



Creemos en ti

Informe Anual 2018

Índice

MicroBank en 2018	04
Cartas de presentación	07
1	
Compromiso de MicroBank	10
2	
Trabajo en equipo de MicroBank con CaixaBank, instituciones europeas y entidades colaboradoras	12
3	
Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente	20
4	
MicroBank, claves estratégicas	34
5	
Gobierno corporativo	38
6	
Impacto social de la actividad	44
7	
Información económico-financiera	58
8	
Anexos	62



Desarrollando nuestra actividad:

Microcréditos y otras finanzas con **impacto social**



116.789

microcréditos concedidos

772,8 M€

concedidos

1,1 M€

en otros préstamos
con impacto social

4.608

Red de
oficinas de CaixaBank a través
de las cuales se realiza la actividad
comercial

598

entidades colaboradoras

Apoyo de las principales
instituciones europeas:

FEI, BEI, CEB



MicroBank, un referente en
microfinanzas de Europa*

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



Contribuimos al **desarrollo económico** y a la **creación de empleo**



25.820

puestos de trabajo creados
con el apoyo de los microcréditos

9.561

nuevos negocios iniciados
con el apoyo de los microcréditos

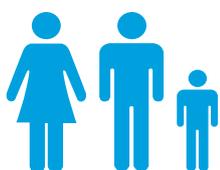
1.718 M€

aportados al PIB español por parte
de las empresas financiadas

66.000

Más de
empleos vinculados a los negocios
que han recibido financiación
de MicroBank

MicroBank en 2018



Contribuimos
al **desarrollo**
personal y familiar



98.749

familias formalizaron
un microcrédito familiar

El **96%** consiguieron
satisfacer la necesidad para
la cual solicitaron el microcrédito

Al **68%** el microcrédito
les ayudó a tomar decisiones financieras
con mayor confianza

Desarrollo de nuevas líneas
centradas en la salud y la educación



Contribuimos
a la **inclusión**
financiera



0,4 M€

en microcréditos a personas en situación de
alta vulnerabilidad social

29,6 M€

en microcréditos destinados
a clientes que han contado
con el apoyo de entidades



 **MicroBank**



Carta del Presidente de CaixaBank

Escuchar el latido de la sociedad

La trayectoria de éxito de CaixaBank tiene sus firmes fundamentos en nuestra manera de hacer banca, ancorada en unos valores corporativos que sitúan en primer lugar nuestro compromiso con la sociedad. La vocación de servicio, la confianza, la proximidad y la calidad son rasgos distintivos de la relación con nuestro entorno y nos distinguen de tal modo que nos hacen únicos en el sector financiero. La historia centenaria y los orígenes sociales de la entidad nos avalan y nos animan a continuar en este camino para hacer frente a los retos que, sin duda, aparecen en el horizonte.

La recuperación económica ha marcado en los últimos años una coyuntura en España que dejaba atrás una de las crisis más duras en décadas. Unos niveles de actividad crecientes y la reducción progresiva del desempleo han contribuido a la mejora del bienestar de las familias. Pero no debemos olvidar que persisten desequilibrios significativos que enturbian este panorama general.

Sin ir más lejos, el paro, la precariedad laboral, la desigualdad entre hombres y mujeres y las altas tasas de riesgo de pobreza siguen siendo retos que no nos podemos permitir dejar de lado si queremos construir una sociedad cohesionada y justa.

Todos debemos ser partícipes de este cambio y sumar esfuerzos para revertir esta situación. En CaixaBank tenemos el firme compromiso de seguir un modelo de banca responsable y acercarnos al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, con especial atención a la erradicación de la pobreza y la reducción de las desigualdades. En el contexto económico actual, que evoluciona hacia una ralentización en el crecimiento, el Grupo CaixaBank se esfuerza día a día por aportar su grano de arena en favor del progreso de la sociedad y por contribuir a impulsar la actividad productiva y la creación de empleo. No queremos que nadie se quede atrás. Por ello, nuestra entidad hace hincapié en las iniciativas de inclusión financiera de las personas que pueden tener más dificultades para acceder a los servicios bancarios tradicionales.

Escuchamos el latido de la sociedad y demostramos que tenemos una sensibilidad especial como banco socialmente responsable con nuestra apuesta por MicroBank, referente en Europa en la concesión de microcréditos a familias y emprendedores, y que ahora amplía su reto con el objetivo de convertirse en el mejor banco en finanzas con impacto social. Nos hace mucha ilusión ver cómo un banco que ha sido capaz de construir un modelo de éxito apoyando a colectivos vulnerables a través de los microcréditos extiende ahora su actividad creando nuevos productos que contribuyen a generar un impacto positivo en la sociedad.

Los logros alcanzados por MicroBank son una parte inseparable de los éxitos de todo el Grupo CaixaBank y nos refuerzan en el compromiso de seguir trabajando para defender los valores que nos han llevado hasta aquí y que nos han hecho ganar y mantener la confianza de todos los que nos acompañan en este camino hacia un futuro mejor.

Jordi Gual Solé
Presidente de CaixaBank



Carta del Consejero Delegado de CaixaBank

Aquello que se espera de nosotros

CaixaBank es el principal banco minorista en España, con 15,6 millones de clientes; la red comercial más importante de la península, con más de 5.000 oficinas; y el líder en innovación, con la mayor base de clientes digitales de España (6,1 millones).

Sin embargo, la extraordinaria fuerza que reflejan estas cifras quedaría aminorada si no estuviera acompañada de unos valores como los que ha forjado CaixaBank a lo largo de su historia centenaria y que impregnan toda su actividad. Junto con los pilares de calidad, confianza y compromiso social, la entidad mantiene como prioridad su apuesta firme por un modelo de banca socialmente responsable acorde con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que marca Naciones Unidas.

MicroBank trabaja en esa misma dirección y, gracias al apoyo permanente del Grupo CaixaBank, potencia este valor social que tanto aprecian nuestros clientes y que contribuye eficazmente al desarrollo del conjunto de la sociedad. Es por este motivo que MicroBank juega un papel determinante en el Plan de Banca Socialmente Responsable del Grupo, en el que tiene encomendada la misión de promover la inclusión

financiera, facilitando el acceso al crédito a todas las capas de la población, en especial a los colectivos más vulnerables, así como fortalecer su compromiso con el desarrollo socioeconómico del territorio. Se trata de devolver a la sociedad parte de su aportación a través de lo que se espera de nosotros en base a nuestras propias señas de identidad.

Como ya es tradición desde su creación en 2007, MicroBank ha vuelto a demostrar en el pasado ejercicio su capacidad de crecimiento. La entidad ha cerrado 2018 con un saldo vivo de cartera de 1.558 millones de euros, un 6% más que el año anterior, y ha concedido 98.794 microcréditos a familias para cubrir necesidades puntuales y 18.040 préstamos a emprendedores, destinados a abrir, ampliar o consolidar un negocio.

Este bagaje demuestra que, con su indiscutible vocación social, MicroBank se erige como una pieza fundamental dentro de la responsabilidad social corporativa del Grupo. El hecho de que tantas personas depositen su confianza en MicroBank nos impulsa a continuar trabajando en los próximos años para dar el servicio más adecuado a las demandas y necesidades de la sociedad.

El Plan Estratégico 2019-2021 dará nuevas energías a la entidad para afrontar los retos planteados; entre ellos, el ambicioso objetivo de continuar facilitando el acceso a la financiación a aquellos colectivos y proyectos que generen un impacto social positivo.

CaixaBank estará siempre a su lado para asegurar el éxito de su cometido.

Gonzalo Gortázar Rotaeché
Consejero Delegado de CaixaBank



Carta del Presidente de MicroBank

Un nuevo paso hacia delante

MicroBank empezó su actividad en 2007, coincidiendo con el inicio de la crisis del sistema financiero que poco después derivó en la recesión global más dura de las últimas décadas. Fueron momentos difíciles para todos, en los que, debido a esta coyuntura mundial tan adversa, las familias y los emprendedores encontraron obstáculos para conseguir el crédito necesario para realizar sus proyectos o hacer frente a necesidades puntuales. En esos años se evidenció aún más la necesidad de un banco social capaz de dar respuesta a las demandas de los colectivos que podían quedar excluidos del sistema financiero debido a su nivel de ingresos o a la imposibilidad de aportar garantías. Rompiendo los esquemas de la banca tradicional, MicroBank dio un paso hacia delante y apostó por la inclusión financiera, facilitando el acceso al crédito a estos colectivos con recursos limitados mediante la concesión de microcréditos.

La aceptación de la sociedad fue inmediata y la creciente demanda evidenció la conveniencia de que, asumiendo un comportamiento contracíclico, hubiera una entidad que concediera préstamos sin garantías a las economías más vulnerables. La actividad del banco se incrementó de forma sostenida, lo que permitió fortalecer su nivel de solvencia reinvertiendo los beneficios generados por el propio proyecto.

En los años sucesivos a la crisis, el sistema financiero ha normalizado la oferta de crédito ocupando de nuevo los espacios que habían quedado menos atendidos los años anteriores, y MicroBank ha reorientado progresivamente su actividad de microfinanzas, dirigiéndola a aquellos segmentos de clientes y operaciones que aún pueden tener dificultades para acceder al crédito.

Las múltiples decisiones tomadas para mantenernos en un rol complementario y diferenciado al del resto de bancos han fortalecido aún más el perfil social del banco y han ayudado a consolidar su posición de referente en la banca social sostenible.

Tras 11 años en los que hemos podido verificar la solidez de nuestro modelo de actividad, el apoyo incondicional de nuestro accionista único, CaixaBank, y la apuesta firme y continuada de las instituciones europeas por nuestro proyecto nos animan a ir más allá.

El Plan Estratégico 2019-2021 recoge la nueva orientación que queremos imprimir a la entidad, basada en la voluntad de contribuir al progreso y al bienestar de la sociedad que marca la agenda de desarrollo sostenible de Naciones Unidas a través del financiamiento a los colectivos y proyectos en los que se genere un impacto social positivo y medible. De este modo, de forma paralela a la concesión de microcréditos, que son el pilar fundamental de nuestra actividad, nos proponemos también posicionarnos como una de las entidades líderes en banca con impacto social, desarrollando una propuesta de valor ampliada a nuevos productos que satisfagan las necesidades de financiación de colectivos en los que hasta ahora no nos habíamos centrado y que trabajan por el progreso de la sociedad.

Estoy convencido de que la experiencia adquirida y la ilusión y el trabajo de todo nuestro equipo nos ayudarán a acercarnos a este nuevo reto de aspirar a medio plazo a una posición de liderazgo en el ámbito de las finanzas con impacto dentro de nuestro país.

Antonio Vila Bertrán
Presidente de MicroBank

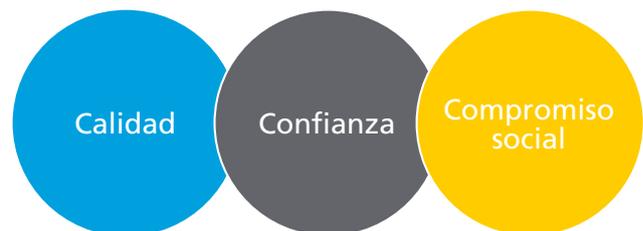


1. Compromiso de MicroBank

En el marco del compromiso con la inclusión financiera que CaixaBank ha mantenido siempre con la sociedad, en el año 2007 se creó MicroBank con el objetivo de canalizar la actividad de microcréditos llevada a cabo hasta entonces y, de este modo, potenciar esa labor socioeconómica con los parámetros de rigor y sostenibilidad propios de una entidad bancaria.

Con MicroBank se materializa la voluntad de dar respuesta a diferentes segmentos de población cuyas necesidades financieras no están lo suficientemente cubiertas, mediante un nuevo modelo de banca social que facilita el acceso al crédito a través de servicios financieros de calidad.

MicroBank rige su actuación de acuerdo con los valores corporativos del Grupo CaixaBank:





Objetivos de MicroBank

1

Creación de empleo

Puesta en marcha o ampliación de negocios a través de la concesión de microcréditos a emprendedores y microempresas.



2

Fomento de la actividad productiva

Concesión de apoyo financiero a autónomos, microempresas y empresas sociales como instrumento dinamizador de la economía que fomenta el inicio y la consolidación de negocios y contribuye a generar un impacto positivo en la sociedad.



3

Desarrollo personal y familiar

Respuesta a las necesidades financieras de las personas con ingresos moderados a través de los microcréditos y ayuda para superar dificultades temporales.



4

Inclusión financiera

Acceso a los servicios bancarios de nuevos clientes a través de la amplia red comercial de CaixaBank, así como acceso igualitario al crédito.



5

Generación de impacto social y medioambiental

Concesión de apoyo financiero a proyectos que generen un impacto social positivo y medible.





2. Trabajo en equipo de MicroBank con CaixaBank, instituciones europeas y entidades colaboradoras

El apoyo de su accionista único, CaixaBank, la implicación de las principales instituciones financieras europeas y el elevado nivel de capitalización, junto con una amplia red de distribución, constituyen las fortalezas básicas que hacen posible la consecución de los objetivos de MicroBank, centrados en satisfacer unas necesidades no suficientemente cubiertas por el sistema crediticio tradicional.

Los objetivos de MicroBank se centran en satisfacer unas necesidades no suficientemente cubiertas por el sistema crediticio tradicional.

Mediante el modelo de negocio desarrollado por MicroBank, se ha logrado compaginar la aportación de valor en términos sociales con la generación de los recursos necesarios para que el proyecto pueda seguir creciendo al ritmo que requiere la demanda existente. La entidad es actualmente el único banco de España dedicado principalmente a los microcréditos y a otras finanzas con impacto social.

A través de su actividad y su modelo de negocio, MicroBank colabora en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de Naciones Unidas (ONU), poniendo el foco en las siguientes metas:

 **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



Apoyo de las instituciones europeas

MicroBank cuenta con el apoyo de algunas de las principales instituciones europeas vinculadas al desarrollo del emprendimiento y la microempresa.

Fondo Europeo de Inversiones (FEI)

Desde 2008, MicroBank y el FEI mantienen una estrecha colaboración para promover la financiación de la creación, consolidación o ampliación de proyectos empresariales y de negocio. El acuerdo entre ambas entidades se inició a través del Programa Marco de Competitividad e Innovación (CIP).

Programa COSME II

MicroBank se convirtió en 2014 en la primera entidad financiera de la Unión Europea en conseguir la adhesión al programa europeo de Competitividad de las Empresas y las Pymes (COSME), impulsado por la Comisión Europea y gestionado por el FEI. Este programa facilita garantías a MicroBank para cubrir una parte del riesgo asumido en la concesión de microcréditos destinados a emprendedores y negocios.

En 2017, MicroBank renovó su acuerdo de garantías con el FEI a través del programa COSME II, de manera que se da continuidad a la cobertura de riesgo de los microcréditos para negocios hasta finales del año 2019.

Máster Erasmus

A lo largo de 2018 continuó en vigor el acuerdo Máster Erasmus+, suscrito en 2015 con el FEI. El objetivo de esta iniciativa es facilitar el acceso a los estudios de máster Erasmus a través de un producto específicamente diseñado para este fin, favoreciendo especialmente a los estudiantes universitarios con menores recursos.

Programa EaSI

En julio de 2018, MicroBank formalizó con el FEI un nuevo convenio de colaboración en el marco del programa EaSI (Employment and Social Innovation). Se trata de una iniciativa a la que el banco concede una gran importancia, ya que, mediante la cobertura de pérdidas por insolvencias que se otorga durante los tres años de vigencia del acuerdo, se facilitará el lanzamiento y la consolidación de una de las nuevas líneas de actuación contempladas en el nuevo plan estratégico de la entidad: la financiación a empresas y entidades intervinientes en el ámbito de la economía social.





Alessandro Tappi, Director General de Inversiones del FEI y Antonio Vila, Presidente de MicroBank.

Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB)

El CEB ha apoyado la actividad de MicroBank desde su constitución. En 2018, MicroBank y el CEB dieron continuidad a su relación con una nueva disposición de 50 millones de euros destinada a ofrecer financiación a microempresas y autónomos para ayudarles a crear sus empresas o ampliar y mejorar las actividades existentes.

Los fondos recibidos del CEB permiten a MicroBank conceder nuevos microcréditos y contribuyen a que pueda seguir aplicando condiciones especialmente competitivas y adaptadas a las necesidades de sus clientes.

Banco Europeo de Inversiones (BEI)

MicroBank fue en 2013 el primer banco europeo en recibir financiación del BEI para conceder microcréditos. Desde entonces ha suscrito tres préstamos con el banco de la Unión Europea, por un importe de 190 millones de euros, con el objetivo de fomentar el acceso a la financiación a largo plazo y la creación de empleo, especialmente entre los jóvenes.



Impacto de la colaboración de MicroBank con el FEI (2008-2018)

Importe

1.466 M€

Microcréditos

130.715

Importe medio

11.215€



Impacto de la financiación del préstamo del CEB en la actividad de MicroBank

Importe

460,7 M€

Microcréditos

57.652

Importe medio

7.992€



Impacto de la financiación del préstamo del BEI en la actividad de MicroBank

Importe

217,8 M€

Microcréditos

19.934

Importe medio

10.926€

La relación entre CaixaBank y MicroBank

Como único accionista de MicroBank, CaixaBank ha apoyado al banco social desde su creación en el año 2007 a través de dos vías:

- Otorgándole la financiación necesaria para el crecimiento de su actividad crediticia.
- Comercializando sus productos a través de las más de 4.600 oficinas de la red comercial de CaixaBank para poner a disposición del cliente toda la gama de opciones con la máxima calidad de servicio y proximidad posibles.

La relación entre CaixaBank y MicroBank se articula mediante un contrato de agencia según el cual CaixaBank ofrece a MicroBank un servicio integral de soporte y comercialización.



Red de oficinas retail de CaixaBank

4.608



El papel de las entidades colaboradoras

Otra pieza esencial en los objetivos estratégicos de MicroBank son las **598 entidades** que han firmado un acuerdo de colaboración con el banco para promover el autoempleo mediante los microcréditos, especialmente entre los colectivos con más dificultades de acceso al crédito y que necesitan un acompañamiento. Estas entidades actúan como enlace entre los clientes potenciales y MicroBank.



Tipología de las entidades que colaboran con MicroBank

302

ayuntamientos

76

administraciones públicas (no ayuntamientos)

150

organizaciones no lucrativas

37

universidades y escuelas de negocios

33

cámaras de comercio

598

entidades

En 2019, se incorporará una nueva tipología de entidades colaboradoras que contribuirán a facilitar el acceso a la financiación a las empresas de la economía social gracias a la puesta en marcha del programa EaSI.



Servicios aportados por las entidades colaboradoras



Evaluación

Facilitan el conocimiento de los clientes que solicitan un microcrédito, lo que contribuye a una mejor valoración de la operación.



Apoyo

Ofrecen servicios de asesoramiento y soporte técnico a los emprendedores, necesarios para la preparación de su proyecto empresarial y para la evaluación previa de su viabilidad y coherencia.



Universalización

Contribuyen a ampliar la red de distribución de los productos y servicios de MicroBank, sobre todo entre los colectivos con más dificultades de acceso a la financiación.





3. Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente

La adecuación de los productos financieros a las necesidades reales de los clientes es uno de los objetivos prioritarios de MicroBank. La red comercial de CaixaBank y las entidades colaboradoras trasladan a MicroBank las necesidades que han percibido en los clientes.

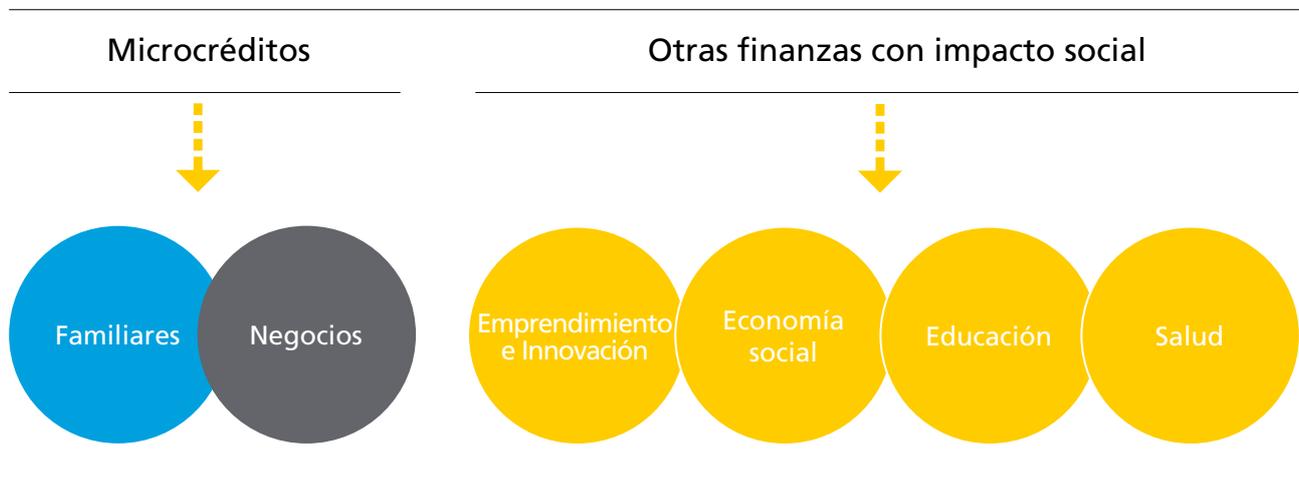
El proceso de lanzamiento de un nuevo producto implica, por un lado, su desarrollo por parte del equipo de MicroBank y, por otro, su aprobación por parte del Comité de Producto de

CaixaBank, que analiza las características y los riesgos asociados, así como su adecuación al público al que va dirigido.

En 2018 se lanzaron dos nuevos productos, el Préstamo EaSI Empresa Social y el Préstamo para estudios de posgrado, ofrecidos gracias al acuerdo con la Fundación Bancaria "la Caixa". Además, se inició la fase de desarrollo de otros dos nuevos productos.



Principal oferta de financiación



La adecuación de los productos financieros a las necesidades reales de los clientes es uno de los objetivos prioritarios de MicroBank.

Microcréditos

Préstamos de hasta 25.000 euros, sin garantía real y dirigidos a personas que, por sus condiciones económicas y sociales, pueden tener dificultades de acceso a la financiación bancaria tradicional. Su finalidad es fomentar la actividad productiva, la creación de empleo y el desarrollo personal y familiar.

Microcrédito Negocios

Dirigido a:

Emprendedores y microempresas con menos de 10 empleados y con una facturación anual inferior a dos millones de euros que necesiten financiación para iniciar, consolidar o ampliar el negocio, o para atender necesidades de capital circulante.

Características principales:

- Es un préstamo con garantía personal a tipo fijo.
- Se concede en base a la confianza en el solicitante y en el proyecto empresarial, y sin garantía real.
- Periodo máximo de devolución: 6 años, con una carencia opcional de 6 meses.

Esta financiación se hace posible gracias a la garantía que ha sido provista por el programa europeo de Competitividad de las Empresas y las Pymes (COSME) y el Fondo Europeo para Inversiones Estratégicas (FEIE) y establecida bajo el Plan de Inversiones para Europa. Los objetivos del FEIE son ayudar a la financiación de apoyo, ejecutar inversiones productivas en la Unión Europea y asegurar un incremento en el acceso a la financiación.



Microcrédito Negocio en 2018

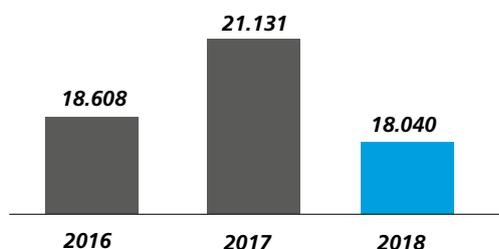
18.040

operaciones
por un importe total de

239.529.107€

Total de microcréditos Negocios

Nº de operaciones



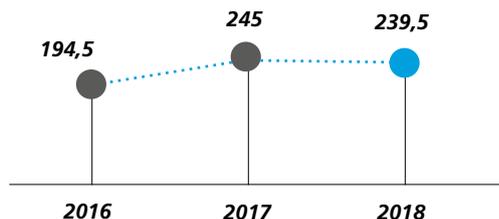
Importe medio:

13.278€

Impacto esperado:

- GENERACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO (DIRECTOS, INDIRECTOS E INDUCIDOS)
- MEJORA DE LA SITUACIÓN LABORAL Y ECONÓMICA DE LOS EMPRENDEDORES

Millones de euros



Microcrédito Negocios - Convenio con entidades

Dentro de la línea Microcrédito Negocios se han desarrollado productos específicos para cubrir necesidades concretas, entre los que destaca el Microcrédito Negocios - Convenio con entidades.

Dirigido a:

Emprendedores que pueden tener dificultades para acceder al sistema crediticio tradicional y que, previamente a la concesión del microcrédito, cuentan con el asesoramiento de alguna de las 598 entidades colaboradoras de MicroBank.

Características principales:

- Sin aportación de avales, salvo si el solicitante es persona jurídica, en cuyo caso se requerirá el aval de los socios.
- Precisa la presentación de un plan de empresa y del informe de viabilidad de la entidad colaboradora que ha asesorado al cliente.
- Sin comisiones de apertura, estudio o por amortización anticipada.
- Tipo de interés fijo bonificado.

incorpora
de "la Caixa"

Programa "Incorpora" de autoempleo

En el marco de la tipología Microcrédito Negocios - Convenio con entidades cabe destacar, por su especial relevancia e impacto social, la colaboración con el programa "Incorpora" de la Obra Social "la Caixa", que durante el año 2018 facilitó el acceso a la concesión de crédito por valor de 6,7 millones de euros, con cerca de 400 préstamos formalizados para promover la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión social mediante el autoempleo.



Microcrédito Familiar

Dirigido a:

Dirigido a personas con ingresos limitados para financiar proyectos vinculados al desarrollo personal y familiar, así como necesidades derivadas de situaciones imprevistas.

Características principales:

- Préstamo personal a tipo fijo.
- Se concede sin garantía real.
- Periodo máximo de devolución: 6 años, con una carencia de hasta 12 meses.

Durante 2018, se redujo el perímetro del público objetivo del Microcrédito Familiar. Hasta julio de este año se aceptaban operaciones de solicitantes con una renta anual máxima de hasta 18.000 euros por cada titular del préstamo (hasta un límite total de 36.000 euros en el caso de que intervinieran dos o más titulares). A partir de aquella fecha, se disminuyó a un máximo de 17.200 euros/año* el nivel de ingresos conjuntos de todos los solicitantes.

Con ello, el banco pretende mantener el foco de su actividad en aquellos colectivos que, incluso, en este nuevo entorno de recuperación económica, pueden encontrar dificultades de acceso al crédito, asumiendo el impacto que decisiones de este tipo tienen en el crecimiento, el perfil de riesgo de la cartera y la generación de resultados.

*Nota: Para determinar el nivel de renta se han tenido en cuenta el umbral de pobreza del Instituto Nacional de Estadística (INE) para una familia con dos hijos y el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).



Microcrédito Familiar en 2018

98.749

operaciones
por un importe total de

533,3 M€

Importe medio:

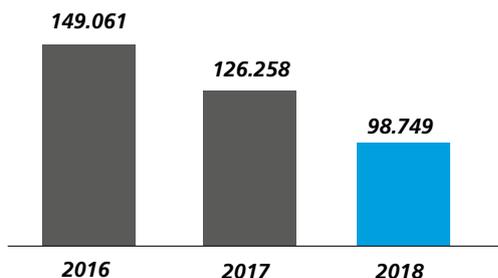
5.400 €

Impacto esperado:

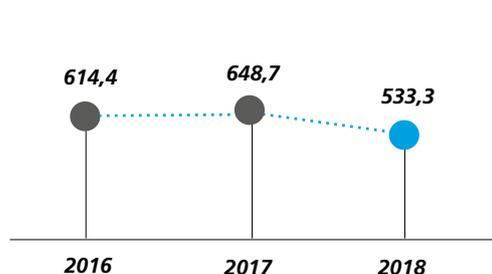
- INCLUSIÓN FINANCIERA/CREDITICIA
- REDUCCIÓN DEL IMPACTO DE SITUACIONES IMPREVISTAS
- PEDAGOGÍA FINANCIERA

Total de microcréditos familiares

Nº de operaciones



Millones de euros



Microcrédito Confianza

Dentro de la línea Microcrédito Familiar, se han desarrollado productos específicos para cubrir necesidades concretas, entre los que destaca el Microcrédito Confianza.

Dirigido a:

Personas en situación de exclusión social que participan en el Proyecto Confianza.

Características principales:

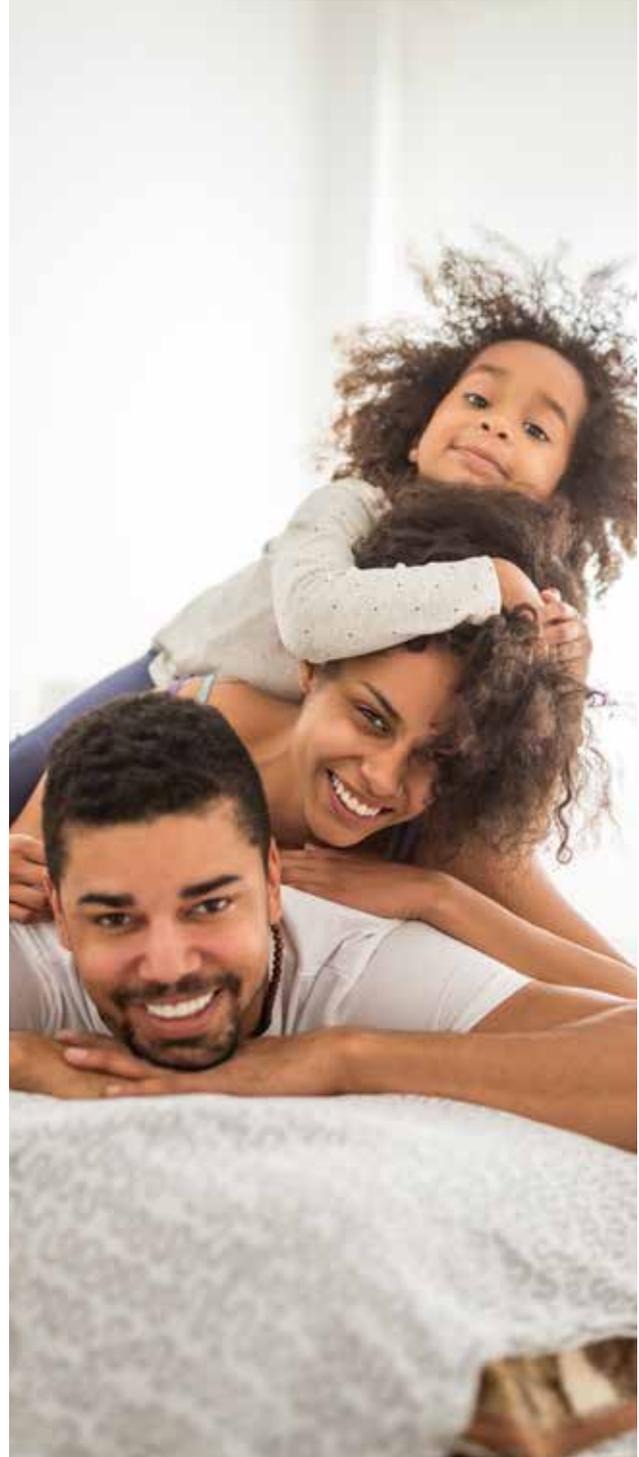
- Importe máximo: 2.000 euros.
- Periodo máximo de devolución: 2 años.



Proyecto Confianza

MicroBank firmó en 2016 un convenio de colaboración con la Asociación Proyecto Confianza con el fin de contribuir a la inclusión social y financiera de personas en situación de vulnerabilidad.

En el ejercicio 2018 se concedieron casi 200 préstamos por un importe conjunto de unos 447.000 euros, dirigidos a personas en situación de vulnerabilidad extrema que previamente habían recibido apoyo a través de dinámicas de grupo destinadas a fomentar la autoestima y la dignidad de sus miembros.



Otras finanzas con impacto social

Productos y servicios que contribuyen a generar impacto social positivo y medible en la sociedad, dirigidos a sectores relacionados con el emprendimiento y la innovación, la economía social, la educación y la salud. Su finalidad es contribuir a maximizar el impacto social en estos sectores.

Dentro de esta línea se han desarrollado productos específicos para cubrir necesidades concretas en diferentes ámbitos.

INNOVACIÓN

Préstamo Innovación

Dirigido a:

Emprendedores y microempresas.

Características principales:

- **Importe:** hasta 50.000 euros.
- **Finalidad:** inicio o ampliación de proyectos empresariales de carácter innovador.
- **Periodo máximo de devolución:** 7 años, con carencia de 24 meses.
- Precisa la presentación de un plan de empresa y del informe de viabilidad del proyecto empresarial emitido por una entidad colaboradora.



Préstamo Innovación en 2018

117

operaciones
por un importe total de

4.973.770€

Importe medio:

42.511€



ECONOMÍA SOCIAL

Préstamo EaSI Empresa Social

Dirigido a:

Entidades y empresas sociales cuyo objetivo es generar un impacto social positivo y medible a través de una actividad empresarial económica y medioambientalmente sostenible.

Características principales:

- **Importe:** hasta 150.000 euros con carácter general, aunque pueden llegar a financiarse operaciones por un valor máximo de 500.000 euros.
- **Finalidad:** financiación de inversiones de empresas sociales. Se consideran empresas sociales aquellas que están especializadas en la inserción laboral, así como las que desarrollan su actividad en sectores como la promoción de la autonomía personal y la atención a la discapacidad y a la dependencia; la lucha contra la pobreza y la exclusión social; la interculturalidad y la cohesión social; los proyectos de acción social, y las iniciativas culturales de impacto social.
- **Periodo máximo de devolución:** hasta 10 años, con carencia opcional de capital de hasta 12 meses.



Préstamo EaSI Empresa social en 2018*

*El producto se lanzó en el mes de octubre.

10

*operaciones
por un importe total de*

1.092.243 €

Importe medio:

109.224 €





EDUCACIÓN

Préstamo Máster Erasmus +

Dirigido a:

Estudiantes residentes en España que quieren cursar un máster en otro país de la Unión Europea o asociado, y a estudiantes residentes en otro país de la Unión Europea o asociado que quieren cursar un máster en España.

Características principales:

- **Importe:** hasta 12.000 euros para programas de máster de duración inferior a un año y 18.000 euros para programas de máster de más de un año de duración.
- **Finalidad:** coste de inscripción y gastos vinculados a la estancia en el país (viaje, manutención, etc.).
- **Periodo de devolución:** 6 años en el caso de programas de máster de más de un año, con posibilidad de solicitar en cualquier momento un periodo de carencia total adicional de un año. No se empieza a pagar hasta un año después de terminar los estudios.



Préstamo Máster Erasmus + en 2018

65

operaciones
por un importe total de

778.886 €

Importe medio:

11.983 €

EDUCACIÓN

Préstamos para estudios de posgrado en universidades europeas - Fundación Bancaria "la Caixa"

Dirigido a:

Candidatos al Programa de Becas de "la Caixa" que no hayan podido acceder a una de ellas.

Características principales:

- **Importe:** hasta 150.000 euros.
- **Finalidad:** matrícula de los estudios y gastos de manutención correspondientes.
- **Periodo de devolución:** hasta 10 años.
- La Fundación Bancaria "la Caixa" bonificará al estudiante los intereses del préstamo recibido durante el periodo de carencia, que va desde la formalización de la operación hasta un año después de finalizar los estudios financiados y con un máximo de 42 mensualidades.

Un primer grupo de 10 alumnos se ha beneficiado de este acuerdo y se espera que progresivamente vaya aumentando el número de estudiantes beneficiados.

SALUD

Préstamos Salud Joven

Dirigido a:

Adolescentes que requieren asistencia temporal en centros educativos especializados (centros de educación especial, escuelas terapéuticas y educativas).

Características principales:

- **Importe:** hasta 25.000 euros.
- **Finalidad:** gastos derivados del tratamiento.
- **Periodo de devolución:** hasta 6 años.

Cuentas

Como parte del compromiso por la inclusión financiera, MicroBank pone a disposición de sus clientes las siguientes cuentas adaptadas a sus necesidades.

Cuenta Básica MicroBank

- ✓ Destinada a personas con ingresos inferiores al salario mínimo interprofesional.
- ✓ Sin comisiones y con servicios básicos gratuitos.

Libreta MicroBank

- ✓ Dirigida a titulares de microcréditos que no cumplen los requisitos para tener una libreta básica, a entidades sin ánimo de lucro y a personas que quieran abrir un depósito en MicroBank.

Cuenta Verde

- ✓ Cuenta comprometida con el medio ambiente que ofrece ventajas financieras.
- ✓ Si se cumplen los requisitos, permite al cliente colaborar en el programa de reforestación de WWF (Fondo Mundial para la Naturaleza) y con otras entidades de ámbito medioambiental mediante distintos convenios.



Impacto de las cuentas

276 cuentas verdes de MicroBank que colaboran con el WWF en la conservación del medio ambiente y el desarrollo sostenible

10.000 € destinados al programa de reforestación del WWF

Servicios

Tarjeta Visa Electron MicroBank

- ✓ Tarjeta de débito dirigida a clientes de MicroBank.
- ✓ Con disponibilidad de efectivo en la red de cajeros de CaixaBank.
- ✓ Con posibilidad de pago contra la cuenta o libreta del cliente.

CaixaBankNow

- ✓ Servicio de banca electrónica *on-line* de CaixaBank disponible las 24 horas del día durante todo el año.
- ✓ Permite realizar operaciones bancarias a clientes de productos MicroBank.
- ✓ Accesible desde cualquier canal.
- ✓ Dispone del sistema antifraude CaixaProtect® para evitar problemas no deseados y realizar las compras de manera más segura.

Productos de inversión

MicroBank apuesta por las inversiones social y ecológicamente responsables y por ello promueve la comercialización, por parte de CaixaBank, de dos fondos de inversión socialmente responsables: MicroBank Fondo Ético y MicroBank Fondo Ecológico.



MicroBank Fondo Ético

- ✓ Fondo mixto, ético y solidario que integra la búsqueda de rentabilidad con criterios vinculados a la responsabilidad social.
- ✓ Se caracteriza por combinar los criterios financieros tradicionales de inversión con criterios socialmente responsables.
- ✓ Tiene un componente solidario, ya que MicroBank Fondo Ético FI cede el 25% de la comisión de gestión a organizaciones no lucrativas, mientras que la Fundación "la Caixa" aporta un importe equivalente para un proyecto de cooperación internacional.

63,8 M€

de volumen

MicroBank Fondo Ecológico

- ✓ Fondo de renta variable internacional que invierte en una selección de los fondos ecológicamente responsables de sectores como las energías renovables, la alimentación ecológica, el reciclaje o el tratamiento de aguas, entre otros.
- ✓ Se trata del primer fondo español que integró la búsqueda de rentabilidad y respeto por el medio ambiente.
- ✓ Está gestionado por CaixaBank Asset Management, la gestora de fondos de CaixaBank y tercera gestora de fondos en España, que cuenta con un gran equipo de profesionales dedicados, además, a buscar las mejores opciones de rentabilidad en cada momento.

13,7 M€

de volumen



El Monte de Piedad en 2018

Monte de Piedad

Por encargo de CaixaBank, MicroBank ejerce desde 2010 la gerencia del Monte de Piedad de "la Caixa" con el objetivo de incrementar el impacto de su actividad y potenciar la calidad del servicio ofrecido a sus clientes.

El Monte de Piedad concede préstamos sobre joyas de uso particular a personas que, por su situación laboral, financiera o familiar, pueden encontrar dificultades de acceso al crédito. Para obtener el préstamo, hay que acudir a una de las cuatro oficinas del Monte de Piedad, Barcelona, Madrid, Sevilla y Tenerife, donde se tasarán las joyas al momento y se calculará la cantidad máxima del préstamo, suma que será abonada en el acto.

Las joyas se podrán recuperar en cualquier momento o, llegado el vencimiento (un año), previa cancelación del préstamo. También se pueden solicitar renovaciones sucesivas de año en año. Casi el 94% de las garantías son recuperadas, o el préstamo es renovado.

Las garantías que no se recuperan o renuevan se ofrecen en subasta previa comunicación al cliente. Es importante mencionar que la actividad de subastas del Monte de Piedad no tiene ánimo de lucro. El sobrante de la subasta se devuelve al cliente una vez liquidado el préstamo. Durante 2018 se celebraron un total de 19 subastas *on-line*.

Puesta en marcha de nuevos servicios

Con el fin de mejorar la aportación de valor a los clientes del Monte de Piedad, durante 2018 se pusieron en marcha **nuevos servicios**, tasación, custodia y venta de joyas, que han permitido aprovechar mejor la capacidad ya existente de los cuatro centros, contribuyendo a diversificar la oferta y, a su vez, la sostenibilidad de la actividad.

16.613

préstamos concedidos

36.514

préstamos en vigor

1.040€

importe medio de los préstamos

2.304

nuevos clientes

Impacto esperado:

- INCLUSIÓN FINANCIERA
- COBERTURA DE UNA NECESIDAD DE FINANCIACIÓN PUNTUAL O RECURRENTE

Cientes

A finales de 2018 MicroBank contaba con un total de 383.049 clientes.

Servicio de atención al cliente

MicroBank asume el compromiso de facilitar a sus clientes información precisa, veraz y comprensible de sus operaciones, comisiones y procedimientos para canalizar reclamaciones y resolver incidencias.

La entidad está adherida al Reglamento para la Defensa del Cliente de CaixaBank.



RECLAMACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EL BANCO DE ESPAÑA EN 2018

41 *reclamaciones recibidas*

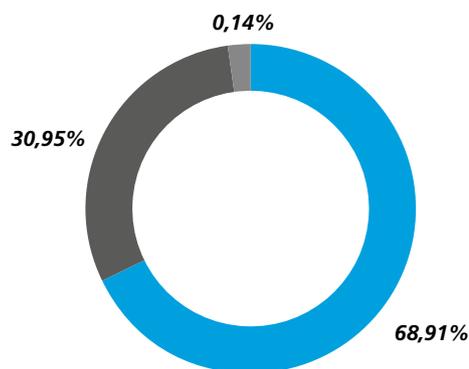
- 19 RESUELTAS A FAVOR DEL CLIENTE
- 16 RESUELTAS A FAVOR DE LA ENTIDAD
- 5 INADMITIDAS
- 1 PENDIENTE DE RESOLUCIÓN

Satisfacción del cliente

La excelencia constituye uno de los valores fundamentales de MicroBank. Por este motivo, la satisfacción de los clientes se sitúa en el centro de la actuación profesional.

MicroBank realiza encuestas de satisfacción semestrales tanto a familias como a emprendedores.

Tipología de clientes de MicroBank



- **Familias**
- **Emprendedores y microempresas**
- **Empresas sociales***

*Los productos de MicroBank dirigidos a empresas sociales se introdujeron en octubre de 2018.





Perfil del emprendedor

EDAD MEDIA DEL SOLICITANTE

41 años

GÉNERO

63% | **37%**
hombres | mujeres

ESTUDIOS

72%
sin estudios superiores

SECTOR ECONÓMICO

51% de los negocios impulsados se engloban en el sector de servicios profesionales



★★★★★
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
Emprendedor

CLIENTES SATISFECHOS O MUY SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS DE MICROBANK

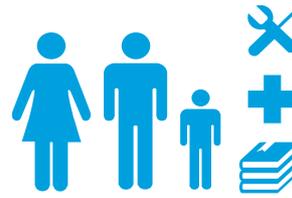
92,2%

VALORACIÓN MEDIA

8,78

ASPECTOS MÁS VALORADOS DEL SERVICIO

- 1º TRATO Y ATENCIÓN DEL PERSONAL
- 2º TIEMPO DE GESTIÓN



Perfil de las familias

EDAD MEDIA DEL SOLICITANTE

46 años

GÉNERO

50% | **50%**
hombres | mujeres

ORIGEN

70%
nacionalidad española

ESTUDIOS

88%
sin estudios superiores

DESTINO DEL MICROCRÉDITO

53% dirigidos a necesidades familiares, salud, educación, cultura y transporte necesario

42% destinados a los gastos básicos del hogar*

* Incluye pagos de facturas diversas, reformas o reparaciones y compra de mobiliario o electrodomésticos.



★★★★★
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
Familias

CLIENTES SATISFECHOS O MUY SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS DE MICROBANK

94,6%

VALORACIÓN MEDIA

9,01

ASPECTOS MÁS VALORADOS DEL SERVICIO

- 1º TRATO Y ATENCIÓN DEL PERSONAL
- 2º FACILIDAD DE LOS TRÁMITES



4. MicroBank, claves estratégicas

Nuevos retos de futuro contemplados en el Plan Estratégico 2019-2021

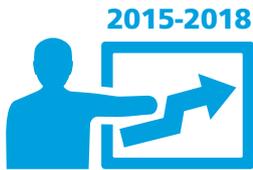
Plan Estratégico 2015-2018

La estrategia para el periodo 2015-2018 se asentaba sobre el propósito de mantener a MicroBank en un rol complementario al de los bancos tradicionales, así como de dar la mejor respuesta posible al mandato de su Consejo de Administración y

de su socio, CaixaBank, de ocupar una posición de referencia en el ámbito de las microfinanzas. En el marco del plan estratégico para ese periodo se plantearon seis objetivos para impulsar el crecimiento y la sostenibilidad de la entidad.

En 2018, se hizo balance de los logros obtenidos durante la vigencia del anterior plan y también de los retos para el futuro.

Durante los últimos años, MicroBank ha obtenido los mejores resultados de su historia. Se abre ahora un nuevo periodo en el que, aprovechando esta coyuntura favorable, la estrategia del banco se centra en potenciar su perfil social y en seguir diferenciando su actividad de la del resto de los bancos.



Líneas estratégicas	Logros	Retos
<p>1 <i>Propuesta de valor diferenciada</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollo de nuevos productos como el Préstamo EaSI o el Préstamo estudios ✓ Ajuste de las condiciones aplicadas para diferenciarse de otros productos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollar nuevos productos y servicios capaces de generar un impacto social positivo
<p>2 <i>Fomento de la función social</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Potenciación de la línea de microcréditos a través de entidades colaboradoras +179% en 2018 <i>versus</i> 2015 ✓ Puesta en marcha de 258 talleres de educación financiera 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Continuar aportando valor entre los colectivos que, aún hoy, pueden seguir encontrando mayores dificultades de acceso al crédito
<p>3 <i>Comunicación del "banco social"</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Publicación de estudios de impacto anuales desde 2014 ✓ Comunicación a través de testimoniales reales 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Medir y poner en valor el impacto social de la actividad que se lleva a cabo
<p>4 <i>Gestión proactiva del riesgo</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implantación de herramientas anticipatorias ✓ Mejora de la monitorización del nivel de riesgo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejorar la calidad de gestión del negocio en función de la información sobre riesgos operacionales
<p>5 <i>Desarrollo e innovación</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estudio <i>Benchmark</i> para detectar las prácticas más novedosas del sector ✓ Estimación del SROI (retorno social de la inversión) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollo de nuevos productos y servicios. Digitalización
<p>6 <i>Elevados estándares de control interno</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adopción de las mejores prácticas en control ✓ Formación y sensibilización del equipo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fortalecer la capacidad organizativa y de gestión, adaptándola a los requerimientos de cumplimiento normativo

Plan Estratégico 2019-2021

El nuevo Plan Estratégico 2019-2021 tiene como objetivo contribuir al progreso y al bienestar de la sociedad, facilitando financiación a aquellos colectivos y proyectos donde se genere un impacto social favorable. Al igual que el anterior, el plan se estructura en seis líneas estratégicas.

Dentro de los proyectos que se llevarán a cabo con el nuevo plan estratégico, cabe destacar el desarrollo de un **sistema de medición de impacto social** basado en la teoría del cambio que permitirá desarrollar y alcanzar los objetivos propuestos.





Líneas estratégicas



- ✓ Transición del liderazgo en Microcréditos al liderazgo en Banca con Impacto Social

1

Desarrollo y validación de la propuesta de valor ampliada

2

Reposicionamiento del banco frente a sus grupos de interés



- ✓ Fortalecimiento de nuestra capacidad organizativa y de gestión

3

Integración/coordinación organizativa con CaixaBank

4

Mejora de la calidad y el acceso a la información de gestión

5

Adecuación de las funciones de riesgos a los nuevos requerimientos



- ✓ Mantenimiento del foco en la actividad tradicional

6

Optimización de la actividad en Microfinanzas



5. Gobierno corporativo

Consejo de Administración

El Consejo de Administración de MicroBank está dotado de amplias competencias, sin más limitaciones que las correspondientes a las funciones atribuidas por la ley o por los estatutos de la entidad.

MicroBank está regido, administrado y representado por su Consejo de Administración, de acuerdo con las directrices emanadas de su accionista único, CaixaBank. El Consejo aprueba el plan estratégico del banco, que se somete a la consideración del accionista, y realiza el seguimiento exhaustivo de su actividad, controlando la evolución patrimonial y financiera, los resultados y los riesgos inherentes a su operativa.

Para MicroBank, el buen gobierno y la transparencia son esenciales a la hora de salvaguardar los intereses y de contar con la confianza de todos los grupos de interés. De forma coherente con el Plan Estratégico 2015-2018 de CaixaBank, MicroBank mantiene entre sus prioridades el objetivo de llegar a ser una referencia en buen gobierno corporativo.

En este sentido, MicroBank dispone del Comité de Auditoría y Riesgos y del Comité de Nombramientos y Retribuciones, que dependen del Consejo de Administración.



Consejo de Administración

Presidente



Antonio Vila Bertrán

Ejecutivo
22/10/2014*

Consejeros



Raphaël Alomar

Independiente
09/11/2011**



Christian Eugène de Noose

Independiente
19/04/2012***



Juan Carlos Gallego González

Dominical
28/06/2018



Richard Fowler Pelly

Independiente
30/03/2015



Carles Alfred Gasòliba Böhm

Independiente
30/03/2015



Ana Rocío Sáenz de Miera Cárdenas

Independiente
28/06/2018

Secretaria



Montserrat Pérez Simeón

21/06/2018

* El nombramiento de Antonio Vila Bertrán como Presidente del Consejo de Administración se efectúa con efectos 1/11/2014.

** Renovación de cargo 18/01/2018.

*** Renovación de cargo 5/04/2018.

Comité de Auditoría y Riesgos

Presidente

Richard Fowler Pelly

Independiente 31/03/2016*

Vocales

Raphaël Alomar

Independiente 31/03/2016**

Carles Alfred Gasòliba Böhm

Independiente 31/03/2016**

Comité de Nombramientos y Retribuciones

Presidente

Carles Alfred Gasòliba Böhm

Independiente 01/07/2017*

Vocales

Christian Eugène de Noose

Independiente 31/03/2016**

Richard Fowler Pelly

Independiente 15/12/2017

* Nombrado Presidente del Comité el 21 de junio de 2018. Reelegido con efectos a 16 de marzo de 2018.

** Reelegido con efectos a 16 de marzo de 2018.

* Nombrado Presidente del Comité el 21 de junio de 2018.

** Reelegido con efectos a 5 de abril de 2018.

Equipo de Dirección

El equipo de Dirección está orientado a la consecución de los objetivos establecidos por el Consejo de Administración, con la finalidad de asegurar la sostenibilidad de MicroBank en el largo plazo.

Equipo de Dirección

Presidente

Antonio Vila Bertrán

Director General

Alberto López Martínez

Directores de Área

Montserrat Badia Campos

Susana Fons Lete

Francesc Xavier Gómez Naches

Hugo Martínez Pérez

Ángel Soto Martín

Roman Weissmann Bermann

Ética, transparencia y responsabilidad

En MicroBank, todos los miembros de su equipo humano tienen la obligación de desarrollar su conducta en la buena fe, la integridad y el sentido común.

El Código Ético y Principios de Actuación de Microbank y la Política de actuación en materia de anticorrupción recogen los valores, principios y normas que deben respetarse, tanto en las relaciones profesionales internas dentro de la entidad como en las externas con los clientes, los accionistas, los proveedores y la comunidad en general, en todos los ámbitos en los que está presente.

Código Ético y Principios de Actuación de MicroBank

- ✓ Pone de manifiesto los valores y los principios éticos que rigen la actividad de todos los empleados, directivos y miembros de su órgano de administración.
- ✓ Establece que la política comercial de la entidad se centra en la financiación de proyectos dirigidos a impulsar la actividad productiva y la creación de empleo, así como de proyectos destinados a fomentar el desarrollo personal y familiar y a promover la inclusión financiera.
- ✓ MicroBank es miembro de la asociación para la **Autorregulación de la Comunicación Comercial** (Autocontrol), se compromete a elaborar comunicaciones comerciales de forma responsable y respetar los derechos de los consumidores.

Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas

- ✓ MicroBank está adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas desde hace nueve años.
- ✓ Se trata de una iniciativa internacional que tiene el propósito de conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social mediante la implantación de 10 principios relativos a derechos humanos, laborales y medioambientales, y la lucha contra la corrupción.
- ✓ La entidad incluye una cláusula contractual de aceptación obligatoria para sus proveedores en la que declaran conocer y respetar los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.



Política anticorrupción

- ✓ Como firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, MicroBank se compromete a trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno (principio número 10 del Pacto).
- ✓ La entidad se adhirió durante 2017 a la política anticorrupción de CaixaBank, que indica las actuaciones prohibidas, tanto si se llevan a cabo de forma directa como si se realizan indirectamente a través de una persona interpuesta.

Políticas corporativas en materia de cumplimiento

- ✓ A lo largo de 2018, MicroBank se adscribió a las actualizaciones y revisiones de las distintas políticas corporativas en materia de cumplimiento aprobadas por CaixaBank, entre las que destacan la Política de Gobierno Interno, la Política General de Conflictos de Interés, la Política de Prevención Penal o la Política de Gobierno de Producto.
- ✓ La supervisión del cumplimiento de las políticas es responsabilidad del área de Cumplimiento Normativo de CaixaBank y se efectúa a nivel de MicroBank por el Área

de Control. Para ello, se realizan actuaciones de control recurrentes de los procedimientos llevados a cabo en MicroBank y se imparte periódicamente formación obligatoria a todos los empleados sobre el Código Ético y las diferentes políticas.

Política medioambiental

- ✓ Establece el compromiso de MicroBank con la conservación del medio ambiente, respetando la legalidad vigente en esta materia y adoptando procedimientos para reducir el impacto medioambiental en sus actividades.
- ✓ Fomenta la financiación de proyectos que contribuyan a la mejora de la eficiencia energética y a la consecución de una mejor sostenibilidad ambiental a largo plazo.

Compromiso con la responsabilidad social corporativa

- Plasmado durante 2018 en la adscripción de MicroBank a la Política de Responsabilidad Social Corporativa y a la Política de Derechos Humanos del Grupo CaixaBank.

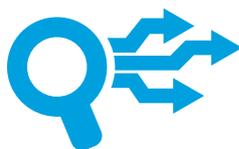


BUZÓN DE DENUNCIAS Y CONSULTAS

MICROBANK DISPONE DE UN BUZÓN DE DENUNCIAS Y CONSULTAS, ACCESIBLE PARA TODOS LOS EMPLEADOS Y DIRECTIVOS DE LA ENTIDAD. HASTA EL MOMENTO NO SE HA RECIBIDO NINGUNA COMUNICACIÓN A TRAVÉS DEL CANAL DE DENUNCIAS.

Gestión del riesgo

De acuerdo con los estándares y las mejores prácticas del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, la política de gestión del riesgo de MicroBank se basa en un conjunto de herramientas y técnicas de cuantificación para la medición, el seguimiento y la gestión del riesgo.



Clasificación de los riesgos derivados de la actividad de MicroBank

Riesgos asociados a la actividad financiera

RIESGO DE CRÉDITO

RIESGO DE LIQUIDEZ

RIESGO DE TIPOS DE INTERÉS

Riesgos asociados a la continuidad de la actividad

RIESGO OPERACIONAL

RIESGO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

RIESGO REPUTACIONAL

De acuerdo con las directrices del Grupo CaixaBank, MicroBank dispone de un modelo de control interno estructurado en tres líneas de defensa. En este sentido, en la entidad se desarrolla una función de gestión de riesgos, una función de cumplimiento normativo y una función de auditoría interna. Asimismo, cuenta con un Área de Gestión de Riesgos y un Área de Control que actúan, respectivamente, como interlocutoras de las direcciones de Riesgos y de Cumplimiento Normativo de CaixaBank.

En particular, el Área de Gestión de Riesgos de MicroBank lleva a cabo un control exhaustivo tanto de la calidad en la admisión de las operaciones como de la evolución de la calidad del riesgo de los microcréditos concedidos y del nivel de morosidad posterior. De este modo, la Dirección de MicroBank dispone de una visión integral de la situación de cada cliente,

así como de información agregada a nivel de las líneas de producción y de las unidades de gestión.

Por su parte, el Área de Control asegura la coordinación entre MicroBank y su socio y agente, CaixaBank, en todas aquellas actuaciones relativas a los aspectos normativos que afectan a la entidad.

MicroBank concede el 100% de sus microcréditos basándose en la garantía personal de los solicitantes, sin pedir ni aceptar ningún tipo de garantía real. Dado que la entidad trata con clientes con poco o ningún historial crediticio, las herramientas tradicionales de análisis del riesgo necesitan ser complementadas con otro tipo de técnicas que permitan realizar un análisis detallado de la viabilidad de cada proyecto propuesto. Este enfoque permite a MicroBank cumplir con su objeto social de fomentar la inclusión crediticia.



Ratios de gestión

	2016	2017	2018
<i>Ratio de morosidad</i>	2,69%	3,68%	4,11%
<i>Porcentaje acumulado de fallidos sobre capital concedido vencido</i>	4,29%	4,27%	4,78%
<i>Cobertura de activos dudosos</i>	238,40%	185,72%	142,34%



6. Impacto social de la actividad

La propia actividad desarrollada por MicroBank, principalmente la concesión de microcréditos, conlleva un impacto positivo en la sociedad. Para evaluarla, desde hace nueve años se realiza un análisis del impacto de los microcréditos.

Adicionalmente, con motivo de los 10 años de MicroBank, se hizo un estudio específico para poner en valor los resultados conseguidos durante este periodo.

En 2018, **KPMG Asesores S.L.** asesoró a MicroBank en los cálculos y amplió el alcance de este estudio, que por primera vez incluyó el impacto indirecto de acuerdo con la siguiente metodología.





Metodología de medición del impacto



Las bases y las fuentes utilizadas en los cálculos se encuentran descritas y citadas en el anexo III.

Impacto del microcrédito Negocios

La concesión de microcréditos dirigidos a la creación o la ampliación de proyectos de negocio tiene un impacto directo en la mejora de la situación laboral y económica de las personas y las empresas que los solicitan y, al mismo tiempo, contribuye a la creación de puestos de trabajo.

Para evaluar el impacto de estos productos financieros en la sociedad, en 2018 se realizó, por noveno año consecutivo, un estudio sobre las características de los negocios abiertos o ampliados, su funcionamiento y su repercusión en la creación de empleo. El estudio incorporó dos novedades con respecto a ediciones anteriores:

- Se diferenció entre emprendedores y microempresas para conseguir un mayor detalle del impacto de los productos por tipo de cliente.
- Se estimó por primera vez el impacto indirecto e inducido de la actividad de los negocios apoyados por MicroBank.

Contribución al desarrollo económico y a la creación de empleo

El microcrédito es un instrumento clave para el fomento del emprendimiento y para la creación de microempresas.



Contribución al desarrollo económico y a la creación de empleo

En 2018 se otorgaron

18.040

microcréditos Negocios destinados a:

71%

emprendedores

29%

microempresas

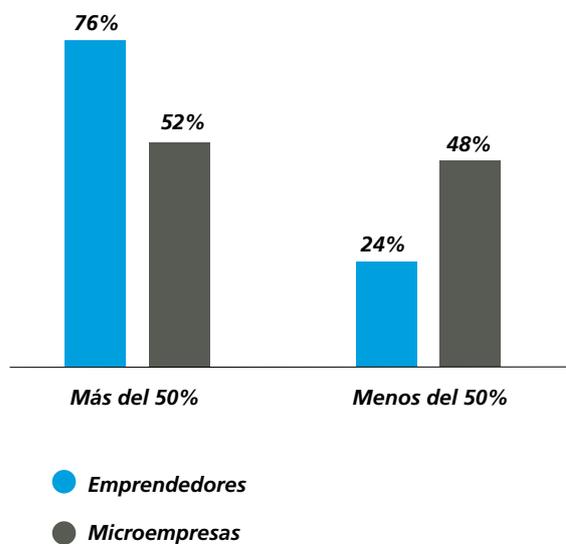
El **52%** de los microcréditos concedidos en 2018 se destinaron a poner en marcha nuevos negocios, frente al

40%

 del año anterior.

En 2018, el microcrédito Negocios representó más del 50% de la inversión inicial para el 75% de los emprendedores. En el caso de las microempresas, este porcentaje se redujo al 52%. Estos datos ponen de manifiesto la importancia clave que tiene el microcrédito para la creación o el impulso de estas iniciativas.

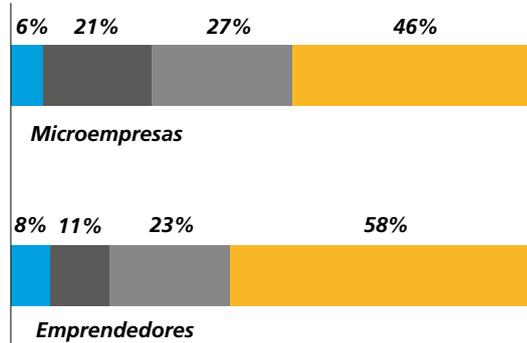
¿Qué porcentaje representa el microcrédito sobre el total de la inversión/ampliación?



La gran importancia del microcrédito para estos negocios se refleja en que el 46% de las microempresas encuestadas afirmó que no podrían haber abierto o ampliado su negocio sin contar con dicho microcrédito. Otro 33% afirmó que podrían haberlo abierto pero con muchas dificultades o con un tamaño más pequeño.

Este mismo hecho se constató entre los emprendedores que pusieron en marcha nuevas iniciativas o que ampliaron su negocio: un 58% de los mismos afirmó que no podrían haber abierto su negocio sin la concesión del microcrédito, y un 31%, que podría haberlo hecho pero con muchas dificultades o con un tamaño más pequeño.

¿Cree que sin la concesión del microcrédito podría haber abierto/ampliado su negocio?



- *Sí, aunque más pequeño (si es apertura)/ Sí, aunque en menor medida (si es ampliación)*
- *Sí, aunque más tarde*
- *Sí, pero con muchas dificultades*
- *No creo*

El 52% de los microcréditos concedidos en 2018 se destinaron a poner en marcha nuevos negocios, frente al 40% del año anterior. Este hecho pone de manifiesto el giro social del banco, mostrando de nuevo su rol complementario al del resto de bancos, ya que facilita el acceso al crédito a aquellos colectivos y proyectos que encuentran más dificultades para finalidades como la puesta en marcha de nuevos negocios.

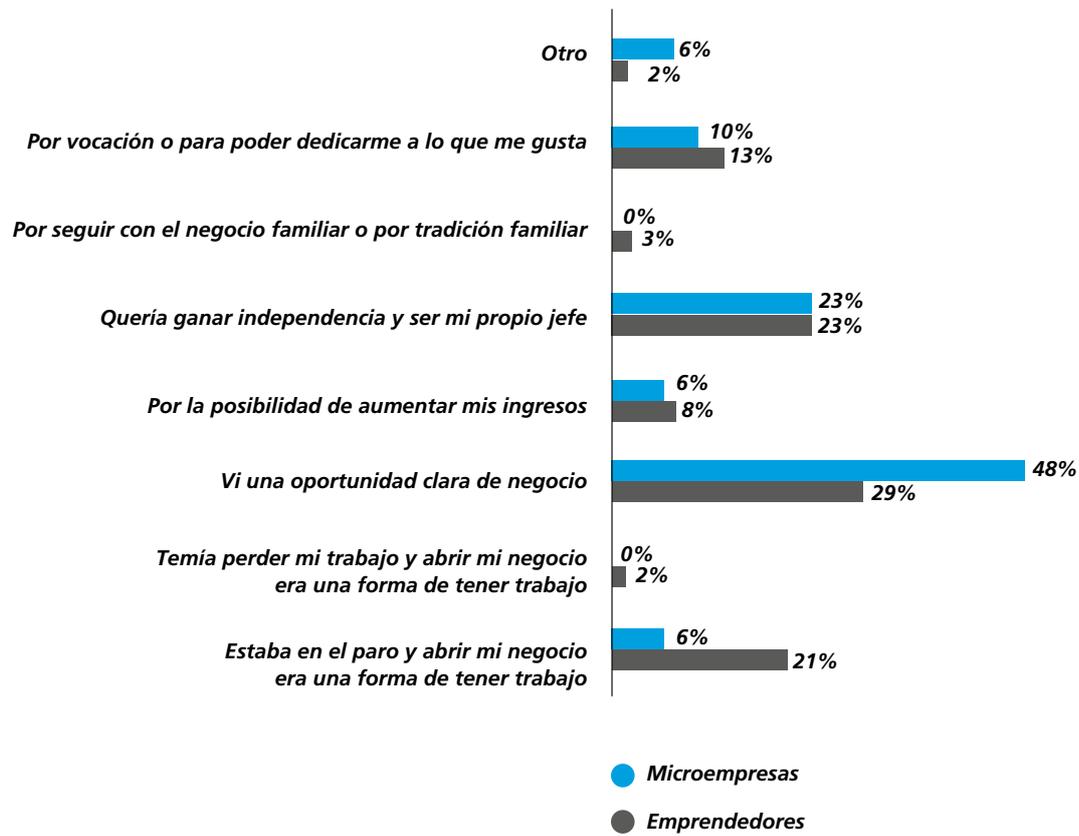
Las razones que señalaron los encuestados para abrir su negocio variaron entre emprendedores y microempresas. En el caso de las microempresas, cerca de la mitad señalaron que vieron una oportunidad clara de negocio, mientras que este porcentaje disminuyó al 29% en el caso de los emprendedores. La segunda causa para ambos fue la necesidad de ganar independencia y convertirse en su propio jefe. En tercer lugar, en el caso de las microempresas se señaló la vocación, mientras que entre los emprendedores se indicó la apertura de negocios por necesidad.





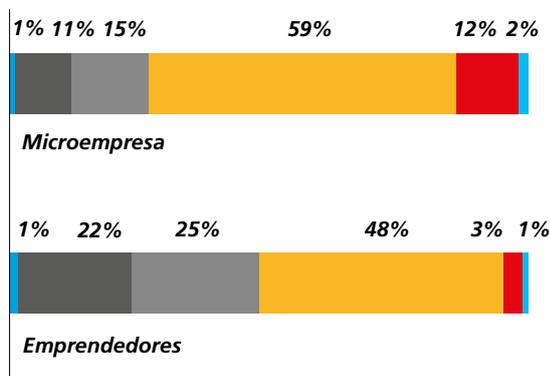
“Para el 21% de los emprendedores que se encontraban en paro abrir su negocio fue una forma de tener un trabajo”

¿Cuál fue la razón principal que le llevó a abrir un negocio?



Respecto a los sectores de actividad impulsados, los resultados variaron para emprendedores y microempresas, aunque en ambos casos el sector mayoritario fue el de servicios profesionales, que incluye negocios muy diversos como centros de estética y peluquerías, empresas de reparto, agencias de publicidad o despachos de abogados.

Sectores de los negocios apoyados por MicroBank



- Sector primario (agricultura, ganadería...)
- Hostelería y restauración
- Comercio minorista (venta al por menor)
- Servicios profesionales
- Negocios relacionados con las nuevas tecnologías
- Otros

El microcrédito también contribuyó al fortalecimiento de las empresas, tal y como constataron el 40% de los emprendedores y el 55% de las microempresas. Solo para un 1% de los encuestados su negocio se debilitó como consecuencia de la concesión del microcrédito.

“El 44% de los encuestados señalaron que el microcrédito contribuyó al fortalecimiento de su negocio”

En cuanto a la marcha de los negocios, el 76% de los emprendedores y el 79% de las microempresas que recibieron un microcrédito funcionaron bien o muy bien. Solo el 1,7% consideraron que el negocio marchaba mal. Otro hecho que reflejó el funcionamiento de los negocios fue que el 92% de estos generaron suficientes ingresos para devolver la cuota del préstamo desde el principio. En este aspecto influyó el plazo de devolución del préstamo, un hecho evidenciado por la adaptación de las cuotas a la capacidad de reembolso de los clientes. La causa principal señalada por el 6% de los negocios que tuvieron dificultades para retornar el préstamo fueron unas ventas o una demanda insuficiente, seguida de la aparición de imprevistos.

Los encuestados también se mostraron optimistas respecto al futuro, ya que más del 70% de ellos opinaron que su negocio crecería durante los próximos años.



El microcrédito favorece el empleo

Aunque la contribución principal del microcrédito al mercado laboral se produce a través del autoempleo, el 45% de las microempresas encuestadas pudieron contratar a más trabajadores en los 12 meses posteriores a la concesión del microcrédito.

Las empresas creadas o ampliadas que contaron con un microcrédito generaron un promedio de 1,43* puestos de trabajo de forma directa. Teniendo en cuenta que se concedieron 18.040 microcréditos a emprendedores y microempresas durante 2018, se puede decir que los microcréditos contribuyeron a la creación de **25.820 puestos de trabajo** de forma directa en este periodo.

Asimismo, de media, cada empresa tenía **2,96 empleados**, incluyendo al propio beneficiario encuestado, lo que significa que más de 50.000 personas trabajaron en los negocios impulsados por el microcrédito. De estas, el 31% correspondió a mujeres, y el 29%, a empleados menores de 35 años.

Respecto a la calidad del empleo, cabe destacar que el 45% de los empleados eran trabajadores fijos asalariados, así como que el 47% de los encuestados mejoraron su situación laboral tras solicitar el préstamo.



El microcrédito favorece el empleo

El **45%**

de las microempresas encuestadas pudieron contratar a más trabajadores en los 12 meses posteriores a la concesión del microcrédito

Las empresas que contaron con un microcrédito generaron un promedio de

1,43*

puestos de trabajo de forma directa

Los microcréditos contribuyeron a la creación de

25.820

puestos de trabajo de forma directa

Cada empresa que recibió un microcrédito tenía un promedio de

2,96

empleados

*La ratio exacta fue de 1,4313 y se calculó a partir de los datos obtenidos en las encuestas a beneficiarios.

Impacto sobre la situación económica y la renta familiar de los emprendedores

Los datos del informe muestran que los ingresos mensuales de los hogares de los emprendedores no superaron los 2.000 euros en el 57% de los casos. Además, en el 75%, al menos una persona dependía de esos ingresos, dato que pone de manifiesto la gran responsabilidad que en muchos casos asume la persona emprendedora.

El 17% de los beneficiarios estaban en paro cuando solicitaron el microcrédito. En el caso de los emprendedores, el porcentaje ascendió al 21%, de los cuales más de la mitad no recibían ninguna prestación.

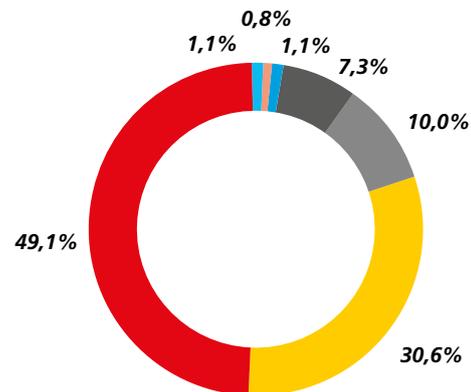


Impacto sobre la situación económica y la renta familiar de los emprendedores

La concesión de microcrédito influyó positivamente en la capacidad de ahorro del beneficiario

73% de los beneficiarios se sintieron más capaces y preparados para afrontar el futuro

¿Cuál era su situación laboral antes de la concesión del microcrédito?



- No había trabajado nunca en España
- Estaba en el paro con prestación
- Estaba en el paro sin prestación
- Trabajaba como asalariado
- Trabajaba como autónomo
- Trabajaba de forma irregular
- No contesta

Los resultados de las encuestas ponen de manifiesto que el hecho de acceder a un microcrédito permite mejorar la calidad de vida. En un 53% de los casos, los beneficiarios incrementaron los ingresos disponibles, un 52% mejoraron su calidad de vida gracias al microcrédito y un 73% se sintieron más capaces y preparados para afrontar el futuro.

El 55% de los clientes afirmó que no llegaban a fin de mes o que llegaban con dificultades. Sin embargo, el 53% de los encuestados señaló que la concesión de microcrédito influyó positivamente en su capacidad de ahorro. Las razones fueron diversas e incluyeron el aumento de los ingresos del negocio y la mayor conciencia de los clientes de la necesidad de ahorro para hacer frente a pagos imprevistos.

Impacto indirecto del microcrédito

Además del impacto directo abordado anteriormente, los negocios impulsados por los microcréditos de MicroBank, a través de las actividades auxiliares que precisan para su funcionamiento (principalmente compras a proveedores y pago de impuestos), generan flujos que producen en la economía un efecto multiplicador, induciendo repercusiones económicas en muchos otros sectores.

A nivel metodológico, la contribución indirecta al empleo se estimó utilizando el análisis *input-output**, en el que, a partir de los *inputs* (gastos en proveedores de bienes y servicios, gastos realizados por los propios empleados de los negocios y principales impuestos), es posible obtener el número de empleos indirectos e inducidos vinculados a las actividades desarrolladas por los diferentes negocios.

El empleo indirecto e inducido de los negocios que recibieron financiación de MicroBank en 2018 se estimó en 13.017 puestos de trabajo, por lo que en total **66.357** empleos en España estuvieron vinculados a la actividad de los negocios financiados por MicroBank.

Los encuestados señalaron que, de media, el microcrédito correspondió al 59% de la inversión inicial, por lo que se puede considerar que 39.151 puestos de trabajo estuvieron directamente vinculados a la actividad de concesión de microcréditos de MicroBank.



Impacto indirecto del microcrédito

El empleo indirecto e inducido de los negocios que recibieron financiación se estimó en

13.017

puestos de trabajo

66.357

empleos en España estuvieron vinculados a la actividad de los negocios financiados por MicroBank

Los negocios apoyados por MicroBank contribuyeron al PIB con

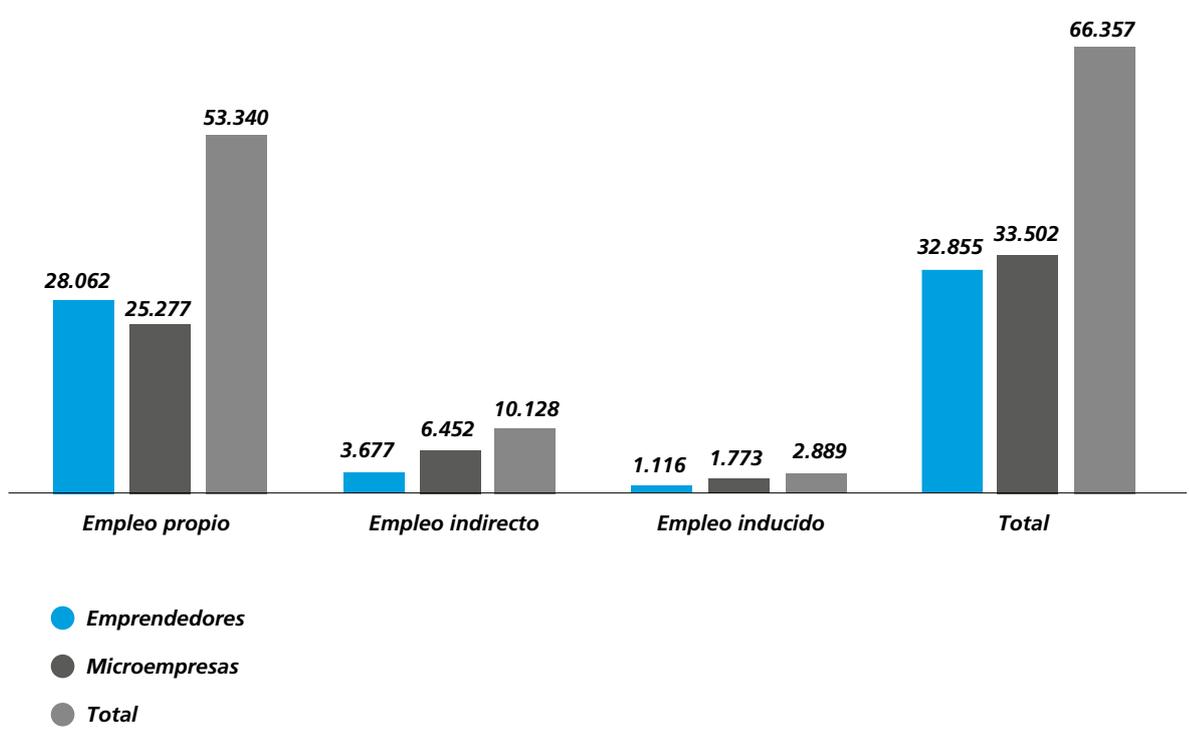
1.718 M€



*Más información sobre la metodología en el anexo III.



Empleo vinculado a los negocios financiados por MicroBank (millones de euros)



Distribución del empleo por sectores

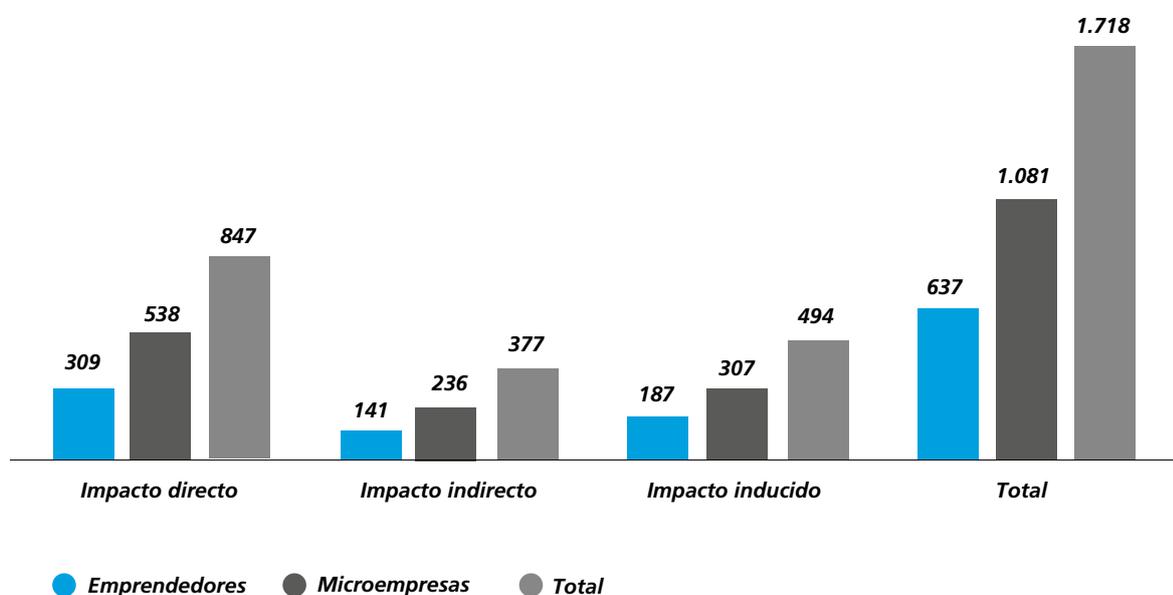


La metodología también permite calcular la creación de empleo por sector. Como se puede apreciar en el siguiente gráfico, la mayoría del empleo vinculado a la actividad de los negocios financiados correspondió al sector de servicios profesionales, seguido de los sectores de comercio y de hostelería y restauración.

Asimismo, mediante la metodología aplicada se pudo conocer el impacto de estos negocios sobre el PIB (producto interior bruto) de España. Así, en 2018, los negocios apoyados por MicroBank contribuyeron con 1.718 millones de euros al PIB, 847 millones de forma directa y 871 millones de forma indirecta e inducida.

Por lo tanto, si se considera que el 59% de este impacto está directamente vinculado a la concesión del microcrédito, la actividad de MicroBank supuso una aportación al PIB de 1.014 millones de euros.

Impacto sobre el PIB de los negocios apoyados por MicroBank (millones de euros)



Impacto del microcrédito Familiar

A pesar de la mejora progresiva de la coyuntura económica general que favorece a amplias capas de la población, una parte de las familias españolas no puede beneficiarse de esta mejora y no dispone de recursos suficientes para hacer frente a gastos imprevistos o llevar adelante proyectos puntuales.

El microcrédito Familiar juega un papel significativo en la igualdad de oportunidades, ya que facilita financiación a personas con recursos limitados que deben afrontar necesidades puntuales. Además, promueve la inclusión financiera de estas personas.

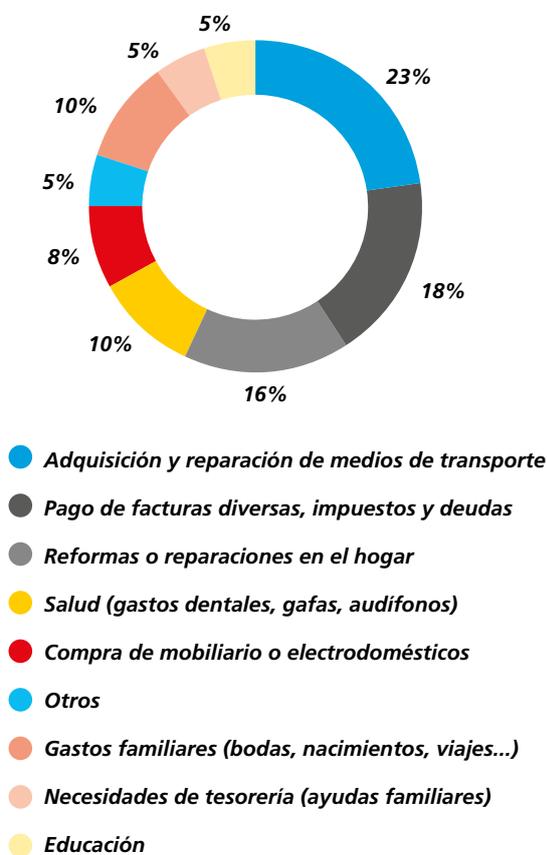
98.749

familias formalizaron un microcrédito Familiar

Los principales motivos para los que se usó el microcrédito familiar en 2018 fueron el pago de facturas o deudas, las reformas o reparaciones en el hogar y la adquisición de medios de transporte, en línea con los resultados del año anterior. Sin embargo, aumentaron los microcréditos destinados a temas de salud y compra de mobiliario.

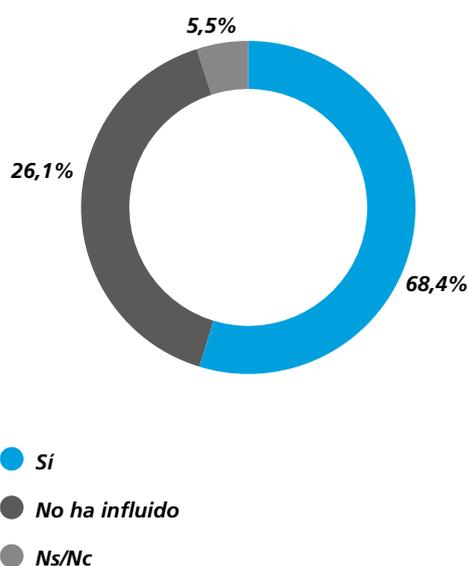


Motivo al que ha dedicado el microcrédito concedido



La mayoría de los encuestados se mostraron satisfechos con el microcrédito. El 96% pudieron satisfacer sus necesidades y el 87% consideraron la cantidad otorgada suficiente. Asimismo, la concesión del microcrédito tuvo un impacto positivo en la vida de los receptores, ya que para el 50% contribuyó a mejorar su calidad de vida y al 68% les ayudó a tomar decisiones con una mayor confianza.

Gracias al microcrédito, ¿diría que ahora toma decisiones financieras con mayor confianza?

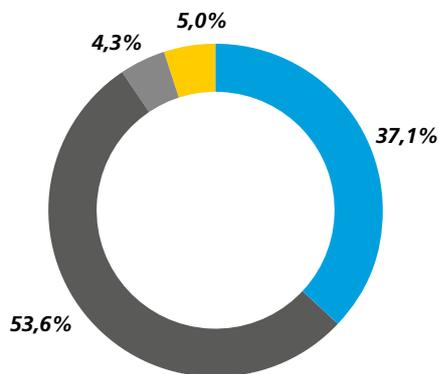


En general, se detectó entre los encuestados una buena disposición para solicitar de nuevo otro microcrédito en caso de necesitarlo, así como una buena facilidad para devolver las cuotas en caso de volver a pedirlo.

El 58% de los clientes afirmó que no llegaban a fin de mes o que llegaban con dificultades y el 40% aseguraron que sus ingresos no les permitían afrontar un gasto imprevisto de 600 euros aproximadamente en una semana. El 28% de estos últimos pedirían prestado a familiares y amigos para hacer frente al gasto.

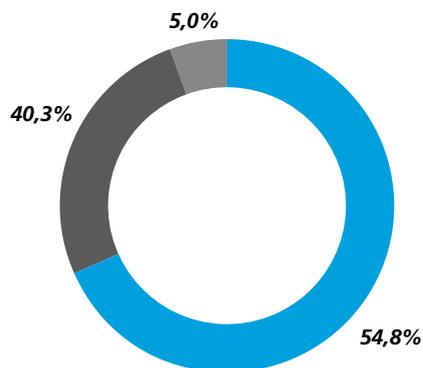
Respecto a los hábitos financieros, el 80% de los clientes acostumbraba a llevar un registro de los ingresos y los gastos. Asimismo, el 50% de los encuestados también señalaron que la necesidad de recurrir al microcrédito les motivó a ahorrar para posibles imprevistos, aunque únicamente el 18% de las familias sería capaz de ahorrar más de 250 euros al mes.

Capacidad para llegar a fin de mes



- De forma holgada
- Con dificultades
- No llego
- Ns/Nc

Capacidad para afrontar por sí mismo un gasto imprevisto



- Sí
- No
- Ns/Nc



Impacto del microcrédito Familiar

El **96%** de personas que recibieron un microcrédito pudieron satisfacer sus necesidades

Para el **50%** contribuyó a aumentar su calidad de vida

Al **68%** les ayudó a tomar decisiones con una mayor confianza





7. Información económico-financiera

Un banco social sostenible

Durante este ejercicio 2018 la situación financiera de MicroBank ha evolucionado de forma satisfactoria. El beneficio después de impuestos ha sido de 31 millones de euros (frente a los 42 millones de euros de 2017), pero hay que tener en cuenta que la adaptación del banco a la nueva circular 04/2017 del Banco de España (IFRS9) generó una liberación de provisiones por insolvencias que comportó un impacto de 17 millones de euros registrada directamente como incremento de reservas.

Se cierra el año con un saldo vivo de cartera de 1.558 millones de euros, un 6% más que en 2017, destacando el notable volumen de préstamos concedidos a las familias durante el año, con unos 99.000 microcréditos, por un importe de 533 millones de euros, que han permitido alcanzar un saldo de 1.078 millones de euros (un 6% más que en el ejercicio precedente). En cuanto al crédito a emprendedores, se han concedido algo más de 18.000 microcréditos, una cifra similar a la del año anterior, por un total de 240 millones de euros y un saldo final de cartera de 480 millones de euros (lo que supone un aumento del 7% respecto al año 2017).



Se cierra el ejercicio alcanzando unos fondos propios de 333 millones de euros, con un capital de 90 millones, unas reservas de 212 millones y un beneficio neto de 31 millones de euros. Esta cifra de fondos propios supone el 22,0% del activo total y supera ampliamente el importe de capital regulatorio estimado según los enfoques avanzados de cálculo de recursos propios requeridos que a diciembre de 2018 era de 102 millones de euros.

El comportamiento del crédito concedido durante el año ha seguido los parámetros previstos teniendo en cuenta el impacto tanto en crecimiento de la cartera como en su perfil de riesgo de la decisión tomada de restringir el perímetro de actividad del banco, disminuyendo el límite máximo de ingresos brutos de los solicitantes para poder acceder a los microcréditos familiares. Al cierre del ejercicio, los activos dudosos ascienden a 64 millones de euros, que representan una ratio de morosidad contable del 4,11%. La ratio de fallidos (porcentaje de deuda traspasada a riesgos fallidos sobre importe acumulado de crédito ya vencido o cancelado desde el inicio de la actividad, excluyendo las refinanciaciones) se sitúa en el 4,78% antes de aplicar la cobertura del FEI y en el 3,40% una vez aplicados los importes recuperados en virtud de las garantías acordadas con dicho organismo en los diferentes convenios. Estas magnitudes definen una calidad del riesgo para la cartera actual que sigue manteniéndose dentro de un rango prudencial que se considera aceptable.

La adaptación a los nuevos requerimientos normativos de cobertura de riesgo de crédito, que se derivan de la entrada en vigor de IFRS9 al inicio del presente ejercicio, se ha llevado a cabo en coordinación con CaixaBank, integrando a la entidad en el modelo interno de cálculo de provisiones que aquella ha desarrollado considerando también el perfil de la cartera de MicroBank. De esta forma se asegura en un tema tan sensible la coherencia de criterios a nivel de Grupo y la transparencia.

El importe neto de coste por insolvencias registrado en 2018 ha sido de 60 millones de euros (69 millones de coste por insolvencias menos 9 millones de euros de ingresos derivados de los acuerdos con el FEI e imputados en el propio ejercicio). El fondo de provisiones para insolvencias se ha situado en 91 millones de euros, de los que aproximadamente el 50% corresponden a provisiones por activos dudosos. Ese volumen

global de provisiones supone una ratio de cobertura de los activos dudosos del 142% que, si se ajusta con el saldo de la cuenta de previsión de ingresos anticipados por compensación de dotaciones de las operaciones cubiertas por el FEI, quedaría en un 129%.

El elevado volumen de recursos propios, la disponibilidad de una red de comercialización de más de 4.600 oficinas, el importante apoyo organizativo del Grupo y la permanente disponibilidad de financiación, son algunas de las importantes ventajas competitivas que nos aporta nuestro accionista único CaixaBank.

Un año más, cabe destacar también la estrecha relación comercial que el banco sigue manteniendo tanto con el Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (con quien en este ejercicio se ha formalizado una nueva disposición de crédito por 50 millones de euros, para facilitar la financiación a emprendedores y microempresas) como con el Banco Europeo de Inversiones y, de manera especialmente destacada, el significativo apoyo que suponen los diferentes acuerdos suscritos con el Fondo Europeo de Inversiones. Todos ellos contribuyen a afianzar la sostenibilidad presente y futura de la actividad de MicroBank, y se espera que también puedan colaborar en el desarrollo y lanzamiento de otras líneas de crédito con elevado impacto social.

Durante el ejercicio 2018, la situación financiera de MicroBank ha evolucionado de forma satisfactoria.

Balance de situación*	2018	2017	2016	2015
Activo total	1.512.371	1.423.119	1.157.106	862.530
Crédito a la clientela (bruto)	1.558.087	1.464.651	1.178.805	873.353
Recursos captados de clientes	43.047	50.610	38.172	40.941
Recursos captados a entidades de crédito	1.091.325	1.042.458	829.646	575.252
Fondos propios	333.073	285.387	243.334	209.475

*En miles de euros.

Cuenta de resultados*	2018	2017	2016	2015
Margen de intereses	125.665	114.177	91.628	70.894
Margen bruto	143.721	134.530	109.625	93.443
Resultado de explotación	43.863	60.048	48.407	42.066
Beneficio antes de impuestos (de la actividad ordinaria)	43.863	60.048	48.407	42.066
Beneficio neto (de la actividad ordinaria)	30.696	42.034	33.878	29.443

*En miles de euros.

Recursos	2018	2017	2016	2015
Empleados	25	23	21	16
Empleados del Grupo CaixaBank	29.441	36.972	32.403	32.242
Oficinas del Grupo CaixaBank	4.608	5.379	5.027	5.211

Ratios de gestión	2018	2017	2016	2015
ROE	9,76%	15,91%	14,97%	15,26%
ROA	2,05%	3,19%	3,35%	3,82%
Ratio Bis (Core Tier I)	22,27%	20,32%	21,39%	24,59%

Cartera de créditos (31/12/2018)	Número	Saldo vivo*
Microcrédito Familiar	253.612	1.077.956
Microcrédito Negocios	58.457	478.719
Otros créditos con impacto	10	1.412
Total MicroBank	312.079	1.558.087

*En miles de euros.

Contratos de pasivo y servicios (31/12/2018)	Número	Saldo vivo*
Cuenta Básica MicroBank	8.497	18.290
Libreta MicroBank	19.916	24.757
Total MicroBank	28.413	43.047
Tarjetas	19.445	–

*En miles de euros.





8. Anexos

Anexo I: Materialidad y diálogo con grupos de interés

MicroBank tiene la firme convicción de que uno de los mayores valores que puede aportar a sus grupos de interés es generar confianza y proporcionarles la información que deseen conocer. Para ello, establece canales que permiten una comunicación sencilla y al mismo tiempo permiten entender sus necesidades y expectativas.

MicroBank cuenta con diversos procesos de diálogo con sus grupos de interés, así como con otros procesos de análisis del entorno que a través de fuentes indirectas permiten identificar qué asuntos son relevantes, tanto para sus grupos de interés directos, como para el sector en general.

Asimismo, este año ha realizado por primera vez un estudio de materialidad con el objetivo de identificar aquellos aspectos clave a considerar, desde la perspectiva doble de su relevancia para la organización y también para los grupos de interés. Estos aspectos incluyen tanto los que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos del banco como los que influyen de forma sustancial en los análisis y las decisiones de los grupos de interés.

La metodología utilizada se basa en las directrices de los estándares GRI (Global Reporting Initiative), en concreto GRI 101. Con el objetivo de comprobar que se cumple el principio de exhaustividad del GRI y no hay omisiones en los asuntos materiales identificados por MicroBank, se ha diseñado un proceso que permite identificar qué es importante para la compañía y para sus grupos de interés.

Grupos de interés

CaixaBank

Clientes

Instituciones Europeas

Entidades colaboradoras

Empleados

Sociedad

Canales disponibles

- ✓ Reuniones periódicas
- ✓ Email

- ✓ Web
- ✓ Email
- ✓ Oficinas CaixaBank
- ✓ Informe Anual

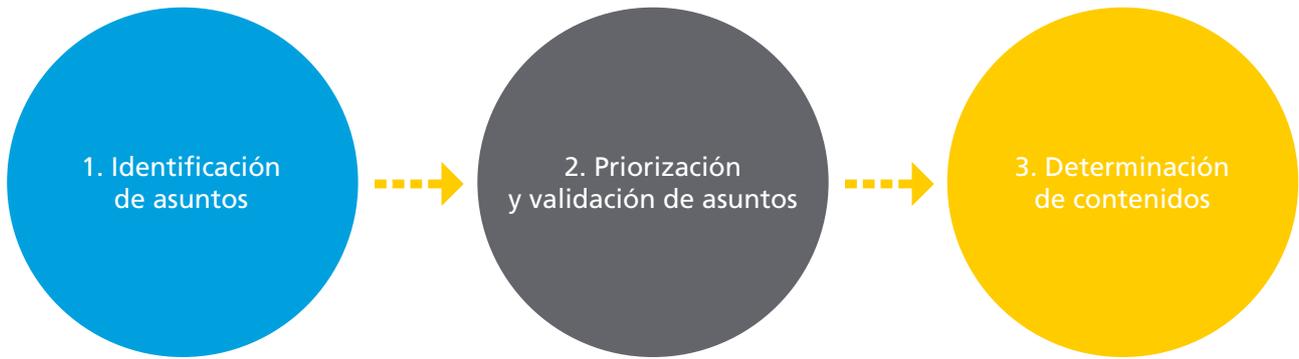
- ✓ Reuniones periódicas
- ✓ Email

- ✓ Email
- ✓ Reuniones periódicas
- ✓ Web

- ✓ Intranet
- ✓ Email
- ✓ Canal de consultas

- ✓ Web
- ✓ Informe Anual





Análisis de los asuntos que preocupan a los grupos de interés a partir de diversas fuentes externas y los asuntos materiales de compañías con actividades semejantes a MicroBank

Priorización y validación de los asuntos identificados según la relevancia para el negocio y para los grupos de interés mediante:

Relevancia externa:

- Análisis de prensa del último año
- Benchmark
- Encuestas

Relevancia interna y validación:

- Plan estratégico
- Informes anuales previos
- Reuniones internas

Una vez determinados los asuntos materiales para MicroBank se definirá:

- Estándares GRI relacionados
- ODS y Principios del Pacto Mundial relacionados

El resultado de este análisis es el siguiente listado:

Asuntos materiales	Temas incluidos	ODS vinculados	Principios del Pacto Mundial
<i>Ética, transparencia y responsabilidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Código ético y principios de actuación ✓ Medidas de prevención de la corrupción ✓ Adhesión al Pacto Mundial 	ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
<i>Inclusión financiera</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acceso a productos y servicios financieros de calidad prestados de manera responsable y sostenible 	ODS 1 Fin de la pobreza ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico ODS 10 Reducción de las desigualdades ODS 12 Producción y consumo responsables	1, 6
<i>Promoción de la actividad productiva y la creación de empleo</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Microcréditos negocios ✓ Promoción del autoempleo a través de las entidades colaboradoras ✓ Impacto en el desarrollo socioeconómico del territorio y perfil de clientes (métricas) 	ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico ODS 5 Igualdad de género	3
<i>Desarrollo personal y familiar</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Microcréditos familiares ✓ Impacto en el desarrollo socioeconómico familiar y perfil de clientes (métricas) ✓ Servicio de auxilio financiero a las economías domésticas más desfavorecidas o necesitadas: Monte de Piedad 	ODS 1 Fin de la pobreza ODS 3 Salud y bienestar ODS 4 Educación de calidad ODS 10 Reducción de las desigualdades ODS 12 Producción y consumo responsables	1, 2
<i>Innovación en productos y servicios</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Productos de doble impacto: económico y/o ambiental y/o social ✓ Desarrollo de productos y servicios para dar respuesta a las necesidades de nuevos clientes 	ODS 9 Industria, innovación e infraestructura	7, 8, 9
<i>Comercialización</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyo de las oficinas de CaixaBank en la comercialización de los productos y servicios de MicroBank 	ODS 17 Alianzas para lograr objetivos	3
<i>Generación impacto social y medioambiental</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lanzamiento del préstamo EaSI dirigido a empresas sociales 	ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico ODS 10 Reducción de las desigualdades	

Anexo II: Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Página	Principios del Pacto Mundial	ODS	
GRI 101: Fundamentos 2016					
GRI 102: Contenidos Generales					
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de la organización				
	102-1	Nombre de la organización	10		
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	20-30		
	102-3	Ubicación de la sede	Aduana, 18. (28013) Madrid		
	102-4	Ubicación de las operaciones	17		
	102-5	Propiedad y forma jurídica	12		
	102-6	Mercados servidos	17		
	102-7	Tamaño de la organización	4, 60		
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	60	6	5, 8
	102-9	Cadena de suministro	12-18		
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Durante 2018 no ha habido ningún cambio significativo en la organización.		
	102-11	Principio o enfoque de precaución	35, 41, 42		
	102-12	Iniciativa externas	41		
	102-13	Afiliación a asociaciones	Miembro de la Red Europea de Microfinanzas y Asociación Española de Banca		
	Estrategia				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7-9			
Ética e integridad					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	10, 40	1, 10		

Estándar GRI	Contenido	Página	Principios del Pacto Mundial	ODS	
GRI 102: Contenidos Generales 2016 (Cont.)	Gobernanza				
	102-18	Estructura de gobernanza	38-40		
	Participación de los grupos de interés				
	102-40	Lista de grupos de interés	63		
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Los empleados de MicroBank están cubiertos por el convenio colectivo que les aplica	3	8
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	62, 63		
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	62-64		
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	65		
	Prácticas para la elaboración de informes				
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	38		
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	65		
	102-47	Lista de los temas materiales	65		
	102-48	Reexpresión de la información	Es el primer informe elaborado de conformidad con los estándares GRI		
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	Es el primer informe elaborado de conformidad con los estándares GRI		
	102-50	Periodo objeto del informe	2018		
	102-51	Fecha del último informe	2017		
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Canales habituales de atención al cliente disponibles en la Web corporativa			

Estándar GRI	Contenido	Página	Principios del Pacto Mundial	ODS
GRI 102: Contenidos Generales 2016 (Cont.)	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los estándares GRI		
	102-55 Índice de contenidos GRI	66		
	102-56 Verificación externa	La información no ha sido verificada por un tercer independiente		
Temas materiales				
Ética, transparencia y responsabilidad			1, 2, 3, 4, 5, 6, 10	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	65		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	40		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	40		
Inclusión financiera			1, 6	1, 5, 8, 10
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	65		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	11, 21-31		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5, 24, 29-31		
Promoción de la actividad productiva y la creación de empleo			3	5, 8, 9
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	65		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	11, 21-23, 26-27		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4, 46-54		

Estándar GRI	Contenido	Página	Principios del Pacto Mundial	ODS
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	4, 22, 26, 27		
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	52-54		
Desarrollo personal y familiar			1, 2	1, 3, 4, 10
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	65		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	11, 24-29		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5, 55-57		
Innovación en productos y servicios			7, 8, 9	
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	65		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	21-30		
Comercialización			3	17
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	65		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	17		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	17		

Anexo III: Detalle metodológico para el cálculo de impacto

Metodología análisis *Input-Output*

Esta parte del estudio busca ofrecer una explicación somera de la construcción del modelo matemático y la información de base utilizada, además de exponer diversas explicaciones de lo que supone la utilización de este tipo de análisis.

Este trabajo se ha realizado por encargo de MicroBank. Los datos e información de base utilizados se han obtenido a partir de encuestas telefónicas realizadas a una muestra aleatoria de 592 emprendedores y 208 microempresas, en total 800 negocios.

Metodología - Marco *Input-Output*

El marco *Input-Output* es un instrumento estadístico contable en el cual se representa la totalidad de las operaciones de producción y distribución que tienen lugar en una economía en un periodo de tiempo determinado. Permite observar los flujos de las diferentes transacciones intersectoriales en una economía dada para un año de referencia.

La finalidad del marco *Input-Output* es realizar una descripción sistemática y detallada de la economía, sus componentes y sus relaciones con otras economías. Con él se puede analizar de manera global, pero a la vez pormenorizada, una economía.

El modelo construido en el que se basa esta herramienta, y que se estandariza en la metodología general en el sistema cerrado de Leontief, se define por la ecuación fundamental en forma matricial:

Este modelo permite observar una serie de efectos sobre la producción del sistema, ligados a la demanda final, exógena, del mismo. Estos efectos aparecen desglosados entre los efectos directos o iniciales, indirectos, inducidos y totales, que suponen la suma de los anteriores. La matriz inversa de Leontief recoge el efecto de sucesivas rondas de transacciones económicas que se producen entre los diferentes sectores una vez incrementada la demanda en uno o varios de ellos.

A partir del instrumental desarrollado, y en base a las características del modelo, pueden establecerse una serie de predicciones y proporcionalidades que permiten valorar los impactos o efectos sectoriales que la actividad de los negocios a los que ha otorgado un microcrédito MicroBank tienen sobre el conjunto de la economía de España.

Estos efectos pueden dividirse en:

- **Efecto directo**, que se refiere a las compras realizadas a proveedores directos y los empleos directos generados por los negocios a los que se ha otorgado un microcrédito, así como otros aspectos económicos asociados a su actividad.
- **Efecto indirecto**, que es el efecto tractor que se ejerce sobre la segunda línea de proveedores dinamizando su gasto en productos intermedios a otros sectores y contribuyendo a su creación de empleo.
- **Efecto inducido**, que se refiere al efecto producido en el resto de sectores, que ante el aumento de demanda, incrementan sus pedidos a sus correspondientes proveedores

$$X = AX + DF$$

X es la matriz de las producciones de las diferentes ramas de actividad homogéneas

A es la matriz de coeficientes sobre producción (cada consumo intermedio dividido por la producción de dicha rama)

DF es el vector de demanda final del sistema

El modelo se define por la ecuación basada en la matriz inversa de Leontief:

$$X = (I-A)^{-1}DF$$

Aplicación de la metodología al caso de estudio

Para el cálculo de los impactos directos, indirectos e inducidos de las actividades realizadas por los negocios a los que MicroBank ha otorgado un microcrédito (negocios de aquí en adelante) sobre la economía de España, se ha partido de las matrices del marco *Input-Output* elaboradas por el Instituto Nacional de Estadística (INE). Estas tablas son públicas y se han elaborado de acuerdo con metodologías establecidas por la Comisión Europea.

Para los cálculos objeto de este trabajo se ha empleado la tabla simétrica de producción interior a precios básicos, ya que el objetivo de los cálculos realizados es hallar el impacto directo que sobre la economía española tiene la actividad de los negocios. Esta tabla establece las relaciones intersectoriales que tienen lugar en la economía para un año de referencia. Los sectores incluidos en la misma se corresponden, a grandes rasgos, con los sectores que establece la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE). La tabla también ofrece información de cuál es la producción de cada uno de estos sectores.

También se han obtenido datos correspondientes al empleo por sectores del INE. Con ello se ha calculado el número de empleos que generan cada uno de los sectores de las comunidades estudiadas. Con estos datos por sectores, producción y empleo, pueden establecerse reglas de proporcionalidad para conocer cuál es el empleo directo, indirecto e inducido generado en función de una producción dada.

La metodología *Input-Output* permite asimismo conocer cuál es la aportación de los negocios a la economía española en términos de aportación al PIB.

Los *inputs* empleados han sido el gasto en proveedores, el gasto en impuestos y el gasto realizado a partir de los salarios. Los dos primeros datos se han obtenido a partir de las encuestas en las que se ha preguntado por el gasto anual en proveedores y en impuestos. En el caso de los salarios, se ha trabajado con datos conservadores y se ha considerado el salario mínimo interprofesional*.

Las encuestas permiten calcular dichos *inputs* por sector de empresa. En el caso del gasto en proveedores, una vez obtenemos el gasto total por sector, se ha utilizado la información de las tablas *Input-Output* para estimar la distribución del mismo en los diferentes sectores de la tabla simétrica y, aplicando la metodología previamente explicada, pueden calcularse los efectos directo, indirecto e inducido. El gasto de impuestos se ha imputado directamente al sector de Administración Pública.

El pago de los salarios genera empleo directo, pero también genera empleo indirecto e inducido por el gasto que los empleados que perciben un salario hacen del mismo. Para cuantificar este gasto, y en qué sectores se realiza, se han empleado datos del Instituto Nacional de Estadística (INE)**, que entre sus análisis muestra cuál es la estructura de gasto tipo que realiza un consumidor español. Descontando el ahorro, distribuyendo estos gastos entre los diferentes sectores de la tabla simétrica de producción interior a precios básicos, y procediendo de manera similar a como se hace con el gasto en proveedores, se puede calcular el impacto indirecto e inducido en términos de impacto en el PIB y el empleo.

*Publicado en el BOE del 30 de diciembre de 2017.

**Encuesta de presupuestos familiares 2018.



Accede a la versión *on-line* en
https://www.microbank.com/Informe_Anual_2018_es.PDF

Edición: MicroBank

Diseño, maquetación e impresión: www.cegeglobal.com

D.L.: B 15531-2015

C/ Juan Gris, 10-18. Torre Centro, planta 10. 08014 - Barcelona

C/ Aduana, 18. 28013 - Madrid

WWW.MICROBANK.COM

