



Informe de Responsabilidad Corporativa 2018

CAIXABANK DIGITAL BUSINESS





Informe de Progreso Pacto Mundial 2018

Índice

	Páginas
Presentación del Presidente Ejecutivo	2-3
Sobre nuestra empresa	5-9
Principios del Pacto Mundial	10
Valores y principios de actuación de CaixaBank Digital Business	11-13
Desempeño de la actividad	14-26
Desempeño económico	14
Medio ambiente y sostenibilidad	15-16
Prácticas Laborales y Trabajo Decente	17-20
Responsabilidad respecto de los Productos	21-26

Presentación del Presidente Ejecutivo



Benjamí Puidevall
Presidente Ejecutivo

Me complace presentar el primer Informe de Responsabilidad Corporativa de CaixaBank Digital Business, en el que se describen las iniciativas más relevantes llevadas a cabo en 2018 en relación al impacto económico, social y ambiental de nuestra actividad. Hemos seguido, para ello, las indicaciones del Pacto Mundial (al que estamos adheridos), para presentar dicho informe.

CaixaBank Digital Business, como filial de Caixabank se encuentra incluida en el Informe Corporativo Integrado de CaixaBank, disponible para su consulta en www.lacaixa.es/responsabilidadcorporativa.

Deseo reiterar el compromiso de CaixaBank Digital Business con el Pacto Mundial de Naciones Unidas así como nuestra voluntad de seguir mejorando en la implantación de sus diez principios, con iniciativas concretas, principalmente en los ámbitos de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción.

Así mismo, CaixaBank Digital Business incluye en sus contratos con proveedores una cláusula requiriendo el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

CaixaBank Digital Business es la empresa del Grupo encargada de coordinar, gestionar y desarrollar los canales digitales (web y móvil) y la red de cajeros de Caixabank, garantizando su total integración en la relación entre la entidad y sus clientes. Como el resto de empresas del Grupo, trabajamos con el objetivo de crear valor para todos nuestros grupos de interés: CaixaBank y las áreas de negocio que la forman, la red de oficinas, los clientes finales de la entidad, las empresas del Grupo y nuestros empleados.

El principal foco de atención de CaixaBank es satisfacer las necesidades de sus clientes y conectar con ellos de una manera más atractiva, combinando al mismo tiempo innovación, tecnología y experiencia. Es decir, ofrecer la mejor experiencia al cliente es una prioridad estratégica para CaixaBank y, CaixaBank Digital se encarga de cumplir con este objetivo, ofreciendo el mejor servicio digital.



Presentación del Presidente Ejecutivo

En 2018 nuestros esfuerzos se han centrado en 4 ejes:

- **Ser líderes en movilidad** consolidando el posicionamiento Mobile a través del desarrollo de una nueva Aplicación Nativa de CaixaBank, con un rediseño completo, mejoras de UX y nuevas herramientas comerciales, reconocida en 2018 con varios premios internacionales de innovación. Hemos incorporado nuevas tendencias como el Botbanking con Inteligencia Artificial y su integración con los asistentes de voz de los principales players (Amazon Echo, Google Home y HomePod). También, reafirmando a CaixaBank como referente en el pago por móvil, hemos presentado un nuevo diseño de la aplicación CaixaBank Pay que permite la integración con terceros (Garmin, Samsung Pay, etc) y se amplía a más tarjetas (Mastercard, Visa Repsol, etc) el pago móvil HCE.
- **Potenciar las ventas digitales** con iniciativas que facilitan y amplían las capacidades de análisis y cierre online de la operación. En 2018 se ha continuado con la **optimización de los customers journey de cliente** en los procesos de venta online.
- **Desarrollar nuevas capacidades diseñando productos genuinamente Digitales, con “alma digital”**. Son ejemplos los Seguros modulares de Hogar y Auto, Nuevos microseguros y Productos de “self investment”. También, hemos ampliado las opciones de Inversión online a todos los segmentos desarrollando nuevas herramientas y servicios con un RoboAdvisor “SmartMoney” que permitirá el acceso a la gestión discrecional de carteras. Hemos lanzando una nueva aplicación mobile de Bolsa Abierta, mejorando así la experiencia de trading.
- **En el ámbito de cajeros**, en 2018 se ha presentado un **nuevo libro de estilo de cajeros** que nos permitirá dar otro salto adelante en el mundo del autoservicio. Sus principales características -más personalización, comodidad y mayor intuición en la presentación de las operativas así como la inclusión de nuevas prestaciones diferenciales-, responden a la necesidad de los clientes de la entidad de disponer operativas y servicios fáciles, rápidos y seguros.

Benjamí Puigdevall

Presidente Ejecutivo de CaixaBank Digital Business.



Organización

CaixaBank Digital Business es una sociedad participada 99,99% por CaixaBank cuya actividad se centra en la coordinación, gestión y desarrollo de los canales digitales garantizando su total integración en la relación entre la Entidad y sus clientes.

Esta tarea supone el uso intensivo de la innovación y las nuevas tecnologías para acercar y hacer accesible en cualquier lugar y a cualquier hora la mejor banca de calidad. Requiere de la implantación de soluciones eficientes en todos los canales digitales existentes, Internet y móvil (incluyendo todos los dispositivos mobile) y también los cajeros de CaixaBank. El objetivo es ofrecer a nuestros clientes una banca digital innovadora, de calidad, accesible, y disponible en cualquier lugar y a cualquier hora.

Los canales digitales permiten construir una relación continuada y de calidad entre los clientes y la Entidad.

Nombre	CaixaBank Digital Business
Dirección	Provençals 35
Localidad	Barcelona, 08019
Forma jurídica	Sociedad anónima
Teléfono	932.970.000
Países en que opera	España

Mercados en los que presta sus servicios

Cientes* (clientes físicos y jurídicos que han operado alguna vez en los últimos 2 meses)	CaixaBank y empresas del Grupo CaixaBank	
	Cientes finales de CaixaBank	13,7 Millones
	Cientes* que operan a través de Canales digitales (Web y/o Móvil)	6,4 Millones
	Cientes* que operan a través de Internet	3,4 Millones
	Cientes* que operan por el móvil	4,9 Millones
	Cientes que operan a través de los cajeros (en 1 mes, media 12 meses)	6,7 Millones
Ámbitos/canales	Internet, móvil, cajeros	



Escala de la Organización

Numero de empleados	104
Fondos Propios	23,8 Millones €
Facturación	61,7 Millones €

Parámetros de la Memoria

CaixaBank Digital Business realiza por primera vez en 2018 su Informe de Responsabilidad Corporativa, para el Pacto Mundial. El ciclo de periodicidad es anual.

Datos de contacto para cuestiones relativas al informe y/o a su contenido:

Jordi Barba

- Director de Finanzas en CaixaBank Digital Business
- 932 973 238 ; 629 314 072
- Jbarba@caixabankdigital.com

Alejandra Argullós Landau

- Controller en CaixaBank Digital Business
- 609 773 684
- aargullos@caixabankdigital.com

La cobertura de esta memoria incluye todas las actividades de la empresa sin limitaciones. Se centra en la excelencia en el servicio, la accesibilidad, la Innovación y calidad de los canales digitales ya que somos responsables ante nuestros clientes (empresas del Grupo CaixaBank, CaixaBank y sus diferentes áreas de negocio, las oficinas, los clientes finales) de asegurar su uso con los estándares de calidad que nos exigimos. Así mismo, destacamos la gestión de la innovación, herramienta esencial para el desarrollo de nuestra actividad y que incluye a nuestros empleados, clientes y expertos externos.

Hemos identificados dichos temas a través de reuniones individualizadas con los distintos grupos de interés.

Esta es la primera memoria de CaixaBank Digital Business.



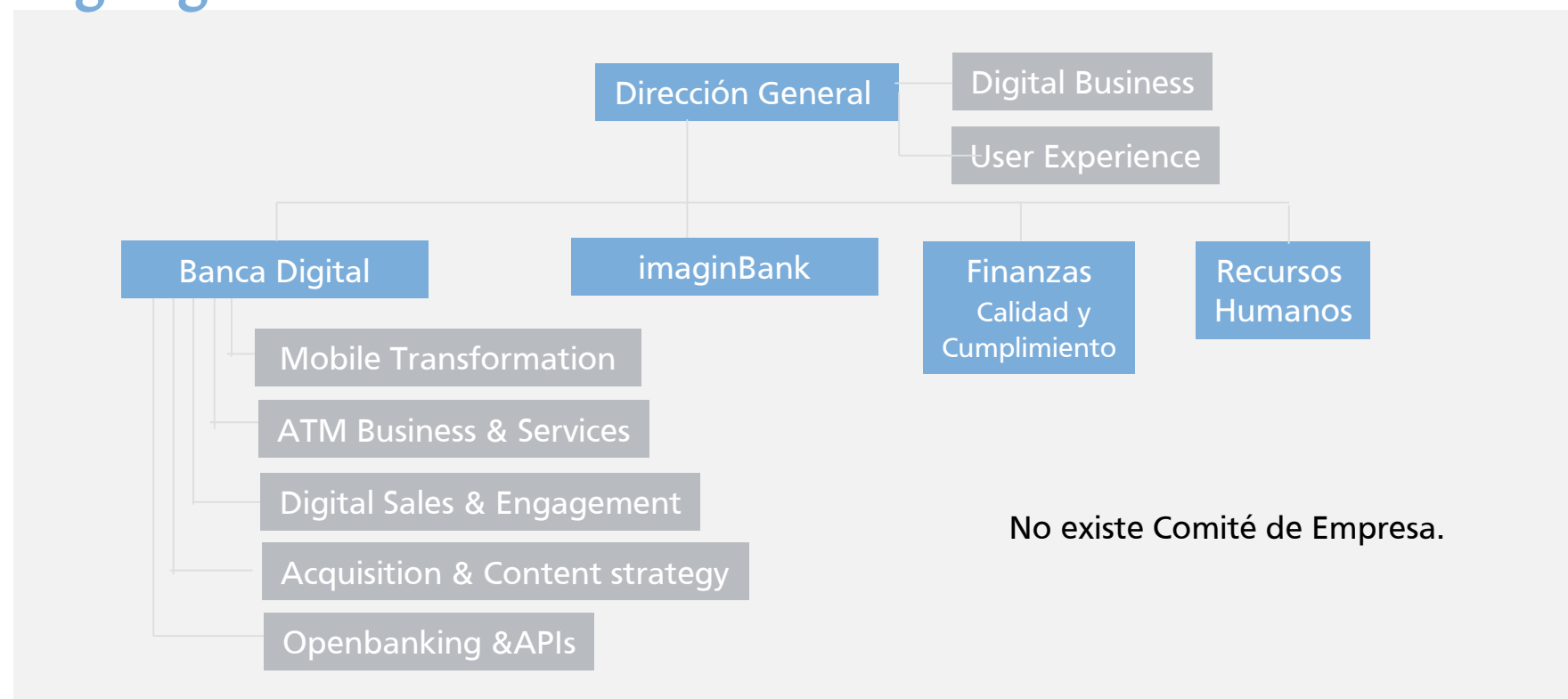
Gobierno Corporativo

CaixaBank Digital Business es una sociedad anónima participada 99,99% por CaixaBank. Su principal órgano de gobierno es el Consejo de Administración. Las responsabilidades ejecutivas recaen en el Presidente Ejecutivo. El Presidente ocupa un cargo ejecutivo así como también, todos los miembros del Comité de Dirección.

Cuadro sobre estructura de gobierno y organización

Consejo de Administración	Seguimiento Trimestral, compuesto por : Presidente, 4 Consejeros y un secretario, miembros todos ellos de CaixaBank.
Comité de Dirección	Seguimiento Semanal, compuesto por Presidente Ejecutivo, 11 Directores / Responsables de las distintas áreas de negocio y Áreas transversales

Organigrama:



Valores de empresa que nos identifican

El cumplimiento de las leyes y normativa vigente en cada momento,

el respeto, la integridad, la transparencia,

la excelencia, la profesionalidad, la confidencialidad

y la responsabilidad social.



Premios recibidos

Nuestra empresa matriz, CaixaBank ha recogido en 2018 los siguientes galardones, que premian la gestión de los canales electrónicos que gestiona CaixaBank Digital Business:



Model Bank 2018 Consumer Payments al proyecto CaixaBankPay, por ofrecer “la oferta e pagos al consumidor más completa e interesante”



La revista Global Finance, dentro de sus premios The Innovators 2018, ha galardonado a Caixabank como **The Most Innovative Financial Institution in Western Europe for 2018**.
2018 Innovator en Servicios financieros por el proyecto “Digital Engagement Process for Credit Card”



imaginCafé, Innovación del mes en mayo 2018. imaginCafé es la nueva propuesta de imaginBank para interactuar con los jóvenes.



Premiada en la categoría **Innovative Touchpoints and Connected Experiences** por **CaixaBank Now App**



Country Winner en los World's Best Consumer Digital Banks In Western Europe 2018.
En la región Wester Europe de las sub categorías **Best Mobile Banking App** y **Most innovative Digital Bank**.
Caixabank presentó 2 proyectos en la categoría Best Mobile Banking app: **CaixaBank Now App** y el proyecto de Chatbots en las Apps de CaixaBank y e imaginbank



The Banker Tech Projects Awards 2018 en la categoría **Mobile** por el proyecto **CaixaBank Now Ap**



“Mejor Banco Digital de Europa Occidental” (Western Europe's Best Digital Bank) por la revista británica Euromoney, por su transformación digital y su innovación tecnológica.



CaixaBankNow: Premio Silver en la categoría de diseño digital “New Service or Application”
CaixaBank Pay: Premio Silver en la categoría de diseño digital “Expanded Service or Application”



Grupos de Interés

Por la naturaleza de nuestra actividad – la gestión de los canales digitales de una entidad superior (CaixaBank),- hemos identificados 3 grandes grupos de interés para los que el desempeño de nuestra actividad es relevante. A la hora de identificarlo nos hemos centrado en la criticidad que tiene el desempeño de nuestra actividad en la consecución de sus objetivos.

Cientes	* CaixaBank y sus diferentes áreas de negocio * las oficinas y empleados de CaixaBank * El cliente final de CaixaBank
Proveedores	Empresas del grupo y fuera del Grupo "la Caixa"
Empleados	Trabajadores de CaixaBank Digital Business

Cientes, con la excelencia y la Innovación como eje de nuestra relación:

Nuestro cliente principal es CaixaBank como entidad. Todas nuestras actividades se realizan en su nombre y por tanto, la identifican. Genera el 96% de nuestros ingresos. Debemos, sin embargo, distinguir tres subgrupos de Clientes pues sus intereses y necesidades pueden divergir. CaixaBank como entidad y las áreas que la componen; la red de oficinas y sus empleados y el cliente final de CaixaBank.

Proveedores, trabajamos por una relación de confianza: nuestros proveedores principales son empresas del Grupo "la Caixa". Representan más del 90% de nuestros gastos de explotación.

Empleados de CaixaBank Digital Business, un equipo sólido y comprometido:

Las materias de interés identificadas por nuestros grupos de interés son:

- Desempeño Económico
- Medio Ambiente y Sostenibilidad
- Practicas Laborables y Trabajo decente
- Responsabilidad respecto del Producto

Hemos identificados dichos temas a través de reuniones individualizadas con los distintos grupos de interés.



DERECHOS HUMANOS

1Ppio

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.

2Ppio

Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos.

NORMAS LABORALES

3Ppio

Las empresas deben sostener la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a celebrar contratos colectivos de trabajo.

4Ppio

Las empresas deben sostener la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.

5Ppio

Las empresas deben sustentar la abolición efectiva del trabajo infantil

6Ppio

Las empresas deben sostener la eliminación de discriminación respecto del empleo y la ocupación.

MEDIO AMBIENTE

7Ppio

Las empresas deben apoyar un abordaje cauteloso de los desafíos ambientales.

8Ppio

Las empresas deben implementar iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental.

9Ppio

Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías que no dañen el medio ambiente.

ANTICORRUPCIÓN

10Ppio

Las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el pago de sobornos



CDB está comprometida en 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 la Entidad. Dichos valores y principios de actuación se plasman en su **Código Ético, de aplicación a todos los/las empleados/as, directivos/as y miembros del órgano de administración**. Todos ellos deben, a través de su actividad profesional respetar los valores, principios y normas contenidas en el mismo, en sus relaciones profesionales internas con la Entidad y en las externas con los accionistas, clientes, proveedores y la sociedad en general.

Dichos principios de actuación son:

El cumplimiento de las leyes y normativa vigente en cada momento, el respeto, la integridad, la transparencia, la excelencia, la profesionalidad, la confidencialidad y la responsabilidad social.

CDB promoverá que sus proveedores se rijan por patrones de conducta y valores análogos a los establecidos en su Código Ético. Todos los proveedores y colaboradores deben cumplir los estándares de conducta ética empresarial, de derechos humanos y laborales, y de respeto al medioambiente, todo ello supervisado por parte de CaixaBank.

Valores y principios de actuación:

1. El respeto de las leyes como máxima

CDB y todas las Personas Sujetas al presente Código deben cumplir con la legislación y normativa vigente en cada momento (Leyes, Reglamentos, disposiciones de los organismos reguladores, etc...) así como cualquier normativa o circular interna de CDB.

Es materia prioritaria de atención la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y por ello CBD pone a disposición de todos sus empleados la información y formación relevante para cumplir con dichas obligaciones.

- CDB espera que todas las personas sujetas actúen lícita, ética y profesionalmente en el desempeño de sus funciones.



2. Respeto a las personas, su dignidad y valores fundamentales, las culturas y el medio ambiente

Respeto a las personas

CDB 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, especialmente el Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos de 1966, el Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966, así como el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales de 1950. También asume y respeta la Declaración Tripartita de Principios de Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT.

- Todas las Personas Sujetas deben respetar la dignidad de accionistas, clientes, potenciales clientes, competidores, demás empleados y cualquier persona que interactúe con la Entidad.

CDB 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 accionistas, clientes, potenciales clientes y proveedores o cualquier persona que interactúe con la Entidad.

CDB se compromete a mantener un ambiente de trabajo libre de acoso, intimidación y conductas ofensivas o impropias, incluyendo propuestas o sugerencias sexuales, material gráfico y demás acciones que puedan ofender a la dignidad de la persona.

CDB promueve la conciliación entre las exigencias de la vida familiar y las del trabajo de las personas que integran la Entidad, 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.

Respeto a las culturas: CDB respeta las culturas locales de las comunidades y países donde opera, y adopta una actitud activa y comprometida con las diferentes comunidades y países, contribuyendo al progreso y desarrollo socio-económico de los mismos.

Respeto al medio ambiente: CDB 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.

Principio del Pacto Mundial cumplidos en nuestro valores y principios:





3. Siendo íntegros y transparente generamos confianza, un valor fundamental para CDB

La actividad empresarial y profesional de CDB se basará en el valor de la integridad, de acuerdo con los principios de honestidad y rectitud, que deben suponer la base de confianza del entorno en el que operan.

La Entidad dispone de normativa interna de obligado cumplimiento en materia de prevención de conflictos de interés, el Código de Conducta Telemática, que debe observarse por su propio carácter y como desarrollo de los principios generales contenidos en este apartado.

Las Personas Sujetas al presente Código no podrán aceptar obsequios de los proveedores ni hacer obsequios a clientes, organismos oficiales o a cualquier persona que esté relacionada con el ejercicio profesional, salvo que se trate de obsequios de valor insignificante que representen un mero gesto de cortesía.

Tampoco puede ofrecerse a terceros otros obsequios que los expresamente autorizados con carácter institucional.

CDB debe realizar la contratación de proveedores en un marco de libre competencia y al margen de cualquier vinculación o interferencia ajena a los intereses de CDB. Sin perjuicio de las condiciones económicas y técnicas, las relaciones de colaboración con los proveedores deberán generar valor para ambas partes. La compra de bienes o la contratación de servicios debe realizarse con objetividad y transparencia, eludiendo situaciones que pudieran afectar 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 y según la normativa interna de aplicación.

La empresa pone a disposición de los empleados un canal de comunicación de los incumplimientos del Código ético que sufran o vean los empleados (Bustia.codi.etic@caixabankdigital)

Voluntariado

Los empleados de CaixaBank Digital Business participan activamente en las distintas campañas de la Obra Social “la Caixa” como voluntarios.

Entre las acciones llevadas a cabo en 2018 se encuentran:

- La Campaña de recogida de leche “ningún niño sin bigote”
- Día del voluntario, donde los empleados participaron en actividades de diversas organizaciones con las que colabora la Fundación.
- El gran Recapte, para la recogida de alimentos

CaixaBank Digital Business da soporte y servicio al Grupo “la Caixa”. El 95% de nuestros ingresos vienen derivados de la gestión de los canales digitales. Nuestros criterios de trabajo responden a las exigencias de calidad y eficiencia. Nos encontramos, como empresa filial del CaixaBank en el proceso presupuestario y de seguimiento económico de CaixaBank.

Volumen de facturación	61,7 millones €
Costes de Explotación	44,5 millones
Impuestos	0.14 millones €
Retribución a empleados	8,1 millones €
Subvenciones	No se han recibido en 2018

CaixaBank Digital Business hace uso de la tecnología, no sólo para la mejora de sus servicios con los parámetros de calidad, seguridad y eficiencia que se auto exige, sino también como vía de reducción de consumo de recursos , y por tanto de costes.

Los canales digitales permiten optimizar el tiempo y la eficiencia de los agentes que los utilizan. Por ejemplo, trabajamos para que la operativa multicanal tenga mayor presencia y potencie la mecanización de la operativa realizada por la entidad. Y este hecho se traduce en la liberación de horas por empleado dedicadas a tareas mecanizables.

“La mecanización reduce el consumo de recursos, y por tanto de coste, libera tiempo a las oficinas y genera ganancias en eficiencia”

Principio del Pacto Mundial cumplidos en nuestro desempeño económico son:

1 Ppio

2 Ppio

7 Ppio

8 Ppio

9 Ppio



Medio Ambiente

Los impactos ambientales directos significativos de CaixaBank Digital Business son el consumo de energía y de recursos naturales. La empresa ha centrado la gestión ambiental en la adopción de medidas de fomento de la eficiencia energética y de minimización de la generación de residuos. También, ha impulsado iniciativas entre los empleados para la sensibilización respecto a este punto, que hace extensiva a clientes y proveedores.

Mantener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente

CaixaBank Digital Business implanta actuaciones que favorecen el ahorro energético y la contaminación medioambiental, entre las que se destacan las siguientes:

- ✓ En 2018 la empresa ubica su sede en Torre Pujadas. El edificio cuenta con un sistema que regula el nivel de iluminación del aporte de luz natural, optimizando así, el consumo de energía. La climatización se conecta a la red District-Heating (districlima) que aprovecha para su propia climatización la energía resultante de la quema de residuos sólidos. Por tanto, se consigue una alta calificación energética al emitirse un porcentaje bajo de emisiones CO2. También, dispone de un sistema de captación de energía fotovoltaica de su cubierta.
- ✓ **Utilización únicamente de papel reciclado.** En consonancia con las practicas que se fomentan desde CaixaBank, durante este año el papel reciclado ha supuesto un 91% del utilizado.
 - Papel consumido: 2.200 kg (2.000 Kg en 2017)
 - Papel reciclado: 2.000 KG
- ✓ **Eliminación de las papeleras y ampliación de los contenedores** – que pasan a estar centralizados por planta, para la recogida selectiva de residuos. El objeto principal de reducir el consumo de papel y favorecer su reciclado. En 2018 se ha recogido 1.200 kg de papel y cartón (+20% vs 2017)
- ✓ **Potenciamos el reciclaje del tóner:** En 2018 se han reciclado 80 cartuchos de tóner (+15% vs 2017).
- ✓ Utilizamos sistemas de comunicación (vía teléfono – calls conjuntas y videoconferencias) con el objeto de reducir el número de viajes necesarios y por tanto, la cantidad de emisiones, tanto para nuestro personal como para el de empresas colaboradoras.
- ✓ En 2018 la valija interna entre CaixaBank Digital Business con la matriz se gestiona de forma centralizada para todo el edificio y todas las empresas filiales de Caixabank que en él se encuentran ubicadas, reduciéndose el número de kilómetros recorridos.
- ✓ 100% de la facturación de la empresa por medios electrónicos (mediante correo electrónico y/o plataforma de facturación del grupo Caixabank) con el consiguiente ahorro en papel.





Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

Entre las medidas sobre medio ambiente relativas a nuestros principales proveedores:

- ✓ Exigencia a proveedores de no envío de facturas en papel; todo el proceso de facturación se realiza de forma electrónica.
- ✓ Exigencia de desarrollo de unas medidas básicas y mínimas.
- ✓ Si procede, petición de certificaciones ambientales.

Favorecer -el desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Sensibilizamos el respeto al medio ambiente y el ahorro energético mediante las siguientes iniciativas;

CaixaBank Digital Business **promueve el uso de nuevas tecnologías a favor del no uso del papel**, como el servicio de Correspondencia Personalizada, en la que el cliente de CaixaBank puede seleccionar que no se le envíen los recibos bancarios en papel, sino a través de CaixaBankNow, el servicio de banca a distancia de CaixaBank

Así mismo, crea opciones en sus canales para evitar a los clientes la impresión de papel: se implanta en los cajeros la posibilidad para que el cliente escoja si imprimir o no la información solicitada (extracto y/o saldo de la cuenta) sin necesidad de impresión, dando la información por pantalla.

Incorporamos en los correos enviados desde nuestra empresa, el mensaje informativo sobre la necesidad de NO impresión de dicho correo para el ahorro tanto de papel como de energía.

Fomentamos de la utilización del scanner para reducir el número de fotocopias con el consiguiente ahorro tanto de papel como de energía.

Caixabank implanta el pago por móvil, reduciendo el consumo de plástico de las tarjetas

CaixaBank Digital Business incluye una cláusula de protección del medioambiente en sus contratos con proveedores



Perfil de la plantilla:

La plantilla de CaixaBank Digital Business está integrada por 104 personas.

Distribución por género: El 46% (49) son mujeres; el 52% son hombre (55)

Distribución Geográfica: El 100% (106) de los empleados trabajan en España

Rangos de edad:

- 30-39 años: 46% (49)
- 40-49 años: 23% (24)
- 50-59 años: 7% (7)
- <30 años: 23% (24)
- >60 años: 0% (0)

La composición de los órganos de gobierno son los siguientes:

- Directores: 10% (11)
- Mando intermedios: 13% (14)
- Resto: 76% (79)

Nacionalidades:

- Directivos no locales: 1
- Empleados no locales: 4 todos ellos de nacionalidades distintas

Tipología de contrato

- Becarios: 10
- Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo completo: 106 (100%)
- Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo parcial: 0
- Empleados con contrato temporal: 0

✓ **Tipo de jornada:** Empleados con jornada completa: 97

- Empleados con reducción de jornada: 7
- Empleados con jornada parcial: 0

✓ **Estudios:** el 94% de los empleados tiene formación universitaria

La plantilla de CaixaBank Digital Business se encuentra cubierta por el convenio colectivo de Convenio Colectivo Estatal de empresas consultoras de planificación, organización de empresas y contable, empresas de servicios de informática y de estudios de mercado y de la opinión pública.



Rotación y creación neta de empleo:



Incorporaciones: CaixaBank Digital Business no discrimina entre hombres y mujeres en un puesto de trabajo ni en condiciones económicas. Comparte con la empresa matriz el compromiso de igualdad de oportunidades.

Rotación de los empleados:

- Tasa de rotación (global) de los empleados: 24,04% (total bajas recurrentes AÑO por todos los motivos / plantilla activa a cierre AÑO *100)
- Nº total de nuevos empleados incorporados (hombres): 9
- Nº total de nuevos empleados incorporados (mujeres):13

Compromiso de Igualdad de oportunidades:

- Composición del equipo directivos: 9 hombre, 2 mujeres

Integración laboral:

- empleados con algún tipo de discapacidad: 0

Conciliación familiar: CaixaBank Digital Business tiene implantado un sistema de horario flexible independiente del género del empleado

Gastos del personal:

- Sueldos y salarios 6.180.7220€
- Seguros Sociales: 1.670.825€

Beneficios sociales que ha contado toda la plantilla en 2018

- Seguro médico
- Ayudas de estudio
- Reducción de jornada
- Ticket restaurante
- Retribución flexible

Principio del Pacto Mundial cumplidos en nuestro desempeño sobre el Trabajo:

1 Ppio

2 Ppio

4 Ppio

6 Ppio



Respecto a los derechos colectivos:

Libertad de asociación y negociación colectiva: no existe comité de empresa

Absentismo:

- No ha habido accidentes de trabajo ni absentismo por esta causa.
- Tasa de absentismo (general): 0,96
- Empleados que se reincorporaron al trabajo después de la baja de maternidad: 7, paternidad: 1
- Empleados que disfrutaron permisos por maternidad: 7; paternidad: 7
- Jornadas perdidas por baja de maternidad/paternidad: 171

Prevención de Riesgos laborales:

- Numero de horas impartidas de formación en materia de prevención de riesgos laborales: 240 horas
- Empleados formados: 104

Número de incidentes de discriminación y acciones tomadas: en 2018 no se ha producido ningún incidentes de este tipo

La empresa no ha recibido sanciones o demandas laborales por parte de los empleados en 2018

CaixaBank Digital Business queda dentro del Marco legal español, cuyas leyes prohíben el trabajo infantil. Hemos de señalar que todas las empresas proveedoras se encuentran dentro de este mismo marco.

Exigimos a nuestros empleados un acuerdo de confidencialidad por el uso de datos de clientes para el 100% de los empleados para el uso de datos de los clientes de "CaixaBank"

Respecto a la formación:

CaixaBank Digital Business 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, asumiendo como valor fundamental de su actuación el respeto a la persona y su dignidad.

En relación al derecho a un trabajo digno, como uno de los derechos humanos que abarca tanto la posibilidad de poder trabajar como el hacerlo en unas condiciones laborales adecuadas, CaixaBank Digital Business apuesta por potenciar las capacidades de sus profesionales. Para ello promueve y ayuda a la formación tanto online como presencial de todos sus trabajadores. Así, en 2018 la totalidad de los empleados realizaron un total de 9.570 horas de formación, un +168% más que en 2017, destinándose 232 mil€ (+12% vs 2017). El 55% de las horas de formación se impartieron a hombres y el 45% a mujeres.



Formación	2.017	2.018	
Nº total de empleados formados	102	104	
Nº total empleados formados en temas de anti-corrupción	102	104	
Nº total de empleados formados en prevencion de riesgos laborales	102	104	
Horas de formación			Variación
Nº total de horas de formación on-line	204	4.160	1939%
Nº total de horas de formación presencial	3.373	5.410	60%
Nº total de Horas de formación por cualquier canal	3.577	9.570	168%
Nº total de horas de formación Altos Directores	93	760	717%
Nº total de horas de formación Mandos Intermedios	948	2.100	122%
Nº total de horas de formación Resto Empleados	3.577	6.710	88%
Nº total de horas de formación impartidas a mujeres	2.161	4.306	99%
Nº total de horas de formación impartidas a hombres	1.416	5.264	272%
Inversión y subvenciones de formación			
Inversión total realizada en formación de empleados	208.000 €	232.730 €	12%
Subvenciones totales recibidas para formación de empleados	0 €	0 €	



Principio del Pacto Mundial cumplidos en nuestro desempeño sobre el Trabajo:

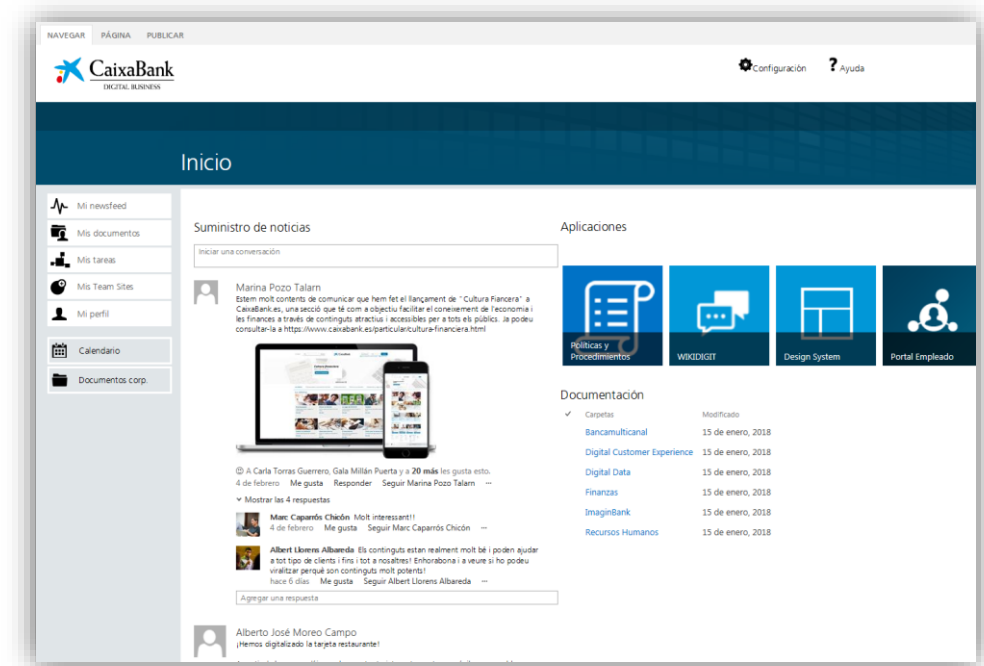


Comunicación Interna

CaixaBank Digital Business ha implementado diversos canales de comunicación y participaciones de los empleados.

- En primer lugar, **el portal del empleado**, en la que los empleados obtienen toda la información que puedan considerar de su interés (ofertas de empleo, documentación interna de la empresa sobre la evolución de la actividad como cuadros de mando, noticias, organigrama, etc.).
 - Así mismo, la empresa pone a disposición de los empleados diversas **aplicaciones corporativas** –políticas y procedimientos, formación online, así como la intranet de “Caixabank”.
 - En 2018, se incorpora una nueva sección con material didáctico de utilidad para la evolución digital de la compañía, así como información derivada de TedTalks semanales celebrados en la empresa sobre temas de interés, desayunos temáticos y presentaciones de equipo interesantes para el negocio.
 - CaixaBank Digital Business realiza sesiones informativas periódicas a todos los empleados con regularidad bimensual, donde se presentan las novedades más relevantes de la compañía, el estado de situación de proyectos destacados y/o lanzamientos durante el periodo. También, cambios organizativos. Así mismo, con periodicidad bianual, se celebran dos sesiones en febrero, para conocer los retos del año y en julio, como punto de control y profundizar en los temas y proyectos más relevantes de la actividad.
- ✓ El 100% de los empleados están sometidos a evaluaciones periódicas (2 al año) de desempeño y desarrollo de sus carreras.
 - ✓ Durante el ejercicio 2018, no se ha recibido ninguna denuncia ni consulta sobre el Código Ético y Principios de Actuación.
 - ✓ CaixaBank Digital promueve la vida sana de sus empleados, facilitando el consumo de una dieta sana (diariamente se suministra fruta gratuita a toda la empresa) y la práctica de ejercicio (con acuerdos con Gymfor Less para obtener tarifas reducidas y acceso a gimnasios).
 - ✓ Todos los empleados disponen de seguro médico de empresa

Intranet de CaixaBank Digital Business



Aplicaciones



1 Ppio

2 Ppio

6 Ppio

7 Ppio

8 Ppio

9 Ppio

10 Ppio

Principio del Pacto Mundial cumplidos en nuestro desempeño sobre el Trabajo:



Comunicación con los clientes:

Sistema de gestión de quejas y reclamaciones: CaixaBank Digital Business, con el objeto de asegurar el adecuado tratamiento y gestión de toda la información que nos traslada el cliente, se ha adherido al Servicio de Atención al Cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones relativas a los canales digitales y cajeros que realizan sus clientes y las entidades del Grupo "CaixaBank" adheridas a este servicio.

El Servicio de Atención al Cliente dispone de un plazo máximo de 2 meses para resolver las reclamaciones de acuerdo con su respectivo reglamento de funcionamiento. En caso de disconformidad con la resolución o si ha transcurrido el plazo indicado sin que se haya emitido ningún pronunciamiento, el cliente puede formular su reclamación ante los servicios de reclamaciones de los supervisores.



Caixabank Digital Business está adscrita también al proyecto de **Contact Center Inbound**. El objetivo es, con un teléfono único de atención al cliente, conseguir una mejor coordinación, alineación del grupo y obtención de sinergias, en cuanto a la resolución de los problemas, consultas e incidencias de los clientes de Caixabank. De esta manera se ofrece una mejor Experiencia Cliente, con una visión 360º y un servicio más sencillo y ágil, extrapolando las bestpractices a canales digitales.



Calidad de los productos y servicios:



Caixabank lidera el negocio digital en servicios financieros web y móvil de España

Liderazgo en banca por Internet: CaixaBank es la entidad con mayor cuota de mercado de banca online del mundo (ranking de comscore, que analiza el porcentaje de usuarios de e-banking que accede a cada entidad, considerando tanto clientes exclusivos como compartidos)) Como gestores de este ámbito, este es uno reto que nos hemos impuesto en los últimos 10 años de nuestra actividad y que mantenemos en 2018. **CaixaBank es líder nacional, con un 32% de penetración web en diciembre 2018.**

También, en el ranking internacional a nivel de penetración de usuarios de servicios bancarios de cada país desde PC, CaixaBank se sitúa en la posición de liderazgo. Este ranking considera la audiencia de los portales de e-banking de España, Italia, Alemania, Francia, Reino Unido y Estados Unidos.



Liderazgo en Calidad: Ranking AQMetrix: trabajamos para que CaixaBank mantenga su liderazgo de banca online (tanto Internet como Móvil) en los distintos segmentos que se analizan (particulares, borker y empresas). Se realiza un seguimiento diario de los conceptos afectados: disponibilidad y atención al cliente, adoptándose las medidas necesarias para corregir las desviaciones en caso de producirse. Mensualmente, se realizan estimaciones de nuestra posición respecto a la competencia para así, poder adoptar las medidas necesarias para continuar manteniendo la primera posición en todos los segmentos.

CaixaBank mantiene el liderazgo Web en todos los segmentos. En Móvil, es líder en el segmento de Particulares, tiene la 2ª posición en Broker y está en el top 5 en Broker.

Banca Empresas Internet ES - Trim. Dic. 18	
Entidades	Calificación
01. CaixaBank	ab

Global Broker Internet ES - Trim. Dic. 18	
Entidades	Calificación
01. CaixaBank	aaa

Banca Particulares Internet ES - Trim. Dic. 18	
Entidades	Calificación
01. CaixaBank	ab

1 Ppio

2 Ppio

9 Ppio

Principio del Pacto Mundial cumplidos en nuestro desempeño sobre los productos:



Política de accesibilidad y cumplimiento de los estándares Declaración de accesibilidad del portal web

CaixaBank tiene el objetivo de hacer que todas las personas puedan acceder al portal web sin encontrar barreras físicas, tecnológicas o intelectuales. Por esa razón, CaixaBank Digital, encargada de la gestión de los canales digitales de CaixaBank, trabajamos junto a Ilunion para conseguir cumplir el nivel AA de las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 2.0. del World Wide Web Consortium.

La accesibilidad es la cualidad que tiene algo de ser usado o conocido sin que las limitaciones que un usuario pueda tener supongan una barrera. Estas limitaciones pueden tener su origen en causas físicas, tecnológicas o estructurales.

Una herramienta es accesible cuando el usuario no necesita tener, de forma permanente u ocasional, un nivel de inteligencia, audición, visión, movilidad o capacidad de memorización determinado.

El compromiso social de CaixaBank en materia de accesibilidad se hace visible en distintos ámbitos: oficinas, cajeros e internet.

Obra Social también impulsa los valores definidos por una buena accesibilidad.

Política de accesibilidad y cumplimiento de los estándares

CaixaBank Digital Business, en su voluntad de cumplir con sus objetivos de excelencia en el servicio, Innovación y accesibilidad, participa en representación de CaixaBank en diversas iniciativas externas y que se caracterizan por su vertiente ambiental, económica y social:



Accesibilidad en internet

La accesibilidad en internet o accesibilidad web se basa en las recomendaciones que dicta la Web Accessibility Initiative (WAI), creadas por el consorcio internacional World Wide Web Consortium (W3C).

Los sitios web de CaixaBank aplican directrices de nivel AA de accesibilidad. No obstante, la mejora en este aspecto es continua.

Para cumplir con estos requisitos marcados por la WAI, se han aplicado los estándares web en la construcción de sus páginas usando HTML para el contenido y CSS para la apariencia.

Para garantizar que CaixaBank mantiene los requisitos de accesibilidad incorporados se realiza auditorías con carácter semestral.

Accesibilidad en cajeros

La adaptación de los cajeros automáticos es un punto clave en la accesibilidad de CaixaBank. Se trabaja por adaptar todas las operativas de los cajeros automáticos al máximo nivel de accesibilidad. Los cajeros de CaixaBank disponen de prestaciones de accesibilidad como: alto contraste, vídeos informativos en lengua de signos, opciones guiadas por voz para personas ciegas, menús fáciles, etc

En el año 2006 se adhirió a la propuesta de normativa de accesibilidad en cajeros realizada por la Fundación Barcelona Digital.



Novedades introducidas en 2018

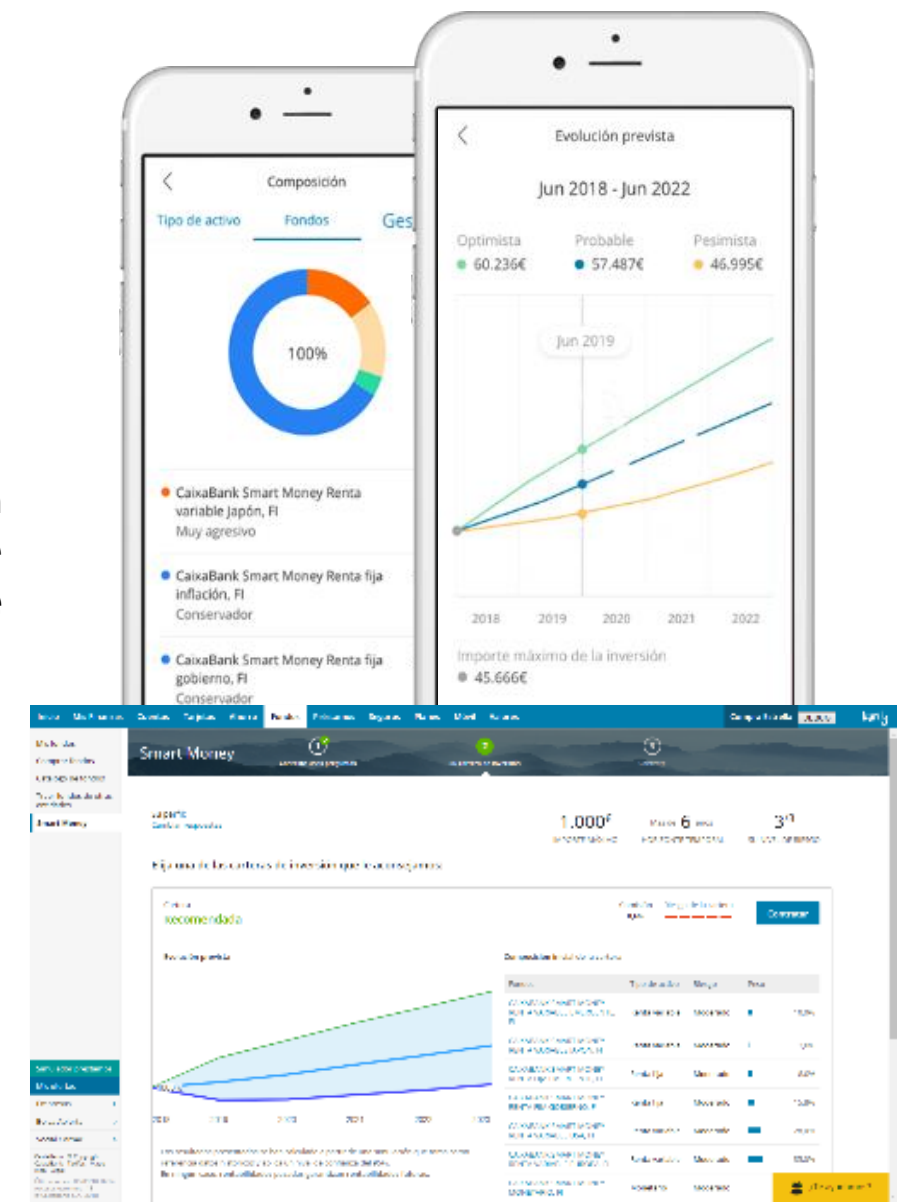
Para alinear el concepto Now de la entidad con la banca digital, Línea Abierta la banca online de CaixaBank, pasa a llamarse CaixaBank Now. El servicio engloba toda la innovación bajo un mismo nombre y permite gestionar la economía personal de los clientes de forma más fácil e inmediata a través de los canales digitales de la CaixaBank.

En 2018 se lanza **SmartMoney**, una solución 100% online que permite al cliente contratar una oferta personalizada de inversión en pocos pasos, combinando interfaces sencillas y atractivas, con la potencia de la solución de gestión discrecional de carteras de CaixaBank.

SmartMoney se integra también en la app mediante gráficos interactivos y un customer journey 100% nativo.

Contratación Préstamos Personales 100% online, nuevo customer experience con un proceso Omnicanal de concesión de préstamos. Implica un nuevo circuito 100% online basado en nuevos formularios, el desarrollo de una nueva herramienta de tracking que permite al cliente conocer el estado de su solicitud y completar los pasos necesarios.

La **Plataforma de Trading** es un servicio vinculado a Bolsa Abierta que permitirá al inversor más activo disponer de un entorno avanzado para operar con máxima agilidad. Integra en único entorno cotizaciones en streaming, fichas, gráficos avanzados y noticias



Principio del Pacto Mundial cumplidos en nuestro desempeño sobre los productos:

4Ppio

7Ppio

8Ppio

9Ppio

10Ppio



Novedades introducidas en 2018

En 2018 se ha renovado completamente **CaixaBankNow App**:

En 2018 hemos lanzado una nueva aplicación para el móvil '**CaixaBank Now App**', orientada a la mejor experiencia del usuario. Da al cliente la opción de conectar con el banco de una forma diferente, con un rediseño completo, adaptada a los nuevos ritmos de vida de la sociedad actual, dando una visión integral de las finanzas en un mismo espacio. Es el mejor ejemplo de la apuesta por la digitalización y la innovación tecnológica que el banco ha asumido como uno de los principales ejes del Plan Estratégico 2015-2018.

La nueva App integra Neo, el primer chatbot con inteligencia artificial para facilitar la asistencia virtual al usuario. Entre sus servicios más innovadores destacan *Mis Finanzas* -que permite controlar y gestionar los gastos personales-; *Smart Money* -el nuevo asesor digital de inversiones-; o CaixaBank Sign -servicio de firma con el móvil que elimina la tarjeta de coordenadas y permite la firma desde cualquier lugar.

Chatbot Neo: Neo es el nuevo servicio de atención al cliente de CaixaBankNow basado en inteligencia artificial (ChatBot) que mejorará la experiencia del cliente, reforzando la calidad servicio.

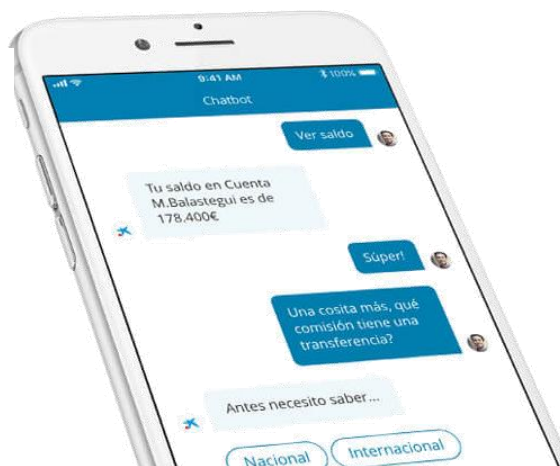
El uso de Inteligencia Artificial y **sistemas cognitivos** son una **tendencia de mercado al alza**, consolidada y con beneficios claros para las empresas. **Se mejora la experiencia de usuario** al establecer una conversación con el cliente, reforzando la confianza y la comprensión. **Se aumenta la base de big data**, el conocimiento sobre nuestros clientes y se **optimizan costes** en atención al cliente.



¿No encuentras algo?

Pregúntale a Neo, tu asistente virtual con Inteligencia Artificial de CaixaBank:

- Encuentra lo que necesites
- Resuelve al momento tus dudas
- Pregúntale por voz o por texto



Principio del Pacto Mundial cumplidos en nuestro desempeño sobre los productos:

4Ppio

7Ppio

8Ppio

9Ppio

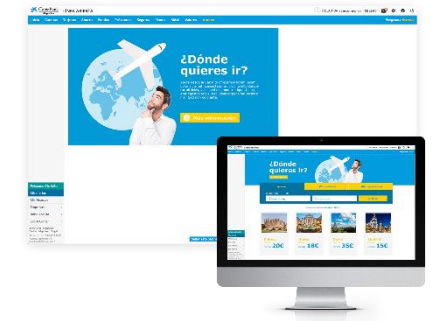
10Ppio



Novedades introducidas en 2018

Nuevos modelos de negocio basados en la relación con partners e integraciones mediante APIs

CaixaBank se ha aliado con el buscador de viajes Booking.com para que los clientes de la entidad puedan beneficiarse de un ahorro en las reservas de sus viajes. Así, CaixaBank se convierte en la primera entidad financiera en España que integra dentro de su *home banking* una experiencia de reservas de alojamientos. Esta alianza, que se ha diseñado con una visión de experiencia de cliente en el marco de la nueva unidad de *Global Customer Experience*, se enmarca dentro de la estrategia de Open Banking de la entidad, basada en acuerdo con *partners* para aportar servicios y productos de valor añadido a los clientes. Así, se desarrollan soluciones en plazos más reducidos y con especialistas en sus respectivas industrias. Además, mejora la experiencia de usuario y aumenta la calidad de los desarrollos, que son más flexibles, rápidos y se adaptan a las necesidades cambiantes de los clientes.



Nuevo Libro de Estilo Cajeros

Transformar la forma en que nuestros clientes interactúan con el cajero. Aprovechar el *know how* de la nueva APP para homogenizar estilos y mejorar la experiencia de usuario a través de la multicanalidad.

- Mejor User Experience: Diseño más visual, procesos más simples, contratación *one click* e interfaz personalizada
- Más cercano: comunicación más emocional y personalizada
- Mas Comercial: publicidad integrada y contextualizada y mejora de los flujos de contratación
- Mayor facilidad de uso: absorción de la operativa: Operativas ágiles y fáciles de encontrar a simple vista

