



2017

INFORME DE IMPACTO
SOCIOECONÓMICO



CaixaBank

**Banca socialmente
responsable**

Índice

INTRODUCCIÓN	5
ACERCA DE CAIXABANK	7
GENERACIÓN DE RIQUEZA Y OCUPACIÓN	12
UN BANCO DE CONFIANZA	18
COMPROMETIDOS CON LA COMUNIDAD	26
HACIA UNA ECONOMÍA BAJA EN CARBONO	33



Introducción

CaixaBank es un grupo financiero con una posición de liderazgo en banca minorista en el conjunto de España y Portugal. La entidad es uno de los agentes económicos clave en España, con más de un siglo de firme compromiso social y la voluntad de ser reconocida como paradigma de banca socialmente responsable.

Este posicionamiento y actitud se traducen en la adopción de un papel proactivo y decisivo en el desarrollo sostenible del entorno. Por ello, la entidad trabaja para maximizar su contribución al crecimiento económico y dar respuesta a los retos sociales y ambientales más urgentes.

De forma coherente, CaixaBank colabora también en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

El presente informe, el tercer informe de impacto de CaixaBank, ofrece un resumen de los indicadores clave que avalan y cuantifican el impacto positivo del banco en España.



CaixaBank



Acerca de CaixaBank

CaixaBank es la entidad líder en banca minorista en España, el banco de referencia para una de cada cuatro personas. Consolida, además, una posición de referencia en Portugal tras la adquisición de BPI. CaixaBank, que recoge una tradición financiera y social centenaria, cuenta con un modelo de gestión diferencial que le ha llevado a convertirse en un referente de la banca europea.



Millones de clientes
del Grupo CaixaBank
15,7
(13,8 en España)



Presente en el 100% de
poblaciones españolas
de más de 10.000
habitantes



Activo total del
Grupo CaixaBank
383.186
millones de euros

Banco líder en España

El banco, que destaca por su solidez financiera, vocación de proximidad y su firme apuesta por la digitalización, tiene como prioridad maximizar la calidad de servicio y la rentabilidad manteniendo un modelo de gestión prudente, con visión a largo plazo y un destacado compromiso social. De forma coherente, su actuación se dirige a maximizar la aportación a la economía del país, establecer relaciones estables y de confianza con el entorno y contribuir a la resolución de los retos sociales más urgentes y a la transición hacia una economía baja en carbono.

ENTIDAD LÍDER EN EL MERCADO ESPAÑOL



13,8 millones de clientes en España



>1 de cada 4 clientes bancarios nos considera su entidad de referencia
+1,9 millones en Portugal



36.972 empleados
 Grupo CaixaBank



383.186 millones de euros de activo total
 Grupo CaixaBank

El mayor número de clientes digitales activos del país



55% de clientes digitales*



+15% vs. 2016
 Aumento de clientes de móvil



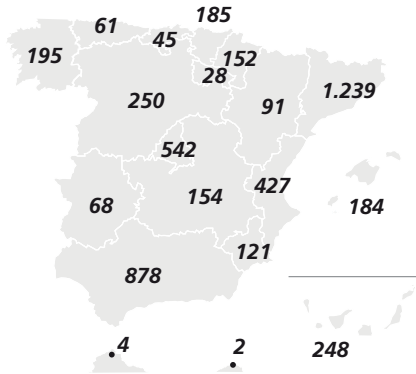
#1 en ratio de penetración de banca digital** a nivel nacional e internacional

*Clientes que han accedido a servicios digitales en los últimos 12 meses.

**Fuente: ComScore.

La red comercial más extensa del país

4.874
oficinas



4.681 son oficinas retail
85% son oficinas accesibles

91%
de los españoles tienen una oficina en su municipio

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

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

Única entidad presente en **203 poblaciones**

9.427
cajeros automáticos

90% de cajeros **100% accesibles**
99% cajeros con vídeos de ayuda en **lenguaje de signos**

PRESENCIA EN 26 PUNTOS DE REFERENCIA



17 oficinas de representación

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

4 sucursales internacionales con 6 oficinas

Varsovia
Marruecos con tres oficinas:
Casablanca, Tánger y Agadir
Londres
Fráncfort

3 Spanish Desks

5 nuevas aperturas 2017

Oficinas de representación:



Argelia



Hong Kong



Lima

Sucursales:



Fráncfort



Agadir

En proceso de apertura

Oficinas de representación:



Australia



Canadá

Sucursal:



París

Con un modelo de gestión excelente, evaluado externamente

European Seal of Excellence
+600 EFQM



European Foundation for Quality Management (2014, renovado en 2016)

Reconocido a nivel internacional



Banco del año en España 2017



Mejor banco *retail* digital en Europa Occidental



Mejor banca privada en España 2017

Un banco con vocación social, con un Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa:



Responde al firme compromiso social del banco,

uno de sus valores corporativos junto con la calidad y la confianza



Está alineado con el Plan Estratégico 2015-2018

de la entidad y tiene un carácter transversal



Pone el acento en potenciar su modelo de banca social y **consolidarse como referente de banca socialmente responsable**

CONTENIDO Y ALCANCE DEL INFORME



El presente informe sintetiza, a través de datos cuantitativos y cualitativos, el impacto positivo de CaixaBank en los territorios en los que opera y su papel como uno de los agentes claves de la economía del país.

Los datos se refieren al ejercicio 2017, salvo indicación contraria, e incluyen el impacto de CaixaBank y cuando se ha considerado conveniente y la información estaba disponible, de sus empresas filiales.

PRINCIPALES ÁMBITOS DEL IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO DE CAIXABANK



Economía

Aportación a la economía, la ocupación y las finanzas del país



Sostenibilidad

Contribución a la transición a una economía baja en carbono y la sostenibilidad ambiental



Confianza

Refuerzo de la confianza derivada de su solidez financiera, cultura de la integridad, sus profesionales certificados y la seguridad de sus servicios y fomento de la formación financiera



Acción Social

Fomento de la inclusión financiera y la previsión e impulso de programas de acción social en colaboración con la Fundación Bancaria "la Caixa"

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.

La información no financiera incluida en este informe ha sido verificada por Deloitte, según el alcance y términos expresados en su informe de verificación independiente del Informe Corporativo Integrado del Grupo CaixaBank de 2017. La información económica y financiera se ha obtenido de las Cuentas Anuales 2017 auditadas del Grupo CaixaBank. Ambos documentos son consultables en www.CaixaBank.com



Economía

Generación de riqueza y ocupación

La robustez financiera de CaixaBank es clave para garantizar su futuro; impulsar la actividad económica y empresarial en los territorios en los que actúa; contribuir a la generación de ocupación así como para remunerar a sus accionistas e inversores institucionales y así, a través de CriteriaCaixa, contribuir de este modo a la Fundación Bancaria "la Caixa" y su Obra Social.



Millones de euros
aportación al PIB

7.511



Puestos de trabajo
indirectos

32.438



Empresas clientes
de CaixaBank

48%

Contribución a la economía española

CaixaBank aporta valor económico a la economía a través de su actividad financiera. Además, contribuye también de forma indirecta –a través de su gasto en productos y servicios– y a partir del efecto que tienen el gasto de los salarios de sus empleados, los dividendos recibidos por sus accionistas e inversores y los empleados de sus proveedores, y de la actividad generada por los autónomos, comercios y empresas a los que financia.

APORTACIÓN AL PRODUCTO INTERIOR BRUTO (PIB) ESPAÑOL



7.511

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

0,65% sobre el PIB

13% del PIB aportado por el sector bancario

* Fuente: CaixaBank Research, a partir de datos del Instituto Nacional de Estadística (con datos del 3T y una estimación para 4T).



COMPRAS, DIVIDENDOS Y RENTAS

Más de **896** millones de euros distribuidos en dividendos

Más de **605.000** accionistas minoristas

1.809 millones de euros pagados en **sueldos y salarios por CaixaBank en España** y **2.137 millones por el Grupo**

1.715 millones de euros en pagos a proveedores

98,5% de proveedores nacionales de CaixaBank

96% de facturas pagadas **dentro del plazo** establecido por CaixaBank

Contribución a las finanzas públicas

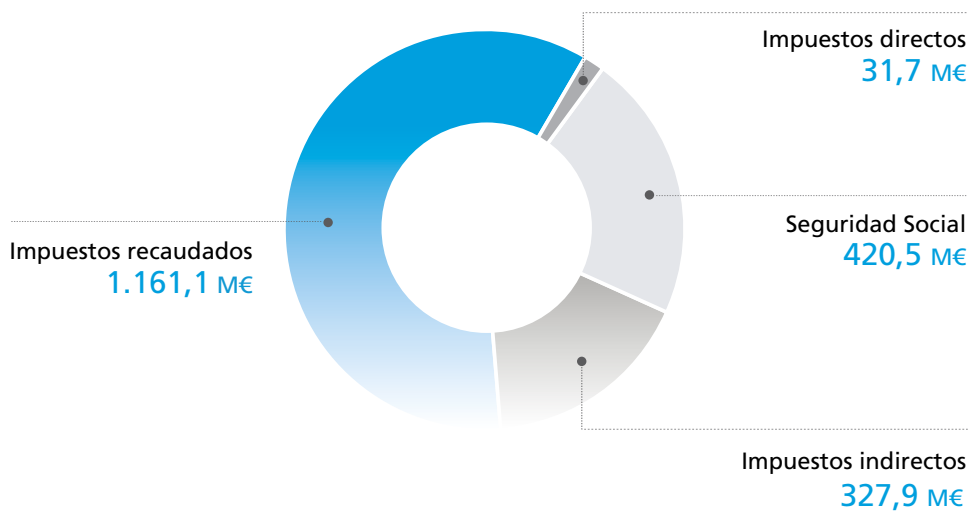
La entidad considera un deber contribuir a las finanzas públicas, que proveen de la infraestructura y los servicios públicos imprescindibles para que la sociedad pueda operar de forma efectiva, y posibilitan el progreso y desarrollo social del entorno.



1.941
millones de euros de
impuestos pagados
y recaudados

**El resultado atribuido al
Grupo es de 1.684 millones
de euros**

+ 60,9% vs. 2016
Mayor resultado anual
de su historia



Generación de puestos de trabajo



CaixaBank proporciona un empleo de calidad, con contrato fijo e indefinido para la mayoría de trabajadores. Asimismo, contribuye a la generación de ocupación y autoempleo a través de la financiación a clientes, las compras a proveedores y la difusión activa entre sus clientes de los programas de la Obra Social "la Caixa".

36.972
personas trabajan en
el Grupo CaixaBank

29.119 en CaixaBank:

- ✓ **95,9% contratos indefinidos**
- ✓ **99,6% puestos directivos cubiertos internamente**
- ✓ **39,1% mujeres en posiciones directivas***

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

32.438
puestos de trabajo indirectos

generados a través de la contratación de proveedores**

** Fuente: CaixaBank Research, a partir del valor añadido de la actividad del Grupo, 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 3T y una estimación para el 4T.

 **MicroBank**

29.029
puestos de trabajo

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

*** Fuente: Informe sobre el Impacto Social de los microcréditos 2017. Estimación a partir de una muestra del 4%.

incorpora
de "la Caixa"

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

Más de 30.000 oportunidades de trabajo generadas durante el año

Cerca de 11.000 empresas adheridas de toda España en 2017

Participan 395 entidades sociales y 782 técnicos, que aplican diversos procesos especializados de inserción

Impulso de la actividad económica

CaixaBank, el banco líder en España, mantiene su vocación de servicio al tejido empresarial y dispone de diversas propuestas de valor especializadas en función del tipo de empresa, sector y tamaño. Para autónomos y comercios, CaixaBank Negocios; para el sector agrario, AgroBank; para empresas pequeñas, medianas y grandes, Banca de Empresas; y para grandes corporaciones y sector público, Corporate and Investment Banking. Asimismo, mantiene la firme apuesta por la innovación, uno de los pilares para el crecimiento económico del país.

AYUDA AL TEJIDO EMPRESARIAL



**251.928 operaciones
nuevas concedidas**

*Fuente: FRS Inmark 2017, para empresas que facturan 1-100 millones de euros.



**79.783 operaciones
nuevas concedidas**

**21.131 microcréditos
concedidos a negocios
y emprendedores**

**15% cuota de mercado
del crédito a empresas****

 **16% incremento en
la producción de crédito**
respecto a 2016

**87,1% de préstamos
concedidos respecto a
las solicitudes tramitadas**

** Incluye MicroBank.

 **CaixaBank cuenta con
347.217 clientes agrarios**
1,4% vs. 2016

**26,20% de los autónomos
agrarios del país son clientes**



Desde 2016, la Cátedra Universidad-Empresa AgroBank con la Universidad de Lleida sobre calidad e innovación agroalimentaria, promueve la transferencia de conocimiento científico y técnico entre la universidad y los profesionales y clientes del sector.

**El 33% de los clientes de Banca
Empresas han realizado
alguna operación de Comercio
Exterior durante 2017**

- ✓ **Sesiones In Company:** más de 650 sesiones de formación sobre comercio exterior, impartida en las instalaciones de los clientes y adaptadas a sus necesidades. Intervención de las oficinas internacionales en 114 sesiones
- ✓ **10ª edición de las Jornadas de Puerta al Exterior:** 6 ciudades y 163 empresas asistentes en 2017
- ✓ Creación de **Le Cercle**, foro de actividades socioeconómicas con las oficinas de Polonia y Marruecos
- ✓ **Celebración del 10º aniversario de IWEC*** con la creación del 1º Premio a la Mujer Empresaria



*International Women's Entrepreneurial Challenge.

APUESTA POR LA INNOVACIÓN



308 millones de euros invertidos en desarrollo y tecnología*



* Incluye la inversión de CaixaBank, las empresas de grupo Silk, CaixaBank Digital Business, VidaCaixa y BPI.

94 millones de euros en I+D+i

Alianza de CaixaBank con IBM

El Centro de innovación digital IBM desarrolla tecnologías emergentes en la gestión de la infraestructura tecnológica.



Primer banco *mobile only* para el segmento joven.

7ª edición del ImaginChallenge

una *hackaton* de 24 h para desarrolladores, *makers*, diseñadores y creadores de *apps* móviles.



11ª edición de los premios Emprendedor XXI,

creados para identificar, reconocer y acompañar a empresas innovadoras de reciente creación en España con mayor potencial de crecimiento

- ✓ 4,28 millones de euros en premios y acciones de acompañamiento
- ✓ 289 ganadores desde su creación
- ✓ 87% de las empresas ganadoras continúan activas

Premio CaixaBank mejor Hotel de las Islas Baleares.

A los mejores proyectos en diseño, innovación y modernización entre 2013 y 2017

Premio CaixaBank Innovación y Modernización de Empresas Turísticas de Canarias.

Para las mejores actuaciones en diseño, innovación y modernización turística de 2017

Un año más, CaixaBank es reconocido por su carácter innovador

- ✓ **Mejor Proyecto Tecnológico 2017 Inteligencia Artificial**
The Banker
- ✓ **Mejor Banco Digital en Europa Occidental**
Global Finance
- ✓ **ChatBot ImaginBank innovación del mes**
EFMA
- ✓ **Innovation of the month**
Mes de julio. EFMA
- ✓ **Model Bank of Year 2017**
Celent



Confianza

Un banco de confianza

CaixaBank, que se caracteriza por la fortaleza financiera y por una gestión basada en la prudencia y la anticipación, trabaja para mantener una relación con sus clientes y la sociedad en general cimentada en la confianza. Para ello, cuenta con un equipo de profesionales cualificados, refuerza la gestión responsable del negocio y la cultura ética y maximiza la seguridad de sus servicios y la implicación en el territorio.



**Entidad principal
para el 89% de
nuestros clientes**



**#1 en banca digital
a nivel nacional e
internacional**



**59,2 horas de
formación por
empleado**

Banco de referencia en España



13,8 millones de clientes en España



1 de cada 4 familias



1 de cada 2 jóvenes (entre 18 y 25 años)



1 de cada 3 mayores de 65 años*

89% de nuestros clientes nos considera su entidad principal*

+ 1,9 millones de clientes en BPI



314.495 millones de euros de recursos totales de clientes
3,5% vs. 2016



1 de cada 4 nóminas domiciliadas
se cobra a través de una cuenta de CaixaBank



1 de cada 5 pensionistas
cobra la pensión de la Seguridad Social a través de CaixaBank

* Fuente: FRS Inmark 2017.

26,4%**

de los seguros de ahorro

y el 23,5% de los planes de pensiones de los españoles gestionados por CaixaBank

93,2%

de retención total de clientes

97,9% de índice de retención de clientes de alto valor

CaixaBank es la entidad financiera líder en satisfacción global con la entidad

y con más clientes prescriptores respecto a los principales competidores***

** Últimos datos disponibles (septiembre de 2017).

*** Fuente: Informe BMKS FIN 2017 de Stiga. Incluye a Banco Santander, BBVA, Banco Sabadell, Banco Popular y Bankia.

Solidez

CaixaBank, que basa su gestión en la prudencia y la anticipación, se encuentra entre las entidades españolas más solventes. Además, cuenta con una posición de liquidez muy por encima de los mínimos requeridos.



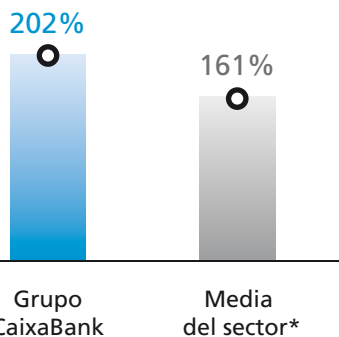
72.775
millones de euros de
activos líquidos

(19% del activo)

202% posición de **liquidez**
según el Liquidity Coverage Ratio (LCR)

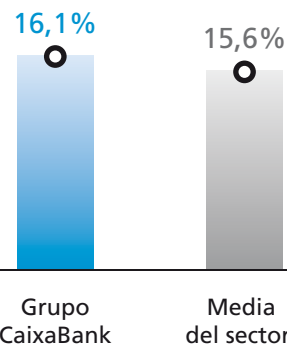
Muy por encima del mínimo requerido
del **100%** a partir de 2018

**y superior a la media
de los bancos españoles**



* Incluye CaixaBank, Banco Santander, BBVA, Banco Sabadell y Bankia.

**Solvencia por encima de la
media del sector según ratio
de capital total regulatorio**



* Incluye CaixaBank, Banco Santander, BBVA, Banco Sabadell, Bankia y Bankinter.

**Cuenta con una tasa de
morosidad inferior a la
de la media del sector**

6,0% de tasa de
morosidad de **Grupo CaixaBank**

vs. **8,1%**, tasa de morosidad
media **del sector***

**Ha bajado 84 puntos
básicos respecto a 2016**

* Fuente: Banco España (últimos datos disponibles, noviembre de 2017).

Integridad



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

el Código Ético y Principios de Actuación, la Política Anticorrupción, la Política de Responsabilidad Social Corporativa

y otras normas internas de conducta sobre ámbitos específicos (como, por ejemplo, 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).

Con un canal confidencial interno de consultas y denuncias

para facilitar su cumplimiento. En el caso de clientes y otros grupos de interés, se tramitan a través de los canales habituales de atención al cliente.

✓ **Publicada en 2017 la Política de Derechos Humanos,**

de obligado cumplimiento para todas las personas que forman parte de CaixaBank

✓ **Nuevo Servicio de Atención al Riesgo Reputacional**

para canalizar consultas sobre potenciales operaciones que puedan vulnerar los códigos de conducta

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

✓ **El Comité de Transparencia**

tiene la finalidad de garantizar la transparencia en el diseño y la comercialización de los instrumentos financieros, productos bancarios y de seguros de ahorro e inversión

✓ **El Comité de Producto,**

creado en 2016, aprueba cualquier nuevo producto o servicio que la entidad diseñe y/o comercialice tras analizar sus características y riesgos asociados y su adecuación al público al que va dirigido, así como a la normativa de transparencia y protección al cliente

457 productos y/o servicios analizados

24 sesiones mantenidas

6 productos y/o servicios denegados

La Política de Gobierno de producto,

aprobada en 2016, establece los principios para aprobar el diseño y comercialización de nuevos productos y servicios, atendiendo a las necesidades de los clientes y robusteciendo su protección.

La entidad integra en la toma de decisiones valores éticos, sociales y medioambientales

Aprobación del nuevo Plan Director de Banca Socialmente Responsable en 2017



APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

Adherido a iniciativas internacionales en materia de responsabilidad corporativa

como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de las Naciones Unidas y los Principios de Ecuador.

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

Está adherido al Código de buenas prácticas en materia tributaria del Gobierno español y al Código de buenas prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda, entre otros.



11 años de la Cátedra CaixaBank de Responsabilidad Social Corporativa, en colaboración con la escuela de negocios IESE

La Cátedra fomenta, promociona y divulga nuevos conocimientos sobre la RSC, en su vertiente académica y para directivos y empresarios. Publicación de 36 cuadernos de investigación desde su creación.



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

Inversión gestionada bajo los UNPRI

84.965 millones de euros
VidaCaixa

100 millones de euros
CaixaBank Asset Management

Además el Plan de Pensiones de Empleo de CaixaBank ha obtenido la máxima calificación al seguimiento anual respecto de la mediana de todos los firmantes de los UNPRI.

Los contratos de los proveedores del Grupo incluyen cláusulas relativas al cumplimiento de criterios éticos, medioambientales y sociales.

CaixaBank dispone de una Política de actuación en materia de Defensa, aprobada por el Consejo de Administración en 2016.

CaixaBank cuenta con una Política de Comunicación Comercial

para garantizar que toda su actividad publicitaria es transparente, responsable y cumple la normativa vigente.

GESTIÓN PROFESIONAL



CaixaBank refuerza la formación en capacidades profesionales críticas del equipo, con el objetivo de ofrecer el mejor servicio posible.

APUESTA POR EL ASESORAMIENTO CERTIFICADO

2,2
empleados certificados por cada oficina de la red comercial

Más de 10.500 empleados con certificación en asesoramiento financiero

Más de **2.900** profesionales certificados con el Curso de Postgrado de Información y Asesoramiento Financiero de la Universitat Pompeu Fabra.

273 Gestores de Negocio certificados en el Programa Universitario de Seguros de Negocios de la Cátedra ICEA - Universitat de Barcelona de Seguros y Estudios de Pensiones.

2.074 empleados han obtenido el Certificado de Análisis de Riesgo durante el año.



Para el modelo de atención y asesoramiento



Certificado AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) de Banca Premier (2014, renovado en 2016) y Banca de Empresas (2015).



Primera entidad europea en conseguir la certificación de calidad AENOR Conform de Excelencia en el Servicio y Atención Financiera en los modelos de Banca de Particulares y Negocios (2016).

11
millones de euros de inversión en formación en CaixaBank

59,2 horas de formación por empleado

100% de empleados con trato directo al cliente formados

99,2%
de empleados con compensación variable ligada a la calidad en el servicio

Premio Cegos por el programa EPC Conversaciones para el Desarrollo, como mejor práctica de Gestión Organizacional y Consultoría.



Toma de decisiones informadas

CaixaBank contribuye de forma activa a reforzar el conocimiento de la población a través de 227 talleres básicos de finanzas



227

talleres básicos de finanzas personales para colectivos vulnerables,

organizados por MicroBank y la Asociación de Voluntarios de "la Caixa".

- ✓ **Más de 3.250 asistentes**
- ✓ **230 voluntarios "la Caixa" participantes**
- ✓ **119 entidades colaboradoras**

Materiales validados por el Instituto de Estudios Financieros (IEF).

135

voluntarios de "la Caixa" en el programa EFEC (Educación Financiera en las Escuelas de Cataluña) para alumnos de 4º de ESO

5º año consecutivo de participación en el programa.

CaixaBank, la entidad que ha aportado un mayor número de voluntarios (37% del total).



2.300

horas de formación

a más de 1.150 accionistas

en 18 cursos sobre economía y mercados financieros.

Nueva app Aula con recursos formativos.

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

- ✓ **242.000 envíos postales del Informe Mensual**
- ✓ **12.098 suscriptores a las newsletters**
- ✓ **1.900 artículos publicados en la web**
- ✓ **2.190 asistentes a las clases magistrales y conferencias de la Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad**

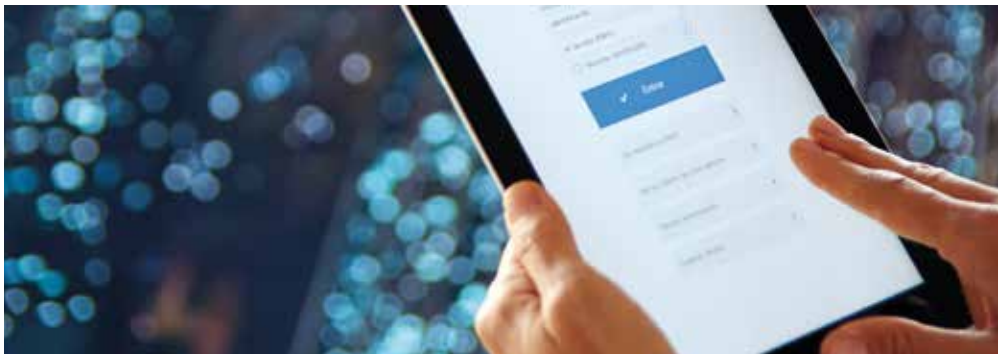


@CABK_Research
www.caixabankresearch.com

Apartado de Cultura financiera en www.caixabank.es

con materiales para niños, jóvenes, adultos y escuelas

MÁXIMA SEGURIDAD Y TECNOLOGÍA AVANZADA



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

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

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



CaixaBank es cofundadora de APWG.eu, una de las principales alianzas internacionales en materia de ciberseguridad

Además, representa en Europa a la campaña global de concienciación de topThinkConnect.org.



Los Centros de Proceso de Datos (CPD) de CaixaBank son capaces de superar las 8.000 transacciones por segundo

Los datos de las transacciones procesadas ocuparían 24.104 TB en discos magnéticos (~= a 24.000 ordenadores personales de gama alta).

2.958 millones de documentos digitalizados.

Líder en banca digital en España y a nivel internacional

#1 según la ratio de penetración en banca digital a nivel nacional e internacional (considerando España, Italia, Alemania, Francia, Reino Unido y Estados Unidos), según ComScore.



31,1% de los clientes españoles de banca online son clientes de CaixaBank.

La banca móvil representa el 22% de las operaciones realizadas por los clientes.

El 57% de la operativa total de CaixaBank se ha procesado por internet o móvil.



Cerca de 20,2 millones de alertas SMS

enviadas al móvil de los clientes



100% de clientes con tarjeta o línea abierta con CaixaBankProtect,

el servicio gratuito de protección ante el fraude online



100% de los empleados con perfil comercial disponen de un Smart PC,

que les permite dar servicio a los clientes fuera de la oficina



Comunidad

Comprometidos con la comunidad

CaixaBank se caracteriza por un firme compromiso social, que se traduce en la voluntad de contribuir a la solución de los retos sociales más urgentes y al desarrollo sostenible de los territorios en los que está presente. Para el banco, el compromiso social es, junto con la calidad y la confianza, uno de sus valores corporativos y señas de identidad.



*Microcréditos
concedidos*

147.389



*Mayor parque de vivienda
social del Grupo "la Caixa"*

> 32.000



*Asociación de
Voluntarios "la Caixa"*

>10.000 personas

Microfinanzas e inclusión financiera



Desde 2007, a través de la red de oficinas de CaixaBank, promueve la actividad productiva impulsando el emprendimiento, la creación de puestos de trabajo, el autoempleo, el desarrollo personal y familiar y la inclusión financiera

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

MicroBank, el banco social participado íntegramente por CaixaBank, es la principal institución de microfinanzas de Europa*

* Fuente: "Microfinance in Europe: A survey of EMN-MFC members. Report 2014-2015". European Microfinance Network (EMN). Diciembre de 2016. Últimos datos disponibles.

147.389
microcréditos
concedidos en 2017

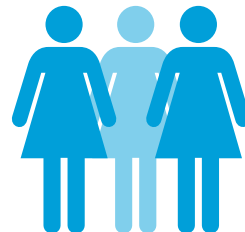
893,7 millones de euros
volumen concedidos

6.063,5 euros volumen
medio de las operaciones

44% de los microcréditos
se conceden a mujeres

**Impulsa la formación
financiera:**

Más de 1.600 asistentes a los 100 talleres básicos de finanzas personales para colectivos vulnerables.



FOMENTO DEL AHORRO A LARGO PLAZO Y LA PREVISIÓN



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.

CaixaBank es, a través de VidaCaixa, la entidad en la que un mayor número de personas confían sus ahorros para la jubilación

3.945
millones de euros en prestaciones abonadas

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

Gestiona todas sus inversiones de acuerdo con los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas,

84.965
millones de euros



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

23,5% de cuota de mercado en planes de pensiones

8.769 millones de euros gestionados en planes de pensiones colectivos

1,5
millones de personas

disponen de seguros de vida-ahorro de VidaCaixa

27
empresas del Ibex 35 son clientes de VidaCaixa

VidaCaixa fomenta una cultura a favor del ahorro sistemático y la previsión para la jubilación.

Convoca los encuentros CaixaBankFuturo

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

En 2017:
- 220 sesiones
- Más de 8.600 asistentes en 119 poblaciones diferentes

Desde 2014:
- 1.163 sesiones realizadas
- 63.696 asistentes

Impulsa la publicación de estudios relacionados: en 2017 se publica el Barómetro VidaCaixa: "Retrato de un jubilado en España".

ACCESO A LA VIVIENDA



Para CaixaBank, facilitar el acceso a la vivienda es una de sus prioridades, en consonancia con las preocupaciones de los ciudadanos. Con este fin, cuenta con una política activa de ayudas a problemas de primera vivienda. Asimismo, el Grupo "la Caixa" dispone del mayor parque de viviendas sociales privadas del país.

CaixaBank cuenta con

16,6%
de cuota de mercado
en crédito a la vivienda

**Trabaja para dar soluciones
a personas y familias con
dificultades económicas**

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

600.439 ayudas a familias con préstamos hipotecarios y dificultades económicas desde 2009*.

23.583 daciones acumuladas desde 2009:

 **1.201 daciones en 2017,**
29% vs. 2016

38% de las daciones del año con contrato de alquiler asociado.

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

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

* Número de acciones vigentes y canceladas, recalculadas en 2015. Un mismo contrato puede haber sido objeto de diferentes acciones. Por tanto, pueden existir duplicidades.

Más de 32.000
viviendas del parque de vivienda
social del Grupo "la Caixa":

Las viviendas del parque social suponen la mayor cifra de viviendas sociales privadas (con alquileres inferiores a los del mercado) de España.

Estas viviendas, con rentas mensuales de a partir de 85 euros, están repartidas por toda España y a disposición de las personas con menos recursos.

Esta cifra, incluye, entre otras, las

**3.812 viviendas aportadas al
Fondo Social de Viviendas
(FSV) del Gobierno:**

CaixaBank es la entidad que más viviendas aporta (por encima del compromiso inicial, 1.085 viviendas).

Más de 10.400 de estas viviendas se gestionan, en colaboración con la Obra Social "la Caixa" en el marco de dos programas específicos:

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

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

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

41.415 llamadas gestionadas (realizadas y atendidas) desde su creación.

ACCIÓN SOCIAL



Fundación Bancaria "la Caixa"

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

La Fundación Bancaria "la Caixa", con 510 millones de euros de presupuesto para 2017, es la primera Obra Social de España y una de las mayores fundaciones de Europa

Cerca de 50.000 iniciativas impulsadas en 2017, con más de 11 millones de beneficiarios

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

Campaña de recogida de leche Ningún niño sin bigote 3ª edición

Ha recogido 1,2 millones de litros de leche, con la participación de la Asociación de Voluntarios de "la Caixa", oficinas y canales electrónicos de CaixaBank.

CaixaBank colabora con GAVI the Vaccine Alliance

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



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

✓ **Más de 441.000 euros** aportados por más de 1.600 clientes de Banca Privada

✓ **Más de 660.000 euros** recaudados a través de 406 empresas

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

✓ **Más de 126.000 euros** aportados por 60.315 clientes particulares



Más de 2,8 millones de niños desfavorecidos de África y Latinoamérica vacunados gracias a la aportación del Grupo "la Caixa"

OBRA SOCIAL DESCENTRALIZADA



44,4

millones de euros del presupuesto de la Obra Social "la Caixa" de 2017,

canalizados a través de la red de oficinas comerciales de CaixaBank para cubrir las necesidades sociales locales, en el marco de colaboración entre el banco, CriteríaCaixa y la Fundación Bancaria "la Caixa".

9.897

entidades beneficiarias

Con la participación de los empleados voluntarios de España y de la red internacional

12.679 actividades financiadas y desarrolladas en los ámbitos social, educativo, científico y cultural

85% de las actividades se enmarcan en el ámbito social

Entre ellas:

- ✓ 35% enmarcadas en los ámbitos de salud, discapacidad y adicción
- ✓ 32% dedicadas a la lucha contra la pobreza



EMPLEADOS SOLIDARIOS



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

Asociación de Voluntarios de "la Caixa"

- ✓ Más de 10.000 voluntarios
- ✓ Más de 1,2 millones de beneficiarios desde el inicio del programa

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

- Más de 5.500 son empleados en activo del Grupo CaixaBank.

- 3.225 acciones de voluntariado realizadas en 2017.

La Asociación del Personal, con 22.738 asociados dispone de un plan de acción social:

- ✓ 3.773 beneficiarios
- ✓ 94 actividades
- ✓ Cerca de 62.000 euros



Cerca de 14.000 participantes en las Semanas Sociales del banco (44% de la plantilla de la red territorial) y un 78,6% de los empleados de la red internacional

- ✓ Actividades de voluntariado locales vinculadas a entidades beneficiarias de las ayudas procedentes de la Obra Social Descentralizada
- ✓ 2 Semanas Sociales celebradas, con actividades en 50 provincias y 776 municipios de España
- ✓ Más de 6.128 actividades desarrolladas en 1.274 entidades sociales locales
- ✓ 22 actividades en 21 ciudades del territorio internacional
- ✓ 462 horas de voluntariado internacional
- ✓ 95% de los empleados volvería a participar

Los profesionales de CaixaBank colaboran con el programa ProInfancia de la Obra Social "la Caixa"

Programa de lucha contra la pobreza infantil a través del desarrollo socioeducativo de menores y familias en situación de marginalidad.

7.577 niños y niñas han recibido un regalo tras la campaña solidaria de Reyes.

- ✓ Más de 6.900 juguetes corporativos destinados a hijos de empleados donados
- ✓ 10.386 euros recaudados para la compra de juguetes para familias sin recursos y en riesgo de exclusión

Primera edición

Gracias por cumplir el sueño de un niño en colaboración con la Fundación Soñar despierto.

Las cartas con las que soñaban 150 niños de centros de acogida de Cataluña se hicieron realidad con la ayuda de empleados y clientes de 4 oficinas Store y de los servicios centrales de CaixaBank y VidaCaixa.



Medio Ambiente

Hacia una economía baja en carbono

CaixaBank gestiona el negocio y sus productos y servicios en el marco de su compromiso con el respeto del entorno y las personas. De forma coherente, apoya las iniciativas y proyectos más respetuosos con el medio ambiente y que contribuyan a prevenir, mitigar y dar respuesta al cambio climático.



Proyectos de energías renovables financiados
929
millones de euros



Volumen del MicroBank Fondo Ecológico
11,1
millones de euros



Energía verde consumida
99%

Alianzas y adhesión a iniciativas



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

En 2017, de los 5 proyectos financiados, con

una inversión global de

1.159

millones de euros

y la participación de CaixaBank superior a 201 millones de euros

- ✓ **4 han sido categorizados como B**, con posibles impactos sociales o medioambientales adversos limitados y fácilmente mitigables
- ✓ **1 como C**, con impactos potenciales mínimos o sin impactos adversos

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

CaixaBank apoya las recomendaciones de la *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures*.

Es una de las entidades líderes en la lucha contra el cambio climático a nivel global



Por cuarto año consecutivo, forma parte del índice **"Climate A List"**, que incluye a las principales empresas comprometidas con la lucha contra el cambio climático según la organización medioambiental CDP.

Firmante desde 2015 de los Principios de los Bonos Verdes.



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

Forma parte del Clúster de Cambio Climático de Forética, un foro de diálogo empresarial e intercambio de conocimiento en relación con el cambio climático.

El Plan de Pensiones de Empleo de CaixaBank es firmante del *Montreal Carbon Pledge*, que promueve la medición y reducción de la huella de carbono de los inversores institucionales.

FINANCIACIÓN Y OFERTA COMERCIAL



3.189 MW
de potencia instalada
en los 19 proyectos de energías renovables financiados en 2017

- ✓ 929 millones de euros volumen de financiación concedida en 2017
- ✓ Más de 18.500 MW de potencia instalada desde 2011

58
préstamos de la línea de ecoFinanciación

para proyectos agrarios de desarrollo sostenible, relacionados con la eficiencia energética y el uso del agua, la agricultura ecológica, las energías renovables, la gestión de residuos o el desarrollo del entorno rural.

686.359 euros

540
Cuentas verdes de MicroBank

que colaboran con WWF en la conservación del medio ambiente y el desarrollo sostenible.

10.000 euros destinados a través de las cuentas verdes, al programa de reforestación de la ONG.

1.000 árboles plantados

648
ecoPréstamos y ecoMicrocréditos financiados
6,70 millones de euros concedidos

Para la compra de vehículos y electrodomésticos eficientes, coches y reformas en el hogar para la mejora de su eficiencia energética.

Para inversiones que mejoren la eficiencia en el consumo de recursos, productos y servicios ecológicos –como ecoturismo–, reciclaje y tratamiento de residuos, etc.

11,1
millones de euros
volumen del MicroBank Fondo Ecológico

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

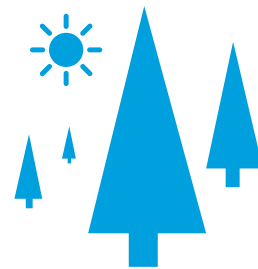


PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO DE BONOS VERDES



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

- ✓ **3 bonos verdes**
- ✓ **2.050 millones de euros**



08/11/2017

800
millones
de euros

gasNatural 
fenosa

7,5 años

06/09/2017

750
millones
de euros

 IBERDROLA

10 años

09/05/2017

500
millones
de euros

 **REPSOL**

5 años

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



Plan en marcha para ser Carbon Neutral 2018

22.964 t
de CO₂ compensadas

correspondientes al uso de combustibles, gases de refrigeración y el consumo de energía eléctrica en la red de oficinas y los servicios centrales de CaixaBank durante 2017 (según los cálculos de la huella de carbono).

Compensación realizada mediante la compra de créditos en un proyecto del mercado voluntario de emisiones.

- ✓ Aprobado por el VCS (Verified Carbon Standard)
- ✓ Destinado a frenar la deforestación amazónica y favorecer el desarrollo económico de los agricultores de la región de Madre de Dios en Perú

Reducción de las emisiones asociadas al consumo energético

99%
de la energía consumida de origen renovable*

la práctica totalidad de la energía consumida

Primera organización española adherida a la iniciativa RE100:

- ✓ En esta lista figuran los líderes mundiales comprometidos con el uso de energías verdes
- ✓ El objetivo de CaixaBank: 100% de consumo eléctrico de origen renovable en tres años, coincidiendo con la culminación del Plan Estratégico

RE 100

Se minimiza el uso de papel



22% vs. 2016,
en el consumo de papel

98%
del papel consumido es reciclado

61
millones de documentos digitalizados en 2017

28.912
Smart PC desplegados

con un consumo energético un ~25% inferior

1.798 MWh
de ahorro anual estimado

con el cambio a iluminación LED por proyectos realizados en 2016 y 2017

* Pendiente de la obtención del certificado de CNMC sobre la redención de la energía con garantía de origen 100% renovable correspondiente a 2017. Último certificado disponible correspondiente al consumo de 2016.

