

# Nuevo Micro Bank SAU

INFORME DE PROGRESO  
2015

Nuevo Micro Bank, S.A.U.  
C/ Juan Gris, 10-18 -Torre Centro, Complejo Torres Cerdà  
Barcelona

# Tabla de Contenidos

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



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Antonio Vila Bertrán  
Presidente

Barcelona, 16 de noviembre de 2016

Red Española Pacto Mundial Naciones Unidas  
C/ Félix Boix, 14, 4 B  
28036 MADRID

Distinguidos señores,

Me complace tener de nuevo la oportunidad de dirigirme a ustedes para hacerles llegar el último *Informe de Progreso* de MicroBank, un documento que recoge las actuaciones más relevantes llevadas a cabo por la entidad en los últimos meses en relación a los objetivos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

A lo largo de sus nueve años de actividad, MicroBank, el banco social de referencia en España y en Europa en el ámbito de las microfinanzas, centra su labor en facilitar financiación a personas y familias con recursos económicos limitados, así como a emprendedores y microempresas que quieren crear o ampliar un negocio.

Los microcréditos son la vía necesaria para impulsar la inclusión financiera y constituyen un instrumento eficaz para la ayuda a las familias y a los pequeños emprendedores, así como el fomento del autoempleo.

La entidad, participada íntegramente por CaixaBank, ha registrado un crecimiento continuado y prevé un crecimiento sostenido de la actividad en los próximos años.

MicroBank es un modelo de banco con valores sociales, éticos y ecológicos, que realiza sus actividades de acuerdo con los principios de transparencia y rigor fomentando el compromiso social, la inclusión financiera y la confianza en los clientes. Estos valores se alinean con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Así queda patente en el *Informe de Progreso* de 2015.

Reciban un cordial saludo,

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





# PERFIL DE LA ENTIDAD

## INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Nuevo Micro Bank, S.A.U.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

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

Localidad

Barcelona

Provincia

Barcelona

Comunidad Autónoma

Cataluña

Dirección Web

[www.microbank.com](http://www.microbank.com)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Antonio Vila Bertran

Persona de contacto

Nuria Danés

Número de empleados directos

16

Sector

Servicios financieros de banca y seguros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Banca social, especializada en microcréditos familiares y para emprendedores.

Ventas / Ingresos

101019603

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

5,7 M€ (Ayuda recibida del FEI)

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

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

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

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

España

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

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

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

## Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

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

No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

A través de su Comité de Dirección y reuniones de las diferentes áreas del banco.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

MicroBank es regido, administrado y representado por el Consejo de Administración.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Sí, en aquellos casos en que existen indicadores específicos.

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

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

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

MicroBank mantiene desde el año 2012, un convenio de colaboración con WWF/Adena con el objeto de contribuir a la conservación del medio ambiente y al desarrollo sostenible, mediante las aportaciones económicas de MicroBank y de sus clientes a proyectos relacionados con el Programa de Restauración de hábitats forestales.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web  
[www.microbank.com](http://www.microbank.com)

Otra información relevante  
[Descargar elemento adjunto](#)





# METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

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

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

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



# ANÁLISIS

**DERECHOS HUMANOS**



3

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

**NORMAS LABORALES**



2

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



2

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

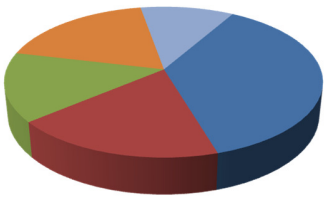
**ANTICORRUPCIÓN**



0

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

**Políticas  
aplicadas por grupos  
de interés**



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion

**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

Clientes: 10  
Empleados: 5  
Proveedores: 4  
Accionistas: 0  
Administración: 0  
Comunidad: 5  
Medio ambiente: 3

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



GRUPO DE INTERÉS

# CLIENTES





---

## Accesibilidad de los productos y servicios

---

### Política RSE - Política Indicadores Relacionados 0 Observaciones Genéricas

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

### Comentarios

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

### Objetivos

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

### Políticas Internas de Gestión - Política Indicadores Relacionados 0 Observaciones Genéricas

MicroBank facilita el acceso de sus productos y servicios a los clientes gracias a la extensa red de oficinas de CaixaBank y a la colaboración con más de 560 entidades sociales, en todo el territorio español.

### Comentarios

CaixaBank cuenta con la mayor red de distribución del Estado, con más de 5.200 oficinas, que continúan siendo un espacio básico de relación que facilita el asesoramiento personalizado y de calidad, reforzado a través del resto de canales complementarios. Estos

canales complementarios son los más de 9.600 cajeros automáticos, la plataforma de banca electrónica Línea Abierta, y el resto de canales electrónicos.

Asimismo, MicroBank cuenta con más de 560 entidades colaboradoras que facilitan el acceso a la financiación mediante microcréditos, especialmente entre aquellos colectivos que se encuentran en situación de exclusión financiera o riesgo de padecerla.

### Objetivos

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

### Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados 0 Observaciones Genéricas

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

### Comentarios

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

### Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)



## **Acción Social - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

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

- el Microcrédito Social que es un préstamo personal dirigido a financiar proyectos de autoempleo promovidos por emprendedores que pueden tener dificultades para acceder al sistema crediticio tradicional y que cuentan con el asesoramiento de alguna de las entidades sociales que colaboran con MicroBank.
- la Cuenta Básica MicroBank dirigida a fomentar y potenciar la inclusión financiera de aquellos colectivos con pocos ingresos.

Durante el año 2015, MicroBank ha lanzado un nuevo producto financiero, el préstamo Máster Erasmus+, con el fin de facilitar la igualdad de oportunidades de los estudiantes que opten por ampliar sus estudios cursando un máster en otro país europeo. Entre sus características más innovadoras, destaca que la concesión del préstamo es independiente de la situación económica y social de los estudiantes, y que no exige ningún aval. MicroBank ha sido la primera entidad europea en lanzar un préstamo de este tipo y, para comercializar el producto, ha contado con el apoyo explícito de instituciones europeas.

En relación a la acción social del banco, también en el 2015, MicroBank ha puesto en marcha un Programa de Educación Financiera. Los objetivos básicos de esta iniciativa son promover la inclusión financiera de las personas con economías familiares más débiles, facilitando la información y el acceso a los productos bancarios básicos, y contribuir a la mejora de la

gestión económica de las familias con rentas bajas y en situación de vulnerabilidad. También persigue facilitar la formación necesaria para prevenir casos de sobre-endeudamiento y de malos usos de los productos financieros. Los cursos se han llevado a cabo con la colaboración de entidades sociales de todo el país, así como de voluntarios de CaixaBank.

Como reconocimiento a la labor social realizada, MicroBank ha sido galardonado en 2015 con el Premio a la mejor labor social por la revista 'Inversión & Finanzas'. Con este premio, MicroBank recibe un nuevo apoyo explícito a su labor de fomento de la actividad productiva, el impulso a la creación de empleo y el apoyo al desarrollo de las personas.

#### **Objetivos**

El objetivo para el año que viene es continuar potenciando la acción social llevada a cabo hasta el momento, a través de las diferentes acciones (microcréditos, cursos de educación financiera, etc)

## **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

Dicho Informe anual sobre el impacto de los microcréditos se lleva a cabo a partir de una encuesta dirigida a un grupo de emprendedores y microempresarios que se han financiado a través de un microcrédito de MicroBank. El informe pretende ofrecer una visión de cómo han afectado los microcréditos, especialmente en términos de creación de ocupación y empleo, a los beneficiarios finales.

#### **Objetivos**

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

# Valoración negativa de los clientes

**Código Ético / Conducta - Política**  
**Indicadores Relacionados 0**  
**Observaciones Genéricas**

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

## Comentarios

El objetivo principal del código ético de MicroBank es el de realizar su actividad de acuerdo con las más altas exigencias jurídicas y éticas, y con óptimos estándares de conducta profesional, tanto en interés de sus clientes como en el de la comunidad y en el de todos los que en diversas formas se relacionan directamente con el banco. El código establece unos principios básicos de actuación: cumplimiento de las leyes, respeto, integridad, transparencia, excelencia, profesionalidad, confidencialidad y responsabilidad. Asimismo, desde el año 2014, MicroBank se encuentra adherido al Código de Buena Conducta para la Concesión de Microcréditos de la Comisión Europea con el fin de promover las mejores prácticas en microcréditos. Este documento expone pautas de buenas prácticas e identifica expectativas y principios comunes al sector de los microcréditos con el objetivo de mantener e incluso elevar la calidad de los servicios prestados y avanzar hacia la sostenibilidad.

## Objetivos

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

**Código Ético Comercial - Política**  
**Indicadores Relacionados 0**  
**Observaciones Genéricas**

En el código ético se incorpora la política comercial llevada a cabo por MicroBank.

## Comentarios

Dicha política comercial establece los proyectos financiados por la entidad y vinculados al cumplimiento de su misión: proyectos de autoempleo y de creación, consolidación o ampliación de iniciativas empresariales promovidas por autónomos o microempresas dirigidos a fomentar la actividad productiva y la creación de ocupación; así como proyectos y necesidades de personas con recursos limitados con el objetivo de fomentar su desarrollo personal y familiar y promover su inclusión financiera. Además MicroBank ofrece productos y servicios financieros que buscan también contribuir de forma positiva a la mejora del medio ambiente. Asimismo, la política comercial establece los sectores que no son financiados por MicroBank, ya que vulneran los valores éticos y principios de actuación del banco. Entre estos sectores encontramos los siguientes: Industria armamentística, juegos y apuestas, pornografía, tabaco y productos nocivos para el medio ambiente. Además, todos los contratos de MicroBank incorporan una cláusula con la política comercial para el conocimiento de los clientes.

## Objetivos

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

**Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**  
**Indicadores Relacionados 0**  
**Observaciones Genéricas**

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

## Comentarios

En MicroBank, al igual que en todas las empresas del grupo, se trata en profundidad la comunicación interna de varias maneras: transmitiendo mensajes corporativos, informando sobre lo que ocurre dentro de la empresa, motivando y estableciendo una línea de comunicación eficaz entre los empleados, la dirección y las diferentes áreas de la empresa, etc.

Esta comunicación entre la entidad y sus empleados permite, en muchos casos, mejorar el diálogo y las actuaciones con el cliente final.

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

### **Objetivos**

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

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados 0 Observaciones Genéricas**

Existe un Buzón de Sugerencias y un Servicio de Atención al Cliente.

### **Comentarios**

Los servicios y productos que MicroBank ofrece a sus clientes han sido puestos en el mercado después de un detenido estudio de los mismos. Debe procederse a su comercialización según las normas establecidas. Cualquier queja necesita ser tratada pronta y seriamente. MicroBank tiene establecidos procedimientos para resolver divergencias. En tales supuestos, se actúa honesta y razonablemente y se trata de resolver los problemas de forma rápida y eficaz. Es por ello que MicroBank dispone de un Servicio de Atención al Cliente propio, además de los canales que CaixaBank tiene habilitados para este propósito. Adicionalmente a estos canales internos, los clientes de MicroBank pueden acudir también a una figura que la entidad pone de forma voluntaria a su disposición: el Defensor del Cliente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros. Sus decisiones no son vinculantes para el cliente pero sí de obligado cumplimiento para MicroBank, lo que convierte al defensor en una valiosa figura para el cliente y de esta manera MicroBank muestra también su compromiso de servicio y transparencia.

### **Objetivos**

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

### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados 0 Observaciones Genéricas**

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

### **Comentarios**

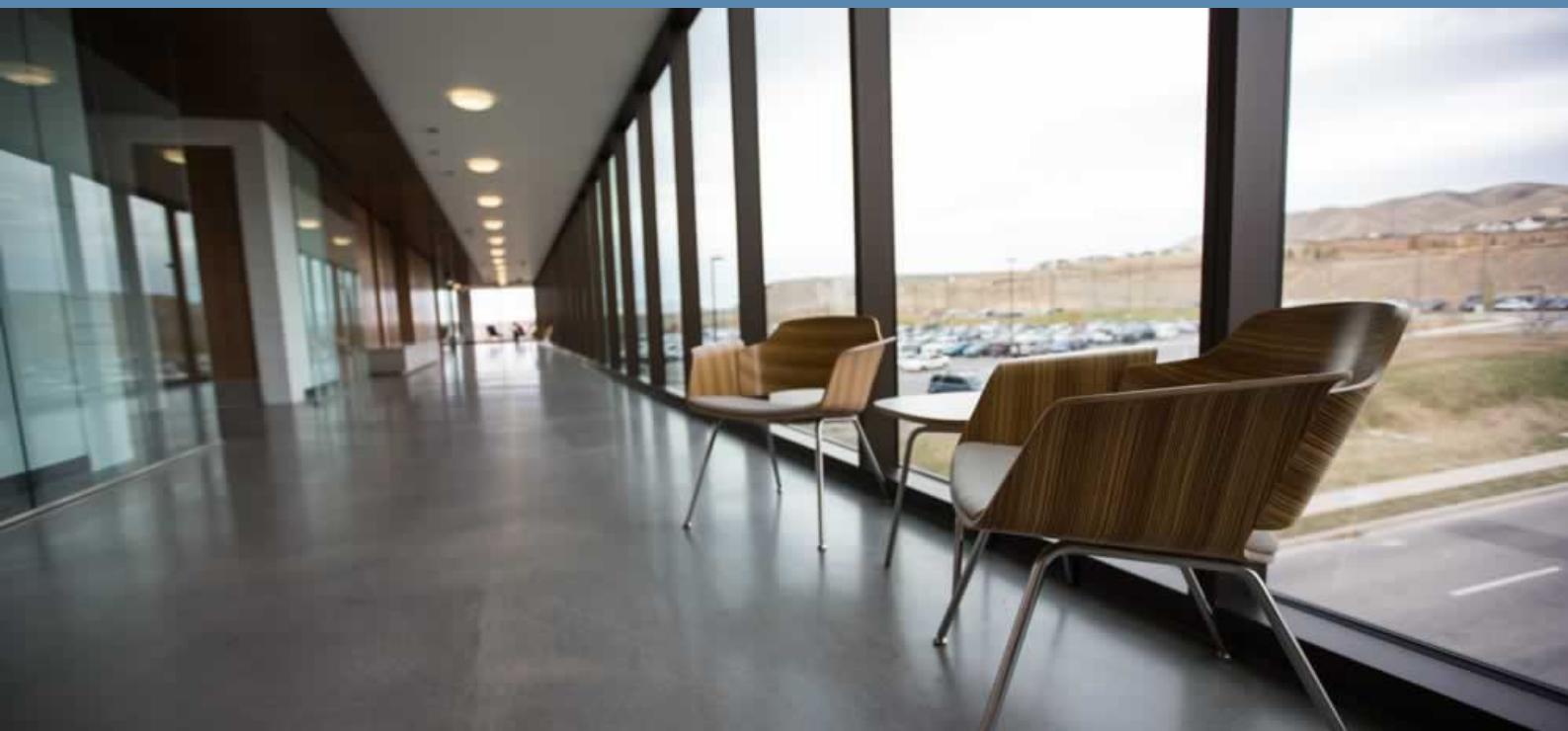
MicroBank tiene establecidos procedimientos para resolver incidencias. En tales supuestos, se actúa honesta y razonablemente y se trata de resolver los problemas de forma rápida y eficaz. Es por ello que MicroBank dispone de un Servicio de Atención al Cliente propio, además de los canales que CaixaBank tiene habilitados para este propósito.

### **Objetivos**

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

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Conciliación familiar y laboral

---

### Código Ético / Conducta - Política

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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

### Política de Conciliación - Política

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

MicroBank cuenta con una política de conciliación entre la vida familiar y la laboral que permite la flexibilidad de horarios a aquellos empleados que cuentan con cargas familiares. Asimismo se permite la reducción de jornada y la excedencia en todos aquellos casos amparados por el convenio de banca.

#### Objetivos

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

### Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

MicroBank asume como valor fundamental de su actuación el respeto a la persona y su dignidad, y

suscribe en su totalidad la declaración Universal de Derechos Humanos adoptada por las Naciones Unidas en 1948 y los instrumentos que de la misma se derivan.

#### Comentarios

MicroBank prohíbe toda discriminación, acoso, abuso o trato inapropiado en base al género, raza, color, nacionalidad, credo, religión, opinión política, filiación, edad, orientación sexual, estado, incapacidad, minusvalía y demás situaciones protegidas por el derecho, tanto respecto a los empleados, directivos o miembros del órgano de administración, como a los clientes, potenciales clientes y proveedores o cualquier persona que interactúe con la entidad.

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

#### Objetivos

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

### Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

Dado el tamaño de la entidad y el número reducido de empleados, tanto la dirección general como los directores de área están dispuestos a escuchar a los empleados en todo momento. Asimismo, anualmente se realiza una evaluación conjunta de los empleados con sus directores de área donde se pueden tratar, entre otros, estos temas.

#### Objetivos

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

**Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %,Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento**  
**Indicadores Relacionados 0**  
**Observaciones Genéricas**

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

**Comentarios**

Todos los empleados disfrutan de flexibilidad en el horario y en los días de vacaciones o días de permiso. Actualmente nadie está realizando una jornada reducida porque no se ha solicitado.

**Objetivos**

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



GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

---

### Política de Compras - Política

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

Al ser la mayoría de proveedores comunes a todo el grupo CaixaBank, compartimos las políticas de compras y los sistemas de gestión del grupo. Asimismo, la relación con los mismos se enmarca dentro del respeto al marco legal vigente. A este respecto, MicroBank incluye en sus contratos una cláusula de aceptación obligatoria en la que los proveedores aceptan conocer y respetar los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la Política Ambiental de la entidad.

Durante el año 2013 se puso en funcionamiento el Portal de Proveedores del Grupo CaixaBank, con el objetivo de que los potenciales proveedores pudieran registrarse para ofrecer sus productos y servicios. Para ello, deben primero aceptar los criterios éticos, sociales y medioambientales para proveedores del Grupo. Asimismo, deben aportar la información sobre certificados ambientales y laborales de que dispongan. CaixaBank impulsa también CaixaExchange, un mercado electrónico de compraventa de bienes y servicios entre empresas, tanto del Grupo como del mercado en general. CaixaExchange agiliza los procesos de presentación de credenciales y de cualquier otra documentación necesaria por parte de los potenciales proveedores, y garantiza la máxima transparencia en las contrataciones, que se canalizan a través de subastas y peticiones de ofertas

#### Objetivos

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

### Política RSE - Política

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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

#### Objetivos

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

### Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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

**Objetivos**

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

**Comisión Interna de Control o Comité Ético -  
Herramienta de seguimiento  
Indicadores Relacionados 0  
Observaciones Genéricas**

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

**Comentarios**

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

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

**Objetivos**

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

GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD





---

## Alianzas entre asociaciones y empresas

---

### Política de Acción Social - Política

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

MicroBank tiene firmados acuerdos de colaboración con más de 560 entidades con el objetivo de promover el autoempleo facilitando el acceso a la financiación mediante microcréditos, especialmente entre aquellos colectivos que se encuentran en situación de exclusión financiera o riesgo de padecerla.

Estas entidades actúan como enlace entre los clientes potenciales y MicroBank, ofreciendo apoyo personalizado en la elaboración del proyecto de negocio, seguimiento de su desarrollo y varios servicios de asesoramiento.

#### Objetivos

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

### Colaboración mutua - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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

- \* Facilitar el conocimiento de los clientes que solicitan el microcrédito, acción que contribuye a la mejor valoración de la operación.

- \* Ofrecer servicios de asesoramiento y soporte técnico necesarios para la preparación del proyecto empresarial y la evaluación previa de su viabilidad y coherencia.

- \* Contribuir a ampliar la cobertura de la red de distribución de los productos y servicios, especialmente entre los colectivos con mayores dificultades de acceso a la financiación.

- \* Integrar entre sus objetivos el respeto de los derechos humanos y la sostenibilidad del medio ambiente.

#### Objetivos

Continuar potenciando esta colaboración mutua con entidades sociales.

### Establecer una relación estratégica con una ENL a largo plazo que favorezca su generación de empleo o ingresos - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

MicroBank tiene suscritos convenios de colaboración con más de 560 ENLs de toda España.

#### Objetivos

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

**Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**  
**Indicadores Relacionados 0**  
**Observaciones Genéricas**

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

**Comentarios**

En la memoria anual se recoge toda la información general relacionada con los convenios con entidades colaboradoras, así como información más específica

sobre los acuerdos más específicos que se han firmado durante el año que recoge la memoria.

**Objetivos**

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



GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Desarrollar una línea de productos medioambientales

---

### Línea de productos ecológicos - Política

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

MicroBank ha continuado potenciando las líneas de Ecomicrocréditos dirigidos a impulsar proyectos relacionados con el medio ambiente: Ecomicrocrédito Negocio y Ecomicrocrédito Personal y Familiar:

\* El Ecomicrocrédito Negocio destinado a las inversiones o circulante de negocios de autónomos o microempresas que produzcan o comercialicen productos o servicios ecológicos, como pueden ser el ecoturismo, la producción y distribución de productos sostenibles, el reciclaje o tratamiento de residuos, etc.

\*El Ecomicrocrédito Personal y Familiar destinado a fomentar inversiones sostenibles que mejoren la eficiencia en el consumo de recursos o reduzcan el impacto en el medio ambiente.

Aparte de las líneas de crédito, MicroBank, a través de la Cuenta Verde, colabora con WWF en la conservación del medioambiente y en el desarrollo sostenible mediante las aportaciones económicas de MicroBank y sus clientes a proyectos de la ONG. A través de la apertura de estas cuentas verdes, se contribuye a proyectos relacionados con el Programa de Restauración de Hábitats Forestales de WWF/Adena.

#### Objetivos

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

---

## Optimizar el uso de papel en la entidad

---

### Política de Reciclaje - Política

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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

#### Objetivos

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

### Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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

## **Objetivos**

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



Network Spain  
**WE SUPPORT**

