medidas introducidas para su reducción e impulsar nuevas medidas. 	<ul style="list-style-type: none"> Estudio realizado y valoradas las posibles medidas a introducir para limitar los viajes e impulsar las reuniones virtuales, que han aumentado (+36% vs 2013). 	



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

[7.2 Retos 2015]



CaixaBank ha definido cinco retos estratégicos para el periodo comprendido entre 2015 y 2018 (véase apartado “3.2 Plan Estratégico 2015-2018”). Los siguientes retos se enmarcan en dicho Plan y complementan los ya enunciados en apartados precedentes.

Modelo de negocio y gobierno corporativo	
Actividad comercial	<ul style="list-style-type: none"> Continuar el impulso a la concesión de crédito a través del Plan de Estímulo a la Inversión (PEI) para responder a las necesidades de inversión de las empresas para su crecimiento e internacionalización. Ampliación de las prestaciones del Muro Empresas como canal de relación <i>on-line</i> con los clientes con, entre otras posibilidades, las videollamadas. Incorporar a técnicos especializados (en banca transaccional: comercio exterior, financiación y servicios y tesorería) a los Centros de Empresa, para reforzar el soporte a los gestores.
Impulso de la banca a distancia y la multicanalidad	<ul style="list-style-type: none"> Maximizar la calidad de los servicios <i>on-line</i> a disposición de los clientes. Potenciar la acción comercial a través de los canales digitales y consolidarlos como canal de venta. Potenciar el uso de los canales digitales. Mantener el liderazgo en los servicios ofrecidos a los clientes a través de CaixaMóvil.
Infraestructura tecnológica y organización	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad: mantener la eficacia en las defensas ante los ataques informáticos. Movilidad: incrementar la capacidad de realización de operaciones fuera de la oficina y con firma digital. <i>Big Data</i>: aumentar la gestión digital de los procesos. Calidad: continuar reforzando la calidad de los servicios informáticos, manteniendo el liderazgo en disponibilidad de los canales electrónicos y reduciendo el número de incidencias. Integrar tecnológicamente el negocio bancario de Barclays, evitando el impacto a los nuevos clientes.
Buen gobierno	<ul style="list-style-type: none"> Adhesión al Código de Buenas prácticas en materia tributaria. Sensibilización de la plantilla mediante comunicaciones relativas al Cumplimiento Normativo, vía intranet. Actualización del apartado de Cumplimiento Normativo en la intranet.
Eficiencia en la gestión de los proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Inclusión de todos los proveedores que facturan a CaixaBank en el portal de proveedores, para mejorar y avanzar en la gestión responsable de la cadena de suministro.

**Base accionarial****Comunicación efectiva a accionistas**

- Promover la digitalización de contenidos.
- Rediseñar la información para que se adapte mejor a las necesidades comunicativas, tanto en formato como en contenidos y canales.
- Potenciar la comunicación directa con accionistas, a través de eventos de varios formatos.
- Reforzar la comunicación a accionistas a través de la red de oficinas.

Cultura corporativa**Excelencia en el servicio**

- Mejora de la satisfacción para conseguir una puntuación en el Índice de Satisfacción de Clientes del 8,6 (en una escala de 1 a 10).
- Reducción de más de un 5% en el número de reclamaciones de clientes.

Desarrollo del talento interno

- Adaptar la oferta de formación a las necesidades de los distintos segmentos de negocio.
- Potenciar la formación para el desarrollo de capacidades críticas.
- Incrementar los programas de reconocimiento a las actitudes y a los logros individuales y de equipo.

Modelo de gestión descentralizada

- Reforzar el modelo de liderazgo transformador a través de los programas de desarrollo directivo.
- Potenciar el empoderamiento y la delegación de responsabilidades.
- Fomentar la movilidad interdepartamental y la visión transversal.
- Revisar los modelos de evaluación para integrar todos los comportamientos deseados.

Compensación e itinerarios profesionales

- Incrementar el peso de la retribución variable ligada a resultados.
- Adaptar los modelos de retribución y promoción a las necesidades de cada segmento.

Meritocracia y diversidad

- Reforzar la cultura de evaluación del rendimiento.
- Desarrollar los compromisos del Plan de Igualdad.
- Incorporar la gestión de la diversidad en todas las políticas de recursos humanos.



Compromiso con las personas y la sociedad

MicroBank

- Conceder microcréditos por valor de 471,2 millones de euros.
- Alcanzar los 790,3 millones de euros de cartera viva de microcréditos.
- Potenciar y desarrollar las líneas de actividad con mayor aportación de valor social.
- Desarrollar un programa de educación financiera que contribuya a mejorar la situación financiera de personas y familias en situación de vulnerabilidad.

Compromiso con la comunidad

Oferta comercial sostenible

- Continuar potenciado la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil con la organización de un acto público.
- Adhesión de CaixaBank a los Principios de los bonos verdes.
- Ampliar el alcance de la gestión del riesgo social y ambiental en las operaciones de financiación.
- Ampliar la oferta comercial sostenible con un nuevo ecoproducto.
- Reducir el consumo de energía en un 2%.
- Reducir el consumo de papel en la red en un 5%.
- Incrementar el uso de las reuniones virtuales en un 10%.

A blurred photograph of four business professionals walking through a modern office hallway. The hallway features glass-walled partitions and a ceiling with a grid of recessed lighting. The individuals are in motion, creating a sense of a busy work environment. A semi-transparent white box is overlaid on the bottom left of the image.

ANEXOS



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

1 [Estudio de materialidad]

Perímetro y contenido del informe

GRI: G4-32

Este anexo complementa el *Informe Corporativo Integrado 2014* de CaixaBank, su cuarto informe integrado, en el que se ofrece una visión panorámica sobre la realidad del banco, su modelo de gestión y sus líneas estratégicas.

Para su confección, se han considerado las directrices marcadas por la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4, bajo la opción exhaustiva. La información que contiene puede completarse con la contenida en la página web www.CaixaBank.com.

Perímetro

GRI: G4-17

Este informe comprende a CaixaBank y sus empresas dependientes financieras, aseguradoras y de apoyo. La información económica y financiera incluida se ha obtenido de las *Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo CaixaBank y sociedades dependientes*¹.

En aquellos casos en que se ha considerado conveniente, puede incluirse información de otras entidades de la cadena de valor de la entidad, así como de otras empresas del Grupo "la Caixa".

Si no se indica lo contrario, la información contenida en los apartados de "Talento" y "Hacia una economía sostenible" hace referencia a CaixaBank como entidad individual. En el caso de los indicadores GRI, se indica explícitamente en cada caso a qué entidades del Grupo CaixaBank o de su cadena de valor se hace referencia.

Metodología para determinar su contenido

GRI: G4-18, G4-19, G4-24-27, G4-37

Este informe tiene como objetivo dar respuesta a aquellos asuntos que influyen en la capacidad para crear valor -a corto, medio y largo plazo- de CaixaBank y que son, además, de interés para los colectivos y personas con los que se relaciona.

Para determinar dichos asuntos, y siguiendo la norma AA1000 de Accountability, se ha llevado a cabo un proceso en el que han participado los grupos de interés de CaixaBank y durante el cual se han tomado en consideración fuentes de información directas e indirectas.

Una vez concluido el proceso, habiendo determinado los asuntos y su grado de importancia, se ha decidido informar de todos aquellos asuntos con importancia alta tanto para la entidad como para sus grupos de interés.

1. Las Cuentas anuales y el informe de gestión consolidados del ejercicio 2014, junto con el informe de auditoría, fechado el 27 de febrero de 2015, en el que se expresa una opinión favorable, pueden consultarse en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (www.cnmv.es).





CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Identificación de los asuntos

1. Punto de partida: el Plan Estratégico 2011-2014 de CaixaBank y los asuntos relevantes incluidos en el anterior informe.
2. Análisis de:

- los cuestionarios y recomendaciones de los principales índices de sostenibilidad
- las publicaciones del IIRC
- los asuntos relevantes para el sector financiero según el documento del GRI *Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?*



Lista de asuntos relevantes



Clasificación en seis categorías

- Estrategia de negocio
- Clientes
- Ética e integridad
- Empleados
- Medio ambiente
- Relación con la sociedad

Evaluación y priorización



Determinar su grado de relevancia y orden de prioridad en base a un análisis cuantitativo y cualitativo de fuentes internas y externas

GRI: G4-26

Relevancia para los grupos de interés

Revisión de las **publicaciones de la prensa nacional/internacional** en el último año, con el objetivo de identificar los principales asuntos cubiertos en relación con la entidad y con el sector.



Consideración de los documentos elaborados por las **organizaciones nacionales e internacionales de referencia**, tanto a nivel sectorial como en materia de sostenibilidad.



Encuestas a grupos representativos de **clientes, accionistas y empleados**.

- Cerca de 800 encuestas telefónicas a clientes y accionistas para conocer su opinión sobre el nivel de desempeño del banco y áreas con recorrido de mejora.
- Más de 1.200 encuestas *on-line* sobre clima laboral respondidas por los empleados.



Cuantificación, a través de cuestionarios, del grado de relevancia de los asuntos por parte de los responsables de las áreas con mayor relación con los grupos de interés de la entidad.



Análisis del **Plan Estratégico 2011-2014**, ya que incluye los asuntos de máxima prioridad para CaixaBank.



Relevancia para el negocio

Comparación con las compañías de referencia en informes integrados, para identificar aquellos asuntos de los que informa la mayoría de ellas.



Validación interna con las áreas responsables de la coordinación y elaboración del informe, en base a su experiencia y al proyecto de Plan Estratégico 2015-2018.



Matización del grado de importancia

Entrevistas a expertos en sostenibilidad y en el sector bancario y a representantes de grupos de interés:

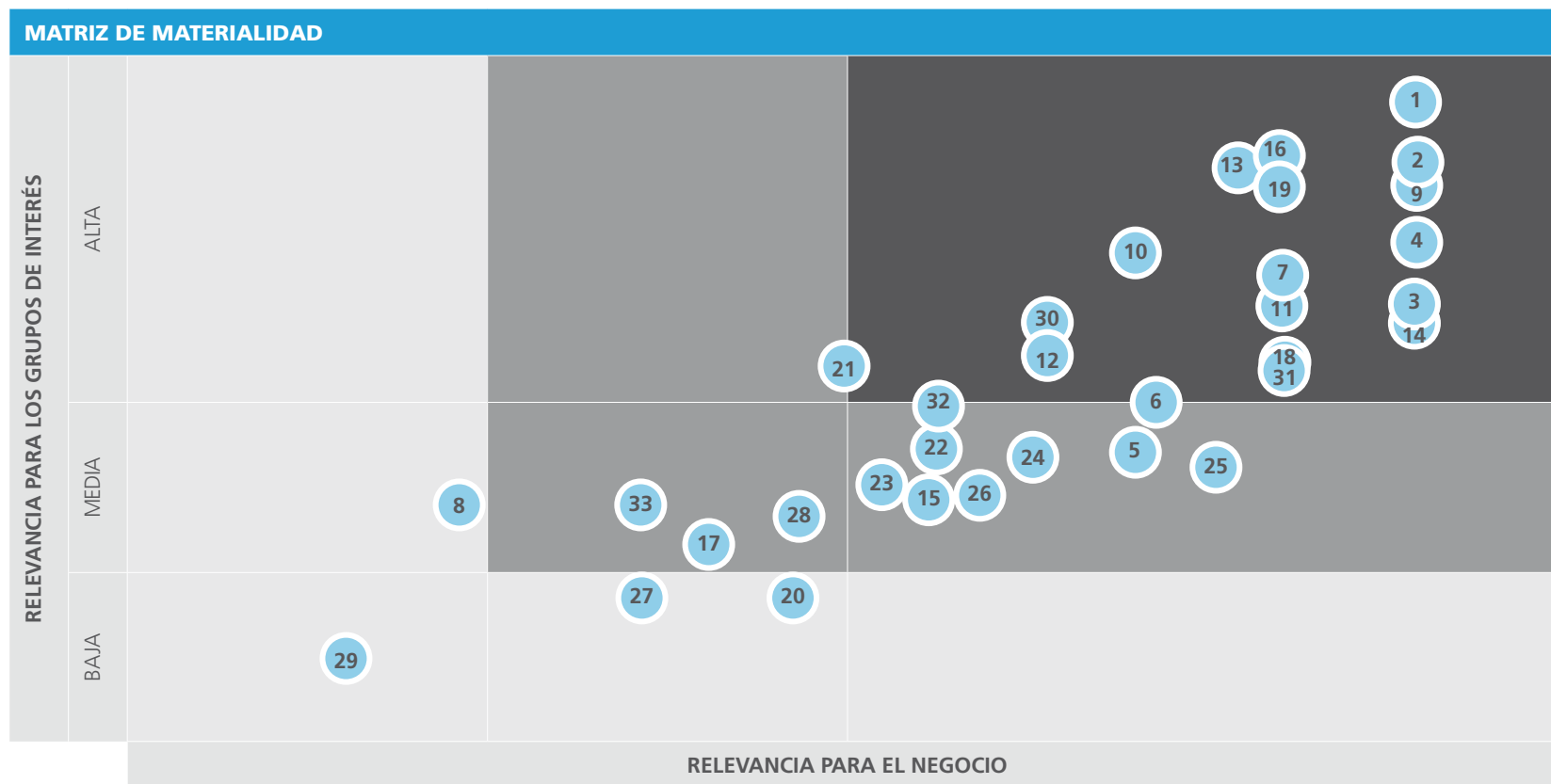
- Responsables de asociaciones de consumidores, inversores y analistas financieros y de sostenibilidad para conocer su opinión sobre el *Informe Corporativo Integrado* del año 2013, el desempeño de la entidad y las áreas de mejora.
- Panel interno de expertos de KPMG con amplio conocimiento del sector bancario para acabar de perfilar los retos del sector financiero, evaluar el desempeño de CaixaBank, así como identificar mejoras para el informe de 2014.



Clasificación de los asuntos por importancia, en una matriz de materialidad



GRI: G4-19, G4-27



ESTRATEGIA DE NEGOCIO

- Desempeño económico, rentabilidad y solvencia.
- Cumplimiento y adaptación a cambios normativos.
- Liderazgo banca minorista.
- Diversificación negocio hacia empresas.
- Fomento del emprendimiento y apoyo a pymes y autónomos.
- Internacionalización.
- Control y gestión de los riesgos.
- Ayudas recibidas de gobiernos.
- Modelo de negocio y líneas estratégicas.
- Consideración de aspectos de buen gobierno, sociales y ambientales en las políticas de inversión, desinversión y financiación.

- Innovación en productos y servicios.
- Gobierno Corporativo (estructura organizativa).
- Transparencia de información a los mercados.

CLIENTES

- Calidad de la atención al cliente, incluyendo la medición de su nivel de satisfacción y la gestión de reclamaciones.
- Seguridad informática y protección de datos.
- Transparencia de la información sobre productos y servicios dada a clientes y prácticas de marketing responsable.
- Adaptabilidad de espacios y servicios a los requerimientos y necesidades de personas con discapacidad.

- Multicanalidad (especialmente banca *on-line*).
- Ética empresarial, prevención de la corrupción y el blanqueo de capitales y presencia en paraísos fiscales.
- Prácticas de aprovisionamiento y compras y gestión responsable de la cadena de suministro.

EMPLEADOS

- Políticas de gestión de personas.
- Fomento de la igualdad y la conciliación familiar.
- Salud, seguridad y bienestar laborales.
- Formación.
- Atracción, retención del talento y desarrollo profesional.
- Satisfacción de los empleados y mecanismos de queja.

MEDIO AMBIENTE

- Consumo recursos (electricidad, papel, agua, etc.).
- Emisiones de CO₂ y cambio climático.
- Residuos generados.

RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

- Acción social (incluye inversión en la comunidad).
- Microcréditos y otras medidas de inclusión financiera.
- Mecanismos y canales de diálogo con los grupos de interés.
- Voluntariado corporativo.



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Tabla de asuntos materiales, aspectos GRI y localización en la cadena de valor y el informe*

GRI: G4-20, G4-21

Localización en la cadena de valor

- Grupo "la Caixa" / Accionista de control
- CaixaBank
- Filiales (perímetro consolidación)
- Otras participadas
- Participadas financieras
- Participadas industriales
- Proveedores y socios

Asuntos materiales identificados	Aspectos GRI relacionados	Indicadores GRI (versión G4)	Impacto relevante en la cadena de valor	Capítulos y apartados del ICI
Desempeño económico, rentabilidad y solvencia	Estrategia y análisis Desempeño económico Consecuencias económicas indirectas	DMA* económico G4-1-2, G4-EC1, G4-EC4, G4-EC7-8	● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	3 Líneas estratégicas 5 Gestión activa de los riesgos 6 Resultados e información financiera 2014
Cumplimiento y adaptación a cambios normativos	Cumplimiento regulatorio	DMA de riesgos DMA de responsabilidad de producto y sociedad G4-PR9, G4-SO8	● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	5.10 Gestión del riesgo legal y regulatorio 5.7 Gestión del riesgo de cumplimiento
Liderazgo en banca minorista	Estrategia y análisis Perfil de la organización Desempeño económico	DMA modelo de negocio y estrategia G4-1-4, G4-6, G4-8-9, G4-EC1	● ● ● ● ●	3 Líneas estratégicas 4.1.1 Negocio financiero 4.2.2 Innovación 6 Resultados e información financiera 2014
Diversificación del negocio hacia empresas	Desempeño económico Cartera de productos	Sistema de gestión y estrategia G4-EC1, F56	● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	3 Líneas estratégicas 4.1.1 Negocio financiero 4.3.2 Impulso de la actividad económica: con el tejido empresarial y los emprendedores 6 Resultados e información financiera 2014
Control y gestión de los riesgos	Estrategia y análisis (contenidos básicos generales)	Principales riesgos y mecanismos de gestión y control de los riesgos G4-1-2	● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	3.2 El Plan Estratégico 2015-2018 4.3.4 Hacia una economía sostenible 5 Gestión activa de los riesgos
Modelo de negocio y líneas estratégicas	Estrategia y análisis Desempeño económico	Modelo de negocio y estrategia G4-1, G4-EC1	● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	1.2 Configuración del Grupo CaixaBank 3 Líneas estratégicas 4.1. ¿Qué hacemos? Ejes de nuestro modelo de negocio 4.3.1 Impacto de nuestra actividad 6 Resultados e información financiera 2014

*DMA equivale a "Disclosure on Management Approach" o Enfoque de Gestión.



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Asuntos materiales identificados	Aspectos GRI relacionados	Indicadores GRI (versión G4)	Impacto relevante en la cadena de valor	Capítulos y apartados del ICI
Consideración de aspectos de buen gobierno, sociales y ambientales en las políticas de inversión, desinversión y financiación	Desempeño económico Emisiones Cartera de productos Auditoria Gestión activa de los derechos accionariales Inversión	DMA sobre las políticas de financiación y gestión del riesgo social y ambiental G4-EC2, G4-EN16, G4-HR1, FS6-FS8, FS10-FS11	● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	4.3.2 Impulso de la actividad económica: con el tejido empresarial y los emprendedores 4.3.4 Hacia una economía sostenible 5.2 Gestión del riesgo de crédito
Innovación en productos y servicios	Innovación	DMA sobre la estrategia relativa a innovación de la compañía	● ● ● ● ●	3.1.Resultados del Plan Estratégico 2011-2014 4.1.1 Gestión multicanal 4.2.2 Innovación
Gobierno Corporativo (estructura organizativa)	Gobierno (contenidos básicos generales)	Gobernanza G4-34-55	● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	1.2 Configuración del Grupo CaixaBank 2.1 Modelo de gobierno
Transparencia de información a los mercados	Desempeño económico	Riesgos y modelo de negocio, cumplimiento normativo en materia de información al regulador y a los mercados G4-EC1	● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	1.3 Estructura accionarial 5.10 Gestión del riesgo legal y regulatorio
Calidad de la atención al cliente, incluyendo la medición de su nivel de satisfacción y la gestión de reclamaciones	Etiquetado de los productos y servicios Cumplimiento normativo	DMA de clientes G4-PR3-PR5	● ● ● ● ●	4.2.1 Excelencia 4.3.3 Contribución a la comunidad 5.7 Gestión del riesgo de cumplimiento
Transparencia de la información sobre productos y servicios dada a clientes y prácticas de marketing responsable	Salud y seguridad de los clientes Comunicaciones de marketing Cumplimiento regulatorio	DMA sobre marketing, comercialización de productos y servicios y gestión incumplimientos G4-PR1-2,G4-PR6-7,G4-PR9	● ● ● ● ●	4.2.1 Excelencia 5.10 Gestión del riesgo legal y regulatorio
Multicanalidad (especialmente banca <i>on-line</i>)	Cartera de productos	Modelo de negocio. Estrategia y de gestión y análisis	● ● ● ● ●	3 Líneas estratégicas 4.2.1 Excelencia 4.2.2 Innovación 4.2.3 Proximidad



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Asuntos materiales identificados	Aspectos GRI relacionados	Indicadores GRI (versión G4)	Impacto relevante en la cadena de valor	Capítulos y apartados del ICI
Políticas de gestión de personas	Desempeño económico Empleo Relaciones entre los trabajadores y la dirección Presencia en el mercado Inversión Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	DMA de prácticas laborales: políticas retributivas, beneficios sociales, contrataciones y rotación Gestión de reclamaciones sobre prácticas laborales G4-EC3, G4-EC5, G4-EC6, G4-LA1-LA4, G4-HR2, G4-LA16	● ● ● ● ●	2.2 Códigos de conducta 4.2.4 Talento
Ética empresarial, prevención de la corrupción y el blanqueo de capitales y presencia en paraísos fiscales	Ética e integridad (Contenidos básicos generales) Lucha contra la Corrupción Política pública Prácticas de competencia desleal	DMA de la política anticorrupción y prevención del blanqueo de capitales G4-S6-58, G4-SO3-SO7	● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	2 Gobierno corporativo
Acción social (incluye inversión en la comunidad)	Desempeño económico Comunidades locales	DMA de la estrategia de inversión en la comunidad (incluyendo voluntariado) G4-SO1, G4-SO2, FS7	● ● ● ● ●	1.2 El Grupo "la Caixa" 4.3.3 Contribución a la comunidad
Microcréditos y otras medidas de inclusión financiera	Comunidades locales Cartera de productos	DMA sobre el fomento de las medidas de inclusión financiera FS7, FS13-FS14	● ● ● ● ●	4.3.3 Contribución a la comunidad
Internacionalización	Desempeño económico Prácticas de adquisición	Estrategia y análisis G4-1	● ● ● ● ●	3.1 Resultados del Plan Estratégico 2011-2014 4.1.2 Negocio diversificación
Otros asuntos materiales relevantes*	Aspectos GRI relacionados	Indicadores GRI (versión G4)	Impacto relevante en la cadena de valor	Capítulos y apartados del ICI
Fomento del emprendimiento y apoyo a pymes y autónomos.	Presencia en el mercado Consecuencias económicas indirectas Cartera de productos	G4-EC8, FS6-7, FS14	● ● ● ● ●	3.1 Resultados del Plan Estratégico 2011-2014 4.3.2 Impulso de la actividad económica.
Atracción, retención del talento y desarrollo profesional	Empleo Capacitación y educación Diversidad e igualdad de oportunidades Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-LA1, G4-LA9-13	● ● ● ● ●	3.2 El Plan Estratégico 2015-2018 4.2.3 Talento: las personas, en el centro.
Mecanismos y canales de diálogo con los grupos de interés	Participación de los grupos de interés Relaciones entre los trabajadores y la dirección Cumplimiento regulatorio	G4-18, G4-24-26, G4-53, G4-58, G4-LA4, G4-LA16, G4-HR12, G4-PR5, G4-EN29, G4-EC9	● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	1.3 Estructura accionarial (Accionistas minoristas e inversores institucionales) 2.2 Códigos de conducta 4.2 Cómo lo hacemos: cultura corporativa Anexo 1: Estudio de materialidad

*Selección de asuntos con relevancia media para los grupos de interés pero elevada para la estrategia de CaixaBank. Adicionalmente, en el informe se informa del resto de aspectos con importancia elevada para CaixaBank.



2 [Resumen de indicadores del GRI]

Opción de conformidad exhaustiva de la guía G4**

Contenidos básicos generales				
Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Omisión, motivo y explicación (si aplica)	Verificación externa
Estrategia y análisis				
G4-1	Declaración del Presidente.	10; 44		✓
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	43; 125		✓
Perfil de la organización				
G4-3	Nombre de la organización.	218		✓
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	48; 87 Ver la web comercial del banco		✓
G4-5	Localización de la sede principal de la organización.	218 Ver la Nota 1 de las Cuentas Anuales Consolidadas 2014.		✓
G4-6	Localización y nombre de los países en los que desarrollan actividades significativas o los que sean relevantes.	66; 67		✓
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	18; 19 Ver la Nota 1 de las Cuentas Anuales Consolidadas 2014.		✓
G4-8	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	48; 66; 67 CaixaBank desarrolla su actividad en el mercado español y la práctica totalidad de sus ingresos y gastos son generados en este mercado. Sus mercados servidos abarcan más de 13,4 millones de clientes.		✓
G4-9	Dimensión de la organización: número de empleados, número de operaciones, ventas netas, capitalización y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	5-8		✓

* En la tabla, DMA (Disclosure on Management Approach) equivale a Enfoque de Gestión. Por otra parte, el contenido de este Resumen de indicadores también se considera parte del Informe de Progreso de CaixaBank.

Acceso al [Memorandum of Understanding](#) entre el GRI y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en que se detallan las conexiones entre los indicadores y los 10 Principios del Pacto.

** Como consecuencia del estudio de materialidad, algunos indicadores se han considerado como no materiales /no relevantes para CaixaBank. Al final de este anexo se puede consultar la lista de indicadores omitidos, el motivo de omisión y una breve explicación de la misma.



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Omisión, motivo y explicación (si aplica)	Verificación externa
G4-10	Número de empleados desglosado por tipo de contrato y género.	94 Ver la tabla del “Desglose del colectivo de trabajadores por género y tipo de contrato”		✓ Se informa exclusivamente de personal propio.
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	El 100% de los empleados de CaixaBank y sus empresas filiales están cubiertos por el Convenio Colectivo que les aplica.		✓
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	17; 123 CaixaBank es un grupo integrado con actividad bancaria y aseguradora. La cadena de valor consiste en aquellos bienes y servicios que permiten a los profesionales del Grupo llevar a cabo su trabajo. Sus proveedores incluyen, entre otros, a empresas que suministran alquileres, materiales de oficina, publicidad, equipos informáticos, servicios tecnológicos y de telecomunicaciones, servicios de seguridad y otros servicios profesionales. Un 97,7% del volumen de compras de CaixaBank corresponde a proveedores nacionales. El Grupo basa su actuación en los valores de calidad, confianza y compromiso social. De forma coherente, a la hora de adquirir productos y servicios, CaixaBank tiene como objetivo trabajar con proveedores que garanticen un alto estándar de calidad y seguridad, y que trabajen con condiciones sociales y ambientales responsables. Acceso al Portal de Proveedores Ver los estándares éticos, sociales y ambientales del Grupo “la Caixa”		✓
G4-13	Cambios significativos que han tenido lugar durante el periodo cubierto por el informe en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	19; 88 Ver las Notas 1 y 7 de las Cuentas Anuales Consolidadas 2014. Ver la p. 10 del Informe de Gestión adjunto a las Cuentas Anuales Consolidadas 2014 (en lo referente al proceso de simplificación).		✓
G4-14	Información sobre cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	125; 131		✓
G4-15	Relación de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	3; 95; 116; 121; 122; 131 Ver el apartado de Responsabilidad Corporativa de la web corporativa (apartado Iniciativas y Alianzas)		✓
G4-16	Relación de asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	3; 148		✓
Aspectos materiales y cobertura				
G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	184 Para más información ver la Nota 1 y los Anexo 1, 2 y 3 de las Cuentas Anuales Consolidadas 2014.		✓
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto y cómo ha aplicado la organización los principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	184		✓



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Omisión, motivo y explicación (si aplica)	Verificación externa
G4-19	Lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	184; 186		✓
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	187 La información contenida en las tablas anexas bajo el epígrafe “Grupo CaixaBank” hace referencia a CaixaBank como entidad individual y a las siguientes filiales y empresas participadas: CaixaRenting, e-laCaixa, FinConsum, GDS Cusa, InverCaixa, Nuevo MicroBank, PromoCaixa, Silk aplicaciones, Sumasa y VidaCaixa (que incluye, dentro de su grupo, a VidaCaixa Mediació y AgenCaixa). Esta cobertura de empresas representa aproximadamente el 99,03% de la totalidad de la plantilla del grupo CaixaBank. El 0,97% restante corresponde, principalmente, a las empresas dependientes incorporadas al Grupo a raíz de la fusión con Banca Cívica sobre las que sólo se ha integrado la información económico-financiera.		✓
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	187 Ver G4-20.		✓
G4-22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Ver Nota 1 de las Cuentas Anuales Consolidadas 2014		✓
G4-23	Cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	En 2014, no se han producido cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración utilizados en el informe. No obstante cabe mencionar que se ha realizado un estudio de materialidad más profundo de acuerdo a los requerimientos de GRI en su versión G4 (2014 es el primer año en que se reporta según G4) y se ha intentado adecuar el alcance al estudio de materialidad realizado.		✓
Participación de los grupos de interés				
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	145; 184		✓
G4-25	Criterios de elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	145; 184 La identificación y selección de los grupos de interés se lleva a cabo mediante procesos de reflexión interna del equipo directivo. Una vez seleccionados, se implementan los procesos y canales necesarios para conocer y satisfacer sus expectativas y las necesidades de CaixaBank. El área de Responsabilidad Social Corporativa y Reputación revisa de forma continua los grupos de interés identificados y establece los procesos necesarios para identificar sus necesidades.		✓
G4-26	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas las frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	21; 22; 85; 76; 94; 145; 185		✓
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	22; 78; 145; 184; 186		✓



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Omisión, motivo y explicación (si aplica)	Verificación externa
Perfil de la memoria				
G4-28	Periodo objeto de la memoria.	El año natural 2014		✓
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	El Informe Corporativo Integrado 2013 se publicó en abril de 2014		✓
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	Anual		✓
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	218		✓
G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía elegida por la organización, índice de GRI de la opción elegida y referencia al informe de Verificación externa.	184		✓
G4-33	Política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	3		✓
Gobierno				
G4-34	Estructura de gobierno de la organización.	29; 30 Para más información consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014.		✓
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la Alta Dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	25 Según el artículo 4.2 del Reglamento del Consejo, el Consejo velará para que en sus relaciones con los grupos de interés CaixaBank respete la legislación vigente; cumpla de buena fe sus obligaciones y contratos explícitos e implícitos; respete los usos y buenas prácticas propias de los sectores y territorios donde ejerza su actividad; y observe aquellos principios adicionales de responsabilidad social que la Sociedad decida aceptar voluntariamente. Además, entre las funciones indelegables del Consejo, tal y como se menciona en el citado artículo, está la de aprobar la Política de Responsabilidad Social Corporativa. Adicionalmente, en el artículo 14 se especifica que la Comisión de Nombramientos es responsable de supervisar la actuación de la entidad en relación con los temas de responsabilidad social corporativa y elevar al Consejo las propuestas que considere oportunas en esta materia. Asimismo, existe una Dirección Corporativa de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC, con competencias en materia ambiental y social, y que reporta directamente al máximo ejecutivo de la entidad. El banco también cuenta con la Comisión de Riesgos que supervisa, entre otros, la gestión del riesgo reputacional. Para más información, consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014.		✓
G4-36	Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	CaixaBank dispone del Comité de Dirección, en el que están representadas todas las líneas y áreas de negocio. Está Comité se reúne semanalmente para tomar acuerdos relativos al desarrollo del plan operativo anual y a la vida organizativa. Entre sus actividades se encuentran la aprobación de los cambios estructurales, los nombramientos, las líneas de gasto y las estrategias de negocio. Ocasionalmente, y de forma limitada, el Presidente del Consejo de Administración asiste al Comité de Dirección de CaixaBank. Asimismo, existe la Dirección Corporativa de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC, que reporta directamente al máximo ejecutivo de la entidad. Para más información, consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014.		✓



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Omisión, motivo y explicación (si aplica)	Verificación externa
G4-37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.	35; Ver el Reglamento del Consejo (artículos 34, 35, 36, 37). Según dichos artículos, el Consejo de Administración arbitrará los cauces adecuados para conocer las propuestas que puedan formular los accionistas en relación con la gestión de la Sociedad. Asimismo, establecerá mecanismos adecuados de intercambio de información regular con los inversores institucionales que formen parte del accionariado de la Sociedad. Para más información, consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014		✓
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	24; 26; 29 Los miembros del Consejo tienen un límite en relación a su presencia en otros consejos, en cumplimiento de la Ley de Supervisión y Ordenación Bancaria. Para más información, consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014.		✓
G4-39	Información sobre si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.	24 En CaixaBank, las funciones de Presidente y de Consejo Delegado son diferentes y complementarias, con una clara división de responsabilidades. El Presidente es el alto representante de la entidad y líder del Consejo de Administración, y de forma adicional y complementaria, la figura del Consejero Delegado como primer ejecutivo encargado del desarrollo de la estrategia del Grupo, siempre dentro del mandato establecido por los órganos de gobierno. Para más información, consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014		✓
G4-40	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	La Comisión de Nombramientos analiza y propone los perfiles de candidatos para proveer los puestos de miembros del Consejo de Administración: para ello, tiene en cuenta criterios de honorabilidad, conocimientos y experiencia profesional, así como cuestiones de género, para cumplir con las exigencias de idoneidad para una entidad de crédito. Más información sobre el proceso de nombramiento y selección en el Informe de Gobierno Corporativo D.6. Cabe destacar la creación de "Protocolo de Procedimientos de Selección y Evaluación de la Idoneidad de Cargos" en el año 2013. Más información en el Informe anual sobre las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración. Para más información consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014.		✓
G4-41	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	Para más información consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014 (sección D.6)		✓
G4-42	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	28; 34 En 2014 se ha aprobado el Plan Estratégico 2015-2018 de CaixaBank por parte del Comité de Dirección y del Consejo de Administración. Para más información, consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014		✓



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Omisión, motivo y explicación (si aplica)	Verificación externa
G4-43	Medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Con antelación a las reuniones del Consejo se envía a los consejeros la información correspondiente a los principales asuntos a tratar y relacionados con los asuntos económicos, ambientales y sociales. Asimismo, en 2014 se ha iniciado un programa formativo para los consejeros, llevado a cabo por formadores externos e independientes. Las sesiones de formación fueron para todos los miembros del Consejo de Administración. Adicionalmente, se impartieron algunas específicas para las Comisiones de Retribuciones, Auditoría y Control y Riesgos, aunque eran abiertas a todos los Consejeros y se contó con la presencia de consejeros que no formaban parte de las citadas comisiones. En 2015 se continuará con las sesiones formativas, tanto las dirigidas a todos los miembros del Consejo como a las de los miembros de las Comisiones específicas (Auditoría y Control y Comisión de Nombramientos) En estas sesiones está prevista la inclusión de temas relativos a RSC y medio ambiente en relación a cómo afectan estas cuestiones a una entidad de las características de CaixaBank. Para más información, consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014		✓
G4-44	Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales.	En CaixaBank se realiza un proceso de autoevaluación por parte de los Consejeros. En 2015, el proceso de evaluación se llevará a cabo por una firma externa e independiente. Para más información, consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014 (Apartado C.1.19.)		✓
G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	28 El Consejo de Administración de CaixaBank dispone de la estructura descrita en el apartado G4-34. Las Comisiones Delegadas realizan las funciones de supervisión de los asuntos ambientales, sociales y económicos. Dicha gestión incluye tanto la supervisión de riesgos como de oportunidades así como el cumplimiento con acuerdos internacionales, códigos de conducta y principios. Para el desarrollo de sus funciones, las Comisiones cuentan con el apoyo de asesores externos independientes así como la información propia de la compañía a partir de las reuniones que se llevan a cabo con los diferentes directivos de la compañía. Para más información, consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014 (Apartado C)		✓
G4-46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	25 Para más información, consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014 (Apartado C.2)		✓
G4-47	Frecuencia con la que el órgano superior de gobierno analiza los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	La supervisión de los riesgos se realiza, al menos, trimestralmente. CaixaBank cuenta con una Comisión de riesgos, comisión delegada del Consejo. Para más información, el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014 (Apartado C.2)		✓
G4-48	Comité o cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad.	La Dirección Corporativa de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC es la encargada de la coordinación del Informe Corporativo Integrado, en relación con la materialidad. Este informe es posteriormente revisado por el Comité de Dirección de la entidad. Finalmente, la Comisión Delegada de Nombramientos tiene entre sus funciones la de supervisar la actuación de la entidad en relación con los temas de responsabilidad social corporativa y elevar al Consejo las propuestas que considere oportunas en esta materia.		✓



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Omisión, motivo y explicación (si aplica)	Verificación externa
G4-49	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	El Comité de Dirección es el encargado de informar al Consejo de Administración sobre el plan operativo anual, incluyendo cualquier aspecto crítico que se considere relevante y conveniente. El Comité se reúne semanalmente. Para más información consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014		✓
G4-50	Naturaleza y número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	Los asuntos críticos, de cualquier naturaleza (económica, financiera, ambiental, social, etc.) se elevan al Comité de Administración de forma recurrente, siempre que se considere necesario. Tanto en las reuniones semanales del Comité de Dirección como en las reuniones del Consejo de Administración se evalúa el grado de avance en el plan estratégico y los resultados en materia económica, social y ambiental. En base a la evaluación, se decide mantener o modificar la estrategia. Para más información consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014 (ver p.28)		✓
G4-51	Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la Alta Dirección.	32 Para más información, consultar el Informe Anual sobre las Remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración 2014.		✓
G4-52	Procesos mediante los cuales se determina la remuneración	Para el establecimiento de la cantidad a percibir, se siguen los criterios dictados por la Política de Remuneración. Para más información, consultar el Informe Anual sobre las Remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración 2014		✓
G4-53	Cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	El Informe de remuneraciones de los consejeros correspondiente al ejercicio 2014 se someterá al voto consultivo de la Junta General de Accionistas. En relación a la fijación de la remuneración de los consejeros correspondiente al ejercicio 2013, en la Junta celebrada el 24 de abril de 2014 (a la que asistió un 77,1% del capital social) la propuesta contó con 98% votos a favor, 0,68% votos en contra y 1,31% de abstenciones. Para más información, consultar la documentación del apartado sobre la Junta General de accionistas en la web corporativa. Para más información, consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014		✓
G4-54	Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual mediana de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Ver el Informe Anual sobre remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración 2014 Ver la Nota 35 de las Cuentas Anuales Consolidadas 2014		- No se informa del ratio
G4-55	Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual mediana de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Durante 2014 se ha incrementado la retribución total anual mediana de la plantilla (1% según el Convenio en vigor). Asimismo, se ha reducido la retribución total anual de la persona mejor pagada. Sin embargo, debido al cambio en 2014 en la persona mejor pagada, no se consideran comparables las cifras de 2013 y 2014. Ver el Informe anual sobre remuneraciones de los miembros del Consejo de administración 2014 Ver la nota 35 de las Cuentas anuales Consolidadas 2014		- No se informa del ratio



Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Omisión, motivo y explicación (si aplica)	Verificación externa
Ética e integridad				
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	35 Ver el Código Ético de CaixaBank		✓
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	35; 76		✓
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	35; 76		✓



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Contenidos básicos específicos				
Contenidos básicos específicos	Página/respuesta directa		Omisión, motivo y explicación (si aplica)	Verificación externa
Categoría: económica				
Desempeño económico				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	10; 11; 156		✓
G4-EC1	Valor directo generado y distribuido.	5; 100; 102; 103; 105; 156; 157 Ver: Tabla "Valor económico generado, distribuido y retenido del Grupo CaixaBank" . Los datos relativos al valor económico generado y distribuido se han obtenido de las Cuentas anuales Consolidadas del Grupo CaixaBank y sociedades dependientes. El desglose por país no es relevante para CaixaBank al ser España su principal país de operaciones.		✓
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	CaixaBank considera que el riesgo de impacto directo es mínimo. Se informa públicamente sobre los riesgos y oportunidades en el informe del CDP, que puede consultarse en la página del CDP. La información relativa a 2014 estará disponible a lo largo de 2015.		✓
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	Los compromisos de CaixaBank en este sentido están exteriorizados y se instrumentan mediante un plan de pensiones y unas pólizas complementarias contratadas con varias compañías de seguros. El plan de pensiones de los empleados de CaixaBank, que complementa el sistema público de pensiones (Seguridad Social), es un plan de aportación definida mixta (aportación definida para la jubilación y prestación definida para la invalidez y defunción). Este plan responde a los compromisos de la entidad establecidos inicialmente en el acuerdo Laboral sobre previsión social de "la Caixa" de julio de 2000 y que, posteriormente y debido al proceso de reorganización societaria del Grupo, se plasmaron en el Acuerdo Laboral de julio de 2011 a partir del cual se transforma el plan de pensiones de "la Caixa" en un Plan de pensiones de promoción conjunta de "la Caixa" y CaixaBank. Asimismo, a lo largo de 2014, CaixaBank ha aportado más de 110 millones de euros a planes de pensiones y 89 millones en otros conceptos de beneficios sociales para sus empleados, que incluyen planes de salud, ayudas de estudios, seguros de vida y de accidentes y ventajas en condiciones financieras. Por último, los días que la plantilla disfruta por baja de maternidad (parto único o múltiple), paternidad y permiso de lactancia son los legamente establecidos y aplicables según los convenios respectivos. En CaixaBank (individual) se incrementan hasta los 132, 150 y 23 días respectivamente. Asimismo, los empleados de e-laCaixa, GDS Cusa, MicroBank, PromoCaixa y VidaCaixa disponen de 15 días de baja por paternidad. En CaixaBank, 778 personas se han acogido a alguna excedencia (821 en el Grupo) y 770 personas trabajan a media jornada o con reducción de jornada, cifra que representa un 2,7% sobre la plantilla (914 personas en el Grupo). Ver la nota 24 de las Cuentas Anuales Consolidadas 2014		✓
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	Ver Anexo 6 de las Cuentas Anuales Consolidadas 2014.		✓



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Contenidos básicos específicos	Página/respuesta directa		Omisión, motivo y explicación (si aplica)	Verificación externa
Presencia en el mercado				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	10; 11; 66; 187		✓
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	El principal país de operaciones de CaixaBank es España, con sólo 57 empleados (0,20% del total de la plantilla) que trabajan en el extranjero. El salario inicial de los empleados, con independencia de su destino geográfico, es superior al mínimo legal establecido en cada país. El ratio en 2014 entre el salario inicial y el mínimo local en España tanto para hombres como para mujeres es 1,25.		✓
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	No existen procedimientos específicos para la contratación local de altos directivos.		-
Consecuencias económicas indirectas				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	100; 102; 103		✓
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	109; 110; 111; 112; 113; 114; 115; 116; 117		✓
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	100; 102; 104; 105; 107; 108; 109; 110; 113; 114; 121; 122		✓
Prácticas de adquisición				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	123		✓
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	El 2014, CaixaBank ha presentado un volumen de compras de bienes y servicios de 1.280 millones de euros. El nivel de cumplimiento de las condiciones de pago de las mismas fue del 93,2%, dentro del plazo máximo legal del total de proveedores. Un 97,7% del volumen de facturación corresponde a los proveedores locales (los que tienen su domicilio fiscal en España, según criterios de CaixaBank).		✓
Categoría: medio ambiente				
Energía				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	119; 187 Ver la Política ambiental de CaixaBank Ver el Plan Ambiental de CaixaBank 2012-2015		✓



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Contenidos básicos específicos	Página/respuesta directa		Omisión, motivo y explicación (si aplica)	Verificación externa
G4-EN3	Consumo energético interno.	120 Enlace a la huella de carbono en la web corporativa		* Información relativa a CaixaBank.
G4-EN4	Consumo energético externo.	120 Uno de los consumos de energía más relevantes fuera de la organización son los consumos asociados al transporte de empleados. Los datos de emisiones de CO ₂ ocasionados por estas actividades están reflejados en el indicador G4-EN17. Enlace a la huella de carbono en la web		* La información incluida en la huella de carbono de CaixaBank es parcial y se limita a los consumos de los que CaixaBank tiene conocimiento.
G4-EN5	Intensidad energética.	No material		-
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	179		* Se informa de variaciones globales de consumos.
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	Los productos y servicios de CaixaBank no están sujetos a requerimientos energéticos.		* Información relativa a CaixaBank.
Emisiones				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	118; 119; 120; 121; 122; 187 Ver la Política ambiental Ver el Plan Ambiental de CaixaBank 2012-2015		✓
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).	No material		* Información relativa a CaixaBank.
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2).	120; 179 Enlace a la huella de carbono en la web corporativa		* Información relativa a CaixaBank.
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3).	120; 179 Enlace a la huella de carbono en la web corporativa		* Información relativa a CaixaBank. La información incluida en la huella de carbono en relación a este aspecto es parcial y se limita a las emisiones de las que CaixaBank tiene conocimiento.



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Contenidos básicos específicos	Página/respuesta directa		Omisión, motivo y explicación (si aplica)	Verificación externa
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	No material		-
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	120; 179 Enlace a la huella de carbono en la web corporativa		* Información relativa a CaixaBank.
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	No material		-
G4-EN21	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas.	Indicador no relevante dado el bajo nivel de consumo de combustibles fósiles de CaixaBank		-
Productos y servicios				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	118; 121; 131		✓
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	118; 119; 121; 132		✓ Se informa cualitativamente.
G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.	Indicador no aplicable, dado el sector de actividad de CaixaBank.	No aplica	-
Cumplimiento regulatorio				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	120; 131		✓
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	CaixaBank no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental.		✓
Transporte				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	120; 131 Enlace a la huella de carbono en la web corporativa		✓
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	El transporte significativo desde el punto de vista ambiental es el del personal, debido al impacto que tiene sobre las emisiones de CO ₂ . A este respecto, CaixaBank dispone de una política de viajes, que contempla la información sobre las emisiones asociadas a los viajes. La huella de carbono derivada de este tipo de transporte se incluye en el G4-EN17 y la huella de carbono disponible para su consulta en la web corporativa. CaixaBank no dispone de información sobre el impacto del transporte de fondos o de los productos o servicios comprados por la organización.		✓
General				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	120 Ver la Política ambiental de CaixaBank		✓
G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente	En 2014, los gastos e inversiones ambientales no han sido significativos.		✓



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Contenidos básicos específicos	Página/respuesta directa		Omisión, motivo y explicación (si aplica)	Verificación externa
Mecanismos de Reclamación Ambiental				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	CaixaBank considera este aspecto como no material debido al mínimo impacto ambiental que genera la actividad de la compañía		✓
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	No se han producido reclamaciones significativas relacionadas con temas ambientales.		✓
Subcategoría: prácticas laborales y trabajo digno				
Empleo				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	93		✓
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, género y región.	Ver la tabla: "Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por género" El principal país de operaciones de CaixaBank es España.		✓ Información relativa a CaixaBank.
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	No existen diferencias derivadas de la ubicación de la actividad. En CaixaBank, no se ofrece plan de pensiones a empleados temporales. Para personas con este tipo de contrato, en FinConsum no se ofrecen seguros de vida ni ventajas en condiciones financieras. En GDS Cusa, no se ofrecen planes de pensiones, ayudas de estudios ni ayudas a la sanidad. En Silk no se ofrecen estos dos últimos conceptos y en Sumasa tampoco, como tampoco los seguros de vida. VidaCaixa ofrece los mismos beneficios sociales para trabajadores con contrato indefinido que con contrato temporal. Cabe señalar que en e-laCaixa, CaixaRenting, Nuevo MicroBank, PromoCaixa e InverCaixa todos los empleados tienen contrato indefinido. Los trabajadores de media jornada reciben los beneficios proporcionales a la jornada trabajada.		✓
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	95 En CaixaBank, a lo largo de 2014, 2.546 personas (1.658 mujeres) disfrutaron del permiso de maternidad/paternidad. En CaixaBank, salvo petición de excedencia o de baja voluntaria, todos los empleados se reincorporan tras la baja por lo que no se registran los niveles de reincorporación. En 2014, 448 personas solicitaron una excedencia por cuidado de personas (familiar, hijos o personas dependientes). En todo el Grupo, 2.651 personas (914 hombres) disfrutaron del permiso de maternidad/ paternidad.	CaixaBank no reporta el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosados por género. No se dispone de esta información por motivos técnicos.	✓



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Contenidos básicos específicos	Página/respuesta directa		Omisión, motivo y explicación (si aplica)	Verificación externa
Relaciones entre los trabajadores y la dirección				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	93		✓
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	El período mínimo de preaviso es el mismo que el establecido con carácter general en la legislación laboral común (Estatuto de los Trabajadores y demás legislación aplicable), 45 días.		✓
Salud y seguridad en el trabajo				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	93		✓
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	CaixaBank cuenta con dos Comités de Seguridad y Salud Laboral donde están representados el 100% de los empleados. El primero es el Comité Único de Seguridad y Salud Laboral, un comité paritario con representación –a partes iguales– de la dirección y los representantes de los trabajadores. Asimismo, cuenta con el Comité de coordinación de prevención de riesgos laborales. Este comité interno está formado por representantes de la Subdirección General responsable de Servicios Generales y de las Direcciones de Área de Recursos Humanos, Eficiencia y Auditoría. Es el encargado de definir, establecer y revisar los objetivos de seguridad y salud de la entidad, además de velar por el cumplimiento de la legislación vigente.		✓
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.	Ver: Tabla “Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos y absentismo relacionadas con el trabajo por género” . Cabe mencionar que la actividad de CaixaBank se desarrolla principalmente en España. La tasa de absentismo en CaixaBank es del 5,89%, un 2,68 % por enfermedad común (1,56% hombres y 3,78% mujeres) y un 0,06% por accidentes (0,05% hombres y 0,08% mujeres). No se han producido víctimas mortales.	No se informa del personal subcontratado de cuya seguridad es responsable CaixaBank debido a que la utilización de personal subcontratado es puntual y por ello se considera que este indicador no aplica	✓



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Contenidos básicos específicos	Página/respuesta directa	Omisión, motivo y explicación (si aplica)	Verificación externa
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	Se considera que las actividades de CaixaBank no comportan un riesgo elevado para la salud de sus trabajadores. El servicio de prevención de riesgos laborales tiene, entre otras funciones, la realización de campañas de información en materia preventiva, promoción de la salud y hábitos de vida saludables. En 2014 se han puesto a disposición de los empleados, a través de la intranet corporativa, cursos sobre prevención de hipertensión arterial, intervención de deshabituación tabáquica, prevención de la obesidad, detección precoz del cáncer de mama, prevención del dolor de espalda, emergencias médicas, primeros auxilios, seguridad vial, automedicación y riesgo cardiovascular. Además, el departamento de vigilancia de la salud ha realizado 836 reconocimientos médicos a la plantilla de CaixaBank y, a través de Adeslas, se han realizado reconocimientos médicos generales a 5.409 personas. Destacar, también, la formación realizada por el colectivo de empleados en materia de riesgos laborales, seguridad vial, y de riesgo de atracos. Además, hay publicada una guía sobre primeros auxilios y en la página web se ofrecen consejos sobre lipoatrofia, seguridad vial y automedicación. Asimismo, en 2014, 22.683 personas han recibido formación en relación a la prevención de riesgos laborales (17.528 en el año 2013).	✓
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	CaixaBank, además del Convenio Colectivo de Cajas de Ahorro y Entidades Financieras de Ahorro, incluye acuerdos internos firmados entre la dirección y los sindicatos para la mejora de las condiciones de los trabajadores. La entidad cuenta con dos Comités de Seguridad y Salud Laboral donde están representados el 100% de los empleados. El primero es el Comité Único de Seguridad y Salud Laboral, un comité paritario con representación –a partes iguales– de la Dirección y los Representantes de los Trabajadores. Asimismo, cuenta con el Comité de Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales. Desde el año 2010, cuenta además con un Protocolo para la Prevención, el Tratamiento y la Eliminación del Acoso Sexual y Laboral.	✓
Capacitación y educación			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	96	✓
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por género y por categoría laboral.	96; 176 Ver: Tabla "Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado" . En 2014 se han invertido más de 8,8 millones de euros en formación (de los cuales, 3,7 millones de euros corresponden a formación bonificada) y 9,7 millones en el Grupo. Se han impartido 48,2 horas de formación por persona, que suponen 54,73 horas para hombres y 42,04 para mujeres. Acceso a la memoria de RRHH	✓
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	96; 98 No se informa sobre la formación continua a empleados para apoyarles en la gestión del final de sus carreras profesionales. En relación al acuerdo laboral de reestructuración de CaixaBank, se informa a los empleados de las condiciones genéricas del mismo y, a través del portal de empleados y del pack documental que se les entrega en el momento de la desvinculación, las personas que se pueden acoger pueden consultar las condiciones específicas que les aplicarán. En el citado acuerdo también se contempla la posibilidad que las personas afectadas puedan beneficiarse de un Plan de Recolocación Externa de forma que los candidatos adheridos tengan una atención continuada y personalizada durante un período mínimo de 6 meses	✓



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Contenidos básicos específicos	Página/respuesta directa	Omisión, motivo y explicación (si aplica)	Verificación externa
G4-LA11	<p>Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por género y por categoría profesional.</p> <p>97 El 100% de los empleados es evaluado regularmente acerca de su desempeño.</p>		✓
Diversidad e igualdad de oportunidades			
G4-DMA	<p>Enfoque de gestión del aspecto.</p> <p>95</p>		✓
G4-LA12	<p>Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y género, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.</p> <p>26; 94; 95; 176 Ver: Tabla "Número total de empleados, tasa de nuevas contrataciones y rotación media, desglosados por grupos de edad y género". Cabe mencionar que la actividad se desarrolla principalmente en España y que no se registra la pertenencia de los empleados a minorías, ya que la política de Recursos Humanos de la entidad se basa en el principio de no discriminación. Más información en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014</p>		<p>✓</p> <p>No se informa de la pertenencia a minorías.</p>
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres			
G4-DMA	<p>Enfoque de gestión del aspecto</p> <p>95</p>		✓
G4-LA13	<p>Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad</p> <p>Los profesionales de CaixaBank son retribuidos según su nivel profesional y las tareas desempeñadas, con independencia de su género u origen. A igualdad de categoría y antigüedad, el salario base de hombres y mujeres es el mismo, para todas las categorías de la entidad. En relación a la remuneración, y si bien cada vez más se tiende a un modelo retributivo vinculado al desempeño, los cambios de nivel por antigüedad y los trienios derivados del Convenio Colectivo provocan todavía diferencias salariales por género (antigüedad media: hombres 17 años - mujeres 14 años). Así, el ratio de remuneración total hombres versus mujeres es, a nivel directivo, del 104%, a nivel intermedio del 114% y, para el resto de los empleados, del 121%. En cambio si atendemos a la ratio de remuneración total de hombres versus mujeres para empleados menores de 30 años, el ratio es del 97%. Este cálculo se ha realizado con la mediana.</p>		<p>✓</p> <p>Información cuantitativa referente a CaixaBank</p>
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales			
G4-DMA	<p>Enfoque de gestión del aspecto.</p> <p>93</p>		✓
G4-LA16	<p>Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.</p> <p>35. Véase G4-HR3.</p>		<p>✓</p> <p>Sólo se informa de las consultas y denuncias referidas al Código Ético.</p>



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Contenidos básicos específicos	Página/respuesta directa		Omisión, motivo y explicación (si aplica)	Verificación externa
Subcategoría: derechos humanos				
Inversión				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	3; 35; 122; 123; 131 Acceso a los estándares éticos, sociales y medioambientales para proveedores del Grupo “la Caixa”		✓
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos	121; 132 En 2014, no se han identificado contratos con acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos al haberse considerado que no existen riesgos que lo hagan necesario.		✓
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	152		✓ Información referente a CaixaBank.
No discriminación				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	93		✓
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	CaixaBank cuenta con un Protocolo para la Prevención, Tratamiento y Eliminación del Acoso Sexual y Laboral. Durante el año 2014, ya través de gestoras externas, se han realizado un total de siete intervenciones, referidas a posibles comportamientos de acoso laboral. Tal y como establece el Protocolo, las gestoras han realizado informes de las denuncias formales, con el siguiente resultado: una resolución de archivo de la denuncia y seis recomendaciones de medidas tendentes a mejorar las relaciones en el entorno de trabajo.		✓ Información referente a CaixaBank. Se informa del porcentaje de empleados formados en el Código Ético y Política Anticorrupción.
Libertad de asociación y negociación colectiva				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	35; 187 CaixaBank dispone un código de conducta en el que asume y respeta el principio de representación sindical de sus empleados/as. Se celebran elecciones sindicales periódicamente. Además está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En relación a los proveedores, CaixaBank no ha detectado situaciones de riesgo debido a que su actividad y la mayor parte de sus proveedores están localizados en España y cumplen con la normativa nacional vigente, que cubre dicho aspecto.		✓



Contenidos básicos específicos	Página/respuesta directa		Omisión, motivo y explicación (si aplica)	Verificación externa
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	123 Dicha identificación se ha realizado para los proveedores de PromoCaixa.		✓
Evaluación				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	3; 35; 187 CaixaBank no ha detectado situaciones de riesgo debido a que su actividad y la mayor parte de sus proveedores están localizados en España y cumplen con la normativa nacional vigente, que cubre dicho aspecto. Acceso a los estándares éticos, sociales y medioambientales para proveedores del Grupo "la Caixa"		✓
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	123 Dicha identificación se ha realizado para los proveedores de PromoCaixa.		✓
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	187 Dado su ámbito de actuación, en CaixaBank no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo en esta materia. No obstante CaixaBank se compromete a analizar cualquier reclamación que pueda recibir en esta materia.		✓
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Durante 2014, CaixaBank no ha recibido ninguna reclamación significativa en materia de derechos humanos.		✓
Subcategoría: sociedad				
Comunidades locales				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	42; 107; 110; 187		✓
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	109; 110; 111; 178		✓ Se informa cualitativamente



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Contenidos básicos específicos	Página/respuesta directa		Omisión, motivo y explicación (si aplica)	Verificación externa
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	105; 106; 113		✓
FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos	88; 90		✓
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros	90; 107; 109		✓
Lucha contra la corrupción				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	35; 123; 153; 187 Ver Política Anticorrupción de CaixaBank.		✓
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	143; 151; 152 No se dispone de esta información, ya que no se ha realizado un análisis específico. En 2013 se actualizó la política anticorrupción de la entidad y, en un futuro, se espera analizar el riesgo relacionado.		✓ Se informa cualitativamente.
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	152; 153		✓
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	151 En los casos en los que empleados de la entidad, durante la prestación de servicios, incurran en conductas que se puedan tildar de fraude/corrupción, se puede considerar que han cometido una falta muy grave de conformidad al convenio colectivo, se les puede aplicar algunas de las sanciones previstas en tal texto convencional según la casuística específica de cada supuesto. Así, se debería aplicar algunas de las sanciones previstas para las faltas muy graves en el apartado 2.3 del artículo 81 del convenio de referencia: pérdida total de antigüedad a efectos de ascenso; inhabilitación definitiva para ascender de nivel; pérdida de nivel –con descenso al inmediatamente inferior–, suspensión de ocupación y sueldo no inferior a tres meses ni superior a seis o despido disciplinario.		✓ Se informa exclusivamente de la política existente.
Política pública				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	151; 187		✓
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	151 La Política Anticorrupción de CaixaBank establece que “se prohíben las donaciones a partidos políticos y a sus fundaciones vinculadas. Únicamente se podrán alcanzar acuerdos de condonación de deuda con los partidos políticos y sus fundaciones vinculadas cuando así lo permita la ley y el acuerdo sea conforme con los criterios generales de riesgo de la Entidad.”		✓ Se informa exclusivamente de la política existente.



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Contenidos básicos específicos	Página/respuesta directa		Omisión, motivo y explicación (si aplica)	Verificación externa
Prácticas de competencia desleal				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	187 En consonancia con su Código Ético, CaixaBank se compromete a competir en los mercados de manera honesta y leal. Asimismo se compromete a realizar la contratación de proveedores en un marco de libre competencia y al margen de cualquier vinculación o interferencia ajena a los intereses de CaixaBank.		✓
G4-SO7	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Durante 2014, no ha existido ningún procedimiento legal de esta naturaleza que haya afectado significativamente al negocio de la entidad.		✓
Cumplimiento regulatorio				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	35; 125; 151; 187		✓
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	Las obligaciones derivables de procedimientos administrativos y judiciales propios del curso normal del negocio están estimadas prudentemente mediante provisiones razonables consultables en la nota 24 del Informe de Gestión y Cuentas Anuales de la entidad.		✓
Mecanismos de reclamación por impacto social				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	187 Dado su ámbito de actuación, en CaixaBank no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo en esta materia. No obstante CaixaBank se compromete a analizar cualquier reclamación recibida en esta materia.		✓
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Durante 2014, CaixaBank no ha recibido ninguna reclamación significativa por impacto social.		✓
Subcategoría: responsabilidad sobre productos				
Salud y seguridad de los clientes				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	65; 187		✓
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	65; 81		✓ Se informa cualitativamente.
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Durante 2014 no se ha producido ningún incidente significativo de esta naturaleza.		✓



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Contenidos básicos específicos	Página/respuesta directa		Omisión, motivo y explicación (si aplica)	Verificación externa
Etiquetado de productos y servicios				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	81		✓
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	81 CaixaBank aplica la directiva MifiD (Markets in Financial Instruments Directive), una directiva europea que regula la prestación de servicios de inversión y, por lo tanto, afecta directamente a la forma en la que la entidad informa, asesora o vende productos financieros a sus clientes o potenciales clientes.		✓ Se informa cualitativamente.
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	Durante 2014 no se ha recibido ninguna sanción significativa o resolución contraria por incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios en materia de publicidad por información de productos.		✓
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	38; 77		✓ Información referente a CaixaBank.
Comunicaciones de Mercadotecnia				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	81		✓
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	78; 79		✓ Información referente a CaixaBank.
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Durante 2014 no se ha producido ningún incumplimiento que haya dado lugar a sanciones significativas por este motivo		✓
Privacidad de los clientes				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	CaixaBank tiene la obligación de proteger al máximo la información personal y privada de sus clientes y empleados, tal y como se recoge en su Código Ético y en la legislación vigente en materia de intimidad, de protección de datos y de secreto bancario. La protección de datos y el derecho a la intimidad son considerados en todos los ámbitos de gestión de la entidad, que cuenta con estrictas normativas internas y realiza cursos de formación específicos para la plantilla. Asimismo, CaixaBank inscribe en el Registro General de Protección de Datos todos los ficheros de su responsabilidad con datos de carácter personal, y todos los empleados tienen acceso a un documento de seguridad que establece las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los ficheros con datos de carácter personal y de los centros de tratamiento, etc. Además, no se permite el acceso a la consulta de datos de clientes que no sean estrictamente necesarios para el trabajo. En caso de que fuese posible y se llevase a cabo, sería objeto de sanción, aunque no tenga trascendencia exterior.		✓



Contenidos básicos específicos	Página/respuesta directa		Omisión, motivo y explicación (si aplica)	Verificación externa
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	En 2014, CaixaBank no ha sido objeto de sanciones significativas por este motivo.		✓
Cumplimiento regulatorio				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	152		✓
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	Durante 2014 no se ha recibido ninguna multa significativa en firme fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización. Ver la Nota 25 de Cuentas Anuales Consolidadas 2014.		✓
Contenidos específicos del sector bancario				
Portfolio de productos				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	109, 112; 113; 118; 121; 122; 131; 187		✓
FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (microempresa, pyme, grande) y sector	48; 58; 108; 163		✓
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	107; 112; 113; 121; 144; 178		✓
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	118; 131; 132; 178		✓ Se informa cualitativamente.
Auditoria				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	131; 187		✓
Propiedad activa				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	121; 122; 131; 187		✓
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales	122; 131		✓ Se informa cualitativamente
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental	132		✓

✓: Contenido revisado. El informe de revisión se encuentra en las páginas 216-217.

—: No revisado

*: Información en proceso de verificación por un certificador externo según UNE ISO 14.064-1



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

EC1 Valor económico generado, distribuido y retenido del Grupo CaixaBank

(Importes en miles de euros)	2012	2013	2014
¿Cuánto hemos generado?	7.690.385	6.388.830	6.602.479
Margen Bruto	6.737.473	6.631.756	6.939.605
Beneficios de la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	871.888	363.377	(28.149)
Beneficios / (pérdidas) de activos no corrientes en venta	81.024	(606.303)	(308.977)
¿Cómo lo hemos distribuido?	2.984.493	3.157.368	3.133.305
Otros gastos generales de administración (excepto tributos)	760.024	897.871	811.170
Gastos de personal	2.426.255	3.421.549	2.577.893
Impuesto sobre beneficios más tributos incluidos en otros gastos generales de administración	(252.247)	(1.162.052)	(383.373)
Dividendos	50.461 ⁽¹⁾	68.391 ⁽²⁾	127.615 ⁽³⁾
¿Cuánto hemos retenido?	4.705.891	3.231.462	3.469.174

(1) Este importe de dividendos de 2012 corresponde exclusivamente a la adquisición estimada de derechos de asignación gratuita a los accionistas en el marco del programa Dividendo/Acción. El total de dividendos asociados al ejercicio 2012, incluyendo el efectivo pagado a los accionistas y el valor razonable de las acciones a entregar, asciende a 504.270 miles de euros.

(2) Este importe de dividendos de 2013 corresponde exclusivamente a la adquisición estimada de derechos de asignación gratuita a los accionistas en el marco del programa Dividendo/Acción. El total de dividendos asociados al ejercicio 2013, incluyendo el efectivo pagado a los accionistas y el valor razonable de las acciones a entregar, asciende a 991.770 miles de euros.

(3) Este importe de dividendos de 2014 corresponde exclusivamente a la adquisición estimada de derechos de asignación gratuita a los accionistas en el marco del programa Dividendo/Acción.

G4-10 Desglose del colectivo de trabajadores por género y tipo de contrato	CaixaBank						Grupo CaixaBank	
	2012		2013		2014		2014	
	Total	Mujeres	Total	Mujeres	Total	Mujeres	Total	Mujeres
Número total de empleados en plantilla	30.442	49,49%	29.780	50,71%	28.984	51,42%	30.919	15.940
% empleados con contrato fijo o indefinido (sobre el total de la plantilla)	99,89%	49,49%	99,90%	50,70%	99,72%	51,29%	99,64%	51,40%
<i>Contrato fijo o indefinido a tiempo completo</i>	99,72%	49,45%	99,80%	50,69%	99,59%	51,23%	99,42%	51,25%
<i>Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial</i>	0,28%	64,29%	0,20%	56,90%	0,13%	48,65%	0,22%	68,66%
% empleados con contrato temporal	0,11%	45,45%	0,10%	61,30%	0,28%	46,34%	0,39%	48,36%
Número total de becarios	17		18		28		63	



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

G4-LA1 Número total de empleados y rotación media, desglosados por grupo de edad, género y región (datos de CaixaBank)

Distribución de los empleados por región	2012	2013	2014
España	30.382	29.724	28.927
Resto de Europa	33	27	21
América del Sur	3	3	6
África	14	17	19
Asia	10	9	11
TOTAL	30.442	29.780	28.984

Empleados por grupo de edad	2013					2014				
	Menor de 30 años	De 30 a 39 años	De 40 a 49 años	De 50 a 59 años	Mayor de 60 años	Menor de 30 años	De 30 a 39 años	De 40 a 49 años	De 50 a 59 años	Mayor de 60 años
Número total de empleados (% sobre el total de la plantilla)	706 (2,37%)	14.255 (47,87%)	9.899 (33,24%)	4.891 (16,42%)	29 (0,10%)	386 (1,33%)	12.671 (43,72%)	10.997 (37,94%)	4.896 (16,89%)	34 (0,12%)
Número total de contrataciones (% sobre el total de las contrataciones)	12 (27,27%)	20 (45,45%)	10 (22,72%)	2 (4,54%)	0 (0,00%)	51 (43,22%)	47 (39,83%)	18 (15,25%)	2 (1,69%)	0,00
Contrataciones mediante proceso de selección	12	20	10	2	0	51	47	18	2	0
Tasa de contrataciones	0,04	0,06	0,03	0,01	0,00	0,18%	0,16%	0,06%	0,01%	0,00%
Número total de empleados que han dejado CaixaBank (% sobre el total de bajas) ⁽¹⁾	12 (0,63%)	229 (12,08%)	216 (11,39%)	1.393 (73,47%)	46 (2,43%)	2 (0,23%)	56 (6,32%)	68 (7,67%)	759 (85,67%)	1 (0,11%)
Índice de rotación media	2,69%	1,66%	2,18%	28,48%	162,07%	0,52%	0,50%	0,60%	15,50%	2,90%

Índice de rotación	2012	2013	2014
Global	2,11%	6,42%	3,10%
Medio (hombres)	3,17%	9,04%	4,80%
Medio (mujeres)	1,03%	3,87%	1,50%

Personas contratadas	2012	2013	2014
Contrataciones totales	6.227	931	118 ⁽¹⁾
Hombres (% sobre total)	51,58%	48,00%	38,98%
Mujeres (% sobre total)	48,42%	52,00%	61,02%
Contrataciones mediante proceso de selección	31	44	118 ⁽²⁾
Hombres (% sobre total)	54,84%	31,80%	38,98%
Mujeres (% sobre total)	45,26%	68,20%	61,02%

(1) En 2013 se acordó con la totalidad de la representación sindical un Plan de Reestructuración.

(2) Todas las incorporaciones se refieren a contrataciones por procesos de selección.



G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género	CaixaBank						Grupo CaixaBank	
	2012		2013		2014		2014	
Absentismo por accidentes en el centro de trabajo ⁽¹⁾	Total	Mujeres	Total	Mujeres	Total	Mujeres	Total	Mujeres
Número total de jornadas perdidas por accidente (días)	5.826		6.892		6.896	4.148	7.786	4.825
Número total de accidentes	340		379		402		600	
Accidentes con baja laboral	140	84	172	122	148	97	178	115
Accidentes in itinere con baja laboral	96		92		81		(2)	
Accidentes sin baja laboral	200		207		254		274	
Accidentes in itinere sin baja laboral	80		66		68		(2)	
Absentismo por enfermedad común								
Número total de bajas por enfermedad común	6.770		7.586		7.505		8.107	
Número total de jornadas perdidas por enfermedad común (días)	223.248		276.541		293.077		295.743	

(1) Datos no disponibles para GDS Cusa, CaixaRenting, e-la Caixa, MicroBank, PromoCaixa y Sumasa

(2) Datos no disponibles

G4-LA9 Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por género y por categoría laboral		
Horas de formación por persona y género en CaixaBank	Hombres	Mujeres
	55	42

Horas de formación por persona y categoría profesional en CaixaBank	2012	2013	2014
Altos Directores	25	25	27
Mandos Intermedios	61	61	73
Resto Empleados	47	47	32

	CaixaBank			Grupo CaixaBank
	2012	2013	2014	2014
Inversión total realizada en formación de empleados (euros)	11.427.860	10.213.663	8.794.896	9.704.881
Subvenciones totales recibidas para formación de empleados (euros) ⁽¹⁾	3.340.800	4.237.646	3.744.893	3.749.785
Número total de empleados formados	29.120	29.621	28.943	30.645
Número total de horas de formación (% de horas de formación <i>on-line</i>)	1.607.334 (90,89%)	1.529.665 (86,28%)	1.397.129 (89,84%)	1.490.688 (88,92%)
Número total de empleados formados en prevención de riesgos laborales	14.194	16.658	22.683	23.323

(1) Solo disponible para CaixaBank y GDS Cusa



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Enfoques de Gestión (DMA) e indicadores no materiales / no relevantes

Categoría	Indicadores	Explicación de la omisión
<ul style="list-style-type: none"> Agua Biodiversidad Vertidos y residuos Materiales 	DMA G4-EN8-EN10 G4 EN11-EN14 G4 EN22-EN26 G4 EN1-EN2	<ul style="list-style-type: none"> El asunto no ha sido identificado como material para los grupos de interés según el estudio de materialidad. Asimismo, CaixaBank no considera que sea un asunto relevante debido a su sector de actividad. Adicionalmente, CaixaBank cuenta con la certificación EMAS e ISO14001 y es firmante de los Principios de Ecuador. Acceso a la Política Ambiental de CaixaBank
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación ambiental de los proveedores Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores Evaluación de la repercusión social de los proveedores Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos 	DMA G4-EN32, G4-EN33 G4-LA14, G4-LA15, G4-LA16 G4-SO09, G4-SO10 G4-HR10, G4-HR11	<ul style="list-style-type: none"> CaixaBank desarrolla la mayor parte de su actividad en España y un 97,7% del volumen de facturación corresponde a los proveedores nacionales. Los nuevos proveedores deben darse de alta en el Portal del proveedor: allí deben introducir sus credenciales y certificaciones. El sistema de calificación es único y revisa tanto aspectos técnicos y de solvencia como de seguridad, salud y medio ambiente. Las actividades relativas a proveedores con mayor riesgo ambiental potencial son las asociadas a los servicios de obras realizados por Sumasa. Se considera que no se derivan riesgos significativos, ya que dispone de sistema de gestión ambiental. Las actividades relativas a proveedores con mayor riesgo potencial en materia social son las asociadas a los proveedores de PromoCaixa situados fuera de la Unión Europea. Estos proveedores son objeto de auditorías específicas (de las que, en caso que sea necesario, se derivan planes de acción correctiva). Más información en la página 123. Acceso al Portal de proveedores Acceso a los estándares éticos, sociales y medioambientales del Grupo "la Caixa". Acceso la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Sumasa Acceso a la Memoria de Responsabilidad Corporativa de PromoCaixa
<ul style="list-style-type: none"> Trabajo infantil Trabajo forzoso Medidas de seguridad Derechos de la población indígena 	DMA G4-HR5, G4-HR8	<ul style="list-style-type: none"> Se considera que estos riesgos no son significativos, dado que CaixaBank desarrolla la mayor parte de su actividad en España, y un 97,7% del volumen de facturación corresponde a los proveedores nacionales. La legislación vigente contempla dichos aspectos y no se han detectado incumplimientos (sanciones legales). Asimismo, para aquellos proveedores situados en zonas con mayor riesgo potencial (en China o Bangladesh), que elaboran el material promocional de CaixaBank, se han llevado a cabo auditorías presenciales. El volumen de compras y el número de estos proveedores no es significativo. CaixaBank dispone de un Código Ético y Principios de Actuación, de cumplimiento obligatorio para la plantilla, el equipo directivo y los miembros de los órganos de administración, que deben respetar los valores, principios y normas contenidas en él y aplicarlos en su actividad profesional y en sus relaciones tanto internas como externas. La entidad cuenta con un canal interno y confidencial de consultas y denuncias de sus códigos de conducta. Asimismo, los clientes pueden hacer llegar sus consultas y reclamaciones a la Oficina de Atención al Cliente y a los canales oficiales. Adicionalmente, CaixaBank se ha adherido a estándares éticos internacionales como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas o los Principios de Ecuador en el ámbito de la financiación de proyectos. Todas las empresas del Grupo incluyen 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. Más información en las páginas 123 y 131-132. Acceso al Portal de proveedores Acceso a los estándares éticos, sociales y medioambientales del Grupo "la Caixa"



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

3 [Informe de verificación]

G4-31, G4-33

Deloitte.

Deloitte Advisory S.L.
Avda Diagonal, 654
08034 Barcelona
España

Tel: +34 932 80 40 40
Fax: +34 932 80 28 10
www.deloitte.es

Informe de Verificación Independiente de la información de Responsabilidad Corporativa del Informe Corporativo Integrado 2014 de CaixaBank

A la Dirección de CaixaBank S.A.:

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la verificación, con un nivel de seguridad razonable, de la información de Responsabilidad Corporativa (RC) incluida en el Informe Corporativo Integrado 2014 de CaixaBank (ICI), cuyo alcance se define en el Anexo 1 "Estudio de materialidad" y que comprende a CaixaBank y sus principales sociedades dependientes. Nuestro trabajo ha consistido en revisar:

- La adaptación de la información de RC del ICI a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 4 (en adelante Guía G4), así como a los contenidos correspondientes al ejercicio 2014 propuestos en dicha guía y en el Suplemento del Sector Financiero.
- La adaptación de la información del RC a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 de AccountAbility (AA1000APS).

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) para obtener un nivel de seguridad razonable. Asimismo, hemos aplicado la *AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS)*, emitida por AccountAbility, para proporcionar una seguridad alta sobre la aplicación de los principios establecidos en la norma AA1000 APS y sobre los indicadores de desempeño de sostenibilidad (seguridad alta de tipo 2).

Nuestro trabajo ha consistido en la aplicación de los procedimientos que se han considerado necesarios para basar nuestras conclusiones y reducir el riesgo de un error material a un nivel aceptable. Dichos procedimientos se resumen a continuación:

- Reuniones con el personal de CaixaBank y de las sociedades dependientes que han participado en la elaboración del ICI para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos de RC presentados en el ICI, incluyendo la revisión y ejecución de pruebas de efectividad de los controles implantados en los sistemas de recopilación, carga y tratamiento de la información.
- Revisión de la seguridad e integridad de la aplicación utilizada por CaixaBank para la recopilación de la información de RC del ICI.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información de RC incluida en el ICI en función del entendimiento de CaixaBank de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados por la organización y descritos en el Anexo 1 "Estudio de materialidad".
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de contenidos.
- Análisis de la adaptación de los contenidos de RC del ICI a los recomendados en la Guía G4 y comprobación de que dichos contenidos se han preparado siguiendo los criterios descritos en la Guía G4 y en su Suplemento del Sector Financiero.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión específicas, en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los contenidos generales y específicos, detallados en el Anexo 2 "Resumen de indicadores del GRI", y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de CaixaBank.

Deloitte Advisory S.L. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 29.897, sección 8ª, folio 21, hoja M-538045, inscripción 1ª. C.I.F.: B-86466448.
Domicilio social: Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1, Torre Picasso, 28020, Madrid.

Member of Deloitte Touche Tohmatsu

Responsabilidades de la Dirección de CaixaBank y de Deloitte

- La preparación del ICI, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección Corporativa de Comunicación, RRH, Marca y RSC de CaixaBank, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe de verificación independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra verificación.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de CaixaBank de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la Dirección de CaixaBank.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Informes de RC en el ámbito económico, social y medioambiental.



CAIXABANK EN 2014	CÓMO ENTENDEMOS LA BANCA
CARTAS	GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS
NUESTRA IDENTIDAD	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA
GOBIERNO CORPORATIVO	COMPROMISOS 2014 Y RETOS 2015
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ANEXOS

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI
INFORME DE VERIFICACIÓN

Conclusiones

En base al trabajo realizado, concluimos que, excepto por las limitaciones en el alcance del ICI o en el alcance de la revisión que se describen en el Anexo 2 "Resumen de indicadores del GRI", la Información de RC del ICI 2014 ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo a las directrices de la Guía G4.

Asimismo, la Información de RC del ICI 2014 ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta indicados por la la norma AA1000 APS 2008, concretamente:

- **Inclusividad:** CaixaBank ha desarrollado un proceso de participación de los grupos de interés que permite su involucración en el desarrollo de un enfoque responsable, tal y como se indica en el Anexo1 "Estudio de materialidad" del ICI.
- **Relevancia:** el proceso de determinación de la materialidad está dirigido a la identificación y entendimiento de los asuntos materiales o relevantes para CaixaBank y sus grupos de interés, tal y como se indica en el Anexo 1 "Estudio de materialidad" del ICI.
- **Capacidad de respuesta:** CaixaBank ha definido compromisos concretos en relación los aspectos materiales identificados y realiza un seguimiento de los progresos que se resume en el Capítulo 7 "Compromisos 2014 y retos 2015" del ICI.

Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de CaixaBank nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora en la gestión de la RC y en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta. A continuación se resumen las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe.

Inclusividad y Relevancia

CaixaBank ha continuado mejorando su estudio anual de materialidad, realizando en 2014 encuestas específicas a diferentes grupos de interés (accionistas, analistas, clientes, empleados y expertos en RSC), análisis comparativos con otras empresas del sector y consultas internas a áreas clave de la organización. Al mismo tiempo, ha trabajado en la adaptación de la información de RC del ICI a la Guía G4 de reporting de RC. Esta versión del estándar GRI requiere que el análisis de materialidad tenga en cuenta no sólo la propia organización sino también su cadena de valor, entendida como otras organizaciones en las que participa, o con las que colabora o interactúa. En este sentido, CaixaBank deberá seguir profundizando en su análisis de materialidad de cara a identificar los principales impactos en RC asociados a su cadena de valor, principalmente en el negocio financiero y en el negocio asegurador.

Capacidad de respuesta

La respuesta a los nuevos retos de negocio de CaixaBank se ha plasmado en el Plan Estratégico 2015-2018. En este sentido, CaixaBank deberá trabajar en la adaptación de las actuales líneas de trabajo específicas en RC, de los objetivos y de los indicadores para que contribuyan a cumplir dicho plan estratégico y permitan a la Entidad responder de forma eficiente a los aspectos relevantes identificados en el análisis de materialidad.

En 2014 CaixaBank ha dado un paso más hacia la integración de su información financiera y no financiera, reportando indicadores clave sobre el impacto de sus actividades en la sociedad. Asimismo, CaixaBank ha continuado evolucionando en el resto de información corporativa anual, tanto regulada como no regulada. Teniendo en cuenta la importancia de los últimos cambios regulatorios y las tendencias en los requerimientos de información de los distintos grupos de interés, así como las recomendaciones del nuevo Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas, sería conveniente analizar los actuales documentos que componen la información corporativa anual y adaptar sus contenidos a las nuevas necesidades. En dicha adaptación debería evitarse, en la medida de lo posible, las duplicidades y facilitar el entendimiento de los elementos clave del modelo de negocio.

Deloitte Advisory, S.L.

Barcelona, 19 de marzo de 2015





Avda. Diagonal, 621
08028 Barcelona
Teléfono: (+34) 93 404 60 00

www.CaixaBank.com

GRI: G4-3, G4-5 y G4-31