

# Contribución a los ODS

de las Naciones Unidas



**2018**

IMPACTO  
SOCIOECONÓMICO

---



**CaixaBank**

**Banca socialmente  
responsable**



# Misión

CONTRIBUIR AL BIENESTAR  
FINANCIERO DE NUESTROS  
CLIENTES Y AL PROGRESO  
DE TODA LA SOCIEDAD



CaixaBank

# ÍNDICE

---

4

## REPASO DEL EJERCICIO

---

CaixaBank de un vistazo

6

## IMPACTO DEL NEGOCIO

---

Contribución a la economía • Tributos pagados, tributos recaudados de terceros y otras aportaciones • Contribución a la creación de empleo

10

## PRESENCIA DE CAIXABANK

---

Red comercial nacional • Red comercial internacional • Cuotas de mercado y negocio

16

## GRUPOS DE INTERÉS

---

Clientes • Accionistas e inversores • Empleados • Proveedores • Sociedad

36

## COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

---

Financiación y oferta comercial • Participación en el mercado de bonos verdes • Alianzas y compromisos • Lucha contra el cambio climático

44

## INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD

---

Innovación y tecnología • Seguridad de la información • Transacciones digitales

50

## ACTUACIÓN RESPONSABLE

---

Políticas responsables • Gestión responsable • Adhesiones y alianzas • Índices de sostenibilidad y agencias de calificación • Patrocinios 2018 • Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) • Reconocimientos

## Verificación externa

La recopilación de los indicadores se ha basado en cálculos propios en función de datos internos y de bases de datos e informes externos, que se mencionan cuando se ha considerado relevante.

Una parte considerable de los indicadores no financieros incluidos en esta publicación se han obtenido del apartado de "Estado de Información No Financiera" del Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank 2018. El citado "Estado de Información No Financiera" ha sido verificado por un experto externo, PwC, según el alcance y los términos expresados en el correspondiente Informe de verificación independiente. La información económica y financiera se ha obtenido de las Cuentas Anuales 2018 auditadas del Grupo CaixaBank. Ambos documentos son consultables en [www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com).

# CAIXABANK DE UN VISTAZO



## Nuestra contribución a la economía



**0,76%**  
de contribución sobre el PIB español

**9.122 millones**  
de euros de aportación al PIB español

**2.431 millones**  
de euros de tributos pagados, recaudados y otras aportaciones

**25.820**  
puestos de trabajo creados gracias a los microcréditos



## Nuestra banca próxima y accesible



**91%**  
de los españoles tienen una oficina en su municipio

**86%**  
oficinas accesibles

**96%**  
cajeros 100% accesibles

Presente en **28**  
puntos de referencia mundial



## Responsables con nuestros grupos de interés



**Clientes**  
Entidad principal para el **26,3%** de los españoles

**Accionistas**  
**0,15€** de retribución por acción

**Empleados**  
**29.441** personas trabajan en CaixaBank (**53,8%** de mujeres)

**Sociedad**  
Más de **17.500** personas en la Asociación de Voluntarios "la Caixa"



4



**Responsables con el medioambiente**



**100%**

Carbon Neutral

**645 millones**

de euros concedidos a proyectos de energías renovables

**1.448 millones**

de dólares en préstamos verdes

Firmantes de los **Principios de Ecuador**

5



**Innovación, tecnología y seguridad**



**Nº1**

en banca digital a nivel nacional e internacional

**Mejor**

Banco Digital de Europa Occidental 2018

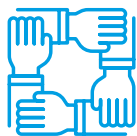
**844 millones**

de euros invertidos en desarrollo y tecnología en el Grupo

**19,9 millones**

de euros invertidos en seguridad de la información

6



**Nuestras alianzas**



Presidencia de la Red Española del **Pacto Mundial de Naciones Unidas**

**A+**

a VidaCaixa, máxima calificación en inversión sostenible

Adhesión a la alianza mundial **UNEPFI** y a los **Principios de Banca Responsable**

Integración de los **ODS** en el Plan Estratégico y Plan de Banca Socialmente Responsable



# 0,76%

CONTRIBUCIÓN AL  
PIB ESPAÑOL

**9.122**  
*millones*

de euros de aportación  
al PIB español

**2.431**  
*millones*

de euros de  
tributos pagados y  
recaudados

**45.890**

puestos de trabajo  
indirectos creados



# → Economía

## IMPACTO DEL NEGOCIO

### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO



1.- Fin de la pobreza



8- Trabajo decente y crecimiento económico



10- Reducción de las desigualdades

### CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK

MicroBank- Actividad de microfinanzas  
Programa Incorpora de la Obra Social "la Caixa"

Aportación directa e indirecta al PIB español y portugués  
Creación de empleo indirecto a través de la contratación de proveedores

Actividad de microfinanzas - MicroBank  
Programa Incorpora de la Obra Social "la Caixa"



## CONTRIBUCIÓN A LA ECONOMÍA

**9.122 millones**

de euros de aportación directa e indirecta de CaixaBank al PIB español\*

**743**

millones de euros de BPI al PIB portugués

**0,76%**

de contribución al PIB español

**0,37%**

de contribución al PIB portugués

**13,9%**

Valor Añadido Bruto de CaixaBank sobre el sector financiero y de seguros

**6%**

Valor Añadido Bruto de BPI sobre el sector financiero y de seguros

## TRIBUTOS PAGADOS, TRIBUTOS RECAUDADOS DE TERCEROS Y OTRAS APORTACIONES

**2.431 millones**

de euros de tributos pagados, recaudados y otras aportaciones

**1.985 millones**

de euros de resultado atribuido al Grupo

**652 millones de €**

Retenciones por IRPF sobre la plantilla

**827 millones de €**

Resto tributos recaudados



**324 millones de €**  
tributos indirectos

**465 millones de €**  
Seguridad Social

**163 millones de €**  
tributos directos

**325 millones de €**

contribución al Fondo de Garantía de Depósitos y Fondo Único de Resolución en 2018

\* Fuente: CaixaBank Research, a partir de datos del Instituto Nacional de Estadística (con datos del 4T).

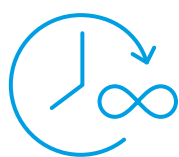
## CONTRIBUCIÓN A LA CREACIÓN DE EMPLEO

**29.441**

*personas* trabajan  
en CaixaBank

**37.440**

en Grupo CaixaBank



**96,9%**  
contratos indefinidos



**99,2%**  
puestos directivos  
cubiertos internamente



**39,9%**  
mujeres en posiciones  
directivas\*

**45.890**

**puestos de trabajo indirectos**

generados a través de la contratación de proveedores\*\*

**25.820**

**puestos de trabajo**

creados gracias a la contribución de microcréditos  
para emprendedores y negocios \*\*\*

**9.561**

**nuevos negocios**

iniciados con el apoyo de los microcréditos

CaixaBank difunde de forma activa -desde la red de oficinas y en los encuentros con las empresas cliente- el programa Incorpora de inserción laboral de la Obra Social "la Caixa".

- **32.609** oportunidades generadas de trabajo durante el año
- **11.954** empresas adheridas de toda España en 2018
- Participación de **446** entidades sociales y **865** técnicos de inserción

\*A partir de subdirección de oficina A y B o superior.

\*\* Fuente: CaixaBank Research, a partir del valor añadido de la actividad de CaixaBank, el PIB español, la ocupación según Contabilidad Nacional y las cifras de productividad por trabajador y en función de tablas input-output del Instituto Nacional de Estadística (INE) con datos del 4T.

\*\*\*Fuente: Informe Anual MicroBank 2018. Estimación a partir de una muestra del 4%.



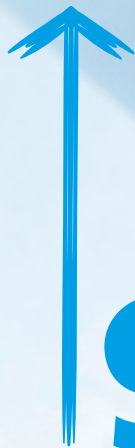
**91%**  
de los españoles  
tienen una oficina  
en su municipio

Presente en  
**28**  
puntos de  
referencia mundial

Entidad privada que  
**más**  
pensiones paga  
de España



# Mercado PRESENCIA DE CAIXABANK



# 94%

DE PRESENCIA EN  
POBLACIONES DE MÁS  
DE 5.000 HABITANTES

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO



1.- Fin de la pobreza



8- Trabajo decente y crecimiento económico



9- Industria, innovación e infraestructura



12- Producción y consumo responsables

## CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK

- Proximidad a través de la red de oficinas
- Accesibilidad de oficinas y cajeros
- MicroBank - Actividad de microfinanzas
- Empresas, autónomos, negocios y emprendedores clientes
- Financiación a empresas, autónomos, negocios y emprendedores
- MicroBank- Actividad de microfinanzas
- Premio EmprendedorXXI
- Empresas, autónomos, negocios y emprendedores clientes
- Financiación a empresas, autónomos, negocios y emprendedores
- MicroBank- Actividad de microfinanzas
- Adhesión de CaixaBank Asset Management y VidaCaixa a los Principios de Inversión Responsables de Naciones Unidas
- VidaCaixa, única aseguradora de España con la máxima calificación en sostenibilidad A+

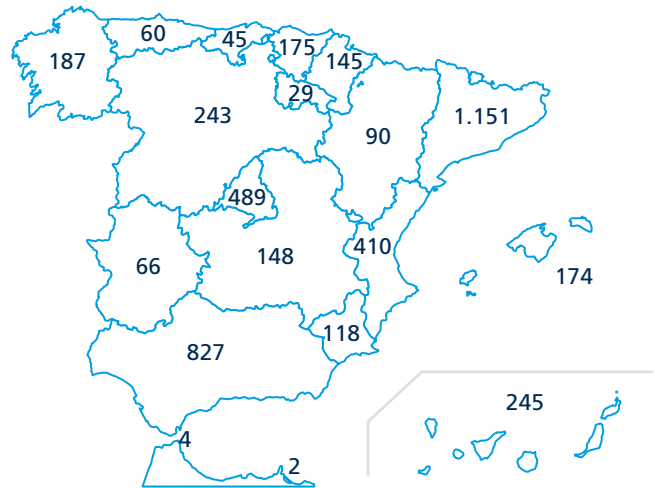
# RED COMERCIAL NACIONAL

# 4.608

oficinas

**86%** oficinas accesibles

**91%** de los españoles tienen una oficina en su municipio



Presente en el **100%** de las poblaciones de más de **10.000** habitantes

Presente en el **94%** de las poblaciones de más de **5.000** habitantes

Única entidad presente en **203** poblaciones

- **4.409** Oficinas *retail*
- **120** Centros de Empresas
- **47** Centros de Banca Privada
- **24** Centros de Instituciones
- **2** Centros de Promotores
- **2** Centros de Banca Corporativa
- **4** Centros de Monte de Piedad
- **100%** Comerciales con *tablet* para poder desplazarse

# 9.425

cajeros automáticos



**96%**  
cajeros 100% accesibles



**99%**  
cajeros con vídeos de ayuda en lenguaje de signos

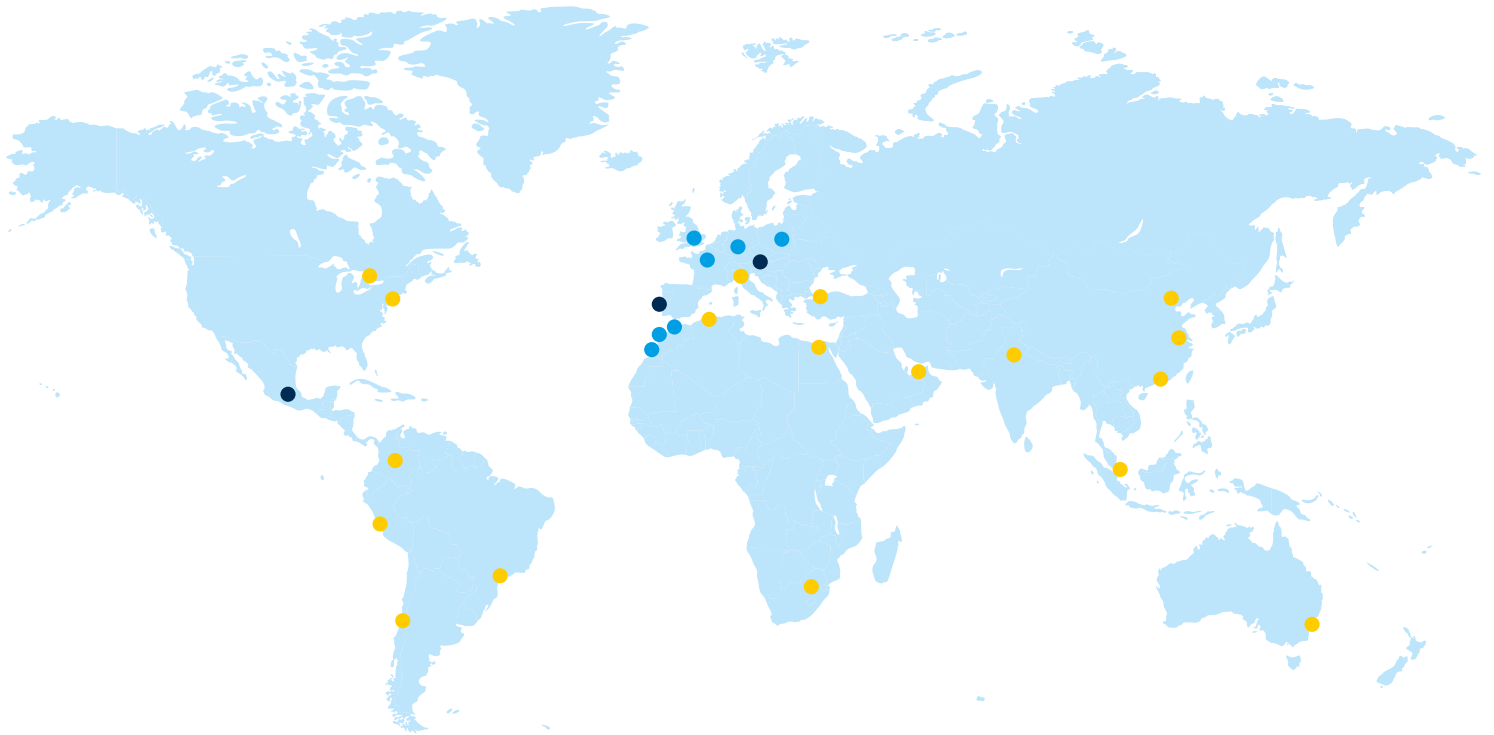
**284** millones de reintegros

Cerca de **63** millones de reintegros con *contactless*

**250** operaciones diferentes

**17** idiomas disponibles

# RED COMERCIAL INTERNACIONAL



**18**

## Oficinas de representación

Milán, Pekín, Shanghái, Dubái, Nueva Delhi, Estambul, Singapur, El Cairo, Santiago de Chile, Bogotá, Nueva York, Johannesburgo, Sao Paulo, Hong Kong, Lima, Argel, Sídney, Toronto

**5**

## Sucursales internacionales

**con 7 oficinas:** Varsovia, Marruecos, (Casablanca, Tánger, Agadir), Londres, Frankfurt, París

**3**

## Spanish Desk

Lisboa, Ciudad de México, Viena

### 2 Oficinas de representación

Sidney  Toronto 

◀..... **3** .....▶  
nuevas aperturas en 2018

### 1 Sucursal

París 



# CUOTAS DE MERCADO Y NEGOCIO

## Pequeñas, medianas y grandes empresas

**48%** de las pequeñas, medianas y grandes empresas del país\*

**258.934** operaciones nuevas concedidas a pymes y grandes empresas

**87,5%** préstamos concedidos respecto a los solicitados

**20%** incremento de producción de crédito respecto a 2017

## Negocio internacional

**38%** de clientes de Banca de Empresas han realizado alguna operación de Comercio Exterior:

- **Sesiones In-Company:** 600 sesiones de formación sobre comercio exterior, impartidas en las instalaciones de los clientes y adaptadas a sus necesidades
- **Jornadas Puerta al Exterior:** 11 sesiones.
- **Le Cercle** en Marruecos y **The Circle** en Polonia, debates sobre temas clave en cada ubicación a nivel empresarial, con la participación de los representantes más relevantes a nivel institucional y de los diferentes sectores económicos



Premio a la innovación y sostenibilidad de las empresas turísticas

## Autónomos

**33,3%** autónomos del país son clientes de CaixaBank

**78.975** operaciones nuevas concedidas a autónomos

**27,5%** autónomos agrarios del país son clientes de CaixaBank

**357.811** clientes agrarios

## Negocios y emprendedores

**18.040** microcréditos concedidos a negocios y emprendedores

**9.561** nuevos negocios iniciados con el apoyo de microcréditos

**961** participantes en premios EmprendedorXXI

Más de **4,6** millones de euros en premios y acciones de acompañamiento

**314** ganadores desde su creación

**660** participantes de España

**301** participantes de Portugal

## Productos y servicios

**358.482 millones** de euros de recursos totales de clientes gestionados por el Grupo

- **15,9%** Crédito
- **15,0%** Depósitos
- **26,8%** Nóminas domiciliadas
- **17,0%** Fondos de inversión
- **27,3%** Seguros de ahorro
- **24,1%** Planes de pensiones
- **23,3%** Facturación de tarjetas
- **16,5%** Crédito al consumo

## Seguros de ahorro

CaixaBank es heredera de una tradición centenaria de gestión del ahorro familiar y de fomento de la previsión social, que empezó en 1904, con la creación de la Caja de Pensiones para la Vejez y de Ahorros de Cataluña y Baleares.

**Naciones Unidas ha reconocido a VidaCaixa como la única aseguradora de España con la máxima calificación en sostenibilidad A+.**

**4.388 millones** de euros prestaciones abonadas

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

El **Plan de Pensiones de Empleo de CaixaBank** está adherido a los PRI\* desde el año 2008. Además, como firmantes de *The Montreal Carbon Pledge* se realiza un seguimiento anual de la huella de carbono del fondo desde el año 2015.

**49.241 millones** de euros de inversión de CaixaBank Asset Management gestionada bajo los PRI\*

(cerca del 100%)

**24,1%** cuota de mercado en planes de pensiones

**302.812** pymes y autónomos están cubiertos por planes de pensiones colectivos gestionados por VidaCaixa

**1,6 millones** de personas disponen de un seguro vida-ahorro de VidaCaixa

**27** empresas del IBEX 35 son clientes de VidaCaixa

El **100%** de la cartera se rige por Principios de Inversión Responsable



\* Principles for Responsible Investment de Naciones Unidas.



**15,7**  
*millones*

de clientes del Grupo  
CaixaBank  
(13,7 millones en España)

**29.441**  
*personas*

trabajan  
en CaixaBank  
(53,8% de mujeres)

Más de  
**17.500**  
*personas*

forman parte de la  
Asociación de Voluntarios  
"la Caixa"



# Confianza

## GRUPOS DE INTERÉS

BANCO PRINCIPAL PARA EL  
**26,3%**  
 DE LOS ESPAÑOLES

### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO



1- Fin de la pobreza



3- Salud y bienestar



4- Educación de calidad



5- Igualdad de género



8- Trabajo decente y crecimiento económico



17- Alianzas para lograr los objetivos

### CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK

Asociación de Voluntarios "la Caixa"  
 MicroBank- Actividad de microfinanzas  
 Plan de Cultura Financiera  
 Compromiso con la comunidad  
 Parque de vivienda social

Colaboración con GAVI Alliance a través de la Fundación Bancaria "la Caixa"

Plan de Cultura Financiera de CaixaBank

MicroBank- Actividad de microfinanzas  
 Programa Wengage  
 Adhesión a Women Empowerment Principles de Naciones Unidas

MicroBank- Actividad de microfinanzas

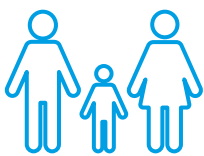
Alianza estratégica con la Fundación Bancaria "la Caixa"  
 Colaboración con entidades sociales a través de MicroBank, la Asociación de Voluntarios "la Caixa", entre otros  
 Adhesión a Women Empowerment Principles de Naciones Unidas  
 Cátedra CaixaBank de RSC del IESE



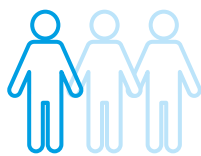
# CLIENTES

## SEGMENTACIÓN

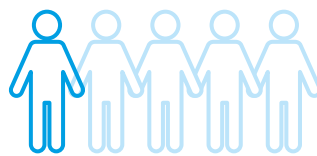
**13,7 millones** de clientes en España



**1** de cada **4**  
familias



**1** de cada **3**  
jóvenes  
(entre 18 y 25 años)



**1** de cada **5**  
pensionistas

**+ 1,9 millones**  
en Portugal  
(BPI)

# SATISFACCIÓN

**8,85**  
Índice de satisfacción de clientes

**93,2%**  
retención total de clientes

**98,5%** índice de retención de clientes de alto valor

Entidad principal para el  
**26,3%** de los españoles

**CaixaBank es la entidad financiera líder en el Índice de fidelización\* y en Penetración de mercado\*\***

**89,6%** Índice de fidelización

**29,3%** Penetración de mercado

**90%**  
de los clientes particulares de CaixaBank son clientes exclusivos o preferentes de CaixaBank \*\*\*

# CALIDAD

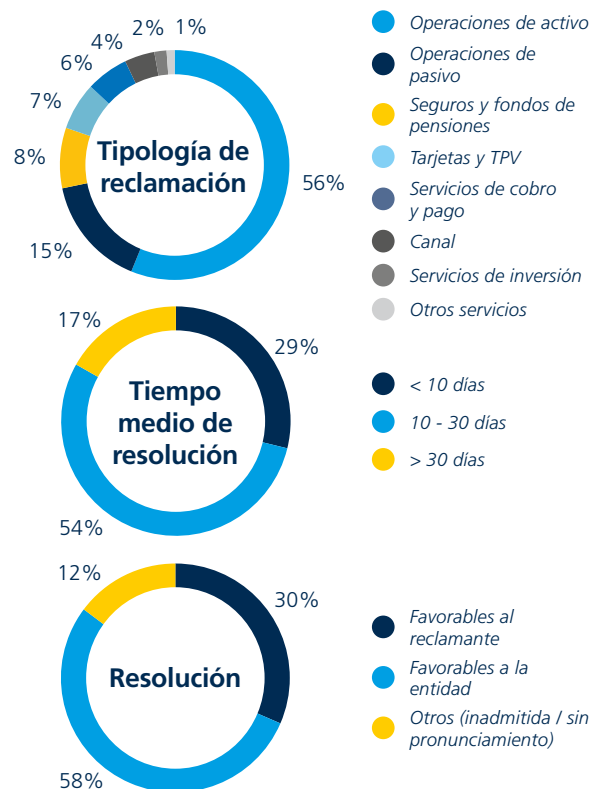


**Sello de excelencia europea EFQM 500+**  
con una calificación superior a los 650 puntos, para el modelo de gestión

## Certificación AENOR para los negocios especializados

CaixaBank es el único banco español con seis áreas de negocio con certificación **AENOR Conform** por su modelo de relación con los clientes: Banca Privada, Banca Premier, Banca Particulares, Banca Negocio, Banca Internacional y Banca Empresas.

## Gestión de reclamaciones del Grupo CaixaBank\*\*\*\*



\* Mide el porcentaje de clientes de un banco que lo considera principal, ya sea por operar con él de forma exclusiva o porque cuando lo comparte lo elige como primero. Fuente: FRS Inmark. Comportamiento financiero de los particulares, España 2018.

\*\* Porcentaje de entrevistados que menciona ser cliente de cada banco. Fuente: FRS Inmark. Comportamiento financiero de los particulares, España 2018.

\*\*\* Fuente: FRS Inmark. Comportamiento financiero de los particulares, España 2018.

\*\*\*\* BPI: 17.527 reclamaciones, de las cuales un 13% a favor del cliente. Tiempo medio de respuesta 6,3 días.





# ACCIONISTAS E INVERSORES

## DISTRIBUCIÓN DEL CAPITAL SOCIAL

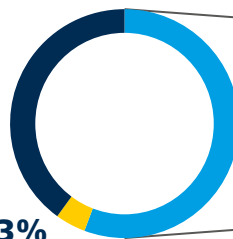
**588.077**

**accionistas**

Obra Social "la Caixa"

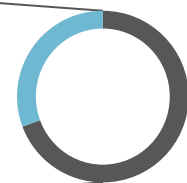
**520 millones**  
de euros de presupuesto

→ **40,0%**  
Fundación Bancaria "la Caixa"



**4,3%**  
Autocartera y Consejo de Administración

**30,7%**  
Minoristas



**69,3%**  
Institucionales

\*Número de acciones emitidas menos las acciones en autocartera, y las acciones que son titularidad de los miembros del Consejo de Administración y de los accionistas con representación en el Consejo de Administración.

## CAPITALIZACIÓN Y RETRIBUCIÓN

**18.925** millones  
de euros de capitalización bursátil

**897**  
millones de euros  
distribuidos en dividendos

**0,15€**  
retribución bruta  
por acción

**4,7%**  
rentabilidad por  
dividendo

*Payout* del **51%**  
del beneficio neto  
consolidado

## ACCIONISTAS MINORISTAS

### Información

**3,8** millones de correos electrónicos

**3,6** millones de SMS informativos

**119.978** visitas al Espacio  
del accionista en la web

**1.308** participantes en los cursos presenciales

**18** cursos presenciales

**377** participantes en los webinars

**8** webinars

### Servicio de atención al accionista

**38** personas atendidas en la Oficina del accionista

**630** consultas recibidas por *Mail Center*

**606** consultas recibidas por *Call Center*

**Premio** a la mejor iniciativa de acercamiento  
a los accionistas del Foro de Buen Gobierno

### Encuentros corporativos

**31** encuentros para accionistas

**1.163** participantes en los encuentros

**2** reuniones del Comité Consultivo de accionistas

## INVERSORES INSTITUCIONALES Y ANALISTAS

**Investor Day**, celebrado el 27  
de noviembre en Londres, para presentar  
el nuevo Plan Estratégico 2019-2021

Más de **400 reuniones** con inversores

**30 analistas** siguen la acción de  
CaixaBank y se les atiende individualmente

**90%** del free-float institucional está  
en manos de inversores extranjeros



## CONTRATACIONES

---

**29.441**

*personas* trabajan en CaixaBank

**37.440** en el Grupo CaixaBank



**53,8%** mujeres en la entidad



**1.009** contrataciones llevadas a cabo

**96,9%** contratos indefinidos

**99,2%** puestos directivos cubiertos internamente

**20,9%** empleados con nuevas responsabilidades



**39,9%** mujeres en posiciones directivas\*

**5** mujeres consejeras

**96,4%** de empleados con formación oficial universitaria

**100%** de empleados cubiertos por convenio colectivo

**2,9%** tasa de absentismo\*\*

## RETRIBUCIÓN

**99%** empleados con compensación variable ligada a calidad en el servicio



**1.834** millones de euros en sueldos y salarios CaixaBank

**2.958** millones de euros en sueldos y salarios Grupo CaixaBank

**140** millones de euros en donaciones y aportaciones al fondo de pensiones

**16** millones de euros en ayudas a la sanidad

**28** millones de euros en ayuda a los estudios

\*A partir de subdirección de oficina A y B o superior.

\*\* Absentismo gestionable (enfermedad y accidente).

# FORMACIÓN

**13 millones** de euros de inversión en formación



**72 horas** de formación por empleado



**100%** empleados con trato directo al cliente formados

**3,1** empleados certificados por cada oficina de la red comercial

Más de **13.700** empleados con certificación en asesoramiento financiero

**372** Gestores de Negocio certificados en el programa universitario de Seguros de Negocios (Cátedra ICEA - Universitat de Barcelona)

**1.350** Gestores han obtenido el Certificado de Análisis de Riesgo durante el año

Apuesta por fomentar la autoformación poniendo a disposición de todos los empleados múltiples recursos formativos a través de CaixaBank Campus

**246.354** horas de formación normativa vinculadas al bonus

**10 cursos vinculados al bonus:**



- Código Ético y Política anticorrupción
- Productos y servicios de inversión
- Actualización de prevención del blanqueo de capitales
- Reglamento general de protección de datos
- Reglamento interno de conducta
- Reglamento interno de conducta para personas especialmente sujetas
- Productos y servicios bancarios
- Prevención de riesgos penales
- Soluciones para la morosidad hipotecaria
- Principios básicos para la venta de productos

# EMPLEADOS SOLIDARIOS

Las personas que forman parte de CaixaBank cuentan con diferentes vías para canalizar sus intereses solidarios. Entre ellas está la participación en acciones locales de voluntariado a través de la Asociación de Voluntarios de "la Caixa", impulsada por CaixaBank, la Fundación Bancaria "la Caixa" y la Fundación de la Esperanza.



Más de **17.500**  
voluntarios\*



Más de **1,6 millones**  
de beneficiarios desde  
el inicio del programa

En el programa participan empleados en activo y jubilados, familiares, amigos y clientes con vocación solidaria.

Más de **14.500** voluntarios son empleados del Grupo CaixaBank en activo

**3%** de voluntarios son ex empleados

Más de **10.000** acciones solidarias realizadas

Más de **2.000** entidades sociales con las que se colabora

## Iniciativa Social Team Building

Compromiso de un equipo de empleados con una entidad social concreta a través de acciones de voluntariado.

**11** equipos comprometidos

**14** entidades beneficiarias

**42** actividades realizadas

\* Participan al menos 1 vez al año en el programa, incluyendo la Semana Social.

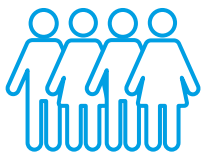




# PROVEEDORES

## CADENA DE VALOR

**1.880 millones** de euros pagados a proveedores



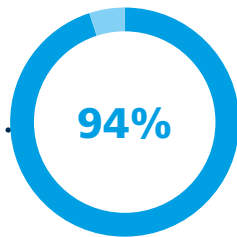
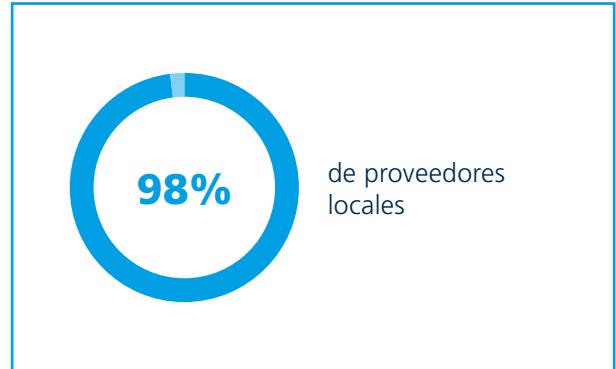
**45.890** puestos de trabajo indirectos generados a través de la contratación de proveedores\*

**2.434 millones** de euros pagados por el Grupo CaixaBank

\*Fuente: CaixaBank Research, a partir del valor añadido de la actividad de CaixaBank, el PIB español, la ocupación según Contabilidad Nacional y las cifras de productividad por trabajador y en función de tablas input-output del Instituto Nacional de Estadística (INE) con datos del 4T.



**22.450**  
proveedores



proveedores estratégicos\* registrados en el portal sobre el total de proveedores



**Facturas**

**98%** de facturas pagadas dentro del plazo establecido por CaixaBank  
**19,9** días periodo medio de pago a proveedores



**281** proveedores con sistema de gestión ambiental certificado



**409** millones de euros de volumen contratados a través de concurso



**520** proveedores seleccionados a través de concurso



**7** auditorías específicas realizadas a proveedores que realizan productos promocionales exclusivos

\* Proveedores de riesgo alto según los baremos definidos en el portal de proveedores por los servicios que prestan.

# SOCIEDAD

.....



## MICROCRÉDITOS Y FINANZAS CON IMPACTO SOCIAL

.....

### **El banco social, participado íntegramente por CaixaBank, es la principal institución de microfinanzas de Europa\***

Desde 2007, a través de la red de oficinas de CaixaBank, ofrece productos y servicios financieros especialmente adaptados a las necesidades de emprendedores, microempresas y familias con el fin de contribuir a la creación empleo, la actividad productiva, el desarrollo personal y familiar y la inclusión financiera.

MicroBank lidera el ranking de microcréditos concedidos por las entidades financieras europeas.

\* Fuente: "Microfinance in Europe: A survey Report 2016-2017". European Microfinance Network (EMN). Diciembre de 2018.



**116.789**

**microcréditos concedidos**

**772,8** millones de euros volumen concedidos

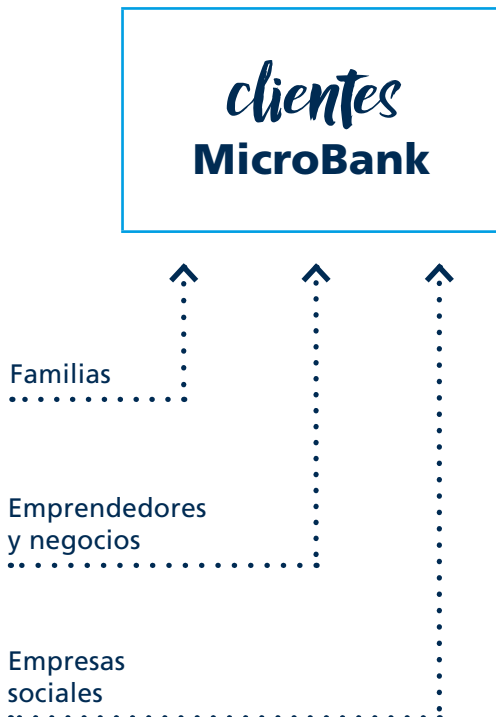
**6.617,1** euros de volumen medio de las operaciones

**25.820** puestos de trabajo creados gracias a la contribución de microcréditos para emprendedores y negocios

**45%** de los microcréditos se conceden a mujeres

**9.561** nuevos negocios iniciados con el apoyo de los microcréditos

**598** entidades colaboradoras



## Novedad 2018

**Préstamos para estudios de postgrado en universidades europeas, a través de un acuerdo con Fundación Bancaria "la Caixa".**

**Préstamo EaSI**, dirigido a empresas sociales que buscan un impacto social a través de su actividad.

**MicroBank** cuenta con el apoyo de algunas de las principales instituciones europeas vinculadas al desarrollo del emprendimiento y la microempresa, como:

- Fondo Europeo de Inversiones
- Banco de Desarrollo del Consejo de Europa
- Banco Europeo de Inversiones

**CaixaBank** dispone de las siguientes líneas de financiación en colaboración con Instituciones Multilaterales europeas:

- Línea de crédito de hasta **250** millones de euros para apoyar a la mujer emprendedora
- Financiación con **9** millones de euros para el Centro de Investigación del Hospital de Sant Pau en Barcelona
- Línea de **20** millones de euros para financiar pymes en Marruecos
- **600** millones de euros para financiar a pequeñas y medianas empresas
- Participación en programas de apoyo al comercio internacional en países emergentes, por **1.000** millones de euros, para contribuir a su desarrollo

## Cuenta social

Garantiza la inclusión financiera a personas con serias dificultades económicas, permitiéndoles acceder gratuitamente a los servicios financieros básicos de un depósito a la vista.

- **24.110** aperturas en 2018
- **99.553** cuentas activas desde el inicio del programa

# CULTURA FINANCIERA

## Lanzamiento del Plan de *Cultura Financiera* de CaixaBank

con el objetivo de mejorar el nivel y calidad de los conocimientos financieros de la sociedad.

### Talleres de formación presenciales

Impartidos por la Asociación de Voluntarios de "la Caixa"

#### Finanzas Básicas para Adultos:

- **342** talleres realizados
- **5.212** asistentes
- **679** voluntarios participantes

#### Finanzas Básicas para Jóvenes de 4º de ESO

##### 1ª Edición:

- **5** comunidades autónomas participantes
- **124** talleres realizados

Participación en el **programa EFEC** (Educación Financiera en las Escuelas de Cataluña)

CaixaBank, la entidad que ha aportado un mayor número de voluntarios (21% del total)

### Programa de formación sobre economía y finanzas para los accionistas de CaixaBank.

**26** cursos presenciales y webinars

**1.685** asistentes presenciales y en webinars

### DialogA

2 ciclos de charlas en 2018 en las oficinas Store, dirigidos a clientes sobre cómo gestionar los recursos financieros en el ámbito personal y familiar, y cómo utilizar la banca on line.

**62** charlas

**1.769** asistentes

### Conferencias destinadas principalmente a clientes jubilados y en edad próxima a la jubilación, para ayudarles a planificar y preparar su jubilación.

- **322** sesiones
- Más de **5.800** asistentes en **121** poblaciones diferentes

Impulsa la publicación de estudios relacionados:

- En 2018 se publica el Barómetro VidaCaixa: ¿Cuánto sabemos de economía?

## Contenidos digitales

**Programa finanzas para followers en Twitter**, donde se explican de forma sencilla conceptos financieros del día a día

Campaña de vídeos **#DeTuAtu** en YouTube de CaixaBank, para fomentar la educación financiera

## Publicaciones

**La Bici de Lola, un cuento para aprender a ahorrar**



Primera edición de 30.000 ejemplares

**Cómic Operación Cupcake**, iniciativa del programa Aula para acercar la bolsa a los más jóvenes

Edición de Materiales de Educación Financiera Básica para personas con discapacidad intelectual



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

**CaixaBank Research tiene como misión crear y difundir conocimientos relacionados con la economía y la sociedad dentro y fuera de la entidad.**

**173.475** envíos postales del Informe Mensual:

- Casi un 30% menos que en 2017, para reducir el impacto medioambiental

**2.076** artículos publicados en la web

**10** vídeos de economistas analizando la actualidad económica y financiera, como novedad en 2018

**1.602** newsletters enviadas

**3.901** seguidores  @CABK\_Research

**87** conferencias de economistas en distintos foros

**2.190** asistentes a las clases magistrales y conferencias de la Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad

## Cátedras

**Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad**



# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

## Obra Social Descentralizada

**44 millones**

de euros del presupuesto de la Obra Social "la Caixa" de 2018 se han gestionado conjuntamente con la red de oficinas comerciales de CaixaBank para cubrir las necesidades sociales locales.

**11.523**

actividades destinadas a proyectos de entidades sociales locales

**85%** del importe destinado a actividades que se consideran prioritarias

**35%** del importe destinado a actividades enmarcadas en los ámbitos de salud, discapacidad y adicción

**34%** del importe destinado a actividades dedicadas a la lucha contra la pobreza

Más de **9.400** entidades beneficiarias

## Crowdfunding Solidario



Tú, la Obra Social "la Caixa" y tu oficina de CaixaBank

Proyecto de captación colectiva de fondos (clientes y no clientes) para un proyecto concreto con la colaboración de la Obra Social "la Caixa".

**20** proyectos financiados

**300.581** euros recaudados

**194.192** euros aportados por la Obra Social "la Caixa"

## Semanas Sociales

Actividades de voluntariado locales vinculadas a entidades beneficiarias de las ayudas procedentes de la Obra Social Descentralizada.

Se celebran 2 Semanas Sociales al año, con actividades en **50** provincias y **771** municipios de España. Más de **15.000** participantes

**46%** de los empleados de CaixaBank han participado

Más de **5.400** actividades desarrolladas en **2.025** entidades sociales locales

**28** actividades en ciudades del territorio internacional

**51.506** horas de voluntariado

**98%** de los empleados volvería a participar

## Acciones solidarias

**Ningún niño sin bigote**

Campaña de recogida de leche en colaboración con el banco de alimentos

**4ª edición**

[#NingúnNiñoSinBigote](#)

Más de **1,4** millones de litros de leche, con la participación de la Asociación de Voluntarios de "la Caixa", oficinas y la dinamización del TPV solidario

**30.000** familias beneficiadas gracias a la campaña, lo que equivale a 120.000 personas, podrán acceder a este alimento durante 3 meses

**Árbol de los Sueños**

Clientes y empleados se comprometen a regalar a niños en situación de vulnerabilidad el regalo que han pedido en su carta a los Reyes Magos

**1.098** oficinas participantes

**21.260** niños han recibido un regalo



**CaixaBank colabora de forma activa en la difusión y promoción de los programas e iniciativas que impulsa la Obra Social "la Caixa".**

La Fundación Bancaria "la Caixa", con **520** millones de euros de presupuesto para 2018, es la primera Obra Social de España y una de las mayores fundaciones del mundo

Existe un protocolo de relaciones entre CaixaBank, CriteríaCaixa y la Fundación Bancaria "la Caixa", que describe el marco de colaboración entre ellas

## GAVI, the Vaccine Alliance

**CaixaBank colabora a través de la Obra Social "la Caixa", difundiéndola de forma activa entre clientes y empleados.**

Las empresas clientes pueden realizar aportaciones a través de la Alianza para la Vacunación Infantil:

- **922.090** euros recaudados a través de 569 empresas
- **946.764** euros aportados por 3.351 clientes de Banca Privada

Los clientes pueden canalizar sus donativos a través de la web de microdonativos de la Obra Social:

- **400.000** niños vacunados en 2018\* con los más de 4 millones de euros de donaciones recibidas y la aportación de la Fundación Bancaria "la Caixa" en 2018.

Más de **3 millones** de niños desfavorecidos de África y Latinoamérica vacunados gracias a la aportación del Grupo "la Caixa" desde 2008



\* Cifra estimada.

# DIVERSIDAD



Programa que promueve y difunde el valor de la *diversidad* dentro y fuera de la entidad

**53,8%**

empleadas mujeres

**39,9%**

mujeres directivas\*

Lanzamiento en 2018 de una línea de crédito de hasta **250 millones de euros** para mujeres emprendedoras, a través del programa InnovFin del Fondo Europeo de Inversiones (FEI).

## Guía de Comunicación Igualitaria

Publicación que ayuda a eliminar los estereotipos de género

## Eventos y conferencias

### nacionales

contribuyen a divulgar el valor de la diversidad.

**70** eventos

**5.848** participantes

### internacionales



Sesiones sobre el papel de la mujer en el sector bancario, equipos multiculturales y las mujeres científicas.

**11** sesiones en 2018

## Premios, patrocinios y colaboraciones

incremento de la visibilidad de las mujeres en diferentes ámbitos de responsabilidad.



Alianza con Microsoft Ibérica para premiar a las mejores estudiantes de las carreras universitarias STEM\*\*



Celebración del 11º aniversario de IWEC con la 2ª edición del Premio Mujer Empresaria de CaixaBank



Patrocinio de premios que reconocen a mujeres de éxito en el emprendimiento digital y tecnológico

## Compromisos y adhesiones



Adhesión al código de buenas prácticas

\* A partir de subdirección de oficina A y B o superior.

\*\* Science, Technology, Engineering, Mathematics.

# ACCESO A LA VIVIENDA

Más de **22.000** viviendas

del parque de vivienda social del Grupo CaixaBank



CaixaBank cuenta con una política activa de ayudas a problemas de primera vivienda en colaboración con la Fundación Bancaria "la Caixa".

**16,4%**

de cuota de mercado en crédito a la vivienda

Primera entidad del mercado español en crear un equipo especializado en ofrecer soluciones a los clientes con dificultades para pagar las cuotas de la hipoteca de su vivienda habitual que se adapten a cada situación.

**31.398** clientes con préstamos hipotecarios y dificultades económicas han recibido ayudas en 2018 (387.760 clientes desde 2009)

**1.889** daciones en 2018

**57,3%** vs 2017

**29%** de daciones con contrato de alquiler asociado

**25.471** daciones acumuladas desde 2010

CaixaBank está adherido al Código de Buenas Prácticas del Gobierno español para la restructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual.

Firmante desde 2012 del convenio de mediación con la Generalitat de Catalunya para evitar desahucios.

El parque de más de 22.000 viviendas sociales del Grupo CaixaBank, con alquileres mensuales desde 60€, está repartido por toda España y a disposición de las personas con menos recursos.

Esta cifra incluye:

**3.069** viviendas aportadas al Fondo Social de Viviendas del Gobierno:

CaixaBank es la entidad que más viviendas aporta (por encima del compromiso inicial, 2.629 viviendas).

Más de 6.000 viviendas de CaixaBank están adscritas a dos programas de la Obra Social "la Caixa":

- Programa Alquiler solidario centralizado, para personas que han visto reducidos sus ingresos
- Programa Alquiler solidario descentralizado, para personas que han sufrido una dación hipotecaria o una dación en pago. Creado en 2012

**El servicio de Atención al Cliente Hipotecario (SACH), creado en 2013,**

dispone de un teléfono de atención gratuito para clientes cuya vivienda esté afectada por una demanda de ejecución hipotecaria.

**10.462** llamadas gestionadas (realizadas y atendidas) en 2018



# 99,4%

ENERGÍA CONSUMIDA  
DE ORIGEN RENOVABLE



**645** *millones*  
de euros en proyectos  
de energías renovables  
financiados

**13,7**  
volumen  
MicroBank  
fondo Ecológico

**100%**  
Carbon Neutral

# → Sostenibilidad ambiental

## COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO



12- Producción y consumo responsables



13- Acción por el clima



17- Alianzas para lograr los objetivos

### CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK

- Adhesión de CaixaBank Asset Management y VidaCaixa a los Principios de Inversión Responsables de Naciones Unidas
- Líneas de ecoFinanciación y financiación de energías renovables
- Plan ambiental 2016-2018
- Compensación de emisiones de CO<sub>2</sub>
- Adhesión a la alianza mundial UNEPFI y a los Principios de Banca Responsable
- Miembros de la Junta del Grupo Español de Crecimiento Verde
- Apoyo al trabajo de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosure
- Impulso 100% consumo energía renovable como firmantes de RE100
- Líneas de ecoFinanciación y financiación de energías renovables
- Adhesión a la alianza mundial UNEPFI y a los Principios de Banca Responsable
- Miembros de la Junta del Grupo Español de Crecimiento Verde
- Apoyo al trabajo de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosure
- Impulso 100% consumo energía renovable como firmantes de RE100



## FINANCIACIÓN Y OFERTA COMERCIAL

**5.216 MW**  
de potencia instalada

**en los 12 proyectos de energías renovables financiados en 2018**

- **645 millones de euros:** volumen de financiación concedida en 2018
- Más de **23.700 MW** de potencia instalada desde 2011

MW equivalentes aproximadamente a la potencia renovable instalada en Castilla-La Mancha\*

**1.448 millones de dólares en préstamos verdes\*\***

- 10ª posición ranking global como *Global Bookrunner* (6 préstamos)
- 14ª posición como *Global Mandated Lead Arranger* (10 préstamos)
- Todos los préstamos han obtenido el *Green Certificated* en base a *The Green Bond Principles*

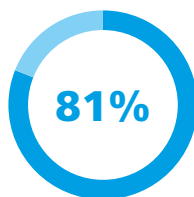
### Líneas de acción climática - BEI

- 30 millones de euros de financiación de iniciativas de acción climática
- 35 millones de euros de financiación de un proyecto de parque eólico



### Cartera de energía

% de energías renovables



La exposición de la cartera de energía de CaixaBank supone un **37%** del total de financiación de proyectos

\* Fuente: Las energías renovables en el sistema eléctrico español 2017 (REE).

\*\* Fuente: Global Syndicated Loans, League Tables FY 2018 (Bloomberg). Parte de los préstamos verdes incluidos en el volumen de financiación de energías renovables.



**6,7**  
**millones de euros**  
**en EcoFinanciación**

**Destinados a:**



- Compra de vehículos y electrodomésticos eficientes
- Reformas en el hogar para la mejora de su eficiencia energética
- Proyectos agrarios de desarrollo sostenible

**451 préstamos concedidos**

**Cartera intensiva en carbono**



**13,7**  
**millones de euros de**  
**volumen del MicroBank**  
**Fondo Ecológico**

Invierte en fondos ecológicamente responsables de sectores como las energías renovables, la alimentación ecológica, el reciclaje o el tratamiento de aguas.



**161**  
**millones de euros de**  
**financiación verde**  
**a través de BPI**

La exposición de la cartera\* intensiva en carbono del Grupo CaixaBank supone un **0,94%** del total de sus activos

\* Incluye la exposición crediticia, renta fija y renta variable.



# PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO DE BONOS VERDES



Firmante desde 2015 de los Principios de los Bonos Verdes

CaixaBank ha participado como *Joint Bookrunner* en la colocación de bonos verdes para la inversión en activos sostenibles

**2 bonos verdes**

**1.300 millones de euros**

19/03/2018

**700 millones de euros**



**IBERDROLA**

**Perpetuo Non-Call 6**

09/11/2018

**600 millones de euros**



**7 años**

# ALIANZAS Y COMPROMISOS

Firmante de los Principios de Ecuador desde 2007, para evitar, minimizar, mitigar y remediar en lo posible los riesgos potenciales para el entorno o la comunidad en la financiación de proyectos de inversión.



**EQUATOR PRINCIPLES**

**9 proyectos financiados** en 2018 con una inversión global de **10.719 millones de euros** y participación de CaixaBank de **696 millones de euros**

**1 proyecto**

**categorizado como A**, con posibles impactos sociales o medioambientales significativos y difícilmente mitigables

**8 proyectos**

**categorizados como B**, con posibles impactos sociales o medioambientales adversos limitados y fácilmente mitigables

CaixaBank cuenta con procedimientos internos para aplicar un procedimiento simplificado a operaciones de financiación de proyectos de menor importe, a partir de 5 millones de euros.

## Una de las entidades líderes en la **lucha contra el cambio climático** a nivel global



CaixaBank es miembro del programa medioambiental de las Naciones Unidas.



Adhesión a los Principios de Banca Responsable de UNEP FI\*.



CaixaBank apoya el trabajo de la **Task Force on Climate-Related Financial Disclosures** y cuenta con un plan interno para avanzar en su implementación.



CaixaBank se mantiene en el *leadership* de las principales empresas comprometidas en la lucha contra el cambio climático según la organización medioambiental CDP.

Participación en el Grupo de Trabajo de **Sustainable Finance of the Institute of International Finance (IIF)** y en el **Clúster de Cambio Climático de Forética**.



Nuevo **Comité de Finanzas Sostenibles**, para acelerar la integración del medioambiente en el negocio y la gestión de riesgos.

Participa en el **Grupo Español de Crecimiento Verde**, que impulsa el crecimiento económico ligado a una economía baja en carbono.



La gestora de planes de pensiones (2009) y la gestora de activos del Grupo (2016), son firmantes de los **Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas**, aplicando criterios ESG\* en la gestión de sus carteras.



Firmantes (2018) de la iniciativa **Climate Action 100+**, que impulsa el diálogo con las compañías del mundo con mayores niveles de emisiones con efecto invernadero.



\* United Nations Environment Programme Finance Initiative.

\*\* Environmental, Social, Governance.



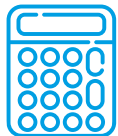
# LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

## 100% *Carbon Neutral*

CaixaBank es el primer banco español cotizado

DATOS VERIFICADOS

# 1



### cálculo

Cálculo de las emisiones directas e indirectas que generamos como consecuencia de nuestra actividad

**69% de reducción de la huella de carbono desde el año 2009\***

# 2



### reducción de consumo e implantación de mejoras

#### USO DE ENERGÍA

- -5,2% vs 2017 en el consumo de energía
- 99,4% de origen renovable
- 935 oficinas con nueva iluminación LED instalada

#### USO DE PAPEL

- -28,4% vs 2017 en el consumo de papel
- 97,4% de consumo de papel reciclado
- 3,3 millones de documentos digitalizados



## 4 compensaciones

**34.778** toneladas compensadas en 2018 mediante:

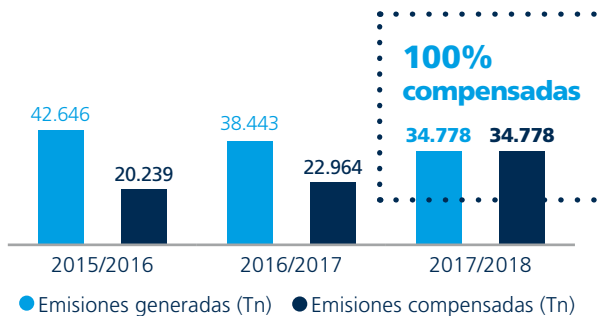
Compra de créditos en un proyecto en la India del mercado voluntario de emisiones aprobado por el VCS (*Verified Carbon Standard*):

Instalación de 30 generadores de turbina eólica de 1,65 MW

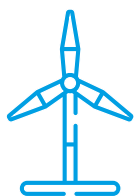
Proyecto propio de absorción de emisiones a través de la reforestación de un bosque quemado en Montserrat



Evolución emisiones generadas y compensadas



## 3 energía renovable



**99,4% de la energía consumida de origen renovable\***

Primera organización española adherida a RE100, iniciativa global y colaborativa de empresas comprometidas por una energía 100% renovable

**RE 100**

\* Pendiente de la obtención del certificado de CENMC sobre la redención de la energía con garantía de origen 100% renovable correspondiente a 2018. Último certificado disponible correspondiente al consumo de 2017.



# Nº1

EN BANCA DIGITAL  
A NIVEL NACIONAL  
E INTERNACIONAL

*Mejor*  
Banco Digital  
de Europa  
Occidental 2018

844 millones  
de euros invertidos en  
desarrollo y tecnología

19,9 millones  
de euros invertidos  
en seguridad de la  
información



# INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD

## → Innovación digital

### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO



5- Igualdad de género



8- Trabajo decente y crecimiento económico



9- Industria, innovación e infraestructura

### CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK

Alianza con Microsoft Ibérica para premiar las mejores estudiantes de carreras STEM\*

Inversión en desarrollo y tecnología  
Inversión en seguridad de la información  
Proyecto Estratégico Digitalización

Inversión en desarrollo y tecnología  
Inversión en seguridad de la información  
Proyecto Estratégico Digitalización

\* Science, Technology, Engineering, Mathematics.

# INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

**844 millones** de euros invertidos en desarrollo y tecnología en el Grupo CaixaBank

## Modelos de relación digital

### Primer banco *mobile only* para el segmento joven

Cuenta con funcionalidades innovadoras, como el *chatbot* "Gina"

## inTouch

### Servicio remoto con gestor personal

Para clientes con perfil digital, poco uso de la oficina y disponibilidad de tiempo

## Mis Finanzas

### Forma más cómoda de gestionar las finanzas personales

Herramienta inteligente para ayudar a los clientes en la gestión de su economía personal. Permite ver todas las cuentas, de CaixaBank y de otros bancos



Alianza con Microsoft Ibérica para premiar a las mejores estudiantes de las carreras universitarias STEM\*

Unión a la plataforma digital We.Trade, basada en la **tecnología blockchain** para operaciones de comercio internacional, junto con otros grupos como Erste y UBS

**Innovation partner del evento South Summit Madrid**, el fórum más grande de Europa dedicado a start-ups, plataforma global líder en innovación

Adopción de la herramienta **Design Thinking**, basada en el desarrollo de experiencias sencillas con un bajo coste de producción con el fin de dar con el producto más adecuado para el cliente

Los Centros de Procesos de Datos de CaixaBank son capaces de superar las 10.987 transacciones por segundo

- **132** proyectos basados en datos masivos (*big data*)
- **3,3** millones de documentos digitalizados
- Más de **72** millones de firmas digitales
- **100%** gestores con *SmartPc*
- **100%** gestores con *Smartphone*
- **100%** procesos digitales\*\*
- **100%** de las tareas administrativas en oficinas automatizadas vs **42%** en 2006

\* Science, Technology, Engineering, Mathematics.

\*\* % de la documentación asociada a la contratación de productos que se han digitalizado.

# SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

**19,9 millones**

de euros de inversión en seguridad de la información en CaixaBank



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

Con una aproximación integral de la seguridad de la información y la ciberseguridad, adaptándose de forma continua a los nuevos desafíos del mundo digital

Modelo de ciberseguridad avanzado y certificado bajo la norma internacional ISO 27001 y constituido como CERT oficial, mediante un equipo de especialistas entrenado y preparado las 24h del día para prevenir, detectar y actuar ante cualquier ciberamenaza



**Cofundadora de APWG.eu, una de las principales alianzas internacionales en materia de ciberseguridad.**

Representa en Europa a la campaña global de concienciación de topThinkConnect.org

**INFOPROTECT.**

Entre todos protegemos la información

Marca que desde el 2015 integra todas las iniciativas de concienciación en seguridad, dirigida a todos sus empleados, con el objetivo de proteger la información de CaixaBank y empresas del Grupo y fomentar una cultura de seguridad global en toda la entidad:

- **33** sesiones presenciales a nuevos empleados, atendiendo a un total de 837 empleados
- Envío quincenal del boletín InfoProtect Security News, con noticias y recomendaciones de seguridad
- Campaña mensual de simulación de *phishing*
- **4** sesiones presenciales InfoProtect realizadas
- **9** publicaciones en el portal Intranet de CaixaBank
- Difusión de Buenas Prácticas
- Lanzamiento del Club InfoProtect, programa de embajadores distribuidos por toda la red territorial

**12** simulacros de *phishing* realizados a los empleados

**27.646** empleados que han realizado curso de ciberseguridad

**96** puntos sobre 100 en *Dow Jones Sustainability Index* en concepto seguridad de la información

**77** proyectos de control de seguridad finalizados

**18.844** ciberataques detectados y bloqueados



# TRANSACCIONES DIGITALES

Más del **57%** de clientes digitales\*



**Líder en banca digital**  
en España y a nivel internacional



## Internet

**6,0** millones de clientes digitales\*\*

**32%** penetración en digital\*\*\*

Más de **990.000** accesos al día en CaixaBankNow web

**23** idiomas disponibles en CaixaBankNow Web



## Móvil

**5,2** millones de clientes móvil\*\*\*\*

**2,8** millones de clientes operativos exclusivos de CaixaBank Now Móvil\*\*\*\*\*

Mejor proyecto tecnológico en la categoría móvil 2018 (*The Banker*)

**Las apps de CaixaBank consolidan las 4,6 estrellas en Android y en IOS. ImaginBank sigue posicionada como la aplicación financiera española de referencia**

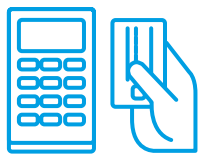
\* Porcentaje de clientes particulares entre 20-74 años con al menos una transacción en CaixaBankNow en los últimos 12 meses. España.

\*\* Clientes digitales activos, últimos 12 meses. Incluye colectivo: particulares entre 20-74 años.

\*\*\* Media de 12 meses, último dato disponible. Fuente: ComScore.

\*\*\*\* Clientes digitales activos, últimos 12 meses. Incluye colectivo: particulares entre 20-74 años.

\*\*\*\*\* Clientes que han operado sólo por el móvil en los últimos dos meses.



## Tarjetas

### Medios de pago

## TPV

**23,3%** cuota de mercado en España

**19,2\*** millones de tarjetas, de las cuales más de un millón enroladas en el móvil

**28%** cuota de mercado *contactless* sobre operativa presencial

**57%** operaciones realizadas con *contactless* sobre el total de operaciones presenciales

**20%** del total de la facturación en compras realizadas por internet

**28%** cuota de mercado en España

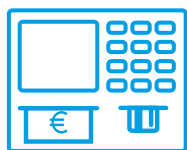
**437.714** TPV instalados

**89,2%** de TPV con *contactless* sobre el total

**1.452** millones de operaciones en TPV

**52.277** millones de euros de facturación

**7.357** millones de euros de facturación en comercio electrónico



## Cajeros

**9.425** cajeros

**18%** cuota de mercado por número de terminales en España

**6,7** millones de clientes de CaixaBank utilizan cajeros una vez al mes

**17** idiomas disponibles

**Más de 250** operaciones financieras diferentes disponibles

**96%** de cajeros 100% accesibles

\* 1,5 millones de tarjetas adquiridas en la compra del negocio de tarjetas de BPI.



Presidencia de la  
Red Española del  
**Pacto Mundial de  
Naciones Unidas**



**1<sup>a</sup>** *entidad*  
en España  
en adherirse  
globalmente a PRI



Adhesión a  
**los Principios de  
Banca Responsable**  
de UNEP FI



# Responsabilidad

## ACTUACIÓN RESPONSABLE



INTEGRACIÓN DE LOS ODS EN EL PLAN ESTRATÉGICO Y PLAN DE BANCA SOCIALMENTE RESPONSABLE

### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO



5- Igualdad de género



12- Producción y consumo responsables



16-Paz, justicia e instituciones sólidas



17-Alianzas para lograr los objetivos

### CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK

Adhesión a los Women Empowerment Principles de Naciones Unidas  
Patrocinio de la selección española de baloncesto femenino

Presidencia de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas  
Adhesión de CaixaBank Asset Management y VidaCaixa a los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas  
Inclusión en el Down Jones Sustainability Index

Código ético y Principios de Actuación  
Políticas responsables  
Control y cumplimiento a través de diferentes comités

Alianza estratégica con la Fundación Bancaria "la Caixa"  
Presidencia de la Red Española del Pacto Mundial  
Adhesión de CaixaBank Asset Management y VidaCaixa a los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas  
Adhesión a los Principios de Banca Responsable



# Plan de Banca Socialmente Responsable

Un banco con vocación social y una actuación responsable

Responde al firme **compromiso social** del banco, uno de sus valores corporativos junto con la calidad y la confianza

Está alineado con el **Plan Estratégico 2019-2021** de la entidad y tiene un carácter transversal



## POLÍTICAS RESPONSABLES

Todas las personas que forman parte de CaixaBank deben basar su actuación en:

- Código Ético y Principios de Actuación
- Política de Responsabilidad Social Corporativa
- Política Anticorrupción
- Política de Derechos Humanos
- Política de actuación en materia de Defensa
- Política de Control y Gestión del Riesgo Fiscal
- Política de Prevención de Riesgos Laborales
- Estándares éticos, sociales y medioambientales para proveedores y colaboradores
- Política de Comunicación Comercial

Y deben cumplir además otras normas internas de conducta sobre ámbitos específicos, como el mercado de valores, la contribución al Euribor, la prevención de la corrupción, la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

# GESTIÓN RESPONSABLE

Existe un **canal confidencial interno de consultas y denuncias** para facilitar el cumplimiento de las políticas y normas internas.

Los clientes y otros grupos de interés tienen a su disposición los canales habituales de **atención al cliente** para sus consultas y denuncias.

## Comités

Para CaixaBank es esencial adecuar la oferta de productos a los intereses, objetivos y características de los clientes:

- **Comité Global del Riesgo.** Responsable de gestionar, controlar y monitorizar de forma global los riesgos de crédito, mercado, operacional, concentración, reputacional, legal, cumplimiento normativo y cualquier otro incluido en el Catálogo de Riesgos Corporativo del Grupo CaixaBank, así como las implicaciones en la gestión de la solvencia y el consumo de capital.
- **Comité de Políticas de Riesgo.** Tiene como finalidad revisar y aprobar las políticas y procedimientos de actuación vinculados a la concesión de los riesgos de crédito y mercado. Asimismo, define las políticas de mitigación y de gestión de morosidad y recuperación de los riesgos deteriorados.
- **Comité de Transparencia.** Tiene la finalidad de garantizar la transparencia en el diseño y la comercialización de los instrumentos financieros, productos bancarios y de seguros de ahorro e inversión.
- **Comité de Producto.** Aprueba cualquier nuevo producto o servicio que la entidad diseñe y/o comercialice tras analizar sus características y riesgos asociados y su adecuación al público al que va dirigido, así como a la normativa de transparencia y protección al cliente:

**261** productos y/o servicios analizados

**26** sesiones presenciales

**28** sesiones no presenciales

**11** productos y/o servicios denegados (no aprobados y no remediados)

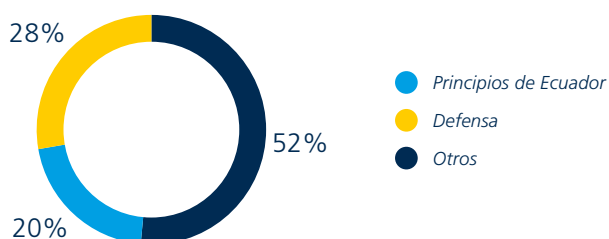
**7** productos aprobados que anteriormente fueron denegados y luego subsanados

**Unidad de seguimiento y control del Comité de Producto.** Tiene como finalidad apoyar al Comité de Transparencia en sus funciones de seguimiento y control de los productos y servicios aprobados por el Comité de Producto para que sean adecuados con los intereses, objetivos, y características del público objetivo al que van dirigidos.

## Servicio de Atención al Riesgo Reputacional

Servicio a la red comercial para canalizar consultas sobre potenciales operaciones que puedan vulnerar los códigos de conducta

**234** consultas resueltas en 2018:



## Autocontrol

CaixaBank está adherida de manera voluntaria a Autocontrol, la Asociación para la Autorregulación Comercial, a favor de las buenas prácticas publicitarias

# ADHESIONES Y ALIANZAS



Alianza con la Fundación Bancaria "la Caixa", la primera Obra Social de España y una de las mayores del mundo.



**Pacto Mundial**  
Red Española

CaixaBank ocupa la presidencia de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2012.



Compromiso público de alinear las políticas para hacer avanzar la igualdad entre los géneros (2013).



La gestora de planes de pensiones, VidaCaixa (2009), y la gestora de activos del Grupo, CaixaBank Assest Management (2016), son firmantes de los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas.



**FINANCE**  
**UNEP INITIATIVE**

Promueve las finanzas sostenibles y la integración de aspectos ambientales y sociales en el negocio (2018).



**UNEP**  
**FINANCE**  
**INITIATIVE** | **PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING**

Define el papel y las responsabilidades del sector financiero para garantizar un futuro sostenible (2018).



Compromiso de evaluación de riesgos ESG\* en la financiación de proyectos de más de 7 millones de euros (2007).



**ICMA**  
International Capital Market Association



Principios que promueven la integridad en el mercado de bonos verdes y sociales (2015).



Socio fundador, promueve el crecimiento económico ligado a una economía baja en carbono a través de la colaboración público-privada (2016).



Iniciativa global y colaborativa de empresas comprometidas por una energía 100% renovable (2016).



Organización que trabaja por la reducción de las emisiones de gas invernadero y por un uso sostenible del agua (2012).



**IESE**  
Business School  
Universidad de Navarra | **Cátedra CaixaBank de Responsabilidad Social Corporativa**

Compromiso de fomentar, promocionar y divulgar nuevos conocimientos sobre la RSC (2005).

\* Environmental, Social, Governance.

# ÍNDICES DE SOSTENIBILIDAD Y AGENCIAS DE CALIFICACIÓN

Reconocimiento por parte de los principales índices y agencias de calificación en sostenibilidad:

 <p>MEMBER OF <b>Dow Jones Sustainability Indices</b> In Collaboration with RobecoSAM</p>	 <p>2018 Constituent MSCI ESG Leaders Indexes</p>	 <p>FTSE4Good</p>
 <p><b>CDP</b> DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES</p>	 <p><b>EURONEXT</b> vigeoEiris INDICES EUROZONE 120</p>	 <p>Member 2017/2018 <b>STOXX</b> ESG LEADERS INDICES</p>
 <p>Corporate Responsibility Prime rated by <b>oekom research</b></p>		 <p>Included in <b>FTSE4GOOD</b> SUSTAINABILITY INDEX EXCELLENCE Europe</p>

## PATROCINIOS 2018

CaixaBank tiene la vocación de ser una entidad cercana y estrechamente vinculada a los territorios en los que está presente. Por eso, pone el foco en aquellas actividades que reflejan el carácter de la marca y los valores que representa.

Sus patrocinios trabajan, además, a favor del progreso cultural, social y económico, en línea con sus valores fundacionales de compromiso con la sociedad.

<p><b>Baloncesto</b></p> <p>Femenino, masculino y en silla de ruedas</p> 	 <p><b>Running</b></p> <p>Pruebas atléticas más representativas a escala nacional</p>
<p><b>Fútbol</b></p> <p>17 equipos de Primera División y Segunda División</p> 	 <p><b>Instituciones</b></p> <p>Educativas, económicas y culturales</p>



# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son 17 objetivos aprobados por la ONU para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.




CaixaBank integra los ODS en su Plan Estratégico y Plan de Banca Socialmente Responsable, además de contribuir de forma transversal a todos ellos a través de su actividad, acción social y alianzas estratégicas. No obstante, CaixaBank los ha clasificado como prioritarios, destacados y complementarios, según el papel especialmente activo de la entidad.

## Contribución de CaixaBank a los ODS







CaixaBank ocupa la presidencia de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2012.






## ODS PRIORITARIOS

	2018	Capítulo
<b>1- Fin de la pobreza</b>		
 Volumen de microcréditos concedidos (millones de euros)	772,8	• Grupos de interés (Sociedad)
Número de microcréditos concedidos	116.789	• Grupos de interés (Sociedad)
Número de acciones sociales locales (Obra Social Descentralizada)	11.523	• Grupos de interés (Compromiso con la comunidad)
% oficinas 100% accesibles	86%	• Presencia de CaixaBank
% cajeros 100% accesibles	96%	• Presencia de CaixaBank
% españoles con oficina CaixaBank en su localidad	91%	• Presencia de CaixaBank
Voluntarios de la Asociación de Voluntarios "la Caixa"	17.500	• Grupos de interés (Empleados)
Número de talleres de finanzas básicas impartidos por la Asociación de Voluntarios de "la Caixa"	466	• Grupos de interés (Sociedad)
Recaudación Crowdfunding solidario (euros)	300.581	• Grupos de interés (Empleados)
Número de actividades desarrolladas en las Semanas sociales	5.400	• Grupos de interés (Sociedad)
<b>8- Trabajo decente y crecimiento económico</b>		
 % de las pequeñas, medianas y grandes empresas	48%	• Presencia de CaixaBank
Operaciones nuevas concedidas a pymes y grandes empresas	258.934	• Presencia de CaixaBank
Número de microcréditos concedidos a emprendedores y negocios	18.040	• Grupos de interés (Sociedad)
Nuevos negocios iniciados con el apoyo de microcréditos	9.561	• Grupos de interés (Sociedad)
Inversión en desarrollo y tecnología Grupo CaixaBank (millones de euros)	844	• Innovación, tecnología y seguridad
% de empleados comerciales con SmartPC	100%	• Innovación, tecnología y seguridad
Puestos de trabajo indirectos generados a través de la contratación de proveedores	45.890	• Grupos de interés (Proveedores)
Puestos de trabajo creados a partir de microcréditos otorgados a emprendedores y negocios	25.820	• Grupos de interés (Sociedad)
Oportunidades de trabajo generadas durante 2018 Programa Incorpora de la Obra Social "la Caixa"	32.609	• Impacto del negocio
<b>17- Alianzas para lograr los objetivos</b>		
 Alianza estratégica con la Fundación Bancaria "la Caixa"	√	• Grupos de interés (Sociedad)
• GAVI, the Vaccine Alliance	√	• Grupos de interés (Sociedad)
• Asociación de Voluntarios de "la Caixa"	√	• Grupos de interés (Sociedad)
Presidencia de la Red Española del Pacto Mundial	√	• Actuación responsable
Miembros de la Junta Grupo Español de Crecimiento Verde	√	• Actuación responsable
Adhesión a la alianza mundial UNEPFI y a los Principios de Banca Responsable	√	• Actuación responsable
Colaboración con entidades sociales (a través de MicroBank y la Asociación de Voluntarios de "la Caixa", entre otros)	√	• Grupos de interés (Sociedad)

## ODS DESTACADOS

	2018	Capítulo
<b>5- Igualdad de género</b>		
 Plan de Igualdad y programa Wengage	√	Grupos de interés (Sociedad)
% Mujeres directivas	39,9%	Grupos de interés (Empleados)
Adhesión a Women Empowerment Principles de Naciones Unidas	√	Grupos de interés (Sociedad)
% de los microcréditos que se conceden a las mujeres	45%	Grupos de interés (Sociedad)
Línea de crédito de hasta 250 millones de € para mujeres emprendedoras a través del Fondo Europeo de Inversiones	√	Grupos de interés (Sociedad)
Premio IWEC	√	Grupos de interés (Sociedad)
Alianza con Microsoft para premiar las mejores estudiantes de carreras STEM	√	Grupos de interés (Sociedad)
<b>9- Industria, innovación e infraestructura</b>		
 % de las pequeñas, medianas y grandes empresas	48%	Presencia de CaixaBank
Operaciones nuevas concedidas a pymes y grandes empresas	258.934	Presencia de CaixaBank
Número de microcréditos concedidos	116.789	Grupos de interés (Sociedad)
Nuevos negocios iniciados con el apoyo de microcréditos	9.561	Grupos de interés (Sociedad)
Inversión en desarrollo y tecnología Grupo CaixaBank (millones de euros)	844	Innovación, tecnología y seguridad
Inversión en seguridad de la información (millones de euros)	19,9	Innovación, tecnología y seguridad
Proyecto Estratégico Digitalización	√	Innovación, tecnología y seguridad
Aplicación funcionalidad <i>chatbot</i>	√	Innovación, tecnología y seguridad
Aplicación tecnología <i>blockchain</i>	√	Innovación, tecnología y seguridad
Adopción herramienta <i>Design Thinking</i>	√	Innovación, tecnología y seguridad
<b>12- Producción y consumo responsables</b>		
 Plan de Gestión Ambiental	√	Compromiso medioambiental
Reporting con datos verificados según alcance Informe de Gestión Consolidado 2018	√	Índice
Inclusión en CDP (Carbon Disclosure Project)	√	Compromiso medioambiental
% de emisiones de CO <sub>2</sub> compensadas	100%	Compromiso medioambiental
% reducción en generación residuos papel y cartón vs año anterior	28,4%	Compromiso medioambiental
Líneas de EcoFinanciación (millones de euros)	6,7	Compromiso medioambiental
<b>13- Acción por el clima</b>		
 Firmante de los Principios de Ecuador	√	Compromiso medioambiental
Miembros de la Junta Grupo Español de Crecimiento Verde	√	Compromiso medioambiental
Financiación energías renovables (millones de euros)	645	Compromiso medioambiental
Consumo energía de origen renovable	√	Compromiso medioambiental
% de emisiones de CO <sub>2</sub> compensadas	100%	Compromiso medioambiental

## ODS COMPLEMENTARIOS

	2018	Capítulo
 <b>3- Salud y bienestar</b> Colaboración con GAVI, the Vaccine Alliance a través de la Fundación Bancaria "la Caixa" (niños vacunados)	400.000	Grupos de interés (Sociedad)
 <b>4- Educación de calidad</b> Número de talleres de formación de finanzas básicas para adultos Número de talleres de finanzas básicas para jóvenes de 4º de ESO Participación programa EFEC Programa Aula (cursos y webinars) Número de charlas Dialoga Conferencias CaixaBankFuturo Contenidos digitales y publicaciones CaixaBank Research (artículos y conferencias) Cátedras	342 124 √ 26 62 322 sesiones √ 2.076 y 87 √	Grupos de interés (Sociedad) Grupos de interés (Sociedad) Grupos de interés (Sociedad) Grupos de interés (Sociedad) Grupos de interés (Sociedad) Grupos de interés (Sociedad) Grupos de interés (Sociedad) Grupos de interés (Sociedad) Grupos de interés (Sociedad)
 <b>7- Energía asequible y no contaminante</b> Financiación energías renovables (millones de euros) Adhesión iniciativa RE100 Reducción consumo de energía	645 √ 5,2%	Compromiso medioambiental Compromiso medioambiental Compromiso medioambiental
 <b>10- Reducción de las desigualdades</b> Volumen de microcréditos concedidos (millones de euros) Número de microcréditos concedidos Alianza estratégica con la Fundación Bancaria "la Caixa" Parque vivienda social (número de viviendas) Número de talleres de finanzas básicas impartidos por la Asociación de Voluntarios de "la Caixa"	772,8 116.789 √ Más de 22.000 466	Grupos de interés (Sociedad) Grupos de interés (Sociedad) Grupos de interés (Sociedad) Grupos de interés (Sociedad) Grupos de interés (Sociedad)
 <b>16- Paz, justicia e instituciones sólidas</b> Política Anticorrupción Política de Derechos Humanos Política de Control y Gestión del Riesgo Fiscal Adhesión a Autocontrol, Asociación para la Autorregulación Comercial para las buenas prácticas publicitarias	√ √ √ √	Actuación responsable Actuación responsable Actuación responsable Actuación responsable



# RECONOCIMIENTOS 2018



## Relación de éxitos conseguidos por CaixaBank

### Reconocimientos a nivel global



Banco del Año 2018 en España  
*The Banker*



Mejor banca particulares del mundo 2018  
Mejor banco en España en 2018  
*Global Finance*



Mejor banca privada en España, 2018  
*Euromoney*



Dow Jones Sustainability Index  
*Uno de los bancos más sostenibles del mundo*



Entidad financiera más responsable y con mejor gobierno corporativo  
*Merco*



Sello de Excelencia Europea 500+

Calificación superior a los 650 puntos  
*AENOR y el Club Excelencia en Gestión*

### Reconocimientos en tecnología



Mejor banco digital de Europa Occidental 2018  
*Euromoney*



Mejor banco digital en Europa Occidental en 2018  
*Global Finance*



Entidad financiera más innovadora de Europa Occidental 2018  
*Global Finance*



Mejor banca privada de Europa por el uso de la tecnología en 2018  
*PWM*



Mejor proyecto tecnológico en la categoría móvil 2018  
*The Banker*



Innovative Touchpoints & Connected Experiences 2018 (CaixaBank Now App)  
*Bank Administration Institute (BAI)*



**CaixaBank Now:** Premio Silver en la categoría de diseño digital "New Service or Application" 2018  
**CaixaBank Pay:** Premio Silver en la categoría de diseño digital "Expanded Service or Application" 2018  
*DrivenXDesign*









