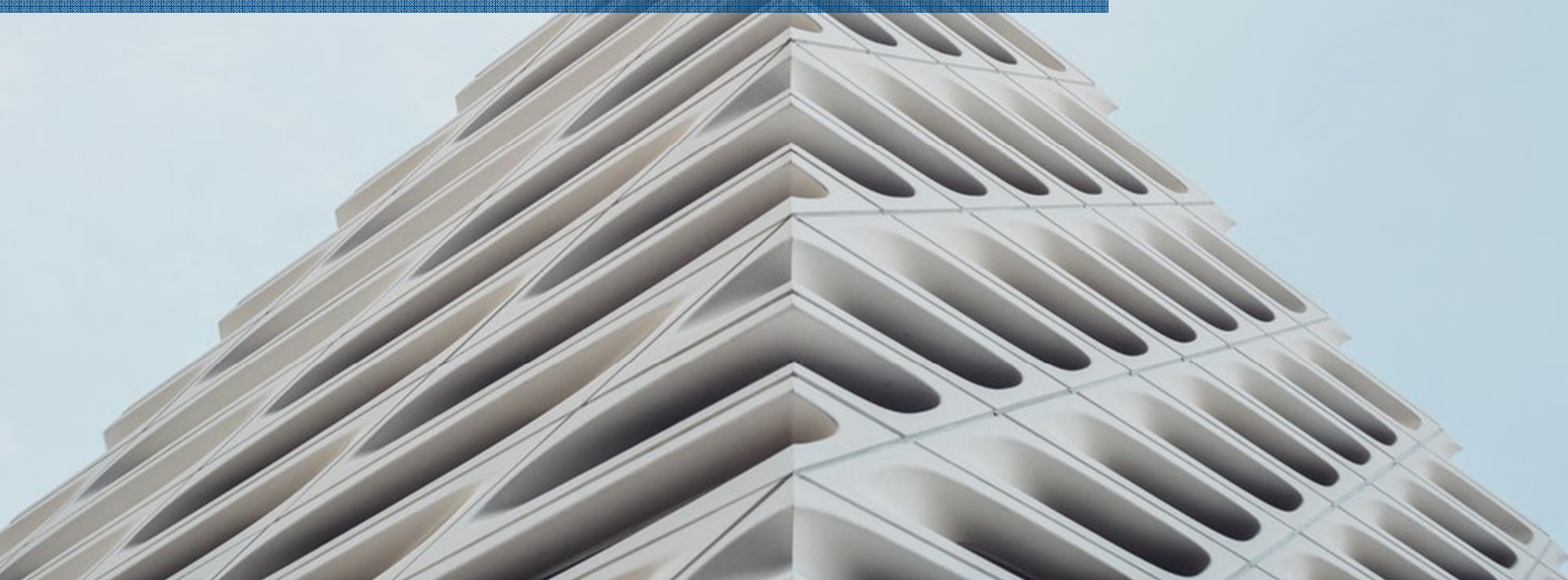


Nuevo Micro Bank SAU

INFORME DE PROGRESO
2016



Nuevo Micro Bank, S.A.U.
C/ Alcalá, 27
Madrid

Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | **Análisis**
 Clientes
 Empleados
 Proveedores
 Comunidad/Sociedad Civil
 Medioambiente



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

MicroBank

Antonio Vila Bertrán
Presidente

Barcelona, 15 de noviembre de 2017

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

Distinguidos señores,

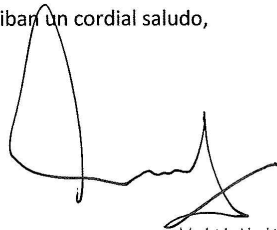
MicroBank llega este año a su 10º aniversario, en este ejercicio tan significativo para nuestra entidad es especialmente importante para nosotros adjuntarles el *Informe de Progreso* de MicroBank, en el que se detallan las acciones realizadas por la entidad en relación a los objetivos del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Durante estos años, el principal reto del banco ha sido compaginar el valor social de la tarea realizada con la sostenibilidad y la capacidad de crecer, y satisfacer las demandas de los segmentos de población a los que se dirige.

Como ustedes conocen, MicroBank, el banco social de referencia en el ámbito de las microfinanzas tanto en España como en el conjunto de Europa, impulsa los microcréditos como instrumento para garantizar la igualdad de oportunidades y la inclusión financiera. Se trata de una herramienta financiera que ha demostrado su eficacia en la financiación a familias y emprendedores con dificultades para acceder al sistema bancario tradicional, y a su vez contribuye a la creación de empleo y al progreso del conjunto de la sociedad.

La entidad, participada íntegramente por CaixaBank, ha registrado en toda su trayectoria una evolución ascendente en cuanto a la concesión de préstamos a los colectivos que más lo necesitan y carecen de garantías.

MicroBank desarrolla su actividad según los principios de integridad, profesionalidad, responsabilidad social y confidencialidad, que constituyen los cimientos de su compromiso con la sociedad. Son valores siempre presentes en el *Informe de Progreso* que tengo la satisfacción de entregarles, que se alinean con los objetivos del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Reciban un cordial saludo,



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

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.microbank.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Antonio Vila Bertran

Persona de contacto

Imma Gracia

Número de empleados directos

20

Sector

Servicios financieros de banca y seguros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Banco social, especializado en la concesión de microcréditos negocio y microcréditos familiares, dirigidos a emprendedores, negocios y microempresas, así como a familias con recursos limitados.

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

116 millones €

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

4,2 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

Los datos recogidos en el Informe de Progreso se difunden 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

Notas

Adjuntamos el Informe Anual de MicroBank correspondiente al año 2016

¿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

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](#)

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.

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 Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

INCLUSIÓN FINANCIERA:

Desde su creación, MicroBank ha tenido la voluntad de dar respuesta a diferentes segmentos de población cuyas necesidades financieras no están suficientemente cubiertas, a través de su modelo de banca social que facilita el acceso de servicios financieros de calidad.

EDUCACIÓN FINANCIERA:

MicroBank lleva a cabo un Programa de Educación Financiera con el objetivo de proporcionar conocimientos básicos sobre la gestión del presupuesto familiar a colectivos que pueden encontrarse en situación de vulnerabilidad.

PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE:

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 a proyectos relacionados con el Programa de Restauración de hábitats forestales.

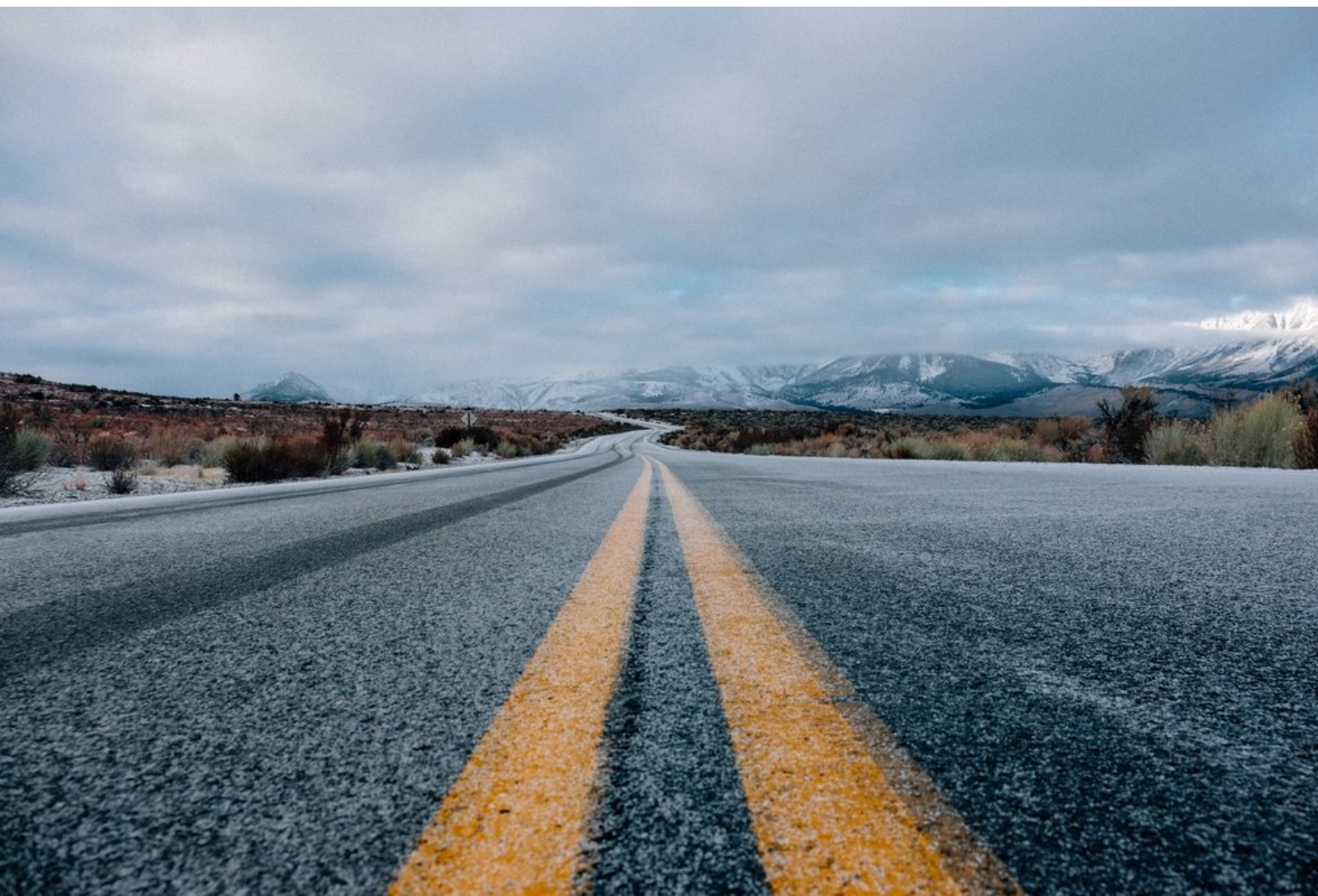
MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

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



3

Desafíos u Oportunidades
contemplados

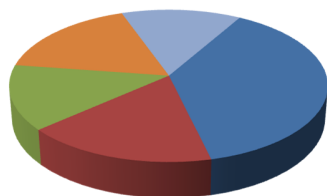
ANTICORRUPCIÓN



1

Desafíos u Oportunidades
contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 11
Empleados: 5
Proveedores: 4
Accionistas: 0
Administración: 0
Comunidad: 5
Medio ambiente: 4

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Valoración negativa de los clientes

Código Ético / Conducta - Política
Indicadores RelacionadosG4-56,G4-58
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 revisar el código ético de MicroBank..

Código Ético Comercial - Política
Indicadores Relacionados0
Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

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 e incrementar la comunicación externa a través de la difusión del Informe de Impacto y de casos de éxito.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

Existe un Buzón de Sugerencias y un Servicio de Atención al Cliente canalizados a través de CaixaBank.

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. La atención al cliente es uno de los elementos clave para la vinculación y satisfacción del cliente. Durante el año 2016 se han revisado los

diferentes canales de interacción de cliente con la entidad desde una perspectiva omnicanal. El objetivo de la revisión es profundizar en el conocimiento de las necesidades del cliente y detectar de manera preventiva las situaciones que puedan alterar sus niveles de satisfacción. Asimismo, se ha introducido un nuevo modelo de gestión de reclamaciones que refuerza el compromiso con los clientes y se adapta a las exigencias de los reguladores. El nuevo modelo garantiza la aplicación de la normativa de protección de los clientes bajo los estándares más exigentes de los supervisores en la resolución de las reclamaciones relacionadas con productos y servicios financieros. En paralelo, un equipo de Atención al Cliente aporta una visión integral y compartida en aquellos casos que afectan a la calidad o reputación de la entidad. Esta visión compartida aporta transparencia en la gestión de reclamaciones. Para MicroBank, la calidad del servicio significa satisfacer las expectativas de los clientes, un objetivo que está alineado con la misión y los valores de la entidad y que, al mismo tiempo, permite conseguir unos resultados eficientes y sostenibles.

Objetivos

Cumplir los niveles de servicio establecidos.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

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.

Accesibilidad de los productos y servicios

Políticas Internas de Gestión - Política Indicadores Relacionados⁰ 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 570 entidades sociales, en todo el territorio español.

Comentarios

CaixaBank cuenta con la mayor red de distribución del Estado, con más de 5.000 oficinas, que continúan siendo un espacio básico de relación que facilita el asesoramiento personalizado y de calidad, reforzado a través del resto de canales complementarios. Estos canales complementarios son los más de 9.000 cajeros automáticos, la plataforma de banca electrónica Línea Abierta, y el resto de canales electrónicos. Asimismo, MicroBank cuenta con más de 570 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.

Política RSE - Política Indicadores Relacionados⁰ 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

Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados^{G4-56,G4-58} 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 revisar el Código Ético de MicroBank.

[Descargar documento adjunto](#)

Acción Social - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados⁰

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:

1. la inclusión financiera;
2. la promoción de la actividad productiva;
3. la creación de ocupación y el autoempleo;
4. 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:

- 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.
- Cuenta Básica MicroBank dirigida a fomentar y potenciar la inclusión financiera de aquellos colectivos con ingresos inferiores al salario mínimo interprofesional.
- Préstamo Máster Erasmus+: MicroBank cuenta desde 2015 con este producto financiero que facilita 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.

- Microcrédito Confianza: En 2016, MicroBank ha firmado un convenio de colaboración con la Asociación Proyecto Confianza con el fin de contribuir a la inclusión social y financiera de personas en situación de pobreza. La asociación se basa en el método grupal y facilita apoyo no financiero a través de grupos de ayuda mutua con el objetivo de fomentar la capacidad inherente de los miembros de los grupos para generar nuevos proyectos de autoempleo. La concesión del préstamo se basa en la confianza en las personas.

Continuando con la acción social del banco, MicroBank ha seguido desarrollando el Programa de Educación Financiera que inició en el año 2015. 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 llevan a cabo con la colaboración de entidades sociales de todo el país, así como de voluntarios de CaixaBank.

Objetivos

El objetivo para el año que viene es continuar potenciando la acción social llevada a cabo hasta el momento, a través de los diferentes productos y servicios (microcréditos, cursos de educación financiera, proyecto confianza, etc)

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados⁰

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.

Dentro de esta encuesta anual, MicroBank realiza encuestas de satisfacción a una muestra de clientes para conocer el nivel de satisfacción de los mismos.

Objetivos

El objetivo para el año que viene es continuar realizando las encuestas para llevar a cabo el informe de impacto anualmente, e incrementar la periodicidad de las encuestas de satisfacción realizándolas de manera semestral.

[Descargar documento adjunto](#)

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Transparencia y Buen Gobierno Política Indicadores Relacionados⁰ Observaciones Genéricas

El buen gobierno y la transparencia son, para MicroBank, esenciales para salvaguardar los intereses y contar con la confianza de todos los grupos de interés.

Comentarios

De forma coherente con el Plan Estratégico 2015-2018 de CaixaBank, MicroBank recoge entre sus prioridades convertirse en una referencia en buen gobierno corporativo. En este sentido, durante 2016 se han constituido los comités especializados del Consejo de Administración:

- Comité de Auditoría y Riesgos: analiza los controles y auditorías a que está sometida la entidad, así como las políticas de riesgo e informará al consejo sobre ello.
- Comité de Nombramientos y Retribuciones: analiza la remuneración y nombramiento de directivos y miembros de órganos de gobierno, y propone la política de remuneración de MicroBank.

Asimismo, en el año 2016 se crea el Área de Control & Compliance, con la finalidad de implantar y estructurar el control interno de la entidad de acuerdo con el modelo de las tres líneas de defensa.

La primera línea está formada por las unidades de negocio y de soporte, responsables de identificar, medir, controlar y comunicar los riesgos de MicroBank en el ejercicio continuo de su actividad.

La segunda línea está formada principalmente por el Área de Riesgos y el Área de Control & Compliance, que son independientes de las unidades de negocio. Su función es identificar, valorar, monitorizar y reportar los riesgos del banco, así como desarrollar los sistemas para su gestión y control.

La tercera línea, constituida por Auditoría Interna del Grupo CaixaBank, evalúa de forma independiente y objetiva la eficacia y eficiencia de la gestión y control de los riesgos.

Objetivos

Continuar con la implantación de los elementos relacionados con el buen gobierno y la transparencia.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Conciliación familiar y laboral

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados G4-56, G4-58

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

Objetivos

El objetivo para el año que viene es realizar una revisión del código ético.

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 adoptar un protocolo de conciliación familiar y de igualdad de parejas de hecho.

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 y adoptar un protocolo de prevención, tratamiento y eliminación de acoso sexual y discriminación por razón de sexo.

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados
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
Indicador de Seguimiento
Indicadores Relacionados
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.

Asimismo, todos los viernes y en el período vacacional, de 15 de junio a 15 de septiembre, todos los empleados disfrutan de jornada intensiva. 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 Relacionados⁰
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 Caixa, compartimos las políticas de compras y los sistemas de gestión del grupo.

Asimismo, la relación con los mismos se enmarca dentro del respeto al marco legal vigente. A este respecto, MicroBank incluye en sus contratos una cláusula de aceptación obligatoria en la que los proveedores aceptan conocer y respetar los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la Política Ambiental de la entidad.

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

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

Objetivos

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

Política RSE - Política
Indicadores Relacionados⁰
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
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
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.

Asimismo, existe un portal on-line para los proveedores del Grupo CaixaBank, donde 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 Relacionados⁰

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 570 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.

Asimismo, durante el año 2016 MicroBank ha firmado un convenio de colaboración con la Asociación Proyecto Confianza con el fin de contribuir a la inclusión social y financiera de personas en situación de vulnerabilidad. La asociación se basa en el método grupal y facilita apoyo no financiero a través de grupos de ayuda mutua con el objetivo de fomentar la capacidad inherente de los miembros de los grupos para generar nuevos proyectos de autoempleo. La concesión del préstamo se basa en la confianza en las personas.

Entre los servicios ofrecidos por MicroBank, se ha seguido desarrollando el 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 sobreendeudamiento y de malos usos de los productos financieros. Los cursos se llevan a cabo con la colaboración de entidades sociales de todo el país, así como de voluntarios de CaixaBank.

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 Relacionados⁰

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
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.

Asimismo, MicroBank apoya económicamente a la Asociación Confianza, cuyo objetivo es contribuir a la inclusión social y financiera de personas en situación de pobreza. La asociación se basa en el método grupal y facilita apoyo no financiero a través de grupos de ayuda mutua con el objetivo de fomentar la capacidad inherente de los miembros de los grupos para generar nuevos proyectos de autoempleo. La concesión del préstamo se basa en la confianza en las personas.

Comentarios

MicroBank tiene suscritos convenios de colaboración con más de 570 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

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 Relacionados⁰
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 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 Relacionados⁰ 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.

Política de Calidad y Medioambiente - Política Indicadores Relacionados⁰ Observaciones Genéricas

Comentarios

MicroBank ha aprobado en 2016 la política medioambiental de la entidad, donde se compromete con la conservación del medio ambiente, respetando la legalidad vigente en esta materia y adoptando procedimientos para reducir el impacto medioambiental en sus actividades.

Asimismo, fomenta la financiación de proyectos que contribuyan a la mejora de la eficiencia energética y a conseguir una mejor sostenibilidad ambiental a largo plazo.

Los compromisos recogidos en la política medioambiental de la entidad son los siguientes:

1. Garantizar el cumplimiento de la legislación y normativa ambiental aplicable a sus actividades, así como otros compromisos que la empresa suscriba voluntariamente.
2. Aplicar principios y buenas prácticas ambientales en todas sus actuaciones.
3. Prevenir las actuaciones contaminantes con la implantación gradual de las medidas de mejora correspondientes.
4. Impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
5. Apoyar las iniciativas dirigidas a la prevención, mitigación, adaptación, y respuesta al cambio climático.
6. Integrar criterios ambientales en su oferta de productos y servicios financieros.
7. Contribuir a la sensibilización medioambiental de los empleados en sus actividades laborales diarias.
8. Difundir esta política entre los proveedores de bienes y servicios

Objetivos

El objetivo para el año siguiente garantizar el cumplimiento de los puntos recogidos en la política medioambiental

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

Indicadores Relacionados⁰

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

