

# Contribución a los ODS

*de las Naciones Unidas*



2019

IMPACTO SOCIOECONÓMICO  
DEL GRUPO CAIXABANK

---



**CaixaBank**  
Escuchar Hablar Hacer

**Banca socialmente  
responsable**

# Misión

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





# ÍNDICE

## 4 REPASO DEL EJERCICIO

CaixaBank de un vistazo

## 6 IMPACTO DEL NEGOCIO

Contribución a la economía

Tributos pagados y recaudados de terceros

Comprometidos con el empleo

## 10 PRESENCIA DE CAIXABANK

Red comercial nacional

Red comercial especializada

Red comercial internacional

Cuotas de mercado y negocio

## 16 GRUPOS DE INTERÉS

Clientes

Accionistas e inversores

Empleados

Proveedores

Sociedad

## 34 NEGOCIO RESPONSABLE

Microcréditos y otras finanzas con impacto social

Inversión Socialmente Responsable

Negocio sostenible

Gestión del riesgo ASG y climático

Impacto medioambiental

## 46 INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD

Innovación y tecnología

Seguridad de la información

Transacciones digitales

## 52 ACTUACIÓN RESPONSABLE

Políticas responsables

Gestión responsable

Adhesiones y alianzas

Índices y ratings de sostenibilidad

Principios de Banca Responsable

Objetivos de desarrollo sostenible (ODS)

Reconocimientos 2019

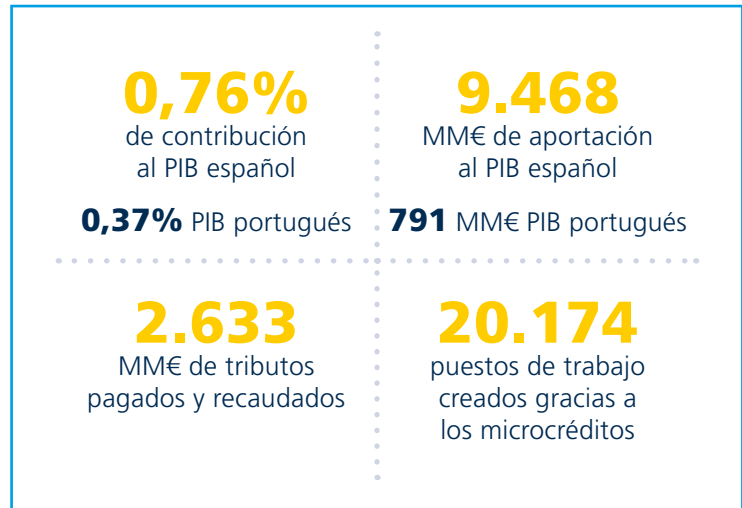
### Verificación externa

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

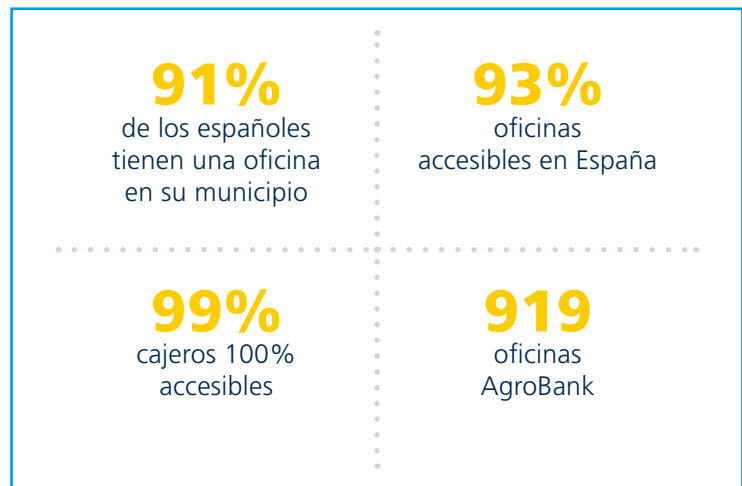
Una parte considerable de los indicadores no financieros incluidos en esta publicación se han obtenido del apartado de "Estado de Información No Financiera" del Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank 2019. El citado "Estado de Información No Financiera" ha sido verificado por un experto externo, PwC, según el alcance y los términos expresados en el correspondiente Informe de verificación independiente. La información económica y financiera se ha obtenido de las Cuentas Anuales 2019 auditadas del Grupo CaixaBank. Ambos documentos son consultables en [www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com).

# CAIXABANK DE UN VISTAZO

## 1 Contribución a la economía



## 2 Banca próxima y accesible



## 3 Responsables con los grupos de interés





## 4 Alianzas y adhesiones



**724,8**  
MM€ concedidos de microcréditos y finanzas de impacto social

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

**A+**  
máxima calificación en ISR a VidaCaixa y CaixaBank AM

**Bono Social**  
emisión en apoyo a los ODS

## 5 Responsables con el medioambiente



**100%**  
*Carbon Neutral*

**2.453** MM€  
concedidos a proyectos de energías renovables

**1.546**  
MM\$ en préstamos verdes

Firmantes de los **Principios de Ecuador**

## 6 Innovación, tecnología y seguridad



**Líder**  
en canales digitales en España

**Mejor**  
transformación bancaria en Europa por *Euromoney*

**931**  
MM€ invertidos en desarrollo y tecnología

Más de **50**  
MM€ invertidos en seguridad de la información

# 0,76%

CONTRIBUCIÓN AL PIB ESPAÑOL



# CaixaB

**9.468**

*millones*

de euros de aportación  
al PIB español

**35.736**

*empleados*

Grupo CaixaBank

**46.440**

*puestos*

de trabajo  
indirectos creados



# Economía

## IMPACTO DEL NEGOCIO

# Bank

### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO



1- Fin de la pobreza



8- Trabajo decente y crecimiento económico



10- Reducción de las desigualdades

### CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK

Microfinanzas-puestos de trabajo creados  
Programa Incorpora de "la Caixa"

Desarrollo profesional empleados del Grupo  
Aportación directa e indirecta al PIB español y portugués  
Creación de empleo indirecto a través de la contratación de proveedores

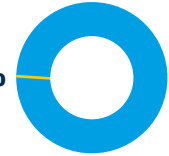
Actividad de microfinanzas - MicroBank  
Programa Incorpora de "la Caixa"

## CONTRIBUCIÓN A LA ECONOMÍA

**9.468 millones**

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

0,76%



**791 millones** de euros de aportación directa e indirecta de BPI al PIB portugués

0,37%



**13,6%** Valor Añadido Bruto de CaixaBank sobre el sector financiero y de seguros

**6,1%** Valor Añadido Bruto de BPI sobre el sector financiero y de seguros

## TRIBUTOS PAGADOS Y RECAUDADOS DE TERCEROS

**2.633 millones**

de euros de tributos pagados y recaudados de terceros

**1.705 millones**

de euros de resultado atribuido al Grupo

**1.461 millones de €**  
Tributos recaudados en nombre de terceros

**345 millones de € de contribución al FGD\*\* y al FUR\*\*\*. 15 millones de € de contribución al sector bancario (Portugal)**



**475 millones de €**  
Tributos indirectos

**466 millones de €**  
Seguridad Social

**231 millones de €**  
Tributos directos

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

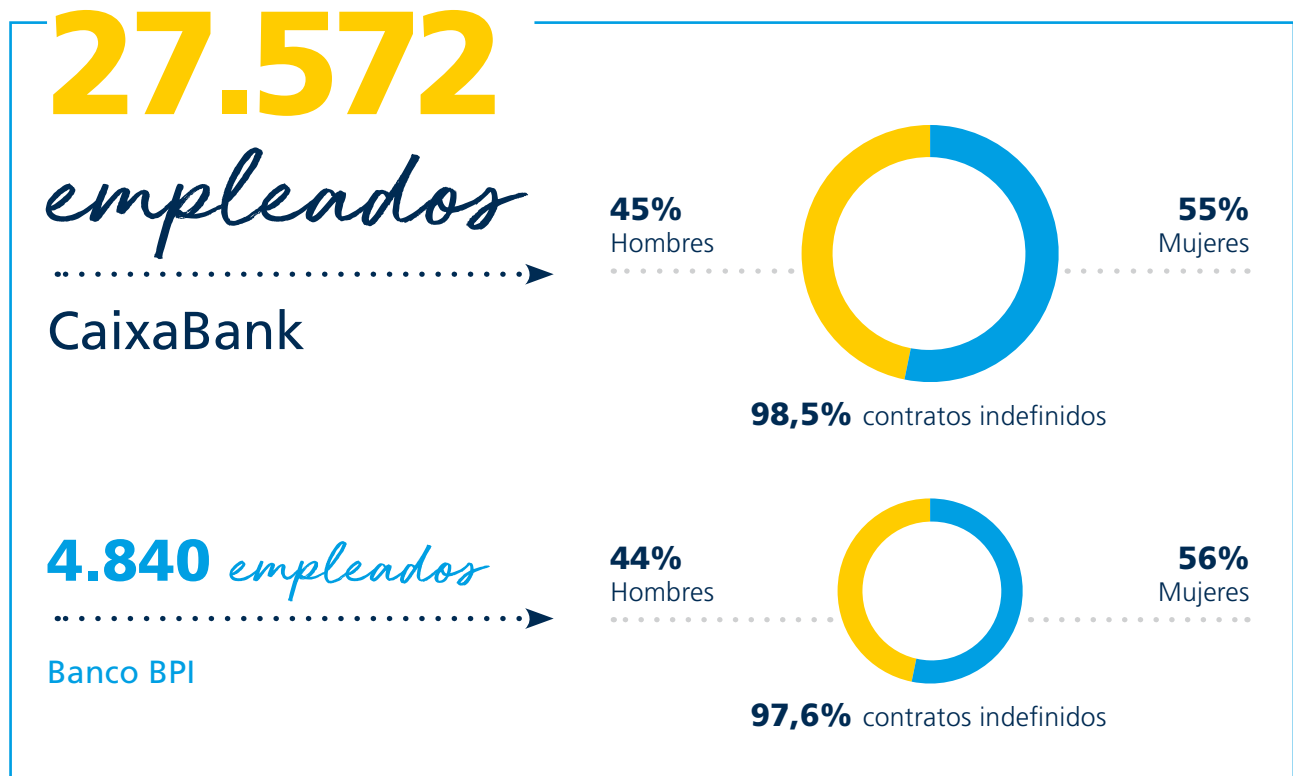
\*\* Fondo de Garantía de Depósitos.

\*\*\* Fondo Único de Resolución.





## COMPROMETIDOS CON EL EMPLEO



**46.440 puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores\* y 6.175 generados por Banco BPI**



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

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



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

- **36.803** oportunidades generadas de trabajo durante el año
- **13.613** empresas adheridas de toda España
- Participación de **482** entidades sociales y **885** técnicos de inserción

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



**91%**

de los españoles tienen  
una oficina en su  
*municipio*



**93%**

*oficinas*  
accesibles en España



**99%**

*cajeros*  
100% accesibles en España



# Mercado

## PRESENCIA DE CAIXABANK

# 94%

DE PRESENCIA EN POBLACIONES DE MÁS DE 5.000 HABITANTES

### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO



1- Fin de la pobreza



8- Trabajo decente y crecimiento económico



9- Industria, innovación e infraestructura



10- Reducción de la desigualdades



11- Ciudades y comunidades sostenibles

### CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK

Proximidad a través de la red de oficinas  
Accesibilidad de oficinas y cajeros  
AgroBank

Financiación a empresas, autónomos, negocios y emprendedores  
Cuotas de mercado y negocio  
Red comercial nacional, internacional y especializada

DayOne  
Real Estate Hotels & Homes  
Premios CaixaBank Hotels & Tourism

Accesibilidad oficinas y cajeros  
AgroBank

Accesibilidad oficinas y cajeros  
Red comercial nacional e internacional

## RED COMERCIAL NACIONAL

**4.118**

*oficinas*  
en España

**93%**

oficinas accesibles

**91%**

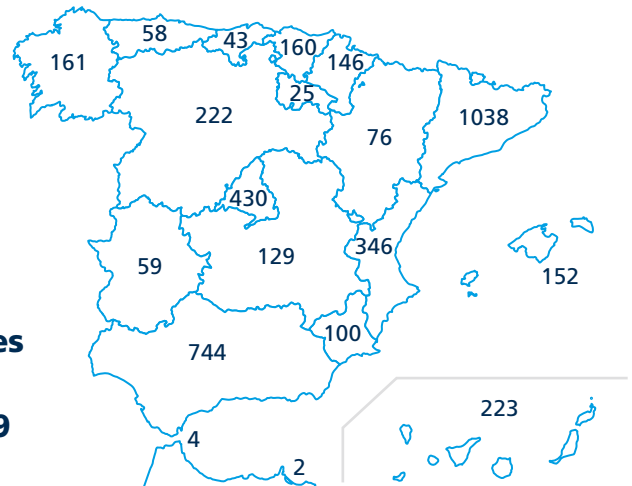
de los españoles tienen una oficina en su municipio

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

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

Única entidad presente en **229** poblaciones

**64** oficinas han eliminado barreras en 2019



**9.111**

automáticos  
en España

*cajeros*

**99%**

cajeros 100% accesibles

**100%**

cajeros con vídeos de ayuda en lenguaje de signos

**1.380** cajeros en Portugal

Primer banco del mundo en utilizar el reconocimiento facial en sus cajeros para retirar dinero



## RED COMERCIAL ESPECIALIZADA

**3.918** Oficinas Retail

- **458** Oficinas Store
- **42** Centros BusinessBank

**125** Centros de Empresa

**53** Centros de Banca Privada

**1** Centro Corporate Banking

**15** Centros Institutional Banking

**Apertura del espacio "all in one", el mayor espacio de experiencias financieras de Europa**

## RED COMERCIAL INTERNACIONAL

**18**

### Oficinas de representación

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

**2**

*Spanish Desk*

Ciudad de México, Viena

**5**

### Sucursales internacionales

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

**1**

*BPI*

**477 oficinas**

Entidad **líder** en banca minorista

## CUOTAS DE MERCADO Y NEGOCIO

**15,6 millones** de clientes

**391.414 millones** de euros de activos totales

**384.286 millones** de euros de recursos de clientes

**227.406 millones** de euros de créditos a la clientela

### Cuotas en España

**15,7%**  
créditos

**15,5%**  
depósitos

**27,1%**  
domiciliación  
de nóminas

**20,0%**  
domiciliación  
de pensiones

**17,1%**  
fondos de  
inversión

**25,5%**  
planes de  
pensiones

**28,0%**  
seguros de  
ahorro

**20,3%**  
seguros de  
vida-riesgo

**15,9%**  
crédito de  
finalidad vivienda

**23,5%**  
facturación  
de tarjetas

**27,5%**  
facturación  
de TPV's

### Cuotas de BPI

**10,2%**  
créditos

**10,2%**  
depósitos

**9,4%**  
domiciliación  
de nóminas

**20,3%**  
fondos de inversión

**14,0%**  
crédito al consumo

**11,1%**  
seguros



## Banca Retail

**81.887** millones de euros de recursos gestionados

**92.911** millones de euros de inversión

### Banca Premier

**134.651** millones de euros de recursos y valores gestionados

**2.596** gestores especializados

**67%** clientes asesorados

**4.881** millones de euros de financiación a negocios y emprendedores

## AgroBank

**27,7%** autónomos agrarios del país son clientes de CaixaBank

**352.662** clientes agrarios

**919** oficinas AgroBank

**1.000** millones de euros de nueva producción en préstamos específicos del sector agrario

Formación de mujeres rurales

Lanzamiento de Agroinversión Energías Renovables

## Banca Privada

**73.385** millones de euros de recursos y valores gestionados

**100%** gestores cuentan con la acreditación de la CNMV

**94%** clientes asesorados

## Banca de Empresas

**44,4%** de las empresas españolas son clientes de CaixaBank\*

**40.969** millones de euros de inversión

**15,1%** cuota crédito a empresa

**125** centros de empresa



Servicio de banca especializado en *startups*, *scaleups* y sus inversores



Lanzamiento de Real Estate & Homes para ofrecer productos y servicios en el sector promotor



Impulso y dinamización de la actividad comercial del sector

Premio a la innovación y sostenibilidad de las empresas turísticas

## CIB & International Banking

**34.369** millones de euros de inversión

**1.600** acuerdos con bancos corresponsales



**15,6**  
*millones*  
de clientes del Grupo  
CaixaBank

Más de  
**15.000**  
*empleados*  
del Grupo, voluntarios

Plan de Cultura  
*Financiera*





# Confianza

## GRUPOS DE INTERÉS

BANCO PRINCIPAL PARA EL

# 24,4%

DE LOS ESPAÑOLES

### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO



1- Fin de la pobreza



3- Salud y bienestar



4- Educación de calidad



5- Igualdad de género



8- Trabajo decente y crecimiento económico



17- Alianzas para lograr los objetivos

### CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK

- Empleados voluntarios
- Plan de Cultura Financiera
- Compromiso con la comunidad
- Política activa de vivienda

- Colaboración con GAVI Alliance a través de "la Caixa"

- Plan de Cultura Financiera
- Formación plantilla

- Programa Wengage
- Adhesión a Women Empowerment Principles de Naciones Unidas
- Patrocinio deporte femenino

- Desarrollo profesional empleados del Grupo
- Puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores
- Contratación a Centros Especiales de Empleo

- Alianza estratégica con "la Caixa"
- Asociación de Voluntarios "la Caixa"
- Adhesión a Women Empowerment Principles de Naciones Unidas
- Cátedra CaixaBank de RSC del IESE



# CLIENTES

## LÍDER EN BANCA MINORISTA

**15,6** millones de *clientes*  
Grupo CaixaBank

**13,7** millones  
de clientes de CaixaBank

**1,9** millones  
de clientes de BPI



## SATISFACCIÓN

**27,8%** cuota de penetración de particulares en España

**24,4%** cuota de penetración de particulares como 1ª entidad en España

**86,3** Índice de Experiencia\*

**35%** Clientes comprometidos\*\*

**29,8%** Net Promoter Score Retail\*\*\*

**87,7** Índice de *qualidade de serviço*

## CALIDAD

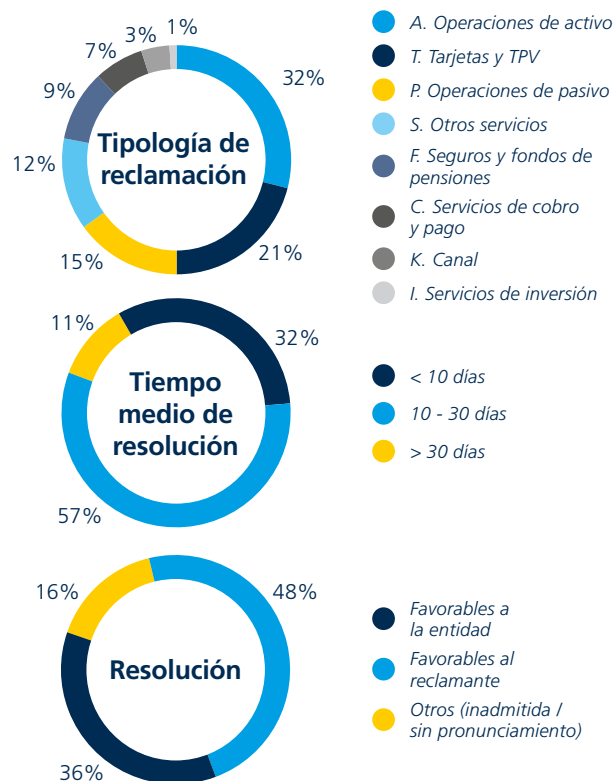


**Sello de excelencia europea EFQM 500+** con una calificación superior a los 650 puntos, para el modelo de gestión

### Certificación AENOR para los negocios especializados

CaixaBank es el único banco español con seis áreas de negocio con certificación AENOR Conform por su modelo de relación con los clientes

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



\* Índice de Experiencia IEX escala (0-100).

\*\* % sobre el total de Clientes encuestados, que valoran de forma simultánea la experiencia, la fidelidad y la recomendación con valoraciones de 9 o 10.

\*\*\*Mide la recomendación del cliente de CaixaBank en una escala de 0 a 10. El Índice es el resultado de la diferencia entre % clientes Promotores (valoraciones 9-10) y clientes Detractores (valoraciones 0-6).

\*\*\*\* No incluye BPI.

# ACCIONISTAS E INVERSORES



## DISTRIBUCIÓN DEL CAPITAL SOCIAL



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

\*\* Consejo de Administración.



## CAPITALIZACIÓN Y RETRIBUCIÓN

**16.727** millones  
de euros de capitalización bursátil

**0,15** €/acción dividendo 2019\*

**5,4%** rentabilidad por dividendo 2019\*\*

## ACCIONISTAS MINORISTAS

### Información

Más de **190.000** accionistas informados mensualmente a través de la Newsletter Accionistas

Más de **10.000** nuevos suscriptores al Informe Semanal de la acción y nuevo Informe Mensual

**3.154** seguidores en Twitter

**45** Encuentros corporativos

**Propuestas innovadoras como la Oficina virtual del accionista y el lanzamiento del primer encuentro corporativo virtual**

### Comité Consultivo de accionistas

Iniciativa pionera en España

**12** miembros

Participación en el voluntariado corporativo

### Aula

**14** cursos presenciales, **16** webinars sobre temas de interés para los accionistas

Más de **2.500** accionistas asistentes de forma presencial y online

Publicación del cómic "Operación AulaBank"

## INVERSORES INSTITUCIONALES Y ANALISTAS

### Inversores

**93%** del *free-float* institucional en manos de inversores extranjeros

Más de **500** reuniones con inversores en *roadshows* y conferencias

### Analistas

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

Más de **300** Informes de analistas publicados sobre CaixaBank, incluyendo sectoriales

\* Propuesta del Consejo de Administración pendiente de aprobación en la Junta General de Accionistas.

\*\* Propuesta de dividendo de 0,15 €/acción a cargo del ejercicio 2019 (pendiente de aprobación en la Junta General de Accionistas) en porcentaje del precio de cierre de la acción a 31/12/2019.

# EMPLEADOS



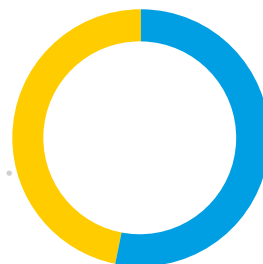
## PLANTILLA

**35.736**

*empleados*

Grupo CaixaBank\*

45,6%  
Hombres



54,4%  
Mujeres

\* Incluye CaixaBank y filiales en España así como BPI, BPI Vida e Pensões y BPI Gestión de Activos, tras integrarse en VidaCaixa y CaixaBank Asset Management, respectivamente.



## EQUIPO DIVERSO

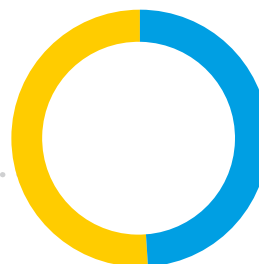
**1.125** incorporaciones

Grupo CaixaBank\*

**431** CaixaBank

**51,5%**  
Hombres

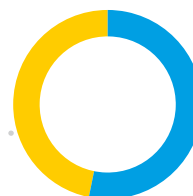
**48,5%**  
Mujeres



**244** Banco BPI

**48%**  
Hombres

**52%**  
Mujeres



**99,3%** posiciones directivas cubiertas internamente en CaixaBank

**15,3%** generación Y de CaixaBank\*\*

**100%** plantilla del Grupo CaixaBank adherida a algún convenio colectivo

**37,5%** mujeres en el Consejo de Administración

**41,3%** mujeres en posiciones directivas en CaixaBank\*\*\*

**343** empleados con discapacidad en el Grupo CaixaBank

## RETRIBUCIÓN

**99,2%** empleados

de CaixaBank con compensación variable ligada a calidad en el servicio

**2.059** millones de euros en sueldos y salarios CaixaBank\*\*\*\*

**2.460** millones de euros en sueldos y salarios Grupo CaixaBank \*\*\*\*

\* Incluye CaixaBank y filiales en España así como BPI, BPI Vida e Pensões y BPI Gestión de Activos, tras integrarse en VidaCaixa y CaixaBank Asset Management, respectivamente.

\*\* Millennial (1982-1992).

\*\*\* Posiciones directivas a partir de subdirección oficina A y B.

\*\*\*\* Incluidos otros beneficios al personal. Excluidas cuotas a la Seguridad Social, incluidas en la contribución fiscal.

## FORMACIÓN

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

### Equipo cualificado

**100%** empleados formados

Más de **3 millones** de horas de formación

**95,4%** de formación a través de la plataforma online Virtaula

**111** horas de formación por empleado

Más de **18.000** profesionales de CaixaBank certificados en MIFID II\*

**9.863** profesionales de CaixaBank certificados en la nueva regulación normativa de la Ley de Crédito Inmobiliario

**Lanzamiento de la academia virtual de inglés Education First e itinerarios de formación de Transformación en la Era Digital, alineados con el nuevo Plan Estratégico: Entorno digital, Habilidades Digitales, Data Academy y Metodologías ágiles de trabajo**

### Vinculación al bonus

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

**12** cursos vinculados al bonus

### Cursos vinculados al bonus

- Código ético, política anticorrupción y conflictos de interés
- Productos y servicios de inversión
- Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo
- Reglamento general de protección de datos
- Reglamento interno de conducta
- Reglamento interno de conducta para personas especialmente sujetas
- Productos y servicios bancarios
- Prevención riesgos penales
- Soluciones para la morosidad hipotecaria
- Protección al cliente y servicio de atención al cliente
- Seguros y planes de pensiones
- Actuación en derecho de la competencia





## EMPLEADOS SOLIDARIOS

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



Más de **15.000** empleados del Grupo CaixaBank son voluntarios\*

Más de **20.000** voluntarios en la Asociación de Voluntarios de "la Caixa"\*

Más de **11.400** actividades realizadas \*\*

Cerca de **2.500** voluntarios han participado en al menos 4 actividades en 2019\*\*

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

### Social Team Building

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

- **27** equipos comprometidos
- **23** entidades beneficiarias
- **275** actividades realizadas

### CooperantesCaixa

Programa de voluntariado corporativo internacional de asistencia técnica de corta duración dirigido a trabajadores de "la Caixa" y del Grupo CaixaBank.

- **51** cooperantes del Grupo CaixaBank
- **8** proyectos en los que se ha colaborado
- **4** países distintos

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

\*\* Incluye las Semanas Sociales.

# PROVEEDORES



## CADENA DE VALOR

**46.440** *puestos*

de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores en España\*

**6.175** *puestos*  
de trabajo generados en Portugal

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



## Volumen gestionado

**3.006** proveedores del Grupo CaixaBank\*

Más de **95%** proveedores locales en España

**2.183** millones de euros pagados a proveedores por el Grupo CaixaBank\*

**22,5** días periodo medio de pago

**4,6 millones de euros de volumen de contratación a Centros Especiales de Empleo, una de las entidades con mayor volumen en España**

## Políticas responsables

### • Principios de Compras

Marco de colaboración equilibrado entre CaixaBank y sus proveedores que promueve unas relaciones comerciales estables, en coherencia con los valores de CaixaBank

### • Código de Conducta de Proveedores

Valores y principios fundamentales que deben respetar los proveedores de CaixaBank

## Negociación electrónica\*\*

**683** proveedores seleccionados

**574** millones de euros negociados a través de negociación electrónica

## Proveedores

**858** proveedores con sistema de gestión ambiental o certificado ISO 14001

No se han identificado proveedores con potenciales impactos sociales ni ambientales negativos significativos potenciales

**584** proveedores homologados con el nuevo proceso de homologación

**12** auditorías realizadas incluyendo todas las categorías de compras\*\*\*  
Se han definido medidas correctoras

\* Proveedores con facturación superior a los 30.000€ en 2019. Aplicables a los proveedores de CaixaBank y de las empresas de su Grupo con las que comparte modelo de gestión de costes.

\*\* Request for quotation, request for proposal o subasta (RFQ) (RFP).

\*\*\* Facilities&Logistics, Obras, IT, Servicios Profesionales y Marketing.



**SOCIEDAD**

## CULTURA FINANCIERA

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

## **1** Canales digitales

### Lanzamiento de la web de cultura financiera de CaixaBank

#### #FinanzasXaFollowers

- 3 nuevos programas en Twitter:  
**10,5 millones de visualizaciones**
- 12 Stories en Instagram con Influencers:  
**440.000 visualizaciones**
- Campaña de vídeos #DeTuaTu en YouTube:  
**1 millón de visualizaciones**

#### PodCast Economía cotidiana

by CaixaBank en iVoox, iTunes, PodiumCast y Spotify

#### Aula Talks

Conferencias y charlas breves en formato vídeo\*  
Más de **4.700** visualizaciones

#### Webinars

Seminarios online\*

**16** sesiones

Más de **1.700** participantes

\* En el marco de Aula, programa de formación sobre temas de interés para los accionistas de CaixaBank.



## 2 Publicaciones

### Cómic Operación AulaBank

Para descubrir el funcionamiento de un banco



Edición de 162.000 ejemplares distribuidos a los accionistas de CaixaBank



Creación y difusión de conocimiento a través de la investigación y análisis económico.

- **654** informes publicados en la web
- **4.073** seguidores  @CABK\_Research
- **84** conferencias de economistas

### CaixaBankFuturo

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

- **308** sesiones
- Más de **6.400** asistentes

## 3 Formación presencial

### Aula

**14** cursos presenciales

Más de **800** participantes presenciales

### DialogA

Charlas en oficinas Store

**62** charlas

Más de **1.900** asistentes



**128** talleres de finanzas básicas para personas con discapacidad

Más de **1.600** asistentes

### Cátedras



Cátedra CaixaBank de Responsabilidad Social Corporativa

Publicación de 3 cuadernos en 2019



Cátedra "la Caixa"  
Economía y Sociedad

# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

## Obra Social Descentralizada

**44,7 millones de euros de presupuesto de "la Caixa" de 2019 han podido llegar a multitud de entidades sociales locales gracias a la red de oficinas de CaixaBank**

**Más de 10.600 acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales**

- **1.971** dedicadas a la lucha contra la pobreza
- **3.825** enmarcadas en los ámbitos de enfermedad y discapacidad
- **2.487** del ámbito de la interculturalidad y exclusión social
- **2.407** acciones en otros ámbitos

**Más de 8.800 entidades beneficiarias**

## Crowdfunding Solidario

Captación colectiva de fondos (clientes y no clientes) para un proyecto concreto con participación de la Obra Social Descentralizada.

- **40** proyectos
- Más de **140.000** euros recaudados
- Más de **270.000** euros aportados del presupuesto de la Obra Social Descentralizada

## Semanas Sociales

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

- Más de **16.800** participantes
- Más de **14.400** empleados del Grupo de CaixaBank
- Cerca de **4.400** actividades desarrolladas en más de **1.800** entidades sociales locales
- **47** actividades en territorio internacional
- Más de **54.800** horas de voluntariado
- **98%** de los empleados volvería a participar

## Acciones solidarias

### Ningún niño sin bigote

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

- Más de **2,5** millones de litros de leche
- Más de **1** millón de euros de donativos económicos
- Cerca de **213.000** familias podrán acceder a la leche durante 3 meses

### Árbol de los Sueños

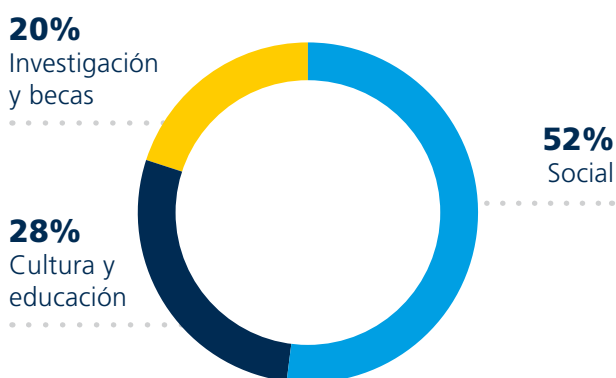
Clientes y empleados se comprometen a regalar a niños en situación de vulnerabilidad el regalo que han pedido en su carta a los Reyes Magos.

- **24.217** niños han recibido un regalo en España
- **10.613** niños han recibido un regalo en Portugal



“la Caixa” y BPI han llevado a cabo iniciativas en las áreas social, cultural, educación e investigación.

**21,7 millones** de euros en ayudas



Lanzamiento de los premios BPI Infância y BPI Rural como apoyo a instituciones sociales.

Renovación de los apoyos a las más prestigiosas instituciones culturales del país - Serralves, Casa de la Música y Gulbenkian.



CaixaBank colabora de forma activa en la difusión y promoción de los programas e iniciativas que impulsa “la Caixa”.

**“la Caixa”, con 545 millones de euros de presupuesto para 2019, es la primera Obra Social de España y una de las mayores fundaciones del mundo**

## GAVI, the Vaccine Alliance

CaixaBank colabora a través de “la Caixa”, difundiendo de forma activa entre clientes y empleados.

**200.000** niños vacunados en 2019\*

Más de **4** millones de euros de donaciones recibidas y la aportación de “la Caixa” en 2019

- **1,2** millones de euros recaudados a través de 818 empresas clientes
- **0,7** millones de euros aportados por 2.660 clientes de Banca Privada

Más de **3,4** millones de niños desfavorecidos de África y Latinoamérica vacunados gracias a la aportación del Grupo “la Caixa” desde 2008

## DIVERSIDAD FUNCIONAL

### Inconformistas del deporte

Lanzamiento de 20 retos con finalización en los juegos Paralímpicos de Tokio 2020 con el objetivo de dar visibilidad al deporte paralímpico español.



**ADOP**  
Patrocinador del Equipo Paralímpico Español

### Premio BPI “la Caixa” Capacitar

Premios destinados a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

PRÉMIOS BPI “la Caixa” | 2019

**CAPACITAR**

\* Cifra estimada.

# DIVERSIDAD DE GÉNERO



# Programa

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

## Visión Interna

Refuerzo del rol de la mujer, involucración a toda la plantilla, contribución desde los procesos de RRHH y visualización de la diversidad con iniciativas como:

- **430** participantes en el programa de mentoring femenino
- Extensión del programa Wengage a las empresas del grupo
- Desayunos con Talento: Eventos de *networking* continuado entre mujeres desarrollados
- Más de **25** noticias publicadas para visibilizar la diversidad y rediseño del site interno de Wengage

**55,0%** empleadas mujeres

**41,3%** mujeres en posiciones directivas

**37,5%** mujeres en el Consejo de Administración

## Compromisos y adhesiones



## Visión externa

Divulgación de la diversidad en 3 ámbitos:

### 1. Liderazgo y emprendimiento



Galardona las mujeres empresarias líderes en España



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

### 2. Innovación y educación



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

Taller de programación para niñas y jóvenes para potenciar las carreras STEM\*

### 3. Deporte

Patrocinio Deporte Femenino y creación de contenido para dar visibilidad a las deportistas: selección española femenina de fútbol y baloncesto



## Semana de la igualdad

**11** eventos, **4** ciudades y más de **20** ponentes

**Global Mentoring Walk:** Iniciativa pionera de *mentoring* femenino global





## ACCESO A LA VIVIENDA

# Política activa de **ayudas** a problemas de primera vivienda

**15,9%** cuota de mercado  
crédito a la vivienda en España

Aportación de **2.629** viviendas  
al Fondo Social de Viviendas de Gobierno

**981** daciones en pago en 2019

Cerca de **5.000** contratos  
gestionados en colaboración con "la Caixa"  
en el marco de dos programas específicos:

- **2.416 contratos - Programa Alquiler Solidario Centralizado**, para personas que han visto reducidos sus ingresos
- **2.464 contratos - Programa Alquiler Solidario Descentralizado**, para personas que han sufrido una dación hipotecaria o una dación en pago

**Primera entidad del mercado español en crear un equipo especializado en ofrecer soluciones a los clientes con dificultades para pagar las cuotas de la hipoteca de su vivienda habitual**

### Servicio de Atención al Cliente Hipotecario (SACH)

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

Adherido al Código de Buenas Prácticas del Gobierno español para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual.

Servicio creado en 2013. Dispone de un teléfono de atención gratuito para clientes cuya vivienda este afectada por una demanda de ejecución hipotecaria.

**4.119** llamadas atendidas en 2019

# Compromiso

## NEGOCIO RESPONSABLE

.....

**1er**

BANCO ESPAÑOL EN EMITIR  
UN BONO SOCIAL EN APOYO A LOS ODS

**724,8**  
*millones*

de euros en microcréditos  
y otras finanzas con  
impacto social

.....  
*Declaración*

sobre Cambio  
Climático

.....  
*Marco*

de emisión de bonos  
ligado a los ODS



**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO**

**CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK**



1- Fin de la pobreza



12- Producción y consumo responsables



13- Acción por el clima



17- Alianzas para lograr los objetivos

- Microcréditos y otras finanzas con impacto social
- Bono Social
- Proyecto de Valor Social
- Adhesión a los Principios de Inversión Responsables de Naciones Unidas
- Líneas de ecoFinanciación y financiación de energías renovables
- Plan de Gestión Ambiental 2019-2021
- Reducción y compensación de emisiones de CO<sub>2</sub>
- Adhesión a la alianza mundial UNEPFI y a los Principios de Banca Responsable
- Miembros de la Junta del Grupo Español de Crecimiento Verde
- Apoyo al trabajo de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures
- Adhesión a Climate Action 100+
- Financiación proyectos energías renovables
- Principios de Ecuador
- Plan de Gestión Ambiental 2019-2021
- Adhesión a la alianza mundial UNEPFI y a los Principios de Banca Responsable
- Miembros de la Junta del Grupo Español de Crecimiento Verde
- Apoyo al trabajo de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosure
- Impulso 100% consumo energía renovable como firmantes de RE100
- Adhesión a Climate Action 100+

# MICROCRÉDITOS Y OTRAS FINANZAS CON IMPACTO SOCIAL



El banco social, participado íntegramente por CaixaBank, considerado una **entidad de referencia en microfinanzas**, amplía su actividad hacia las finanzas con impacto social

En 2007 se crea MicroBank, con el objetivo de cubrir las necesidades financieras de los colectivos con recursos limitados, con productos adaptados a sus necesidades.

## MicroBank

Propuesta de valor

## CaixaBank

Apoyo operativo red de oficinas

## Misión

Contribución al progreso y bienestar de la sociedad facilitando financiación a colectivos y proyectos que generen un impacto social favorable

- Facilita el acceso al crédito
- Fomenta la inclusión financiera
- Especialización de la actividad
- Colaboración con instituciones
- Accionista único y apoyo financiero

**99.328** microcréditos y otras finanzas con impacto social concedidos

**724,8** millones de euros de volumen total

**612** entidades colaboradoras

## Apoyo de las principales instituciones europeas



La visión estratégica de MicroBank es ser el mejor banco en finanzas con impacto social



## Principal oferta de financiación



### Microcréditos

#### Familiar

Proyectos vinculados al desarrollo personal y familiar solicitados por titulares con una renta conjunta igual o inferior a 17.200€.

- **79.789** operaciones concedidas
- **412,7** millones de euros de volumen
- **5.172** euros de importe medio

#### Negocios

Préstamos hasta 25.000€, sin garantía real para inicio, ampliación o consolidación de proyectos. Dirigidos a personas, emprendedores y microempresas que puedan tener dificultades de acceso a la financiación.

- **16.812** operaciones concedidas
- **203,6** millones de euros de volumen
- **12.110** euros de importe medio

### Desarrollo económico y creación de ocupación

**20.174** puestos de trabajo creados con el soporte de los microcréditos

**1,2** puestos de trabajo generados por cada microcrédito

**9.002** nuevos negocios iniciados

### Otras finanzas con impacto social

### Otras finanzas con impacto social

**2.727** operaciones concedidas

**108,5** millones de euros de volumen

**39.802** euros de importe medio

#### Préstamos a emprendedores, microempresas y proyectos innovadores

Dirigidos a proyectos empresariales con carácter innovador, ya sea en el producto, el servicio o el modelo de gestión.

#### Préstamo EaSI Empresa Social

Dirigido a entidades y empresas sociales que generen impacto social, positivo y medible.

#### Préstamo Máster Erasmus+ y para estudios de postgrado FBLC\*

Dirigido a estudiantes que quieran cursar estudios de máster en otro país de Europa y estudiantes excelentes del programa de becas de "la Caixa".

#### Préstamo salud

Préstamo personal para afrontar necesidades familiares derivadas de la atención a personas en situación de dependencia.

# INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

 <p><b>VidaCaixa</b></p>	 <p>Principles for Responsible Investment MÁXIMA PUNTUACIÓN EN ESTRATEGIA Y BUEN GOBIERNO <b>A+</b></p>	<p>Reconocidos por Naciones Unidas con la máxima calificación en Inversión sostenible (A+).</p>
 <p><b>CaixaBank</b> ASSET MANAGEMENT</p>	 <p><b>Climate Action 100+</b> Global Investors Driving Business Transition</p>	<p>Adheridos a la iniciativa Climate Action 100+, que impulsa el diálogo con las principales compañías con mayores niveles de emisiones con efecto invernadero.</p>

## Seguros de ahorro y planes de pensiones

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

VidaCaixa, como filial aseguradora y gestora de Fondos de Pensiones, incorpora desde hace más de 15 años, aspectos ASG\* en las decisiones de inversión para gestionar mejor los riesgos y generar rendimientos sostenibles a largo plazo.

**Líder en seguros de vida, planes de pensiones y sector asegurador en España**

**28,1%** cuota de mercado en seguros de vida en España

**25,5%** cuota de mercado en planes de pensiones en España

**100%** de la cartera analizada bajo criterios ASG\*\*

**12.060 millones de euros en primas y aportaciones comercializadas en 2019\*\***

**Premio IPE a Pensiones Caixa 30 como mejor fondo de pensiones europeo por sus resultados e inversión responsable**

### Posicionamiento ASG de las empresas en cartera

- **Engagement \*\*\***
  - 10** compañías sujetas a procesos de *engagement*
  - 6** *engagements* colectivos a través de grupos de inversores
- **Proxy Voting\*\*\*\***
  - 325** Juntas Generales de Accionistas votadas durante el ejercicio
  - 67** votaciones a favor de propuestas de accionistas (motivo ASG)
  - 13** votaciones en contra de miembros del consejo (motivo ASG)

\* Ambiental, Social, Gobernanza.

\*\* Incluye información de BPI Vida e Pensões.

\*\*\* Diálogos y acciones con empresas en cartera para impulsar mejoras ASG en su gestión o en la divulgación en estas materias.

\*\*\*\* Posicionamiento en temas concretos relativos a ASG a través del voto en Juntas de Accionistas.



## Soluciones de inversión sostenibles

La gestora CaixaBank Asset Management es firmante de los PRI\* desde el año 2016

### Productos socialmente responsables

- **136,1** millones de euros de volumen  
**CaixaBank Selección Futuro Sostenible, FI**

Sigue criterios ASG invirtiendo en fondos de gestoras de reconocido prestigio internacional en el ámbito de la inversión sostenible

- **91,2** millones de euros de volumen  
**MicroBank Fondo Ético, FI**

**Premio al mejor fondo solidario 2018 por Allfunds y Expansión**

Fondo ético y solidario, que cede parte de la comisión de gestión a una selección de ONGs. "la Caixa" iguala las cantidades que recibe cada organización

- **32,8** millones de euros de volumen  
**MicroBank Fondo Ecológico, FI**

Selecciona y combina los mejores fondos de renta variable cuyo objetivo es combatir el cambio climático

Líder en fondos de inversión en España en los últimos 5 años

**17,1%** cuota de mercado de fondos de inversión en España

**68.584** millones de euros de activos bajo gestión

**85,3%** del patrimonio analizado bajo criterios ASG

### Posicionamiento ASG de las empresas en cartera

#### Engagement\*\*

- **4** compañías sujetas a procesos de engagement
- **2** engagements colectivos a través de grupos de inversores

#### Proxy Voting\*\*\*

- **276** Juntas Generales de Accionistas votadas durante el ejercicio
- **37** votaciones a favor de la compañía (motivo ASG)
- **9** votaciones en contra de miembros del Consejo (motivo ASG)

## Proyecto de Valor social

Solución integral que da respuesta a los clientes de Banca Privada en el ámbito de ISR\*\*\*\* y Filantropía

**1,1** millones de euros recaudados para causas sociales impulsadas entre los clientes de Banca Privada

**501%** aumento de los saldos medios de clientes de Banca Privada invertidos en fondos ISR

### 2º Informe Anual Proyecto de Valor Social

#### 2ª edición de los Premios Solidarios Banca Privada

- **68** candidaturas presentadas

**12** sesiones de formación y divulgación a clientes

#### Cena Solidaria "Una noche de película"

- Más de **65.000** euros en aportaciones
- Asistencia de **250** clientes y donativos a fila 0

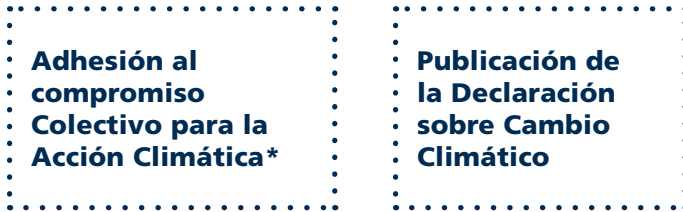
\*Principles for Responsible Investment.

\*\* Diálogos y acciones con empresas en cartera para impulsar mejoras ASG en su gestión o en la divulgación en estas materias.

\*\*\* Posicionamiento en temas concretos relativos a ASG a través del voto en Juntas de Accionistas.

\*\*\*\* Inversión Socialmente Responsable.

## Estrategia Medioambiental



## 1. NEGOCIO SOSTENIBLE

### Energías renovables (Project Finance)

**8.322 MW** potencia instalada

**28** proyectos de energías renovables

**2.453** millones de euros volumen de financiación

Más de **32.000** MW de potencia instalada desde 2011

### Préstamos verdes

**1.546** millones de dólares de volumen

**11** préstamos concedidos

- **13º** como *Global Mandated Lead Arranger*

Todos estos préstamos han obtenido el *Green Certificate* de acuerdo con *The Green Bond Principles*



La exposición de la cartera de energía de CaixaBank supone un **51%** del total de financiación de proyectos. De estos, un 62% corresponden a proyectos de energías renovables.





## Financiación ASG\*

Operaciones de financiación cuyas condiciones están ligadas a la mejora en índices de sostenibilidad o indicadores ambientales.

**11 préstamos concedidos** vinculados a índices ASG o indicadores medioambientales

**919 millones de euros de volumen**

## Ecofinanciación

Líneas específicas de financiación destinadas a:

- Compra de vehículos y electrodomésticos eficientes
- Reformas en el hogar para la mejora de su eficiencia energética
- Inversiones que mejoren la eficiencia de los recursos o reduzcan el impacto en el medio ambiente
- Proyectos agrarios de desarrollo sostenible relacionados con:
  - eficiencia en el uso del agua
  - agricultura ecológica
  - energías renovables
  - gestión de residuos
  - desarrollo del entorno rural

## AgroBank

**10,2 millones de euros de financiación**

**505 préstamos concedidos**

## Financiación de inmuebles energéticamente eficientes

Las operaciones para las cuales se dispone de evidencia documental de un certificado de eficiencia energética con calificación A o B, se consideran medioambientalmente sostenibles.

**938 millones de euros** de operaciones incluidas en las promociones formalizadas en 2019

## Líneas de acción climática del BEI

En 2018, CaixaBank firmó un acuerdo con el Banco Europeo de Inversiones (BEI)



- **30 millones de euros** a la financiación de iniciativas de acción climática vigente



**133 millones de euros de financiación concedida**

- **38 millones de euros** de financiación en energías renovables
- **88 millones de euros** de financiación en rehabilitación urbana
- **7 millones de euros** BEI - Eficiencia energética empresas

## Mercado de bonos

# Lanzamiento de un **Marco** de emisión de Bonos ligados a los ODS



REVISADO\*



**Primer banco español en emitir un Bono Social en apoyo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas**



### Objetivos

Financiación de préstamos para luchar contra la pobreza, por el trabajo digno y la creación de empleo en las zonas más desfavorecidas de España

**1.000 millones de euros captados**

**5 años**

## Participación en el mercado de Bonos Sociales, Verdes y Sostenibles



**Sustainable Bond**  
600 millones de euros  
Vencimiento 2029  
Joint Bookrunner



**Sustainability-linked Bond**  
750 millones de euros  
Vencimiento 2027  
Joint Bookrunner



**Inaugural Green Bond**  
600 millones de euros  
Vencimiento 2023  
500 millones de euros  
Vencimiento 2027  
Joint Bookrunner



**Green Bond**  
1.000 millones de euros  
Vencimiento 2025  
Joint Bookrunner



**Green Bond**  
450 millones de euros  
Vencimiento 2029  
Passive JLM

\* El asesor experto independiente Sustainalytics ha actuado como Second Opinion Provider.



## 2. GESTIÓN DEL RIESGO ASG Y CLIMÁTICO

# Aprobación de la **Política** de Gestión del Riesgo Medioambiental y establecimiento del **Comité de Gestión del Riesgo Medioambiental de CaixaBank**

### Política de Gestión del Riesgo Medioambiental

Sectores considerados:

- Energía
- Minería
- Infraestructuras
- Agricultura, pesca, ganadería y silvicultura

Evaluación de operaciones:

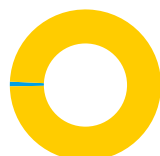
- **100** operaciones evaluadas

**Publicación de los Principios de actuación de la Política corporativa de relación con el sector de Defensa**

### Exposición de la cartera

~ **2%**

Exposición crediticia a actividades económicas intensivas en emisiones de CO<sub>2</sub> \*



Firmante de **Principios de Ecuador** desde 2007, para gestionar el riesgo social y ambiental en la financiación de proyectos de inversión.

**15** proyectos financiados en 2019

**16.190** millones de euros de inversión global

**1.412** millones de euros de participación de CaixaBank

**2 proyectos categorizados como A**, con posibles impactos sociales o medioambientales significativos y difícilmente mitigables

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

CaixaBank aplica un procedimiento simplificado para proyectos de inversión de menor importe, a partir de 5 millones de euros.

### Grupos de trabajo

Participación en grupos de trabajo para el sector bancario de UNEPFI\*\*:

- Segundo proyecto piloto para implementar las recomendaciones de la TCFD\*\*\* del Financial Stability Board
- Adaptación para la banca de la taxonomía\*\*\*\* de la Comisión Europea

\* Definición según la recomendación del TCFD.

\*\* United Nations Environment Finance Initiative.

\*\*\* Task Force on Climate-related Financial Disclosures.

\*\*\*\* Definición actividades sostenibles.

### 3. IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

# Lanzamiento del **Plan** de Gestión Ambiental 2019-2021 de CaixaBank



# 1

## Estrategia Carbon Neutral

Minimización y compensación de todas las emisiones de CO<sub>2</sub> calculadas

- **75%** de reducción de la huella de carbono desde al año 2009\*\*
- **27.334** toneladas compensadas

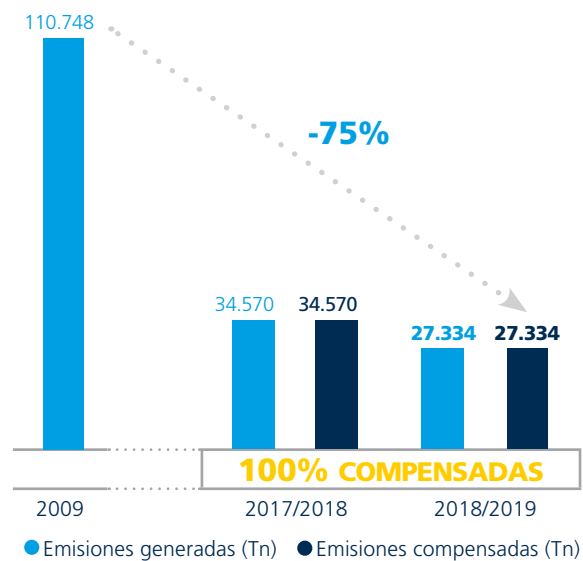
**Primer banco español cotizado en compensar el 100% de las emisiones de CO<sub>2</sub> calculadas**

Huella de carbono verificada según ISO 14064



Única entidad financiera española con el sello Calculo, Reduzco, Compenso del Ministerio para la Transición Ecológica

### Evolución emisiones generadas y compensadas



\* Bureau Veritas certifica la huella de carbono bajo los criterios de la ISE 14064 y el sistema de gestión ambiental energético bajo las normas ISE 14001, ISO 50001 y el Reglamento EMAs.

\*\* Año base recalculado incorporando las emisiones teóricas de Banca Cívica, Banco de Valencia y Barclays Bank.



## 2

### Medidas de eficiencia ambiental y certificaciones

- **99,5%** de la energía consumida de origen renovable\*

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

**RE 100**

- **-4,7%** vs. 2018 en el consumo de energía
- **97,2%** de consumo de papel reciclado
- **-14,5%** vs. 2018 en el consumo de papel
- Ampliación del alcance de la certificación UNE ISO 14001 al centro corporativo de Valencia



## 3

### Extensión del compromiso ambiental a la cadena de valor

Lanzamiento del **Plan Ambiental de Compras 2019-2021**

## 4

### Impulso de la movilidad sostenible

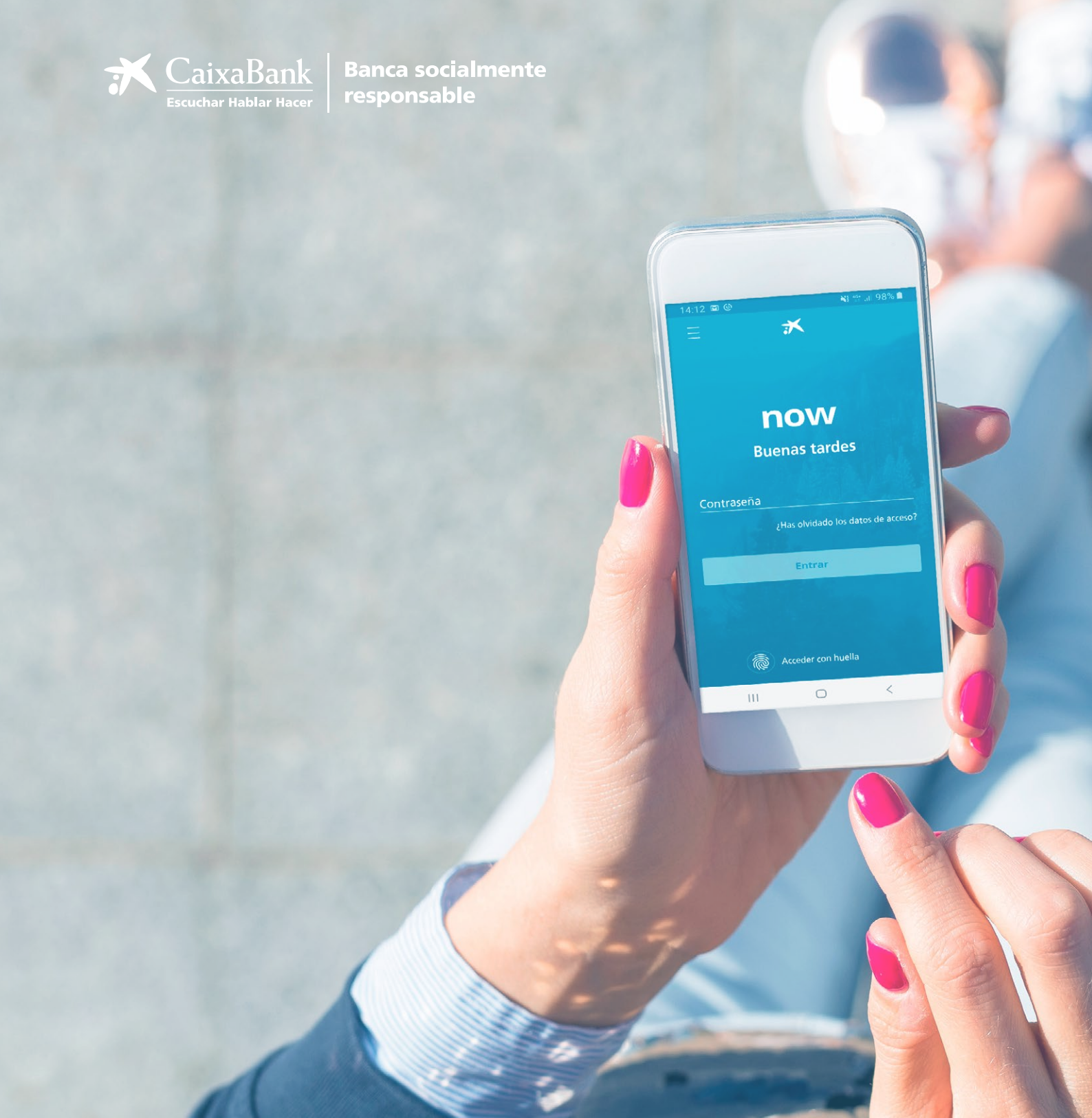
Definición del **Plan de Movilidad Sostenible**. Favorece la adopción de prácticas de transporte de bajas emisiones y de reducción de desplazamientos

## 5

### Compromiso, transparencia y engagement

Acciones de *engagement* con empleados y refuerzo del compromiso y la información ambiental pública

\* Pendiente de la obtención del certificado de CNMC sobre la redención de la energía con garantía de origen 100% renovable correspondiente a 2019. Último certificado disponible correspondiente al consumo de 2018.



Entidad financiera más  
*innovadora*  
de Europa Occidental  
2019

**931**  
*millones*  
de euros invertidos en  
desarrollo y tecnología

Más de **50**  
*millones*  
de euros invertidos en  
seguridad de la información



# Innovación digital

## INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD

# Nº1

LÍDER EN CANALES DIGITALES EN ESPAÑA

### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO



8- Trabajo decente y crecimiento económico



9- Industria, innovación e infraestructura



16- Peace, justice and strong institutions

### CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK

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

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

Leader in digital banking in Spain

# INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

**931 millones** de euros invertidos en desarrollo y tecnología Grupo CaixaBank

## Modelos de relación digital

**Primer banco del mundo en utilizar la identificación biométrica en las aplicaciones propias y reconocimiento facial en cajeros**

## CaixaBankNow

Iniciativa pensada para agrupar todos los servicios digitales de la entidad bajo un mismo concepto.

- **26%** de los clientes 100% digitales
- **30%** penetración entre clientes digitales en España\*

## inTouch

### Servicio remoto con gestor personal

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

- **1,3 millones** de clientes

## imagin

### Primer banco *mobile only* en España

Entre las App financieras más valoradas, en línea con las mejores soluciones *fintech*

- **1,4 millones** de clientes ImaginBank

## Infraestructura tecnológica

Más de **14.000** transacciones por segundo

**89%** incidencias relevantes resueltas en menos de 4 horas

**400** aplicaciones gestionadas en la nube interna

## Big Data

**78%** informes regulatorios generados en base a *datapool*

**93%** de las áreas están en proyectos de big data

## Nuevas tecnologías

**66** robots en funcionamiento

**3** asistentes cognitivos para asistir procesos administrativos



Contribuyen al desarrollo de las jóvenes empresas innovadoras con un alto potencial de crecimiento.

- **0,8 millones** de euros concedidos en premios
- **854** participantes en España
- **139** participantes en Portugal





# SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Más de **50 millones** de euros en seguridad de la información Grupo CaixaBank

## Equipo *multi-site*

- 36** empleados
- 35%** incremento de plantilla vs 2018
- +50** certificaciones
- 60%** externalización
- 24 x 7** Security Operation Center externo

## Cultura de seguridad

- 98%** plantilla que ha realizado el curso en seguridad en 2019
- 12** simulacros de *phishing* por empleado/año
- 48%** *0-clickers* en campañas de *phishing*
- Envío quincenal de Newsletter a empleados y trimestral a clientes

**INFOPROTECT.**  
Entre todos protegemos la información

Marca que desde el 2015 integra todas las iniciativas de concienciación en seguridad, dirigida a empleados y clientes.

## Defensa activa

- 6** simulacros al año
- Pruebas sobre la robustez de los sistemas con ataques reales controlados

## Benchmarks

	CNPIC <sup>1</sup>	DJSI <sup>2</sup>	INCIBE <sup>3</sup>	BITSIGHT <sup>4</sup>
<b>CaixaBank</b>	<b>7,4</b>	<b>9,2</b>	<b>7,5</b>	<b>7,9</b>
<b>PEERS</b>	<b>7,2<sup>5</sup></b>	<b>7,2</b>	<b>6,8</b>	<b>7,9</b>



Modelo de ciberseguridad avanzado certificado bajo certificación ISO 27001 y constituido como CERT oficial, mediante un equipo de especialistas entrenado y preparado las 24 horas

## Certificaciones



1. Informe Ciberresiliencia 2019.  
2. Dow Jones Sustainability Index 2019.  
3. Ciberejercicios Instituto Nacional Ciberseguridad 2018.  
4. Rating para entidades financieras españolas.  
5. Entidades financieras.

## TRANSACCIONES DIGITALES

.....

Más de **61,7%** de los clientes particulares de CaixaBank son *clientes digitales\**

Líder en canales digitales en España

**CaixaBank**Now

*imagin*

### Móvil

.....>

**38%** de clientes móvil

Más de **79** millones de compras realizadas con el móvil

Las apps de CaixaBank consolidan las 4,6 estrellas en Android y en iOS.

- Identificación biométrica en las aplicaciones propias
- Constante evolución del servicio y las funcionalidades
- Crecimiento constante en pagos a través de móvil
- Aplicación de criterios de accesibilidad para facilitar su uso a personas con deficiencia visual total o reducida



## Internet

**6,5** millones de clientes digitales (now)\*

**26%** clientes exclusivamente digitales

**30%** penetración digital entre clientes digitales en España

Cerca de **1,8** millones de clientes se conectan diariamente

## Medios de pago

### Tarjetas

**23,5%** cuota de facturación de tarjetas en España

**20,50** millones de tarjetas emitidas

Más de **1,9** millones de tarjetas descargadas en el teléfono móvil

**53.465** millones de euros de facturación

Lanzamiento de tarjetas biodegradables

### TPV\*\*

**27,5%** cuota de facturación de TPV en España

**477.651** TPV instalados

**56.909** millones de euros de facturación

## Cajeros

**9.111** cajeros en España

**1.380** cajeros en Portugal

Primer banco del mundo en utilizar el reconocimiento facial en cajeros



Mejor proyecto tecnológico del año a los cajeros con reconocimiento facial - *The Banker*

\* En España. Clientes particulares entre 20-74 años con al menos una transacción en los últimos 12 meses. Objetivo 2021e (España): c.70% de los clientes digitales.

\*\* Terminal Punto de Venta.

# Responsabilidad

## ACTUACIÓN RESPONSABLE

.....

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



*Presidencia*

de la Red Española del  
Pacto Mundial de  
Naciones Unidas



*Mejor*

Banca Responsable en  
Europa Occidental 2019



*Adhesión*

a los Principios de  
Banca Responsable  
de UNEP FI



**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO**



5- Igualdad de género



11- Ciudades y comunidades sostenibles



12- Producción y consumo responsables



16-Paz, justicia e instituciones sólidas



17-Alianzas para lograr los objetivos

**CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK**

Adhesión a los Women Empowerment Principles de Naciones Unidas  
Mujeres en posiciones directivas

Adhesión a Smart Cities IESE  
Adhesión a United Nations World Tourism Organization

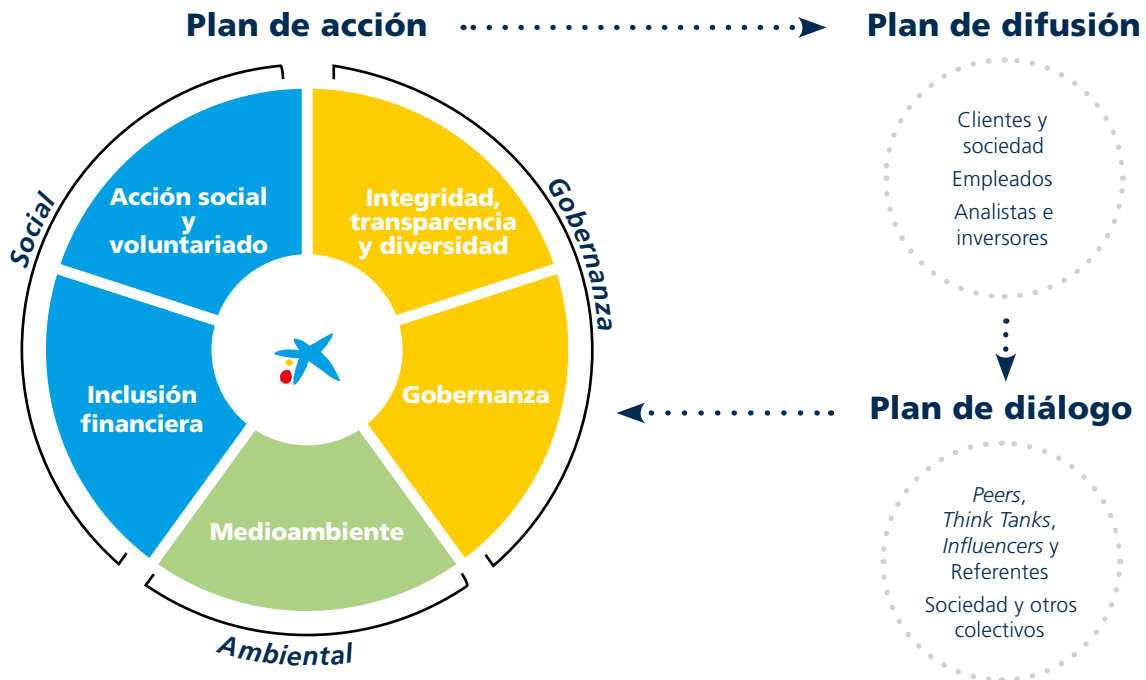
Presidencia de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas  
Adhesión a los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas  
Inclusión en el Dow Jones Sustainability Index

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

Adhesiones nacionales e internacionales

# Plan de Banca Socialmente Responsable

- Responde al firme **compromiso social** del banco, uno de sus valores corporativos junto con la calidad y la confianza
- Alineado con el **Plan Estratégico 2019-2021** de CaixaBank



## POLÍTICAS RESPONSABLES

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

- Código Ético y Principios de Actuación
- Política corporativa de Responsabilidad Social Corporativa
- Política corporativa de Derechos Humanos
- Política Anticorrupción
- Política corporativa de relación con el sector de Defensa
- Política de Control y Gestión del Riesgo Fiscal
- Política de Prevención de Riesgos Laborales
- Política de Gestión del Riesgo Medioambiental
- Principios de Gestión Ambiental y Energética
- Principios de actuación en materia de privacidad y derechos de los clientes de CaixaBank
- Principios de compras
- Código de conducta de proveedores

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



# GESTIÓN RESPONSABLE

## Comités

- **Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación.** Define, implementa y supervisa las políticas y procedimientos de responsabilidad corporativa, entre otras cuestiones.
- **Comité Global del Riesgo.** Gestiona, controla y monitoriza de forma global los riesgos incluidos en el Catálogo de Riesgos Corporativo del Grupo CaixaBank.
- **Comité de Gestión del Riesgo Medioambiental.** Analiza y aprueba propuestas respecto a la estrategia y el posicionamiento estratégico de la entidad en materia de riesgo medioambiental.
- **Comité de Políticas de Riesgo.** Define, revisa y aprueba las políticas y procedimientos de actuación vinculados a la concesión de los riesgos de crédito y mercado.
- **Comité de Transparencia.** Garantiza la transparencia en el diseño y la comercialización de los instrumentos financieros, productos bancarios y de seguros de ahorro e inversión.
- **Comité de Producto.** Aprueba cualquier nuevo producto o servicio que la entidad diseñe y/o comercialice tras analizar sus características y riesgos asociados.
  - **218** productos y/o servicios analizados
  - **12** productos y/o servicios denegados en primera instancia, al no cumplir los principios acordados
- **Comité de Diversidad.** Define, impulsa y garantiza la implantación de iniciativas para fomentar la diversidad y la inclusión en la entidad, con el fin de desarrollar el talento asegurando la meritocracia y la igualdad de oportunidades.

Desde 2019, CaixaBank es firmante de los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas

## Canales de consultas y denuncias

- **Canal confidencial interno** para facilitar el cumplimiento de las políticas y normas internas.
- **Canales habituales de atención al cliente** a disposición de clientes y otros grupos de interés.

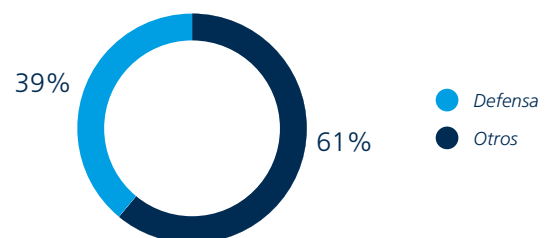
## Servicio de Atención al Riesgo Reputacional

Servicio a la red comercial para canalizar consultas sobre operaciones con potencial riesgo reputacional.

**310** consultas valoradas en 2019 de las cuales

**39** consultas relativas a Principios de Ecuador

**271** operaciones restantes:



## Autocontrol

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

# ADHESIONES Y ALIANZAS

## Internacionales



Organismo encargado de promover los principios de Naciones Unidas. CaixaBank ocupa la presidencia desde 2012.



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



Define el papel y las responsabilidades del sector financiero para garantizar un futuro sostenible (2019).



La gestora de planes de pensiones, VidaCaixa (2009), la gestora de activos del Grupo, CaixaBank Asset Management (2016) y BPI Gestão de Activos (2019), son firmantes.



Persigue la consecución de los ODS mediante el fomento de las inversiones de impacto. CaixaBank Asset Management ostenta la presidencia del Spanish National Advisory Board (2019).



Promueve las microfinanzas como una herramienta para combatir la exclusión social y financiera en Europa a través del autoempleo y la creación de microempresas.



Entidad que representa a las cajas de ahorro y banca minorista en Europa. Existen diferentes comités con participación de equipos de CaixaBank.



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



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



Iniciativa de la Financial Stability Board que promueve la divulgación de las exposiciones climáticas de las empresas (2018).



Iniciativa que impulsa el diálogo con las compañías del mundo con mayor niveles de emisiones con efecto invernadero (2018).



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



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



CaixaBank es miembro afiliado de este organismo de Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos (2019).












## Nacionales

 <p><i>Alianza con "la Caixa", la primera Obra Social de España y una de las mayores fundaciones del mundo.</i></p>	 <p><i>Cátedra CaixaBank de Responsabilidad Social Corporativa</i></p> <p><i>Compromiso de fomentar, promocionar y divulgar nuevos conocimientos sobre la responsabilidad social corporativa (2008).</i></p>	  <p><i>Cátedra para promover la innovación y la sostenibilidad en la industria de los agronegocios (2016).</i></p>
 <p><i>Realiza un seguimiento del cumplimiento de los ODS por parte de empresas españolas. Creado por "la Caixa" en colaboración con la Cátedra Liderazgo y Gobernanza Democrática de ESADE (2017).</i></p>	 <p><i>Entidad que representa a las cajas de ahorro en España. Existen diferentes comités con participación de equipos de CaixaBank.</i></p>	 <p><i>Promueve el crecimiento económico ligado a una economía baja en carbono a través de la colaboración público-privada, CaixaBank es socio fundador (2016).</i></p>
  <p><i>Persiguen asegurar que se destina suficiente capital privado a inversiones sostenibles. Adscritos a la red de centros europeos para la sostenibilidad de las Naciones Unidas (2019).</i></p>	 <p><i>Promueve el compromiso de las empresas en la mejora de la sociedad con actuaciones responsables. CaixaBank está en el patronato y en el Consejo Asesor (2011).</i></p>	 <p><i>Fomenta la integración de aspectos sociales, medioambientales y de gobernanza en la gestión de las empresas (2010).</i></p>
 <p><i>Defiende la RSC y la lucha contra la corrupción de las empresas españolas (2019).</i></p>	 <p><i>Adhesión al Plan Nacional de Educación Financiera promovido por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), cuyo objetivo es mejorar el conocimiento financiero de la población (2010).</i></p>	  <p><i>Acuerdo de colaboración para desarrollar propuestas concretas que faciliten la financiación y plena implantación de las propuestas Smart City: unas ciudades más inclusivas y sostenibles, tanto socialmente como con el planeta (2019).</i></p>

## ÍNDICES Y RATINGS DE SOSTENIBILIDAD

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

	 (0-100)	 2019 Constituent MSCI ESG Leaders Indexes (CCC-AAA)	 (0-100)	 (1-5)	 RATED BY ISS ESG (D-/A+)	 (D-/A)	 INDICES EUROZONE 120
<b>2019</b>	<b>81</b>	<b>A</b>	<b>74</b>	<b>3,8</b>	<b>C</b>	<b>A-</b>	<b>Robust</b>
<b>2018</b>	<b>79</b>	<b>A</b>	<b>74</b>	<b>4</b>	<b>C</b>	<b>A-</b>	<b>Robust</b>
	Sólo incluidos 25 bancos a nivel mundial		<i>Outperformer</i>		<i>Prime</i>	<i>Leadership</i>	

# PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE

CaixaBank es **firmante**  
de los **Principios de Banca Responsable de la UNEP FI\***



PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING

## PRINCIPIOS BANCA RESPONSABLE

## INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

**1 Alineación**  
**Alinear la estrategia de negocio con los ODS y el Acuerdo de París**

Línea 5 del Plan Estratégico 2019-2021: "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad"  
Plan Director de Responsabilidad Corporativa aprobado por el Consejo de Administración  
Compromiso social a través de MicroBank, banco social 100% participado por CaixaBank  
Establecida Estrategia Medioambiental y publicación Declaración Cambio Climático  
Firma del Collective Commitment to Climate Action, iniciativa de la UNEP FI\*

**2 Impacto y definición de objetivos**  
**Fijar objetivos para incrementar el impacto positivo en las personas y el entorno y reducir el negativo**

Objetivos 2019-2021:

- 2.200 millones de euros aprox. nueva concesión de créditos de MicroBank acumulado
- 43% de mujeres en posiciones directivas
- 10% reducción consumo energía (r/2015)
- 14,5% reducción emisiones CO<sub>2</sub> (r/2015)
- 70% contrataciones criterios ambientales s/total de contrataciones con impacto ambiental significativo

Política de Gestión del Riesgo Medioambiental  
Proyecto implantación recomendaciones TFCD \*\*  
Medición de la producción sostenible (Taxonomía UE)  
Contribución a la creación de empleo  
Implantación de medidas de accesibilidad  
Plantilla con compensación variable ligada a calidad del servicio  
Programa de vivienda social

\* United Nations Environment Programme Finance Initiative.

\*\* Task Force on Climate related Financial Disclosures.



**El compromiso implica analizar los impactos sociales y ambientales, establecer objetivos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones y el Acuerdo de París y reportar anualmente sobre su cumplimiento**

**PRINCIPIOS BANCA RESPONSABLE**

**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO**

**3**

**Clientes**

**Fomentar las prácticas sostenibles de los clientes e impulsar actividades económicas que creen valor**

- Inclusión financiera a través de MicroBank
- Plan de Gestión de Riesgos y Oportunidades Medioambientales y de Cambio Climático 2019-2021
- Oferta de Inversión Socialmente Responsable
- Plan de Cultura Financiera

**4**

**Stakeholders**

**Consultar proactivamente y trabajar con los grupos de interés relevantes**

- Estudio anual de materialidad en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo
- *Roadshows* y conferencias ASG\* con inversores
- Participación alianzas y *think tanks* en RSC
- Alianza estratégica con la “la Caixa” y colaboración con entidades sociales (MicroBank y Asociación de Voluntarios “la Caixa”)
- Código de Conducta de Proveedores

**5**

**Gobernanza y cultura**

**Contar con una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable para implementar los principios**

- El Consejo de Administración y Comisiones Delegadas (Nombramientos, Riesgos) aprueba la política y estrategia de RSC y supervisa su implantación
- Política corporativa de Responsabilidad Social Corporativa
- El Comité de Dirección y comités dependientes supervisan la implantación de la estrategia RSC
- Política de Gobierno Corporativo
- Programa de Cultura CaixaBank

**6**

**Transparencia & Accountability**

**Revisar periódicamente la implementación de los principios, sus impactos y su contribución a la sociedad**

- Información ASG en Informe de Gestión Consolidado del Grupo, que cumple con GRI\*\* y está verificado
- Publicación anual Impacto Socioeconómico y Contribución a los ODS
- Publicación anual de la Declaración Ambiental y la huella de carbono
- Grupo de trabajo interno para asegurar la alineación con las recomendaciones de la TFCD\*\*\*

\* Ambiental, Social, Gobernanza.

\*\* Global Reporting Initiative.

\*\*\* Task Force on Climate related Financial Disclosures.

# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CaixaBank, por su dimensión y compromiso social contribuye a todos los ODS a través de su actividad, acción social y alianzas estratégicas.

**La entidad integra los 17 ODS de las Naciones Unidas en su Plan Estratégico y Plan de Banca Socialmente Responsable, además de contribuir de forma transversal a todos ellos**

## Contribución del Grupo CaixaBank a los ODS

CaixaBank centra su perímetro de acción con más intensidad en 4 ODS Prioritarios que permiten llevar a cabo la misión de la entidad: **Contribuir al bienestar financiero de sus clientes y al progreso de toda la sociedad.**

Los 4 ODS Prioritarios están interrelacionados con los restantes ODS y CaixaBank contribuye a todos ellos gracias a su carácter transversal.

### Prioritarios

### Interrelacionados



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



**Contribución al progreso y bienestar de los colectivos más vulnerables a través del acceso a los servicios financieros, acciones sociales y una política activa de vivienda**

ODS PRIORITARIO	ODS INTERRELACIONADOS
 <p><b>Microcréditos</b> <b>Capilaridad</b> <b>Bono Social</b> <b>Acciones sociales</b> <b>AgroBank</b> <b>Política activa de vivienda</b></p>	<p><b>2 HAMBRE CERO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microcréditos a familias</li> <li>• Eco-préstamos sector agrario</li> <li>• Obra Social Descentralizada</li> <li>• Ningún niño sin bigote</li> </ul> <p><b>3 SALUD Y BIENESTAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SecurCaixa Adeslas</li> <li>• Microcréditos salud y bienestar</li> <li>• Colaboración con GAVI, the Vaccine Alliance a través de "la Caixa"</li> <li>• Equipo saludable</li> </ul> <p><b>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Cultura Financiera</li> <li>• Programa Aula</li> <li>• Cátedras*</li> <li>• CaixaBank Research</li> <li>• CaixaBank Futuro</li> </ul> <p><b>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microcréditos</li> <li>• Obra Social Descentralizada</li> <li>• Política activa de vivienda</li> <li>• Plan de Cultura Financiera</li> </ul>

**Impulso de la actividad económica promoviendo la inversión en innovación, el emprendimiento, y crecimiento de las microempresas y pymes**

ODS PRIORITARIO	ODS INTERRELACIONADOS
 <p><b>Financiación a empresas y autónomos</b> <b>Microcréditos a emprendedores y negocios</b> <b>Bono social</b> <b>Inversión en I+D</b> <b>Creación de empleo</b></p>	<p><b>5 IGUALDAD DE GÉNERO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Igualdad</li> <li>• Programa Wengage</li> <li>• Adhesión a los Women Empowerment Principles de NU</li> <li>• Premios IWEC</li> <li>• Alianza Microsoft carreras STEM</li> <li>• Soporte a las principales asociaciones de mujeres**</li> </ul> <p><b>9 INDUSTRIAL, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte a Start ups (Day One)</li> <li>• Financiación a empresas con impacto social</li> <li>• Inversión en I+D</li> <li>• Seguridad de la información</li> <li>• Plan de digitalización</li> </ul> <p><b>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capilaridad</li> <li>• Política activa de viviendas</li> <li>• Adhesión a IESE Smart Cities</li> <li>• Adhesión a UNWTO***</li> </ul>

\* Cátedra CaixaBank de RSC de IESE, Cátedra AgroBank, Cátedra "la Caixa" Economía Sociedad.

\*\* Igualdad en la empresa, Charter de Diversidad, Más mujeres mejores empresas, Eje&Con.

\*\*\* United Nations World Tourism Organisation.

**Adopción de un modelo de banca socialmente responsable basado en una gestión sostenible y eficiente de los recursos naturales**

**ODS PRIORITARIO**



**Financiación bajo criterios ASG**

**Políticas responsables**

**Marco de gobierno de la RSC**

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

**Adhesión de VidaCaixa y A.M a los PRI\***

**Reporting verificado**

**ODS INTERRELACIONADOS**



- AgroBank
- Marco de emisión de bonos sostenibles, verdes y sociales



- Financiación energías renovables
- Adhesión RE100
- Reducción consumo energía
- Consumo de energía de origen renovable



- Miembros del GECV
- Principios de Ecuador
- Consumo de energía renovable
- Compensación emisiones CO<sub>2</sub> generadas
- Financiación energías renovables



- AgroBank



- Marco de emisión de bonos sostenibles, verdes y sociales



- Código ético
- Políticas responsables
- Seguridad de la información
- Adhesión a Autocontrol

**Contribución a todos los ODS con programas propios y a través de alianzas**



**Alianzas relacionadas directamente con los ODS\*\*\***



Primera Obra Social de España y una de las mayores fundaciones del mundo. Alianza estratégica para la difusión de sus proyectos y participación activa en programas clave como Incorpora, GAVI, the Vaccine Alliance o la Asociación de Voluntarios de "la Caixa"



Organismo encargado de promover los 10 Principios de Naciones Unidas. Presidencia de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2012

**Observatorio de los ODS**  
Contribución de las empresas españolas



Iniciativa de la Cátedra Liderazgos y Gobernanza Democrática de ESADE con la colaboración de "la Caixa"

\* United Nations Environment Programme Finance Initiative.

\*\* UN Principles for Responsible Banking.

\*\*\* Para más detalle consultar el apartado Adhesiones y Alianzas.



## ODS interrelacionados

**Contribución al progreso y bienestar de los colectivos más vulnerables a través del acceso a los servicios financieros, acciones sociales y una política activa de vivienda**

Ámbito	Indicadores destacados	2019	Pág
<b>2 HAMBRE CERO</b> 	<b>Microcréditos</b>	Volumen de microcréditos concedidos a familias MM€	412,7 37
	<b>AgroBank</b>	Nueva producción en préstamos específicos del sector agrario MM€	1.000 15
	<b>Obra Social Descentralizada</b>	Número de acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales	10.600 30
	<b>Acciones solidarias</b>	Litros recogidos en la campaña Ningún niño sin bigote MI	2,5 30
<b>3 SALUD Y BIENESTAR</b> 	<b>Finanzas con impacto social</b>	Préstamo salud	√ 37
	<b>Alianza "la Caixa"</b>	Recaudación GAVI, the Vaccine Alliance de 818 empresas clientes MM€	1,2 31
<b>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</b> 	<b>Plan Cultura Financiera</b>	FinanzasXaFollowers	√ 28
	<b>Programa Aula</b>	Número de cursos presenciales y webinars	30 21
	<b>CaixaBankFuturo</b>	Número de sesiones	308 29
	<b>CaixaBank Research</b>	Número de informes	654 29
	<b>Académico</b>	Cátedras	√ 29
<b>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</b> 	<b>Microcréditos y finanzas con impacto social</b>	Volumen de microcréditos y finanzas con impacto social concedidos MM€	724,8 36
		Número de microcréditos y finanzas con impacto social concedidos	99.328 36
	<b>Obra Social Descentralizada</b>	Número acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales	10.600 30
	<b>Vivienda</b>	Parque de vivienda sociales	√ 33
	<b>Formación</b>	Talleres de finanzas básicas Asociación de Voluntarios "la Caixa" para personas con discapacidad	128 29
	<b>Accesibilidad</b>	% oficinas 100% accesibles en España	93% 12



## ODS interrelacionados

### Impulso de la actividad económica promoviendo la inversión en innovación, el emprendimiento, y crecimiento de las microempresas y pymes

	Ámbito	Indicadores destacados	2019	Pág
<b>5 IGUALDAD DE GÉNERO</b> 	<b>Programa Wengage</b>	Mujeres directivas en CaixaBank %	43,1	32
		Alianza con Microsoft para premiar las mejores estudiantes de carreras STEM	√	32
	<b>Adhesiones</b>	Adhesión a Women Empowerment Principles de Naciones Unidas	√	32
	<b>Patrocinios</b>	Selección española femenina de fútbol y baloncesto	√	32
<b>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</b> 	<b>Emprendimiento</b>	Premios Emprendedor XXI	√	48
		Financiación a negocios y emprendedores MM€	4.881	15
	<b>Microcréditos</b>	Volumen de microcréditos negocios MM€	203,6	37
	<b>Innovación</b>	Inversión en desarrollo y tecnología MM€	931	48
	<b>Seguridad de la información</b>	Inversión en seguridad de la información MM€	50	49
	<b>Digitalización</b>	Transacciones por segundo	14.000	48
<b>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</b> 	<b>Capilaridad</b>	Oficinas 100% accesibles en España %	93%	12
	<b>Vivienda</b>	Parque de vivienda sociales	√	33
	<b>Adhesiones</b>	IESE Smart Cities	√	57
		United Nations World Tourism Organisation	√	56





## ODS interrelacionados

### Adopción de un modelo de banca socialmente responsable basado en una gestión sostenible y eficiente de los recursos naturales

	Ámbito	Indicadores destacados	2019	Pág
	<b>Bono ODS</b>	ODS 6 incluido en el Marco de emisión de Bonos ligados a los ODS	√	42
	<b>Financiación sostenible</b>	Volumen financiación energías renovables MM€	2.453	40
	<b>Plan de Gestión Ambiental</b>	Emisiones de CO <sub>2</sub> compensadas %	100	44
		Energía consumida de origen renovable certificado %	99,5	45
	<b>Adhesiones</b>	Iniciativa RE100	√	45
	<b>Adhesiones</b>	Miembro del Grupo Español de Crecimiento Verde	√	57
	<b>Inversión sostenible</b>	Proyectos financiados según Principios de Ecuador	15	43
	<b>Financiación sostenible</b>	Volumen financiación energías renovables MM€	2.453	40
	<b>Plan de Gestión Ambiental</b>	Emisiones de CO <sub>2</sub> compensadas %	100	44
		Energía consumida de origen renovable certificado %	99,5	45
	<b>AgroBank</b>	Línea ecofinanciación proyectos agrarios (eficiencia uso del agua)	√	41
	<b>Bono ODS</b>	ODS 15 incluido en el Marco de Bonos ligados a los ODS	√	42
	<b>Actuación responsable</b>	Políticas responsables	√	54
	<b>Seguridad de la información</b>	Inversión en seguridad de la información MM€	50	49
	<b>Adhesión</b>	Autocontrol, Asociación para la Autorregulación Comercial para las buenas prácticas publicitarias	√	55

# RECONOCIMIENTOS 2019

## CaixaBank

### Reputación de marca premium



Mejor Banco en España 2019  
Mejor Banca Responsable en Europa Occidental 2019  
Mejor Transformación Bancaria en Europa Occidental 2019  
*Euromoney*



Mejor banco en España en 2019  
Mejor banco en Europa Occidental en 2019  
*Global Finance*



Mejor entidad de banca privada en España 2019  
*The Banker/PwM*



Entre los bancos TOP del mundo en RSC



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

### Amplio reconocimiento como líder en infraestructuras TI



Mejor entidad de banca privada del mundo por su comunicación digital en 2019  
*PwM (FT Group)*



Entidad financiera más innovadora de Europa Occidental 2019  
*Global Finance*



Proyecto tecnológico del año en la "Categoría canales de prestación de servicio" 2019  
*The Banker*



Mejor innovación en Marketing 2019  
*BAI*



Mejor banco de particulares digital en España y en Europa Occidental 2019  
Mejor aplicación móvil de banca de particulares en el mundo 2019  
*Global Finance*

## BPI

### Reconocimientos como marca premium e innovadora



Marca de confianza en Portugal 2019  
*Reader's Digest*



Mejor banco digital de Portugal 2019  
5 estrellas



Marca de excelencia 2019  
*Superbrands*



Mejor banca privada de Europa por el impulso a la digitalización de sus gestores en 2019  
*PwM (FT Group)*



Mejor equipo digital 2019  
*PayTech Digital Awards*





**CaixaBank**  
Escuchar Hablar Hacer

**Banca socialmente  
responsable**