



CaixaBank

INFORME  
CORPORATIVO  
INTEGRADO

**[2012]**

INFORME CORPORATIVO INTEGRADO **[2012]**





## [Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas]

CaixaBank está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En el presente Informe Corporativo Integrado, que también tiene la función de Informe de Progreso, se indican al principio de cada sección aquellos Principios del Pacto Mundial que cubre el texto.

**Principio 1** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**Principio 2** Las empresas deben asegurarse que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

**Principio 3** Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Principio 4** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio 5** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**Principio 6** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

**Principio 7** Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8** Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9** Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

**Principio 10** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

# [Índice]

<b>[5]</b> <b>DATOS MÁS RELEVANTES</b>	<b>[10]</b> <b>QUIÉNES SOMOS</b>  1.1 Crecimiento del Grupo 1.2 La acción CaixaBank 1.3 “la Caixa”, accionista de control	<b>[32]</b> <b>LÍNEAS ESTRATÉGICAS</b>  3.1 Contexto económico y financiero 3.2 Principales líneas estratégicas	<b>[118]</b> <b>GESTIÓN DE LOS RIESGOS</b>  5.1 Gestión activa de los riesgos 5.2 Gestión del riesgo social y ambiental	<b>[159]</b> <b>COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013</b>  7.1 Compromisos para 2012 7.2 Retos 2013
<b>[8]</b> <b>CARTA DEL PRESIDENTE</b>	<b>[20]</b> <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>  2.1 Estructura organizativa 2.2 Ética empresarial	<b>[50]</b> <b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b>  4.1 Propuesta de valor 4.2 Aportación de valor a los grupos de interés	<b>[141]</b> <b>RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012</b>	<b>[178]</b> <b>ANEXOS</b>  1. Resumen de indicadores del GRI 2. Declaración de control del nivel de aplicación del GRI 3. Informe de verificación
<b>[9]</b> <b>CARTA DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO</b>				



## [Datos más relevantes del Grupo]

Importes en millones de euros

Resultados	Enero - Diciembre		Variación
	2012	2011	
Margen de intereses	3.872	3.170	22,2%
Margen bruto	6.737	6.511	3,5%
Margen de explotación	3.171	3.169	0,1%
Resultado atribuido al Grupo	230	1.053	(78,2%)

Eficiencia y Rentabilidad			
Ratio de eficiencia (Total Gastos de explotación / Margen bruto)	52,9%	51,3%	1,6
ROE (Resultado atribuido / Fondos propios medios)	1,0%	5,2%	(4,2)
ROA (Resultado neto / Activos totales medios)	0,1%	0,4%	(0,3)
RORWA (Resultado neto / Activos ponderados por riesgo)	0,2%	0,9%	(0,7)
ROTE (Resultado atribuido / Fondos propios medios tangibles)	1,3%	6,2%	(4,9)

Balance	Diciembre 2012	Diciembre 2011	Variación
Activo Total	348.294	270.425	28,8%
Fondos Propios	22.793	20.751	9,8%
Volumen Total de Negocio Bancario	512.017	427.252	19,8%
<i>Recursos totales de clientes</i>	<i>288.568</i>	<i>241.203</i>	<i>19,6%</i>
<i>Créditos sobre clientes brutos</i>	<i>223.449</i>	<i>186.049</i>	<i>20,1%</i>

**[Datos más relevantes del Grupo]** continuación

Importes en millones de euros

Gestión del Riesgo	Diciembre 2012	Diciembre 2011	Variación
Ratio de morosidad	8,62%	4,90%	3,72
Provisiones para insolvencias	12.071	5.745	6.326
Cobertura de la morosidad	60%	60%	0
Cobertura de la morosidad con garantía real	142%	137%	5
Cobertura de inmuebles adjudicados	45,5%	36,0%	9,5
<i>de los que: cobertura de suelo</i>	61,0%	62,0%	(1)
<b>Liquidez</b>	<b>53.092</b>	<b>20.948</b>	<b>32.144</b>
<i>Loan to deposits<sup>1</sup></i>	127%	133%	(6)
<b>Solvencia</b>	<b>Diciembre 2012</b>	<b>Diciembre 2011</b>	<b>Variación</b>
<i>Core Capital - BIS II</i>	11,0%	12,5%	(1,5)
Tier 1	11,0%	12,8%	(1,8)
Tier Total	11,6%	12,8%	(1,2)
Recursos propios computables	18.641	17.581	1.060
Activos ponderados por riesgo (RWA)	161.200	137.355	23.845
Excedente de recursos computables	5.745	6.592	(847)
<i>Core Tier 1 EBA</i>	10,4%	10,9%	(0,5)

(1) Créditos netos sobre recursos de la actividad minorista en balance.

**[Datos más relevantes del Grupo]** continuación

Importes en millones de euros

Datos por acción	Diciembre 2012	Diciembre 2011	Variación
Cotización (€/acción)	2,637	3,795	(1,158)
Capitalización bursátil	11.839	14.573	(2.734)
Número de acciones en circulación (miles) <sup>2</sup>	4.450.743	3.778.652	672.091
Valor teórico contable (VTC) - <i>fully diluted</i> (€/acción) <sup>3</sup>	4,53	5,11	(0,58)
Beneficio por acción (BPA) (€/acción) (12 meses) <sup>4</sup>	0,05	0,27	(0,22)
PER (Precio / Beneficios; veces)	54,02	14,06	39,96

Medios	Diciembre 2012	Diciembre 2011	Variación
Empleados Grupo CaixaBank	32.625	26.993	5.632
CaixaBank Individual	30.442	24.915	5.527
Horas formación / empleado	52,8	25,5	27,3
Diversidad: % hombres/mujeres de la plantilla	51/49	51/49	0
% mujeres en puestos directivos	44,7	42,1	2,6
Participantes del programa de Voluntariado Corporativo	4.584	4.032	552
Oficinas	6.342	5.196	1.146
Terminales de autoservicio	9.696	8.011	1.685
Parque de tarjetas (millones)	12,8	10,8	2

Clientes	Diciembre 2012	Diciembre 2011	Variación
Número de clientes (millones)	12,9	10,4	2,5
Nivel de satisfacción clientes particulares (1-10)	8,3	8,4	(0,1)
Nivel de satisfacción clientes empresa (1-10)	8,2	8,1	0,1
Número de microcréditos concedidos	40.784	34.307	6.477

(2) Excluyendo autocartera.

(3) Número de acciones en circulación - *fully diluted* en miles: 5.164.642 a 31/12/12 y 4.711.294 a 31/12/11.(4) Número medio de acciones en circulación - *fully diluted* en miles: 4.711.294 a 31/12/12 y 3.964.337 a 31/12/11.

**Isidro Fainé Casas**

## [Carta del Presidente]

Durante el año 2012, CaixaBank ha reforzado su liderazgo como primera entidad financiera en España, con cerca de 13 millones de clientes, tras la integración de Banca Cívica, y ha logrado anticipar los objetivos de crecimiento marcados en el Plan Estratégico 2011-2014 del Grupo. Además, ha anunciado la adquisición del Banco de Valencia, lo que nos permitirá aumentar la presencia y acelerar nuestro crecimiento en la zona de Levante.

Gracias a nuestra fortaleza comercial y al control de costes, los resultados operativos de CaixaBank se han mantenido sólidos. Esto ha permitido realizar un gran esfuerzo, superior a 10.200 millones de euros, en saneamientos y dotaciones, y reforzar nuestro balance, de manera que CaixaBank se mantiene como una entidad de referencia por su solvencia, según los resultados de las pruebas de resistencia del sistema bancario español realizadas por la consultora independiente Oliver Wyman. Asimismo, sostenemos un nivel de liquidez muy elevado, que nos otorga mayor seguridad.

Los dividendos obtenidos por "la Caixa" de su filial Critería CaixaHolding y de la actividad de CaixaBank permiten dotar de nuevo con 500 millones de euros el presupuesto de la Obra Social "la Caixa" para el año 2013, lo que nos convierte en la primera fundación privada de España y una de las más importantes del mundo. El objetivo es ofrecer oportunidades a los colectivos más desfavorecidos en un contexto económico y social complejo como el actual. Además, un año más, hemos ratificado nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Todo lo anterior se ha conseguido gracias al excelente trabajo realizado por las personas que se han volcado en los diferentes proyectos. Y lo hemos hecho siendo fieles a nuestros valores de siempre: liderazgo, confianza y compromiso social. Más que nunca, nos hemos esforzado por transmitir a nuestros clientes, empleados, accionistas y socios que CaixaBank avanza en un entorno difícil gracias a la responsabilidad de todos y a nuestro compromiso con el proyecto social con el que siempre nos hemos identificado.

Afrontamos el futuro con confianza, a pesar de las dificultades, a las que hacemos frente con un esfuerzo continuo de adaptación e innovación, y con la satisfacción de contar con una base sólida, y con un equipo humano potente y comprometido con un proyecto común.

Quiero expresar mi agradecimiento más sincero a todas las personas que han depositado su confianza en CaixaBank y deseo que este informe les permita conocer mejor nuestra entidad.

**Juan María Nin Génova**

## [Carta del Vicepresidente y Consejero Delegado]

El ejercicio 2012 ha estado marcado por cambios profundos en el sector bancario español con el objetivo de sanear balances, reforzar el capital y la liquidez y buscar una mayor eficiencia.

En este entorno complicado, CaixaBank ha materializado un buen ejercicio de crecimiento. Así, a la extraordinaria actividad comercial de la red de CaixaBank, con una propuesta de valor próxima y especializada por segmentos de clientes, se ha unido el impacto de la integración de Banca Cívica (efectiva a partir del 1 de julio) y el acuerdo para la adquisición de Banco de Valencia.

Todo ello ha permitido adelantar los objetivos de crecimiento marcados en el Plan Estratégico 2011-2014 del Grupo "la Caixa" y consolidar a CaixaBank como la entidad líder del mercado, con unos activos de 348.294 millones de euros, cerca de 13 millones de clientes, una penetración del 26,1% en banca de particulares y un aumento generalizado en cuotas de mercado.

La gran fortaleza comercial del Grupo, con 32.625 empleados, basada en un continuo esfuerzo en innovación, se sustenta en un modelo de distribución multicanal: 6.342 oficinas y 9.696 cajeros, la red más extensa, y un servicio de banca *online*, banca móvil y banca electrónica líderes. En 2012, el 90% de las operaciones se realizaron a través de canales electrónicos.

Todo ello, junto con una gestión anticipada y adecuada de los riesgos, ha permitido presentar una evolución del volumen de negocio (+19,8%) equilibrada y de calidad, y mantener la fortaleza financiera de CaixaBank: elevando la liquidez hasta situarla en 53.092 millones de euros, sobresaliendo como una de las entidades más solventes de España, con un *Core Capital* (BIS II) del 11% y con una adecuada cobertura de la morosidad, del 60% (142% considerando las garantías reales).

Además, en un entorno complejo y exigente, el Grupo ha demostrado su capacidad de generar resultados: el margen de explotación se ha situado en 3.171 millones de euros, un 0,1% más que en 2011, sustentado por una buena evolución de los ingresos recurrentes y el eficiente control de los gastos. Esta capacidad ha permitido el registro de importantes dotaciones y saneamientos.

La combinación de todos estos factores: crecimiento, innovación, fortaleza comercial y financiera, y capacidad de generar ingresos, es, sin duda, la mejor manera de garantizar el futuro y la sostenibilidad de CaixaBank.

Seguiremos trabajando para generar valor para nuestros grupos de interés: priorizando la calidad del servicio para superar las expectativas de nuestros clientes, potenciando el desarrollo profesional de los empleados, actuando con responsabilidad y siendo rentables sostenidamente para conseguir una gran Obra Social.

# [QUIÉNES SOMOS]

- 1.1 Crecimiento del Grupo
- 1.2 La acción CaixaBank
- 1.3 "la Caixa", el accionista de control



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	<b>QUIÉNES SOMOS</b> Crecimiento del Grupo La acción CaixaBank "la Caixa", el accionista de control	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	--	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

**CaixaBank es el grupo financiero líder en el mercado español, tanto en el sector bancario como asegurador, y desarrolla una estrategia de diversificación en participaciones de bancos internacionales y empresas líderes de servicios.**



### Nuestra misión

Fomentar el ahorro y la inversión mediante la oferta del mejor y más completo servicio financiero al mayor número de clientes y realizar una decidida aportación a la sociedad para la cobertura, flexible y adaptada, de las necesidades financieras y sociales básicas.

### Nuestra visión

Ser el grupo financiero líder en el mercado español, con vocación internacional, orientado a la generación de valor para los accionistas, los clientes, los empleados y la sociedad en su conjunto.



### Líderes en el mercado español

- 12,9 millones de clientes, primera entidad financiera en banca de particulares
- Primer banco por volumen de activos: 348.294 M€
- Modelo de negocio basado en la banca de particulares y en la especialización de banca personal, banca privada, banca de pymes, banca de empresas y banca corporativa
- Volumen de negocio: 512.017 M€ (+19,8% respecto a 2011)
- Sello Excelencia Europea EFQM (+500)

### Innovadores, próximos al territorio y con gran capacidad comercial

- Un equipo de 32.625 personas
- La red comercial más extensa (6.342 oficinas) y 9.696 cajeros
- Líderes en banca *online* y móvil, y banca electrónica
- Banco más innovador del mundo en 2011 según el Bank Administration Institute y Finacle (BAI)

### Referente en liquidez y solvencia

- Core Capital (BIS II) del 11%
- Liquidez de 53.092 M€ (15,2% del activo)

### Con gran capacidad de generar resultados

- Margen de explotación: 3.171 M€ en 2012
- Ingresos de participadas: 809 M€ (+22,8%)
- Estricto control del gasto

### Comprometidos y sostenibles

- Entidad del Grupo "la Caixa", cuya Obra Social cuenta con un presupuesto anual de 500 M€
- Con un banco social especializado en microcréditos, MicroBank
- Presente en los índices de sostenibilidad más relevantes a nivel mundial: DJSI, FTSE4Good y ASPI

DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	<b>QUIÉNES SOMOS</b> <b>Crecimiento del Grupo</b> La acción CaixaBank "la Caixa", el accionista de control	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	--	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

## 1.1 [Crecimiento del Grupo]

CaixaBank es la entidad a través de la cual Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa", ejerce la actividad financiera de forma indirecta desde el 30 de junio de 2011, fecha en que "la Caixa" le traspasó su negocio bancario.

En marzo de 2012 se hizo público el acuerdo alcanzado para la integración de Banca Cívica en CaixaBank, mediante la fusión por absorción de Banca Cívica, cuyos principales accionistas eran Caja Navarra, Cajasol, Caja de Guadalajara, CajaCanarias y Caja de Burgos. El 3 de agosto, CaixaBank culminó los trámites legales de la integración, tras la obtención de las autorizaciones pertinentes y la inscripción de la escritura de fusión en el Registro Mercantil. La operación fue aprobada por las Juntas Generales Extraordinarias de Accionistas de CaixaBank y de Banca Cívica, el día 26 de junio.

CaixaBank atendió el canje de las acciones de Banca Cívica mediante la entrega de 71 millones de acciones mantenidas en autocartera y 233 millones de acciones de nueva emisión, cada una de ellas de un euro de valor nominal.

La operación contribuirá a la mejora del servicio a todos los clientes y al refuerzo de la Obra Social en los territorios de origen de las cajas de ahorro vinculadas ahora a CaixaBank y en toda España.

Posteriormente, el 27 de noviembre, CaixaBank suscribió el contrato de compraventa de las acciones de Banco de Valencia titularidad de la Comisión Rectora del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB).

El día 28 de febrero de 2013 CaixaBank hizo efectiva la compra de la participación del 98,9% de Banco de Valencia que pertenecía al FROB, una vez obtenidas las autorizaciones y aprobaciones correspondientes y tras el desembolso por parte del FROB, en diciembre, de 4.500 millones de euros de aumento de capital y la transmisión de activos problemáticos a la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria (Sareb) (1.894 M€ de valor neto contable). Como consecuencia de esta adquisición ha entrado en vigor el esquema de protección de activos mediante el cual el FROB asumirá, durante un plazo de 10 años, el 72,5% de las pérdidas que experimente la cartera de pymes y autónomos y los riesgos contingentes (avales) de Banco de Valencia, una vez aplicadas las provisiones ya existentes en estos activos.

Con esta operación, CaixaBank consolida su liderazgo en el mercado español y se convierte en una de las entidades clave para la Comunidad Valenciana.

**CaixaBank recoge una tradición bancaria y financiera que arranca a mediados del siglo XIX**



Oficina principal de Manresa, Barcelona (1910)

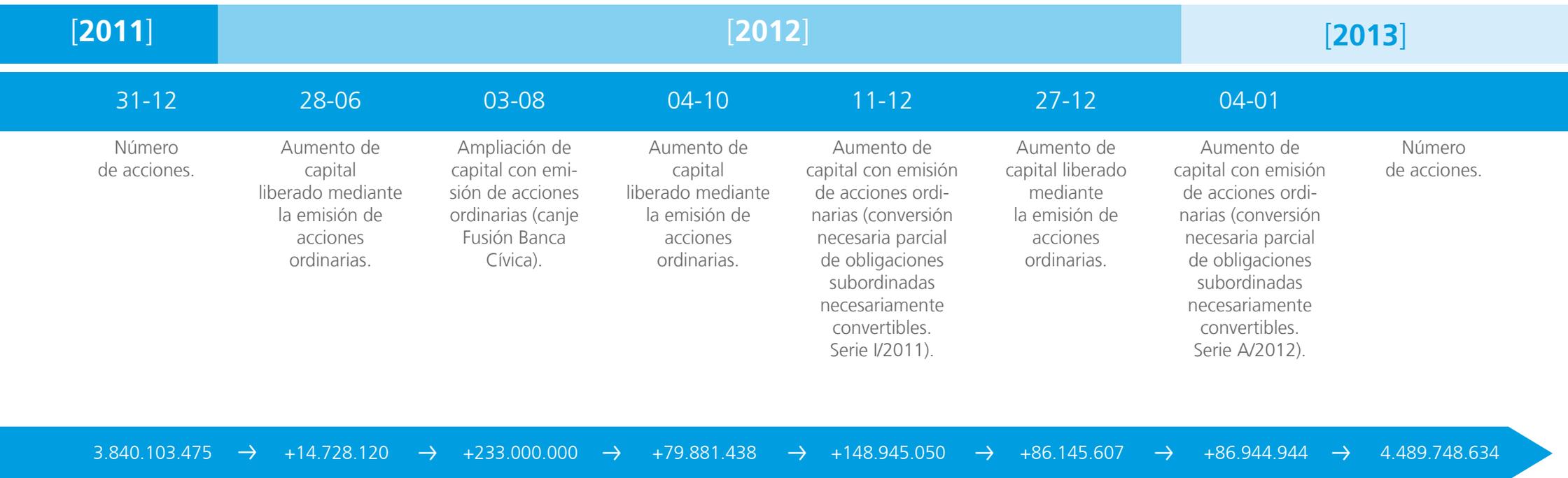


DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	<b>QUIÉNES SOMOS</b> Crecimiento del Grupo <b>La acción CaixaBank</b> "la Caixa", el accionista de control	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

## 1.2 [La acción CaixaBank]

### Estructura accionarial de CaixaBank

A 4 de enero de 2013, CaixaBank mantenía un capital social de 4.489.748.634 acciones, cuyo valor nominal era de un euro por acción. El accionista de control de CaixaBank es Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa". Su participación ascendía al 72,76% del capital social.



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	<b>QUIÉNES SOMOS</b> Crecimiento del Grupo <b>La acción CaixaBank</b> "la Caixa", el accionista de control	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

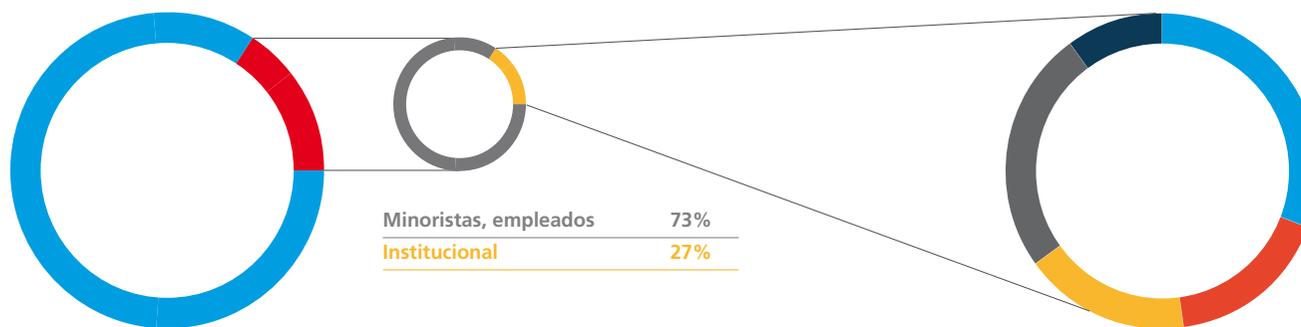
A 31 de diciembre de 2012, la participación total de CaixaBank en autocartera era de 38.836.812 acciones, representativas del 0,8% de su capital social.

El *free float* o capital circulante de la sociedad (entendido como el porcentaje de capital social que no se encuentra en manos del accionista mayoritario, las cajas procedentes de Banca Cívica y la autocartera) era del 22%. Este porcentaje se repartía entre más de 750.000 accionistas.

A este respecto, CaixaBank no ha sido informada de la existencia de pactos parasociales entre sus accionistas para el ejercicio concertado de los derechos de voto o que limiten la libre transmisión de sus acciones.

Los accionistas minoristas (incluyendo empleados) mantenían, a 31 de diciembre de 2012, en torno al 73% del capital flotante (16% del capital social), mientras que el 27% se encontraba en manos de inversores institucionales.

[Estructura de la base accionarial]



Minoristas, empleados	73%
Institucional	27%

"la Caixa", resto de cajas procedentes de Banca Cívica y autocartera	78%
Free float	22%

Estados Unidos	31%
España	25%
Gran Bretaña e Irlanda	17%
Resto de Europa (*)	17%
Resto del mundo (**)	10%

(\*) En especial, Noruega y Francia.

(\*\*) Destacan los inversores de Japón y Brasil.



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	<b>QUIÉNES SOMOS</b> Crecimiento del Grupo <b>La acción CaixaBank</b> "la Caixa", el accionista de control	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

## La política de autocartera

El Consejo de Administración, según el Reglamento vigente, es el encargado de aprobar la política de autocartera de CaixaBank y, en especial, sus límites.

Dichas operaciones tendrán siempre finalidades legítimas y conformes a la normativa aplicable, tales como contribuir a la liquidez de dichas acciones en el mercado o a reducir las fluctuaciones en la cotización. En ningún caso responderán a un propósito de intervención en el libre mercado o al favorecimiento de determinados accionistas de CaixaBank.

A este respecto, el Consejo de Administración, en la sesión del 22 de mayo de 2012, acordó que los límites para operar con autocartera de CaixaBank sean única y exclusivamente los establecidos en la autorización de la Junta General de Accionistas del pasado 19 de abril de 2012 y en la normativa aplicable.

## Política de dividendos y evolución de la acción

### Remuneración al accionista

La remuneración al accionista sigue siendo una de las prioridades de CaixaBank. En 2012, la remuneración ha mantenido el carácter trimestral, con pagos en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre. Además, para tres de los cuatro pagos se ha aplicado el Programa Dividendo/Acción CaixaBank, que ofrece un nuevo esquema de retribución al accionista consistente en una ampliación de capital liberada.

De esta forma se permite a los accionistas escoger entre las siguientes tres opciones: recibir las acciones emitidas en la ampliación de capital liberada, recibir efectivo por la venta en el mercado de los derechos de asignación gratuita o recibir efectivo como consecuencia de la venta a CaixaBank de los derechos asignados al

precio prefijado por esta. Los accionistas pueden combinar, si lo desean, cualquiera de estas tres posibilidades.

La remuneración a los accionistas en 2012 se ha mantenido en una cantidad similar a la pagada en ejercicios anteriores, por un importe bruto total de 23 céntimos de euro por acción, que supone una rentabilidad del 8,7% en base a la cotización de cierre de ejercicio.\*

En el mes de marzo se realizó el primer pago trimestral, en efectivo y por un total de seis céntimos de euro brutos por acción. Los pagos de junio, septiembre y diciembre, por importes brutos de cinco, seis y seis céntimos de euro respectivamente, se instrumentaron a través del Programa Dividendo/Acción CaixaBank.

(\*). Rentabilidad por dividendo del 7,9% sobre el precio promedio de la acción en 2012.

**8,7%**  
*Rentabilidad por dividendo*

**0,23 €**  
*Dividendo pagado por acción*

DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	<b>QUIÉNES SOMOS</b> Crecimiento del Grupo <b>La acción CaixaBank</b> "la Caixa", el accionista de control	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------



### Evolución de la acción de CaixaBank

El volumen de negociación diario promedio de CaixaBank, excluyendo las operaciones especiales, se ha situado en tres millones de acciones.

La cotización de CaixaBank ha cerrado el año 2012 en 2,637 euros por acción, experimentado una caída del 30,5%. Si tenemos en cuenta los dividendos pagados durante el año (0,23 euros por acción), CaixaBank ha generado una rentabilidad del -24,5% en 2012.

El sector financiero español, y principalmente las entidades enfocadas en banca nacional, han sido fuertemente castigadas por la desconfianza generalizada de los mercados como consecuencia de las noticias sobre la delicada situación de algunas entidades. En este sentido, el comportamiento de la acción de CaixaBank es mejor que el de otras entidades comparables,<sup>1</sup> que en promedio retrocedieron un 49% en 2012.

El resto de índices de referencia como el Ibex 35 (-4,7%), EURO STOXX 50 (+13,8%) y el STOXX Europe Banks (+23,1%) han tenido una evolución en el año mejor a la de CaixaBank.

(1) Índice sintético de la cotización de los comparables (Banesto, Bankia, Bankinter, Banco Popular y Banco Sabadell), ponderado por la capitalización de mercado.

### [La acción CaixaBank: indicadores de interés]

Capitalización bursátil (millones de euros)	11.839
Número de acciones <sup>(1)</sup>	4.489.748.634
<b>Cotización (euros/acción)</b>	
Cotización a inicio (31-12-2011)	3,795
Cotización a cierre (31-12-2012)	2,637
Cotización máxima (13-02-2012)	4,100
Cotización mínima (31-05-2012) <sup>(2)</sup>	2,018
<b>Volumen de negociación (títulos, excluyendo operaciones especiales)</b>	
Volumen diario máximo (27-03-2012)	12.875.119
Volumen diario mínimo (01-11-2012)	431.174
Volumen diario promedio	3.010.371
<b>Ratios bursátiles</b>	
Beneficio neto atribuido por acción (BPA) (últimos 12 meses) <sup>(3)</sup>	0,05
PER	54,02
Valor contable por acción - <i>fully diluted</i> (31-12-12) <sup>(4) (5)</sup>	4,53
P/V (valor cotización s/ valor contable)	0,58
Rentabilidad por dividendo	8,7%

(1) Número de acciones a 04/01/13, incluyendo la conversión de la Serie A del bono convertible emitido por Banca Cívica.

(2) Cotización a cierre de sesión.

(3) Incluye el efecto ponderado de la conversión de las obligaciones necesariamente convertibles emitidas en junio 2011 y febrero 2012, así como la deducción del número medio de acciones en autocartera durante el ejercicio.

(4) Para el cálculo de los fondos propios se tienen en cuenta los fondos propios del balance (22.793 millones de euros) más las obligaciones subordinadas necesariamente convertibles y/o canjeables de Banca Cívica, clasificadas como pasivos subordinados (602 millones de euros).

(5) El número de acciones se calcula incluyendo las acciones que resultarán de la conversión de la totalidad de las obligaciones necesariamente convertibles serie I/2011 y I/2012, así como las de las obligaciones necesariamente convertibles y/o canjeables de Banca Cívica series B y C, calculadas con la cotización media ponderada de los últimos quince días hábiles bursátiles. Se deducen las acciones en autocartera a 31/12/12.

### Cobertura del valor

La reorganización del Grupo "la Caixa" ha supuesto un gradual aumento de la cobertura del valor por parte de los analistas. Actualmente son 23 las casas de análisis nacionales e internacionales que cubren CaixaBank.

La visión de los analistas permite a los accionistas de CaixaBank disponer de una fuente externa e independiente que les ayuda a entender la opinión del mercado sobre el valor y a obtener una mejor visualización de cuáles pueden ser las tendencias y el potencial recorrido de la acción.

Las recomendaciones de "comprar" o "mantener" suponen un 40% del total. El precio objetivo promedio de los analistas se ha situado en diciembre de 2012 en 2,76 euros por acción, y ha implicado un potencial de revalorización del 17% sobre la cotización de 31 de diciembre de 2012.

Los analistas destacan positivamente la fortaleza de CaixaBank como entidad líder de banca minorista en España, así como su confortable posición de liquidez, sus sólidas ratios de capital y su mejor calidad de activos frente al sector.

### Presencia en los índices de sostenibilidad

La firme apuesta de CaixaBank por un modelo de gestión sostenible a largo plazo se refleja en su inclusión en los índices de sostenibilidad más relevantes a nivel mundial: Dow Jones Sustainability Index (DJSI), FTSE4Good y Advanced Sustainable Performance Index (ASPI).

El DJSI está integrado por aquellas compañías, seleccionadas entre las 2.500 mayores del mundo, que integran los índices Dow Jones y cumplen de forma habitual con una serie de requisitos económicos, medioambientales y sociales.

A finales de 2012, CaixaBank estaba incluido tanto en el DJSI World como en el DJSI STOXX.

Más información

Asimismo, CaixaBank forma parte del índice FTSE4Good en sus variantes FTSE Global, FTSE Europe y FTSE Ibex35. Este índice engloba a aquellas empresas integrantes de los índices FTSE cuyas prácticas responden a criterios de responsabilidad corporativa globalmente aceptados.

Más información



CaixaBank está también incluido en el índice de sostenibilidad ASPI, que integra las 120 empresas del DJ EURO STOXX con mejor desempeño en materia de desarrollo sostenible (derechos humanos y laborales, medio ambiente, gobierno corporativo, compromiso con la comunidad y comportamiento de las compañías), de acuerdo con la valoración realizada por la agencia europea Vígeo.

Más información

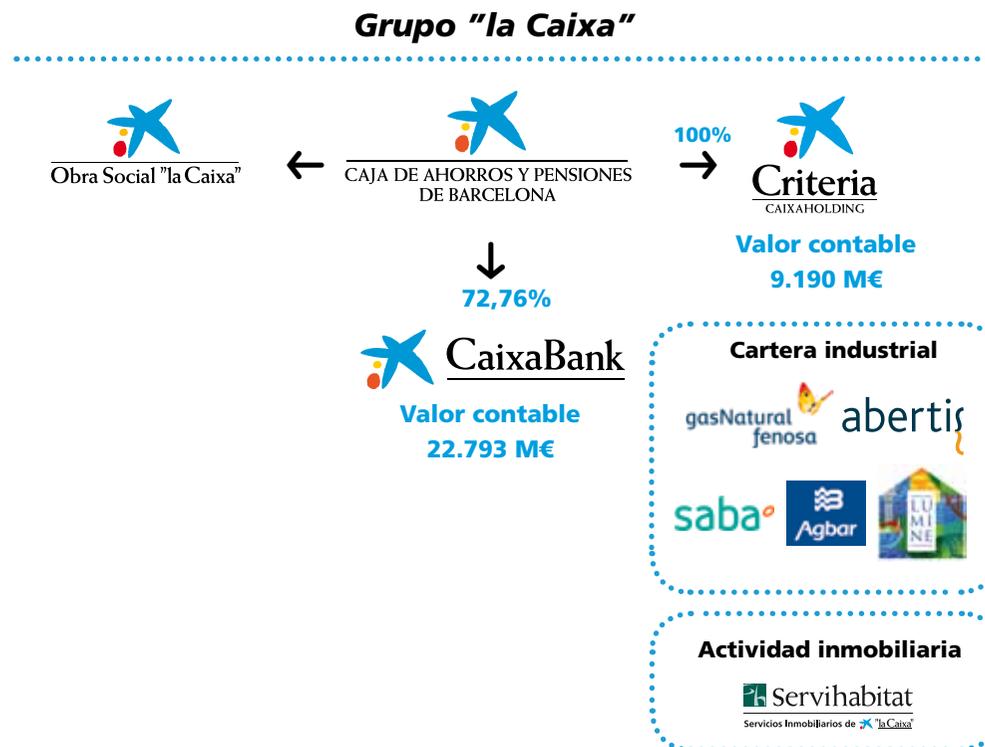
**CaixaBank, presente en los principales índices de sostenibilidad a nivel mundial**

### 1.3 ["la Caixa", el accionista de control]

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa", es el accionista de control de CaixaBank. Sus antecedentes se remontan al siglo XIX y expresan una tradición financiera que se inicia en la gestión del ahorro familiar y ofrecía a sus clientes un seguro para la vejez cuando faltaba más de un siglo para que se instituyera ese tipo de prestaciones sociales.

"la Caixa" se caracteriza por un fuerte compromiso social que se expresa a través de la actividad financiera (ejercida de forma indirecta por CaixaBank) y de una intensa obra social. A finales de 2012 "la Caixa" se confirmaba como la primera caja de ahorros de España.

"la Caixa" dirige, a través de Critería CaixaHolding (participada en un 100%), una estrategia de inversión en participaciones empresariales pertenecientes a diversos sectores económicos esenciales para la comunidad, entre los que destacan Abertis (gestión de infraestructuras de transporte y comunicaciones), Gas Natural Fenosa (distribución de energía), Aguas de Barcelona (distribución de agua), SABA (gestión aparcamientos y parques logísticos) y Servihabitat XXI (servicios inmobiliarios).



#### La relación entre CaixaBank y "la Caixa"

Los principios básicos de las relaciones entre el Grupo "la Caixa", CaixaBank y sus respectivos grupos están regulados por un Protocolo Interno que establece de forma transparente cómo CaixaBank ejerce la actividad financiera de "la Caixa".

El protocolo delimita las principales áreas de actividad de CaixaBank, define las relaciones de negocio y de servicios entre la entidad y el Grupo "la Caixa" y sus sociedades, regula el flujo de información para la elaboración de sus estados financieros y el cumplimiento de las obligaciones de información y supervisión frente al Banco de España, la CNMV y otros órganos reguladores.

El protocolo define todas las actividades que CaixaBank puede desarrollar en virtud de la legislación vigente sobre entidades de crédito, la realización de inversiones y desinversiones en participaciones en todo tipo de empresas del ámbito financiero nacional y extranjero, así como la posibilidad de realizar inversiones conjuntas con el Grupo "la Caixa".

## Obra Social "la Caixa"

La esencia y rasgo diferencial del Grupo "la Caixa" es su implicación y firme compromiso con la sociedad a través de la Obra Social "la Caixa". La misión de la Obra Social es revertir parte del beneficio financiero en forma de acción social y solidaria para ofrecer soluciones a nuevos retos y necesidades sociales. Asimismo, trabaja para contribuir a una transformación social sostenible y a la creación de oportunidades para las personas. Así, concentra gran parte de su actividad en la atención a las personas menos favorecidas y con mayor riesgo de exclusión.

En el año 2012, y por quinto año consecutivo, el presupuesto de la Obra Social ha permanecido estable en 500 millones de euros. Esta asignación la sitúa como la primera fundación privada de España y una de las más importantes del mundo en atención a su volumen presupuestario y al amplio abanico de programas sociales, científicos, educativos y culturales que promueve.

Su acción social se guía por dos principios: la anticipación, detectando e identificando carencias no cubiertas por otras instituciones, y la flexibilidad, que permite ofrecer respuesta rápida a las nuevas demandas que afloran como resultado de la evolución de la sociedad.

A lo largo del 2012, la Obra Social "la Caixa" ha priorizado la atención a necesidades acentuadas por efecto de la crisis económica:

- Prevención de la pobreza infantil (Caixa-Proinfancia).
- Mejora del acceso a una vivienda digna para jóvenes, personas mayores y familias con dificultades económicas (Vivienda Asequible y Alquiler Solidario).
- Fomento de la ocupación y de la igualdad de oportunidades laborales para colectivos con mayores dificultades (Incorpora y Reincorpora).

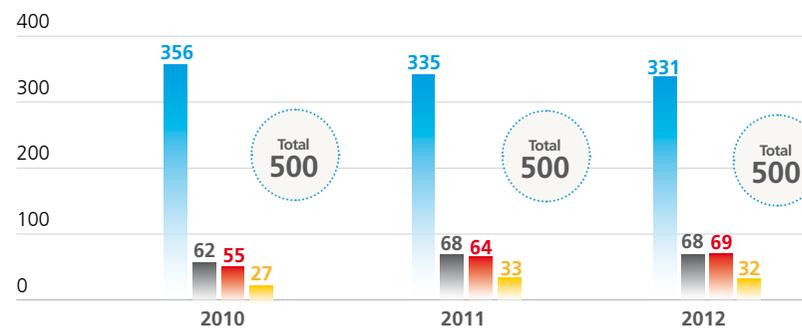
Además, continúan con la atención a las personas mayores (Gente 3.0), la apuesta por la educación y la formación (eduCaixa y becas universitarias), el impulso a la investigación de alto nivel, la preservación del medio ambiente o la democratización del acceso a la cultura y al conocimiento científico como un patrimonio común para todos (CaixaForum, CosmoCaixa).

Más información sobre los diferentes programas

**[ 500 M€ ]**  
**Presupuesto Obra Social**  
**"la Caixa"**

[Obra Social: un firme compromiso acorde a retos y necesidades sociales]

Millones de euros



Actividades sociales

Medio ambiente y ciencia

Cultura

Educación e investigación

# [GOBIERNO CORPORATIVO]

2.1 Estructura organizativa

2.2 Ética empresarial





## 2.1 [Estructura organizativa]

**Uno de los objetivos prioritarios de CaixaBank, tal como recoge el Plan Estratégico 2011-2014, es garantizar la transparencia, la independencia y el buen gobierno de la sociedad con el fin de salvaguardar los intereses de todos los grupos de interés. Un gobierno corporativo transparente y respetuoso con las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno es esencial para contar con la confianza de los inversores nacionales e internacionales.**

En CaixaBank, el control y la gestión de la compañía se distribuyen entre la Junta General de Accionistas, el Consejo de Administración y los órganos delegados: la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Auditoría y Control y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

### Junta General

Tienen derecho a asistir físicamente los accionistas que sean titulares de un mínimo de 1.000 acciones de CaixaBank, tanto a título individual como en agrupación con otros accionistas, y que tengan inscritas la titularidad de sus acciones en el registro de anotaciones en cuenta con cinco días de antelación a la fecha comunicada



para la celebración de la Junta. Los accionistas con derecho de asistencia pueden delegar su representación en otra persona aunque esta no sea accionista.

Tal y como se acordó en la Junta General Ordinaria celebrada el 19 de abril de 2012, los accionistas no necesitan ser ti-

tulares de un número mínimo de acciones para ejercer sus derechos a voto y representación por medios de comunicación a distancia.

Más información sobre las Comisiones en el Informe de Gobierno Corporativo

Más información sobre la Junta General

DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b> Estructura organizativa Ética empresarial	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	---	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

### Consejo de Administración

Consejeros a 31 de diciembre de 2012



**Isidro Fainé Casas**  
Presidente



CajaNavarra, representada por **José Antonio Asiain Ayala\***



**Isabel Estapé Tous**  
Consejera



**Javier Godó Muntañola**  
Consejero



**Maria Dolors Llobet Maria**  
Consejera



**John S. Reed**  
Consejero



**Alejandro García-Bragado Dalmau**  
Secretario General y del Consejo  
(no Consejero)



**Juan María Nin Génova**  
Vicepresidente y Consejero Delegado



**Eva Aurín Pardo**  
Consejera



**Salvador Gabarró Serra**  
Consejero



**Javier Ibarz Alegria**  
Consejero



**Alain Minc**  
Consejero



Cajasol,  
representada por **Guillermo Sierra Molina**



**Óscar Calderón de Oya**  
Vicesecretario 1º  
(no Consejero)



**Maria Teresa Bassons Boncompte**  
Consejera



**Susana Gallardo Torrededia**  
Consejera



**David K.P. Li**  
Consejero



**Leopoldo Rodés Castañé**  
Consejero



**Xavier Vives Torrents**  
Consejero



**Adolfo Feijóo Rey**  
Vicesecretario 2º  
(no Consejero)



**Juan José López Burniol**  
Consejero



**Juan Rosell Lastortras**  
Consejero

\* El 23 de enero de 2013, Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra acordó aceptar la renuncia y revocar la designación de D. José Antonio Asiain Ayala como persona física representante de Caja Navarra, designando a D. Juan Franco Pueyo como su nuevo representante en el Consejo de Administración de CaixaBank.



## Funciones

El papel del Consejo es representar a los accionistas y servir a los intereses de CaixaBank mediante la aprobación de su estrategia y la organización para su puesta en práctica así como la supervisión de la Alta Dirección para que cumpla los objetivos marcados, siempre velando por el interés social.

Para ello, se encarga de supervisar el funcionamiento de la empresa y de crear valor de forma sostenible para los accionistas, de conformidad con los deberes y las obligaciones impuestas a la Junta por la ley y los Estatutos de CaixaBank y en el marco de la política de control y gestión del riesgo prudente y eficaz, que permita ser evaluada. También le corresponde vigilar que los accionistas estén informados del desarrollo de la compañía y de las principales novedades que afectan a su situación. Asimismo, el Consejo vela para que CaixaBank cumpla con su compromiso de actuación ética y de trato igualitario a los accionistas.

Los consejeros desempeñan su cargo durante un plazo de seis años, aunque pueden ser reelegidos o destituidos por la Junta. En el caso de los consejeros independientes, estos no pueden permanecer como tales durante un período continuado superior a los 12 años.

## Funcionamiento

Respecto a las reuniones mantenidas por el Consejo, hubo un total de 24 ausencias entre todos los miembros del Consejo, computando como ausencia las representaciones sin instrucciones específicas. Esto representa un 8,27% de no asistencia sobre el total de votos de las reuniones del Consejo en 2012.

Entre otros, el Consejo de Administración ha revisado y tomado acuerdos sobre:

- La situación financiera y los resultados de CaixaBank.
- Operaciones de adquisición e integración de otras entidades financieras.
- La política estratégica de la entidad.
- El control presupuestario y de riesgos.

## Presidente y Consejero Delegado, funciones específicas

Las funciones del Presidente de CaixaBank y del Vicepresidente y Consejero Delegado son diferentes y complementarias. Existe una clara división de responsabilidades al frente de la compañía entre la presidencia del Consejo de Administración y el primer ejecutivo de CaixaBank.

En CaixaBank, se considera muy importante tener dos figuras separadas: el Presidente, como alto representante de la enti-

dad y líder del Consejo de Administración, y, de forma adicional y complementaria, la figura del Consejero Delegado como primer ejecutivo encargado del desarrollo de la estrategia del Grupo, siempre dentro del mandato establecido por los órganos de gobierno.

En línea con las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, en CaixaBank la existencia de los dos cargos y sus distintos pero complementarios cometidos, facilita y asegura el adecuado y eficiente funcionamiento de la entidad y evita la acumulación de funciones en una misma persona.

# 16

**reuniones del Consejo de Administración**

# 0

**reuniones del Consejo sin la asistencia del presidente**



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b> Estructura organizativa Ética empresarial	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	---	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

### Grado de seguimiento de las Recomendaciones sobre Buen Gobierno Corporativo



1, 6, 10

CaixaBank cumple en gran medida con las Recomendaciones sobre Buen Gobierno Corporativo, conocidas como Código Unificado de Buen Gobierno, de fecha 19 de mayo de 2006.

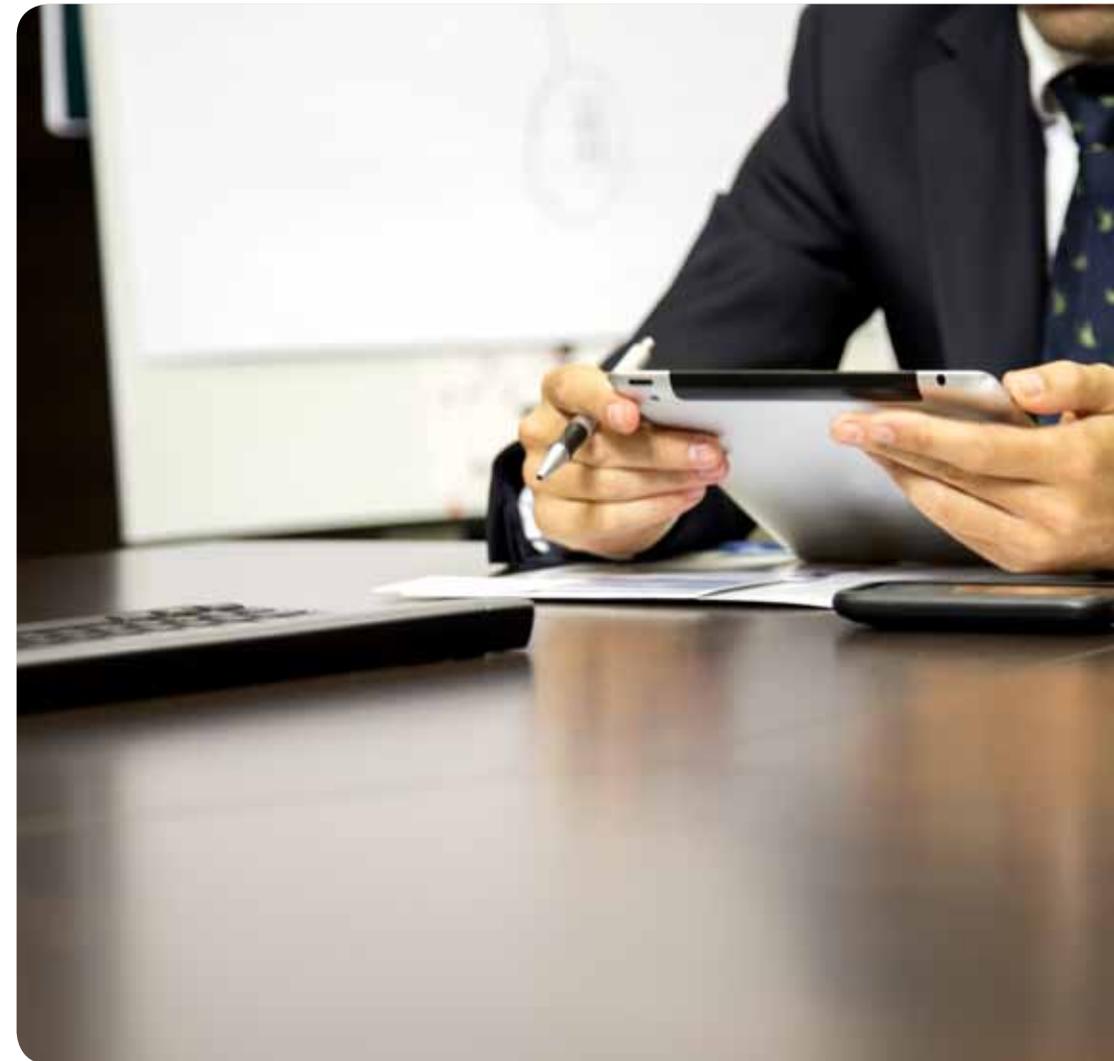
Al cierre del ejercicio, 18 de los 19 consejeros que integran el Consejo de Administración de CaixaBank son externos y, por tanto, se cumple con la recomendación 10ª del Código Unificado de Buen Gobierno, ya que constituyen amplia mayoría en el Consejo.

Asimismo, el número de miembros independientes en el Consejo, aunque no cumple con la recomendación 13ª, supera la estricta proporcionalidad entre participación accionarial y representación en el Consejo en lo que se refiere a la representación de minoritarios, teniendo en cuenta que CaixaBank tiene un accionista de control con una participación superior al 70% del capital social.

Además, tanto la Comisión de Auditoría y Control como la Comisión de Nominamientos y Retribuciones están formadas exclusivamente por consejeros externos y presididas por consejeros independientes.

A este respecto, la Comisión de Nominamientos y Retribuciones revisa periódicamente la estructura, el tamaño y la composición del Consejo (incluyendo las competencias, conocimientos y experiencia requerida a los Consejeros y Altos Directivos) necesarios para abordar y desafiar adecuadamente los riesgos y problemas clave a los que se enfrenta o podría enfrentarse la Junta, a la que eleva las recomendaciones pertinentes con respecto a cualquier cambio. Para ello, aplica una visión a largo plazo para proponer a los posibles candidatos, y tiene en cuenta las necesidades y la evolución de los negocios del Grupo.

Respecto a la presencia femenina en el Consejo de Administración, y tal como se expone en la recomendación 15ª, no existe sesgo alguno en los procedimientos de selección de miembros del Consejo de Administración que obstaculice la selección de mujeres para dichos cargos dentro de la compañía y el Consejo de Administración de CaixaBank está entre los consejos del Ibex 35 con mayor porcentaje de presencia femenina.



## Retribución

La remuneración es, además de un objeto de debate permanente, una de las herramientas fundamentales para asegurar la competitividad y la eficacia del Grupo. CaixaBank remunera a su equipo y directivos en base al cumplimiento de objetivos a largo plazo, y por tanto las retribuciones persiguen aumentar la eficacia del sistema de decisiones. Los altos directivos de la entidad deben proveer de impulso y liderazgo a las áreas en las que ejercen su capacidad directiva, y éstos a su vez están bajo el impulso del Comité Ejecutivo, que desarrolla un conjunto de políticas de remuneración con el objetivo de premiar el talento.

El Consejo de Administración procurará que las retribuciones de sus miembros sean moderadas en función de las exigencias del mercado, que se distribuyan según la dedicación efectiva de los consejeros y se calculen de tal manera que ofrezcan incentivos para la dedicación prodigada por cada consejero sin convertirse en un obstáculo para su independencia.

En 2012, en un entorno económico difícil, el Consejo de Administración de CaixaBank acordó reducir a partir del 1 de agosto de 2012 las retribuciones que tenían fijadas los miembros del Consejo por su pertenencia al mismo y a sus Comisiones Delegadas en un 10%. Asimismo, CaixaBank seguirá velando para que las políticas y prácticas

de remuneración sigan alineadas con los intereses a largo plazo de los accionistas.

El Consejo puede percibir una retribución de hasta el 4% del beneficio consolidado que resulte una vez deducidos los gastos generales, los intereses, los impuestos y las demás cantidades que procediera asignar al saneamiento y amortización, salvo que el propio Consejo acuerde reducir la cantidad a percibir en los años en que así lo estime oportuno.

Los administradores que tengan atribuidas funciones ejecutivas en CaixaBank tienen derecho a percibir una retribución por la prestación de estas funciones, que puede consistir en una cantidad fija, una cantidad complementaria variable y también sistemas de incentivos, así como una parte asistencial, como sistemas de prevención y seguros oportunos y, también, la Seguridad Social. En caso de cese que no sea debido al incumplimiento de sus funciones, pueden tener derecho a una indemnización. Solo es posible detraer, de acuerdo con lo anteriormente señalado, las cantidades a percibir por el Consejo después de haber reconocido a los accionistas un dividendo mínimo del 4% del capital desembolsado.

Asimismo, los consejeros, dentro de los límites establecidos en los párrafos anteriores, pueden ser retribuidos con la entrega de acciones de CaixaBank o de otra compañía cotizada del Grupo, de opcio-

nes sobre las acciones o de instrumentos vinculados a su cotización.

En todos los casos, esta retribución debe ser acordada por la Junta General de Accionistas.

**+** Para mayor información, consulte el Informe Anual sobre las Remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración de CaixaBank





## Comisiones delegadas

### 1) Comisión Ejecutiva

- Isidro Fainé Casas (Presidente)
- Juan María Nin Génova
- Isabel Estapé Tous
- Susana Gallardo Torrededía
- Javier Ibarz Alegría
- Juan José López Burniol
- María Dolors Llobet Maria

*Reuniones mantenidas en 2012: 22*

#### Principales funciones

- La gestión diaria y toma de decisiones ordinarias de CaixaBank, bajo la autoridad directa del Consejo de Administración, al que responde de sus decisiones.

### 2) Comisión de Auditoría y Control

- Xavier Vives Torrents (Presidente)
- Salvador Gabarró Serra
- Alain Minc

*Reuniones mantenidas en 2012: 11*

#### Principales funciones

- La supervisión de la eficacia del control interno de la entidad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, así como discutir con los auditores de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría.
- La supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas de CaixaBank.
- La gestión de la relación con los auditores de cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo su independencia.
- La emisión, con carácter previo al informe de auditoría de cuentas, del informe sobre la independencia de los auditores de cuentas.

### 3) Comisión de Nombramientos y Retribuciones

- Isabel Estapé Tous (Presidente)
- Susana Gallardo Torrededía
- Javier Godó Muntañola

*Reuniones mantenidas en 2012: 10*

#### Principales funciones

- La proposición al Consejo del sistema y la cuantía de las retribuciones anuales de los Consejeros y altos directivos, así como la retribución individual de los Consejeros Ejecutivos y las demás condiciones de sus contratos.
- La proposición del nombramiento de Consejeros independientes al Consejo la información sobre el nombramiento de otro tipo de Consejeros, teniendo en cuenta las sugerencias que le hagan llegar el Presidente, los miembros del Consejo, los directivos o los accionistas de CaixaBank.

## Operaciones vinculadas

La Comisión de Auditoría y Control supervisa el cumplimiento de la normativa respecto a las operaciones vinculadas.

El Consejo de Administración de CaixaBank en pleno es el encargado de aprobar las operaciones que CaixaBank realice con consejeros, accionistas significativos o representados en el Consejo, o con personas vinculadas a ellos (operaciones vinculadas). Sin embargo, no precisan autorización aquellas operaciones vinculadas que cumplan simultáneamente las siguientes condiciones:

- Que se realicen en virtud de contratos de adhesión cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen en masa a muchos clientes.
- Que se realicen a precios o tarifas de mercado, fijados con carácter general por quien actúe como suministrador del bien o servicio de que se trate.
- Que la cuantía de la operación no supere el 1% de los ingresos anuales consolidados del Grupo.

El Informe Anual de Gobierno Corporativo de CaixaBank incluye de forma detallada las operaciones relevantes realizadas entre CaixaBank y "la Caixa" durante 2012 así como las realizadas entre CaixaBank y sus administradores o directivos.

DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b> Estructura organizativa Ética empresarial	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	---	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

**Comité de Dirección**

A 31 de diciembre de 2012



**Isidro Fainé Casas**  
Presidente



**Juan María Nin Génova**  
Vicepresidente y Consejero Delegado

**Directores Generales**



**Antonio Massanell Lavilla**  
Medios



**Tomás Muniesa Arantegui**  
Seguros y Gestión de Activos



**Marcelino Armenter Vidal**  
Riesgos



**Juan Antonio Alcaraz García**  
Negocio



**Gonzalo Gortázar Rotaache**  
Finanzas



**Alejandro García-Bragado Dalmau**  
Secretario General y del Consejo



**Jaime Lanaspá Gatnau**  
Director Ejecutivo de la Obra Social "la Caixa" \*

**Directores Generales Adjuntos**



**Joaquim Vilar Barrabeig**  
Auditoría, Control Interno y Cumplimiento Normativo



**Xavier Coll Escursell**  
Recursos Humanos



**Jaume Giró Ribas,**  
Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC



**Ignacio Álvarez-Rendueles Villar**  
Internacional



**Pablo Forero Calderón**  
Mercado de Capitales y Tesorería

\* (asiste como invitado)

## Representación de los grupos de interés en los Órganos de Gobierno

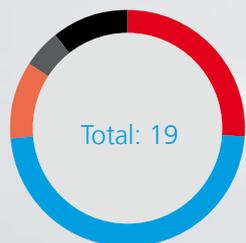
El Consejo de Administración de CaixaBank cuenta con consejeros dominicales (representantes de su accionista mayoritario, "la Caixa" y de Caja Navarra, Caja-sol, Caja Canarias y Caja de Burgos, en virtud del pacto de accionistas firmado con "la Caixa"), independientes, ejecutivos y otros externos.

Respecto a la representación del accionista mayoritario en el Consejo de Administración de CaixaBank, el Consejo de "la Caixa" propone, entre sus miembros y el Director General, el nombramiento de consejeros en CaixaBank. Para ello, se tienen en cuenta los distintos colectivos representados en su órgano de administración, de forma que todos ellos tengan al menos presencia en el Consejo de CaixaBank.

Los accionistas minoritarios, a su vez, están representados en el Consejo de Administración de CaixaBank por una relevante presencia de consejeros independientes.

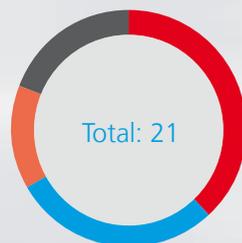
En "la Caixa", la representación de cada grupo de interés en su Asamblea General está reflejada en porcentajes similares en todos sus órganos de gobierno.

[Consejo de Administración de CaixaBank]



<b>Independientes</b>	<b>5</b>
<b>"la Caixa"</b>	<b>9</b>
<b>Las Cajas</b>	<b>2</b>
<b>Ejecutivos</b>	<b>1</b>
<b>Otros externos</b>	<b>2</b>

[Consejo de Administración de "la Caixa"]



<b>Impositores</b>	<b>8</b>
<b>Entidades fundadoras y de interés social</b>	<b>6</b>
<b>Empleados</b>	<b>3</b>
<b>Corporaciones locales</b>	<b>4</b>



## 2.2 [Ética empresarial]

**Todo el equipo humano de CaixaBank debe basar su conducta en la buena fe, la integridad y el sentido común, una obligación que se recoge en su Código Ético. La entidad, asimismo, se ha comprometido públicamente a respetar y difundir otros estándares éticos internacionales como los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.**



### Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank

CaixaBank cuenta con un Código Ético y de Principios de Actuación, un documento que rige la actividad de todos los empleados, directivos y miembros de sus órganos de administración.

El Código promueve como principios de actuación la integridad y transparencia para generar confianza, el respeto y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes, en especial las que afectan al sistema bancario y tienen que ver con las políticas anticorrupción y antisoborno, así como el respeto a las personas y a las culturas locales de las comunidades donde opera CaixaBank; al medio ambiente y a las instituciones. De la misma forma, el Código defiende la confidencialidad de la información sobre los clientes y accionistas y la

necesidad de la excelencia para satisfacerles, así como la responsabilidad social y la adhesión a instrumentos internacionales.

Para la buena aplicación del Código, existe un canal confidencial para gestionar las denuncias sobre posibles vulneraciones y que, a su vez, también puede utilizarse para exponer aquellas dudas que surjan sobre su interpretación o su aplicación práctica. Todas las comunicaciones de empleados relacionadas con este Código, así como las relacionadas con el Código de Conducta Telemática, se remitirán al Área de Cumplimiento Normativo, que las recibirá, estudiará y resolverá, salvaguardando en todo momento la confidencialidad del remitente. Dicho canal incluye un procedimiento específico para tratar las denuncias que se refieran a la información de naturaleza financiera y contable.

En 2012, el Comité de Dirección de CaixaBank ha aprobado incrementar la visibilidad del Canal Ético en la intranet corporativa a través de diversas acciones co-

municativas, con el objetivo de fomentar su uso por parte de los empleados. Asimismo, se ha modificado el procedimiento de recepción y estudio de las comunicaciones, que permitirá profundizar en la tipología de comunicaciones recibidas.

En el caso de que se susciten por parte de clientes, se continuarán tramitando a través de los canales habituales de atención al cliente establecidos por CaixaBank.

Asimismo, y para avanzar en su compromiso con la transparencia, la ética y el buen gobierno, CaixaBank publicará en 2013 su política anticorrupción. Esta política recogerá en un documento único aquellas actuaciones que la entidad aplica en esta materia y que se contemplan en diversos documentos internos. Una vez aprobada por el Consejo de Administración, será de aplicación para todos los empleados y empleadas, directivos y administradores de la entidad. La política anticorrupción recogerá el posicionamiento de CaixaBank en sus relaciones con administraciones públicas, partidos políticos, autoridades y funcionarios y las pautas a seguir en cuanto a la aceptación y concesión de regalos, patrocinios y donaciones a organizaciones no gubernamentales, entre otras materias.





## El Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores

CaixaBank estableció en 2011 un Reglamento Interno de Conducta (RIC) en el Ámbito del Mercado de Valores con la finalidad del cumplimiento expreso, a nivel interno, de la legislación vigente del mercado de valores. De esta forma, todas las actuaciones de los órganos de administración de CaixaBank, los empleados y los representantes quedaban sujetos a las normas de conducta vigentes en este ámbito.

Asimismo, este Reglamento persigue la transparencia hacia los inversores y los mercados porque fomenta un comportamiento íntegro en todas las actuaciones en los órganos de administración, empleados y representantes de CaixaBank, y a su vez previene y gestiona los conflictos de interés. El reglamento, en fin, asegura que los inversores reciban en todo momento una información financiera e institucional correcta.

En 2012, 24.391 personas de la plantilla realizaron un curso formativo sobre el RIC y 7.116 completaron el curso de Comunicación de Operaciones Sospechosas de Abuso de Mercado. Adicionalmente, dentro de la formación global para el personal proveniente de Banca Cívica se incluían contenidos relativos al RIC.

## Prevención del blanqueo de capitales

En CaixaBank, la lucha contra el blanqueo de capitales, además de una obligación legal, constituye una prioridad para todos sus empleados y empleadas, directivos y administradores, de forma coherente con los valores corporativos y el Código Ético.

La normativa interna de CaixaBank recoge las pautas de actuación en materia de prevención de blanqueo y financiación del terrorismo de la legislación vigente, incluyendo las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y se ajusta a lo establecido en dichas normas.

Durante el ejercicio 2012, CaixaBank ha seguido un plan de formación que incorpora las modificaciones legales en esta materia, con:

- Más de 11.000 horas de formación
- Más de 5.700 personas formadas

El curso se ha impartido a todos los empleados de la red comercial y ha versado, con especial atención, sobre las actividades de mayor riesgo con relación al blanqueo de capitales. Adicionalmente se ha llevado a cabo un plan formativo especial dirigido a empleados procedentes de Ban-

ca Cívica. A lo largo del año, un 73,4% de la plantilla ha sido formada en las políticas y procedimientos anticorrupción de CaixaBank. La entidad no ha recibido sanción alguna en el ámbito de la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo a lo largo del año.

CaixaBank, por otra parte, dispone de una Política Interna de Admisión de Clientes. De acuerdo con ésta, se rechazan sin más gestiones los casos de personas jurídicas u otros instrumentos de jurisdicciones considerados de riesgo, como paraísos fiscales o países o territorios no cooperantes. En el caso de que excepcionalmente se considere que no procede dicho rechazo, para la admisión de estos casos singulares se requiere siempre de una autorización del nivel directivo superior.

**+** Más información sobre la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo

**En 2012 todos los empleados de la red comercial recibieron formación específica contra el blanqueo de capitales**



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b> Estructura organizativa <b>Ética empresarial</b>	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	--	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------



### El Pacto Mundial de las Naciones Unidas

CaixaBank da su apoyo a aquellas iniciativas, tanto nacionales como internacionales, que persiguen el avance en materia de responsabilidad corporativa. A este respecto, comparte con el resto de empresas del Grupo "la Caixa" el compromiso explícito con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, basados en los derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

En este sentido, CaixaBank y sus empresas filiales incluyen una cláusula contractual de aceptación obligatoria para sus proveedores, conforme estos declaran conocer y respetar también dichos principios.

Asimismo, y desde el año 2012, CaixaBank ocupa la presidencia de la Red Española del Pacto Mundial para los próximos cuatro años, ampliando su compromiso en la difusión y la implantación de los Principios entre las empresas e instituciones españolas.

**CaixaBank, en la presidencia de la Red Española del Pacto Mundial**

Más información sobre el Pacto Mundial

# [LÍNEAS ESTRATÉGICAS]

- 3.1 Contexto económico y financiero
- 3.2 Principales líneas estratégicas





### 3.1 [Contexto económico y financiero]

**2012 empezó con dos grandes focos de preocupación: un ajuste brusco del crecimiento en los países emergentes y una agudización de la crisis de deuda soberana europea. El primero de los riesgos se ha resuelto favorablemente, mientras que la crisis de deuda soberana europea ha sido el principal foco de inestabilidad global.**

#### La Eurozona

En la zona del euro, el recrudecimiento de las tensiones en los mercados financieros de los países periféricos y la falta de acciones decisivas de los líderes europeos han propiciado un desacoplamiento del crecimiento económico respecto al resto de economías avanzadas.

La crisis de deuda soberana se intensificó durante la primera mitad del año. La desconfianza en la capacidad de recuperación de los países periféricos produjo una fuerte fragmentación del sistema financiero europeo. Para paliar esta situación, el Banco Central Europeo (BCE) inyectó grandes cantidades de liquidez con las operaciones de financiación a tres años (LTRO).

Asimismo, para resolver la crisis era imprescindible, además de una política monetaria expansiva y el saneamiento de las cuentas públicas de los países periféricos, garantizar

la unidad del euro en el largo plazo. Para ello, era necesaria una refundación de la Unión Económica y Monetaria (UEM).

El Consejo Europeo acordó en junio una hoja de ruta para la creación de la unión bancaria y la unión fiscal con la creación de un supervisor bancario único, cuya puesta en marcha se producirá previsiblemente en 2014. Este es un primer paso para la recapitalización directa de los bancos a través del Mecanismo Europeo de Estabilidad (MEDE).

El BCE decidió hacer también todo lo necesario para preservar la unidad del euro. Así, en agosto anunció un programa de compras ilimitadas de deuda soberana en los mercados secundarios, siempre y cuando los estados miembros soliciten ayuda de los fondos de rescate europeos y se cumplan sus condiciones.

#### [Economías avanzadas: 3 continentes, 3 ritmos]



Fuente: Área de Estudios "la Caixa"

#### [Eurozona: un gran reto]

##### Avanzar hacia una unión económica y monetaria genuina





DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	<b>LÍNEAS ESTRATÉGICAS</b> Contexto económico y financiero Principales líneas estratégicas	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	--	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

## España

En este entorno, el gobierno español aprobó dos reales decretos leyes, en febrero y en mayo, para acelerar el proceso de saneamiento del sistema financiero y así recuperar la confianza de la comunidad inversora internacional. Sus objetivos fueron, respectivamente:

- Elevar el nivel de cobertura de la cartera inmobiliaria problemática.
- Aumentar las provisiones sobre los activos no problemáticos del sector promotor y constructor.

Además, el sector financiero siguió con el proceso de consolidación y ajuste de capacidad iniciado en 2008. Así, el número de entidades bancarias pasó de 55 en 2008 a 19 grupos bancarios en 2012 y el número de oficinas se redujo un 15%.

CaixaBank ha sabido aprovechar este entorno para fortalecer su presencia en el mercado español, con la integración de Banca Cívica, para crear la entidad líder en el sistema financiero por volumen de activos y la posterior adquisición de Banco de Valencia, que le ha permitido mejorar sustancialmente el equilibrio territorial.

El gobierno español, paralelamente a las acciones de Consejo Europeo, solicitó ayuda a los fondos de rescate europeos por un importe máximo de 100.000 millones de euros para la reestructuración del sistema bancario español. Esta asistencia financiera, acordada a través de un memorando de entendimiento, impone condiciones estrictas y un calendario muy exigente para la recepción de esta ayuda.

Desde su firma, en julio, se han dado pasos importantes en el proceso de saneamiento de la banca. En junio se habían realizado unas pruebas de resistencia

agregadas (*top down*) que determinaron que, en un escenario económico adverso, las necesidades de capital del conjunto del sector oscilarían entre los 51.000 y los 62.000 millones de euros. Posteriormente, se realizaron las pruebas de resistencia desagregadas (*bottom up*) que determinaron las necesidades de capital específicas de cada entidad. Así, se procedió a clasificar las entidades bancarias en grupos según las ayudas públicas a recibir. CaixaBank, gracias a su elevada solvencia, pasó con sobrado éxito esta prueba, con lo que fue clasificada en el grupo de las entidades sin necesidad de capital adicional.

### [Sistema financiero español: consolidación y ajuste de capacidad]



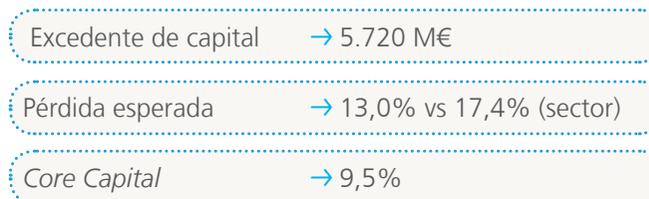
1. Entidades de crédito

2. Incluye bancos con activos superiores a los 10.000 M€ en 2008 y todas las cajas

Fuente: Banco de España y elaboración propia

### [CaixaBank, una entidad sólida]

Stress test (Sept 2012). Escenario adverso 2014



Fuente: Banco de España y elaboración propia.



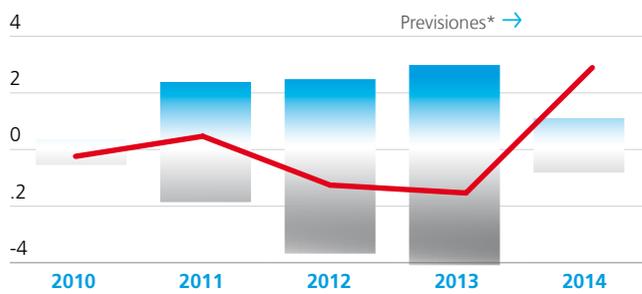
DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	<b>LÍNEAS ESTRATÉGICAS</b> Contexto económico y financiero Principales líneas estratégicas	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	--	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

### España: competitividad y empleo

A pesar de los avances en el proceso de consolidación del sector bancario español y de la gradual reapertura de los mercados de financiación internacionales, la actividad económica (y en especial la demanda interna) se mantuvieron débiles. La tasa de variación interanual del PIB del conjunto del año 2012 fue del -1,4%. El consumo privado aceleró su contracción debido al continuado deterioro del mercado laboral, con una

tasa de paro por encima del 25%, y a la subida de la presión impositiva. Solamente el esfuerzo internacionalizador de las empresas españolas, sobre todo de las pymes, hizo que el sector exterior acrecentara su dinamismo y amortiguara, hasta cierto punto, la contracción económica. CaixaBank, en este entorno, ha intensificado sus esfuerzos para acompañar a las empresas clientes en el exterior, una estrategia que continuará siendo una de sus prioridades en el corto y medio plazo.

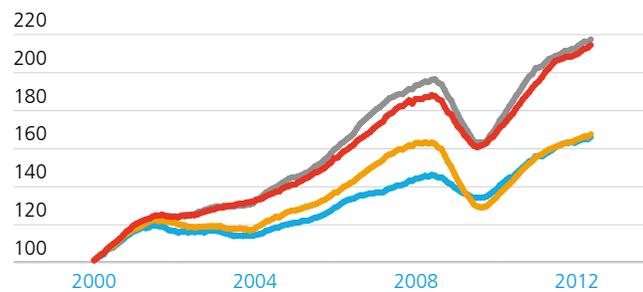
[PIB]  
% contribución al PIB



**PIB**  
Sector exterior  
Demanda interna

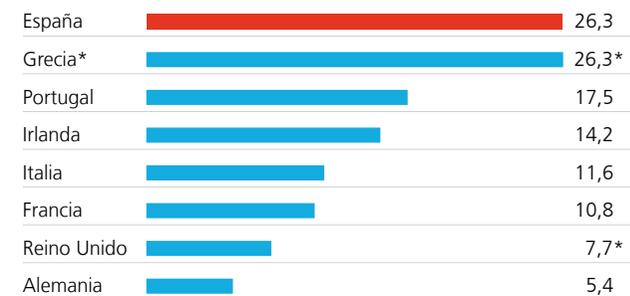
\* Marzo 2013  
Fuente: Eurostat, INE y elaboración propia

[Exportaciones]  
Bienes y servicios. Acumulado 12 meses. Base 100 enero 2000



**España**  
**Francia**  
**Alemania**  
**Italia**

[Paro]  
% población activa. Febrero 2013



\* Diciembre 2012

DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	<b>LÍNEAS ESTRATÉGICAS</b> Contexto económico y financiero Principales líneas estratégicas	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	--	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

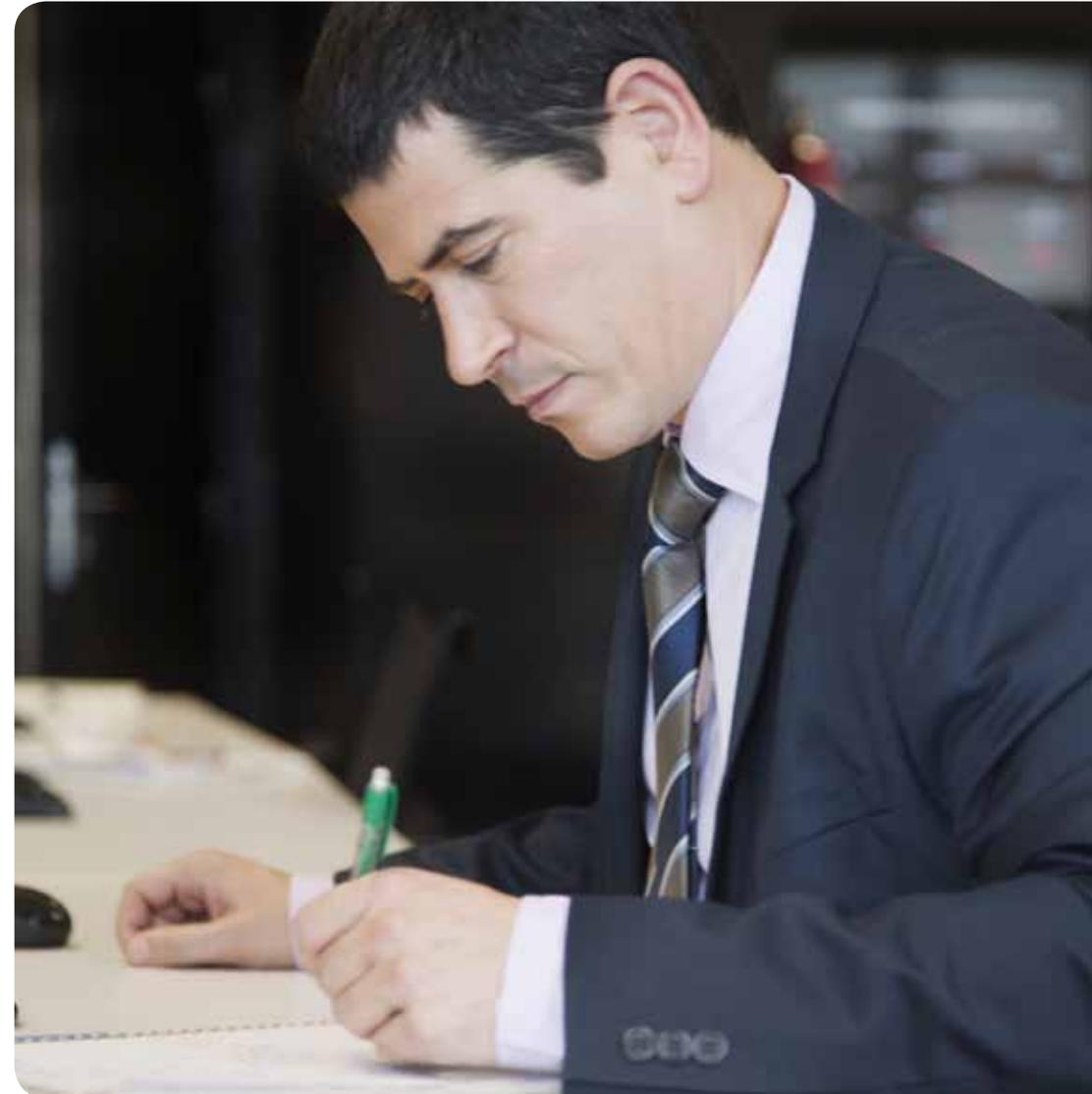
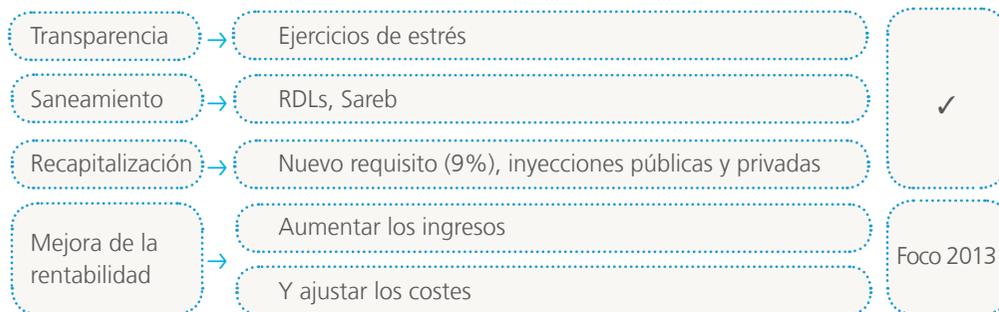
Las intervenciones del BCE ayudaron a que las condiciones de financiación del sector privado no se endurecieran más, pero, sin embargo, el acceso al crédito bancario de hogares y empresas continuó debilitándose. Esta disminución del crédito al sector privado refleja, en parte, el proceso de desendeudamiento en el que están inmersos los agentes privados, un proceso que ya lleva más de dos años en curso y que probablemente seguirá hasta que se alcancen niveles de deuda sostenibles en el largo plazo. En este sentido, para restaurar las fuentes de financiación de la economía real es crucial concluir el saneamiento del sector bancario.

A este respecto, en diciembre se hizo efectivo el primer desembolso de 39.500 millones de euros provenientes del Mecanismo Europeo de Estabilidad (MEDE).

El Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) utilizó cerca de 37.000 millones para recapitalizar las cuatro entidades bancarias nacionalizadas. Por otro lado, la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (Sareb) ha entrado en funcionamiento y ha conseguido que más del 50% de su capital proceda de accionistas privados, por lo que la aportación pública no se contabilizará como deuda del Estado. Así, el proceso de reestructuración bancaria está bien encauzado, y parece que 2013 será un año decisivo para su culminación.

En el sistema financiero, el foco en 2013 y 2014 será la recuperación de niveles sostenibles de rentabilidad a través, fundamentalmente, de más avances en la consolidación del sistema.

[Reestructuración del sistema financiero]





DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	<b>LÍNEAS ESTRATÉGICAS</b> Contexto económico y financiero Principales líneas estratégicas	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	--	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

Hasta la fecha se ha llevado a cabo un fuerte proceso de saneamiento y de recapitalización. La prioridad ahora será aumentar los ingresos y ajustar los costes para aliviar las presiones a las que está sujeta la cuenta de resultados.

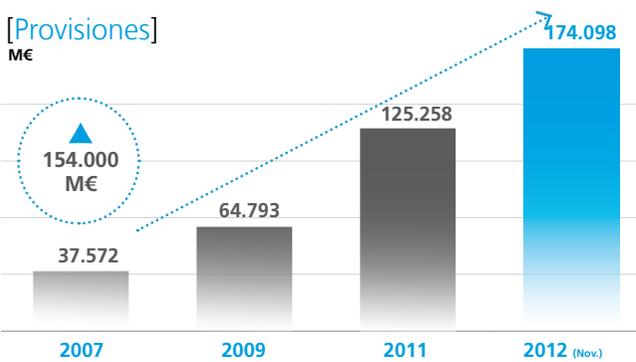
Asimismo, los avances a nivel europeo hacia una unión bancaria, con la creación de un Mecanismo Único de Supervisión, también son fundamentales para una

mayor integración financiera que garantice un acceso al crédito en condiciones similares en todos los países de la zona del euro. En este sentido, concluimos el año con un compromiso firme de los líderes europeos de seguir avanzando en la implementación de la hoja de ruta para la unión bancaria y la unión fiscal en el Consejo Europeo de diciembre, lo que confiere cierto grado de optimismo para el futuro.

En resumen, a pesar de las dificultades del entorno económico y regulatorio en el año 2012, CaixaBank ha logrado mantener su fortaleza financiera y diferenciarse del mercado. Sin embargo, la situación no deja de estar exenta de riesgos y tanto la solvencia como la liquidez van a continuar siendo factores claves a futuro.

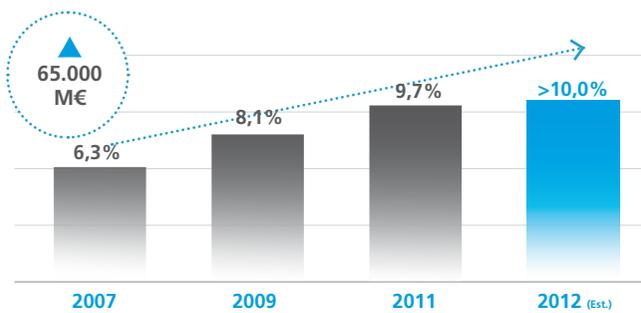
[Sistema financiero español: Saneamiento y recapitalización]

[Provisiones]  
M€



Fuente: Banco de España, AEB, CECA y estimaciones propias.

[Evolución Core Capital]



Inyección pública aprobada en 2012  
38.833 M€

[Sareb]

Millones de euros brutos

	Grupo 1	Grupo 2
Préstamos:	54.000 M€	23.000 M€
Adjudicados:	17.000 M€	8.000 M€

Grupo 1: BFA/ Bankia, NCG Banco, Catalunya Banc, Banco de Valencia.  
Grupo 2: BMN, CEISS, Caja3, Liberbank

>50%  
activos problemáticos del sistema

## 3.2 [Principales líneas estratégicas]

**Las líneas estratégicas de CaixaBank mantienen como referente a clientes, empleados, accionistas y sociedad.**



**1, 2, 6, 9 y 10**

Gracias a una gestión exigente, el esfuerzo continuo de la plantilla y la integración de Banca Cívica, CaixaBank ha conseguido alcanzar muchos de sus retos estratégicos para el período 2011-2014: liderazgo en banca minorista en España y refuerzo de la posición financiera. En un entorno complejo, en el marco de la reestructuración del sistema financiero español y bajo una fuerte presión competitiva, se ha hecho un gran esfuerzo en saneamientos, manteniendo una elevada solvencia y liquidez.

En 2013, se iniciará una segunda fase del Plan Estratégico 2011-2014, adaptando las

líneas principales a los cambios en el entorno económico y financiero. CaixaBank mantiene sus retos principales, que son su razón de ser: dar respuesta a las expectativas de los clientes, impulsar la motivación y el desarrollo profesional del equipo, ser rentables para los accionistas y permanecer cerca de la sociedad y sus problemas. Asimismo, focalizará sus esfuerzos en priorizar la calidad de servicio y la reputación de la entidad, manteniendo el liderazgo comercial, con un crecimiento orgánico rentable.

Todo ello reafirmando los valores de la entidad (liderazgo, confianza y compromiso social) en un momento en el que es imprescindible recuperar la confianza de los clientes hacia la banca y priorizar, aún más si cabe, los principios éticos de actuación y el control interno.

[Líneas estratégicas: mirando hacia el futuro]

- 
- 1 Servir al cliente con el máximo nivel de calidad**
  - 2 Actuar bajo los mejores principios éticos y de buen gobierno**
  - 3 Mantener el liderazgo de la banca minorista en España**
  - 4 Primar la fortaleza financiera**
  - 5 Diversificar el negocio con apoyo a las empresas**
  - 6 Mejorar la rentabilidad ajustada al riesgo**
  - 7 Desarrollar el liderazgo directivo**
  - 8 Ser líderes en innovación**
  - 9 Avanzar en la internacionalización**

DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	<b>LÍNEAS ESTRATÉGICAS</b> Contexto económico y financiero Principales líneas estratégicas	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	--	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

## 1. [Servir al cliente con el máximo nivel de calidad]

**En un contexto económico y financiero altamente complejo, CaixaBank se mantiene fiel a su voluntad de liderazgo y crecimiento que se plasma, en primer lugar, en la vocación de servicio a sus clientes. La entidad persigue la excelencia en el servicio como su máxima prioridad, ofreciendo el mayor nivel de calidad posible, y concibe el negocio bancario como una relación a largo plazo con los clientes que cree valor compartido.**

CaixaBank obtuvo en 2012 el Sello a la Excelencia EFQM en su máximo nivel, +500 puntos después de una exhaustiva evaluación de sus procesos internos y comerciales. Este reconocimiento, otorgado por la European Foundation for Quality Management, refleja una apuesta firme por lograr la satisfacción de todos los grupos de interés: clientes, accionistas, empleados y sociedad. En los próximos ejercicios, la entidad continuará trabajando para avanzar en la implementación del modelo EFQM, renovándolo en 2014, y para ofrecer un excelente nivel de servicio que se refleje tanto en los *rankings* externos de calidad como en los resultados de las consultas a clientes.

### El cliente, la razón de ser de la entidad

El objetivo de CaixaBank consiste en anticipar y superar las necesidades y expectativas de los clientes e incorporar su

opinión, evaluando e implantando sus sugerencias. Así, cada año, CaixaBank realiza casi 300.000 encuestas entre sus clientes, que le permiten conocer su grado de satisfacción respecto al servicio recibido. Estas encuestas se complementan con consultas específicas sobre los diferentes negocios (banca de empresas, banca privada, etc.) y canales que la entidad pone a su disposición (red de cajeros, banca por Internet o por móvil, etc.).

El objetivo de CaixaBank es que el indicador de satisfacción de los clientes se sitúe en niveles de 8,5 (en una escala de 0 a 10).

Para ello, CaixaBank cuenta con un plan de mejora continua, en el que está implicada toda la plantilla. Este plan de calidad incluye un espacio específico en la intranet corporativa, con consejos y ejemplos de mejores prácticas. Además, se efectúa un seguimiento de los resultados del nivel de servicio de cada oficina. Con la colaboración de los Directores de área de negocio, se trabaja en planes de mejora para aquellas oficinas con mayor recorrido de mejora o con una evolución menos óptima. Como novedad, este 2013 un responsable en cada territorio se encargará

de impulsar y realizar el seguimiento de las acciones del plan de calidad. El objetivo último es siempre mejorar la experiencia de los clientes en su trato con la entidad.

### Respuestas personalizadas

La Oficina de Atención al Cliente, que canaliza las comunicaciones recibidas por parte de los clientes, es otro de los dispositivos centrales de la política de calidad. A través de esta oficina se asegura el conocimiento de las reacciones y opiniones de sus clientes respecto a los servicios recibidos.

Para CaixaBank, es una prioridad minimizar el número de quejas y reclamaciones recibidas y ofrecer respuestas personalizadas a los clientes que las presenten, con un buen tiempo de respuesta y alcanzando resoluciones satisfactorias para ambas partes.

Por ello, en las líneas de actuación de 2013 se incluye el impulso de acciones correctoras para reducir el número de reclamaciones de clientes. Así, se está redefiniendo el proceso de resolución de reclamaciones para mejorar la comunicación, el tiempo de respuesta y la satisfacción del cliente con la resolución.

### [El modelo de calidad de CaixaBank]



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	<b>LÍNEAS ESTRATÉGICAS</b> Contexto económico y financiero Principales líneas estratégicas	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	--	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

## 2. [Actuar bajo los mejores principios éticos y de buen gobierno]

**CaixaBank tiene como objetivo contar con un gobierno corporativo ejemplar y ser referentes en transparencia y en comunicación externa. Asimismo, uno de sus valores corporativos es el compromiso social en que se fundamenta toda la actuación empresarial y social de la entidad.**

### Actuación ética

El de 2012 ha sido un ejercicio complicado para el sector financiero, que ha visto erosionada su reputación ante la sociedad. Para CaixaBank, mantener una buena reputación es una prioridad y la consecuencia de un ejercicio de responsabilidad, que se ve reflejada en la presencia en los principales índices de sostenibilidad a nivel mundial. Para ello, considera necesario escuchar las opiniones y considerar las expectativas de los clientes, ofrecerles el mejor servicio posible en productos y servicios, ser íntegros y honestos en el asesoramiento y ejercer la actividad bancaria con transparencia.

Resulta también fundamental ser fieles a los valores corporativos y contar con mecanismos adecuados que permitan anticipar los riesgos, tanto los internos, con un sistema de control y seguimiento adecuado, como los del entorno.

En CaixaBank, todo el equipo humano, empleados, directivos y miembros de sus órganos de administración, deben ejer-

cer su actividad en consonancia con el Código Ético y de Principios de Actuación, que establece las directrices para lograr un gobierno corporativo ejemplar.

Adicionalmente, se está ultimando la redacción de una política anticorrupción que unifique en un documento todas las normativas internas existentes, que se pondrá a disposición del público en general para su consulta.

Asimismo, CaixaBank apoya públicamente iniciativas, a nivel nacional e internacional, que tienen como objetivo avanzar en materia de responsabilidad. Entre ellas cabe mencionar que es firmante de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2005.

### Una entidad comprometida

CaixaBank apuesta por un ejercicio del negocio bancario basado en los valores de liderazgo, confianza y compromiso social. En esta línea, resulta fundamental su contribución a la Obra Social del Grupo "la Caixa", con la que colabora

también en la difusión y aplicación de sus programas. En este sentido, la entidad continuará fomentando la participación de empleados, clientes y accionistas que, a modo de ejemplo, ha permitido en 2012, entre otros logros, la generación de 10.504 puestos de trabajo a través del programa Incorpora de integración laboral de personas en riesgo de exclusión.

Dar respuesta a las necesidades de la sociedad es el principal objetivo de la Obra Social "la Caixa", con un presupuesto de 500 millones para 2013, por sexto año consecutivo. Este dividendo social se hace más relevante en un entorno económico desfavorable, con crecientes necesidades sociales y donde las ayudas públicas y privadas han disminuido.

 Más información en el apartado 2.2 "Ética empresarial" y 4.2.6 "CaixaBank", con la Obra Social "la Caixa"



### 3. [Liderazgo en banca minorista en España]

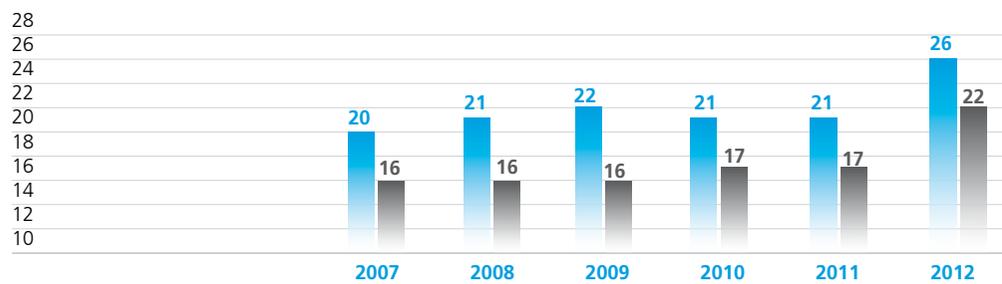
**CaixaBank se focaliza en consolidar su posición de líder en el mercado español y continuar aumentando sus cuotas de mercado, gracias a una oferta completa de productos, servicios y canales, un modelo de atención especializado y su vocación por la innovación y la calidad de servicio.**

Tras la integración en los últimos años de Caixa Girona, Bankpyme y Banca Cívica, CaixaBank ha reforzado su posición de liderazgo en el sistema financiero español. En 2012 ha superado los 12,9 millones de clientes, lo que significa que más de uno de cada cuatro clientes financieros opera con la entidad. Y, lo que aún es más importante, un 22% de los españoles afir-

man que CaixaBank es su primera entidad financiera.

Además, la integración de Banca Cívica ha conseguido también mejorar el equilibrio territorial, aumentando significativamente la presencia de CaixaBank en Navarra, Canarias, Andalucía y Castilla León.

#### [% de clientes sobre la población española]



#### Penetración particulares >18 años

#### Penetración primera entidad

Fuente: FRS 2012 - Comportamiento financiero de los particulares.

En 2013, la entidad continuará trabajando para afianzar esta posición de liderazgo en banca minorista en España por lo que el foco comercial seguirá siendo la captación y vinculación de clientes.

En este sentido, se han identificado tres palancas de actuación:

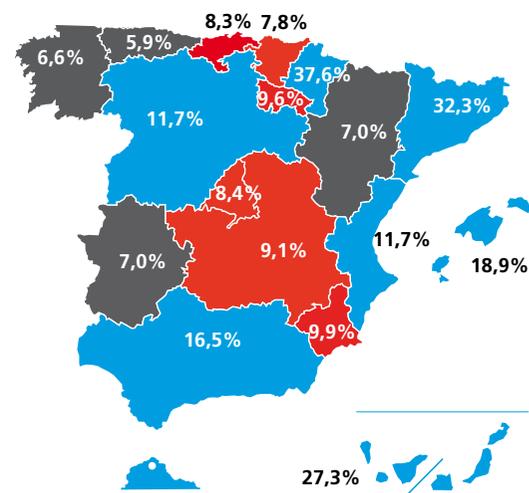
- Continuar asegurando una oferta completa de productos, servicios y canales actualizada y adaptada a los cambios del entorno con el fin que sea la más adecuada a las necesidades de cada cliente.

- Poner un especial énfasis en la captación sostenible de recursos, que también le permita continuar siendo una de las entidades con mayor liquidez del sistema.
- Completar la presencia territorial y mantener el foco en innovación en canales, para seguir ofreciendo un servicio con la máxima proximidad y conveniencia a los clientes.

Más información en el apartado 4.1.1 "Servicios financieros y aseguradores"

#### [Cuota de mercado por volumen de negocio]

(Datos a diciembre 2012)



**14,7%**  
cuota de mercado por volumen de negocio

> 10% de cuota

> 7% de cuota

≤ 7% de cuota



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	<b>LÍNEAS ESTRATÉGICAS</b> Contexto económico y financiero Principales líneas estratégicas	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	--	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

#### 4. [Primar la fortaleza financiera]

**La coyuntura económica actual requiere de una gestión activa de los riesgos y una política prudente de cobertura, que garanticen la solidez del balance y protejan los resultados futuros. A este respecto, la solidez patrimonial, con una posición holgada de liquidez, y la capacidad de generación de resultados constituyen los pilares fundamentales para afrontar los retos del futuro.**

CaixaBank mantiene una marcada orientación hacia la excelencia en el modelo de gestión, que le permita reforzar año tras año sus principales fortalezas financieras, centrándose en:

- El refuerzo continuo de la solvencia y la liquidez,
- La constante mejora de los sistemas de gestión del riesgo,
- La gestión activa de la morosidad y de los activos inmobiliarios.

##### *Una entidad sólida*

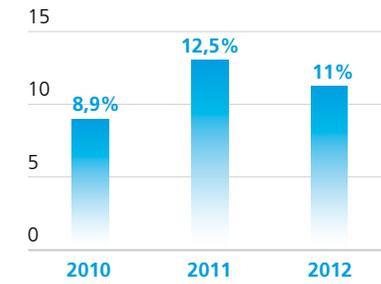
En diciembre de 2012, el *Core Capital* en Basilea II de CaixaBank era del 11%, con un excedente de recursos propios sobre el nivel mínimo regulatorio de 5.745 millones de euros.

CaixaBank cuenta con una elevada capacidad de resistencia, que es uno de sus elementos diferenciadores. Así, el Grupo "la Caixa" superó de forma satisfactoria las pruebas de resistencia individualizada del sector bancario español, coordinadas

y supervisadas por el Banco de España y organismos internacionales (BCE, CE, FMI). De acuerdo con estos resultados, la ratio *Core Tier 1* del Grupo "la Caixa" se situaría a cierre de diciembre de 2014 en el 9,5%, manteniendo de esta manera un excedente de capital respecto del mínimo exigido del 6% de 5.720 millones de euros. Estos resultados se darían en el escenario adverso, cuya probabilidad de ocurrencia es del 1%. Este escenario marca una ratio de exigencia de capital del 6% y contempla variaciones acumuladas 2012-2014 del PIB del -6,5%, una tasa de paro del 27,2% en 2014 y una caída del precio de la vivienda del 26,4%.

Para mantener esta fortaleza, la entidad continuará reforzando la solvencia a través de la generación de ingresos, tanto de fuentes tradicionales como alternativas, y de la reducción de costes.

[Ratio *Core Capital*]



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	<b>LÍNEAS ESTRATÉGICAS</b> Contexto económico y financiero Principales líneas estratégicas	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	--	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

### Excelente posición de liquidez

Asimismo, CaixaBank dispone de un marco de gestión de la liquidez prudente y conservador en el que aplica las mejores prácticas y recomendaciones del mercado y de los organismos supervisores. Gracias a ello, puede adaptarse a las condiciones económicas actuales, financiar el crecimiento de los negocios del Grupo y dar respuesta a las necesidades de crédito de los clientes.

A finales de 2012, la entidad contaba con 53.092 millones de euros de liquidez (15,2% del total del balance) que le permiten afrontar de forma cómoda los vencimientos de los mercados mayoristas de los próximos años, lo que proporciona estabilidad y pone de ma-

nifiesto el gran sentido de anticipación del Grupo.

A este respecto, la entidad seguirá trabajando para asegurar la disponibilidad permanente de recursos líquidos en el balance y así minimizar el riesgo de liquidez estructural propio de la actividad bancaria. Además, se aprovecharán las oportunidades de financiación en los mercados mayoristas, tratando de diversificar instrumentos y vencimientos.

En 2013, se mantendrá como prioridad la aplicación de unos principios de gestión prudentes y conservadores para compensar las turbulencias de los mercados y los posibles incrementos del paro y la morosidad. Asimismo, se está trabajando para cumplir los requerimientos que, en 2015,

se establecerán para los ratios de liquidez (LCR).

### Protección frente al riesgo

En 2012, CaixaBank ha continuado fortaleciendo el marco de gestión del riesgo para mantener una cartera crediticia de máxima calidad. A 31 de diciembre de 2012, la ratio de morosidad, del 8,62%, mantenía un diferencial positivo frente a la media del sector, del 10,44% en diciembre de 2012.

El total de dotaciones y saneamientos realizados en 2012, 10.299 millones de euros, se tradujo en un aumento del fondo de provisiones de la cartera crediticia, que ha alcanzado los 12.071 millones de euros. Así, la ratio de cobertura se ha

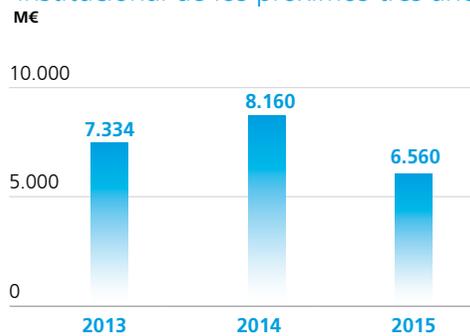
situado en el 60% (142% con garantías reales).

En una época de inestabilidad económica, la morosidad continuará recibiendo un trato específico, con una gestión activa desde los primeros indicios del impago. En todos los casos, las recuperaciones se establecen con la máxima cercanía posible al cliente, al que se acompaña en lo posible con un tratamiento personal y específico.

En 2013, y en general, se continuará poniendo el acento en la proximidad al cliente y el trato profesionalizado para la prevención y mejora de los sistemas de riesgo.

**+** Más información: ver apartado 5.1 "Gestión activa de los riesgos"

[Vencimientos de la actividad institucional de los próximos tres años]



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	<b>LÍNEAS ESTRATÉGICAS</b> Contexto económico y financiero Principales líneas estratégicas	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	--	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

## 5. [Diversificar el negocio con apoyo a las empresas]

**El modelo de servicio de la entidad se basa en la relación a largo plazo con los clientes, ofreciendo un servicio especializado a cada segmento de cliente. Acompañar a las empresas en su día a día y en su crecimiento es prioritario para CaixaBank, así como contribuir al desarrollo del tejido empresarial del país.**

La cuota de penetración de CaixaBank en el segmento de empresas era del 26,4% en diciembre de 2012, gracias al crecimiento orgánico y las adquisiciones.

En cuanto a su vinculación, cabe destacar que la cuota CIRBE, que mide la proporción de financiación que tiene el cliente en la entidad respecto al total de su financiación, se ha situado en el 19% a final de 2012, lo cual indica tanto la confianza que depositan las empresas en CaixaBank como

la apuesta de la entidad por mantenerse al lado de sus clientes y, por lo tanto, de resolver sus necesidades de financiación a pesar de las condiciones del entorno.

En este sentido, cabe destacar que, a cierre de 2012, la cartera de créditos del segmento de clientes empresa, excluido sector promotor, alcanzaba cerca de 62.000 millones de euros, lo que representa un 27,7% del total de la cartera de créditos de CaixaBank. A este respecto, la entidad

se ha marcado como reto, tal y como recoge el Plan Estratégico 2011-2014, incrementar el peso de los negocios empresa hasta alcanzar un 31% de la cartera de crédito.

Para cumplir con este objetivo, y a lo largo de 2013, los tres negocios especializados en este segmento de clientes, la banca de pymes, la banca de empresas y la banca corporativa, centrarán sus esfuerzos en el crecimiento del negocio, captando e incrementando la vinculación de clientes.

### **Pymes, impulso a una de las prioridades estratégicas del negocio**

El negocio de banca de pymes se centrará en el diseño de nuevos productos y servicios ajustados a cada cliente, en la potenciación del uso de los canales electrónicos y en la implantación de un nuevo protocolo comercial, diseñado en 2012, que profundiza en el modelo de atención personalizada como clave para detectar y cubrir de forma más ajustada las necesidades de los clientes.

### **Banca de empresas, una propuesta de valor consolidada**

En cuanto al negocio de banca de empresas, éste pondrá el acento en la captación de nuevos clientes y en potenciar el desa-

rollo de nuevos productos y servicios de alto valor añadido, diferenciales y únicos, adaptados a las necesidades de los clientes y a la evolución del mercado. Además, tratará de generar sinergias entre las empresas del Grupo "la Caixa", para ofrecer así soluciones integrales y generadoras de valor.

### **Banca corporativa, servicio para los grandes grupos empresariales**

En lo que respecta a la banca corporativa, sus retos pasan por incrementar los ingresos, mejorar la rentabilidad asociada al riesgo y ser más eficientes en el consumo de capital. Para ello, se trabajará para seguir mejorando en la distribución de productos y servicios y se potenciará la vinculación con los clientes, con el objetivo de ser su primera opción en todas sus necesidades bancarias.

También de forma centralizada se seguirá avanzando en la visión integrada del cliente y en el cálculo y la gestión de su rentabilidad ajustada al riesgo y se continuará trabajando en el marco de mejora continua de la calidad ya que CaixaBank aspira a seguir siendo la entidad de referencia para los clientes en cuanto a excelencia en el servicio.

### [Cuota de penetración y vinculación de clientes empresa]

% (Datos a diciembre 2012)



Penetración empresas (Septiembre 2012)

Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE)



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	<b>LÍNEAS ESTRATÉGICAS</b> Contexto económico y financiero Principales líneas estratégicas	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	--	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

## 6. [Mejorar la rentabilidad ajustada al riesgo]

**Garantizar que todas las actividades y procesos de la organización añaden valor es una manera de ganar eficiencia, flexibilidad y satisfacer de forma óptima las necesidades de los clientes. Por ello, CaixaBank trabaja para mejorar la rentabilidad ajustada al riesgo y reducir la complejidad y el coste simplificando procesos y reforzando la cultura de mejora continua y de incremento de la productividad.**

En los próximos ejercicios, el sistema financiero debe recuperar los niveles de rentabilidad suficientes para garantizar la sostenibilidad en el largo plazo. Es la forma de asegurar el flujo de crédito necesario hacia la economía y continuar dando apoyo al desarrollo empresarial y social del país. Para ello, en CaixaBank, toda la organización mantiene el esfuerzo para la mejora de los márgenes en un entorno económico complejo, la contención de los costes de explotación y la innovación como una fuente de generación de nuevos ingresos.

### **Evolución sostenible de los ingresos**

En un entorno económico de recesión y con tipos de interés bajos, CaixaBank ha de poner el foco en la gestión de los márgenes manteniendo la calidad de servicio. Además, debe seguir poniendo el acento en la acción comercial y en el de-

sarrollo continuo de nuevos productos y negocios que complementen las fuentes de ingresos tradicionales para lograr un crecimiento sostenido de los ingresos del negocio bancario.

Para ello, se continuará trabajando para disponer de una oferta de productos y servicios completa, que permita adaptarse a las diferentes características de los 12,9 millones de clientes actuales y de los futuros, y se potenciará la innovación para continuar desarrollando nuevas oportunidades de negocio.

### **Riesgos asumibles y rentables**

CaixaBank trabaja para mejorar la rentabilidad ajustada al riesgo. La entidad gestiona de forma global, activa y prudente los riesgos inherentes al negocio, de forma que se optimice la relación entre rentabilidad y riesgo, en un marco

que potencie la calidad del servicio a los clientes.

En este marco, se identifican, miden y valoran los riesgos y se consideran de forma permanente en la toma de decisiones de negocio.

### **Mayor eficiencia, manteniendo un servicio excelente**

CaixaBank trabaja para continuar siendo un referente en innovación y eficiencia, adaptarse con rapidez a los cambios y aprovechar las nuevas oportunidades. Para ello, y gracias a la flexibilidad de la organización, se simplifican actividades, siempre manteniendo un alto nivel de servicio.

Para conseguir mejores niveles de eficiencia, CaixaBank desarrolla el programa Valora (Valor añadido) que contempla diversas iniciativas para optimizar los procesos de las oficinas, contener los costes y mejorar la productividad. En este marco, la tecnología es una de las palancas claves de esta transformación, con proyectos que potencian la digitalización de la compañía y en los que participan diversas áreas de la entidad. Todas estas iniciativas

persiguen la alineación de toda la organización con la generación de valor en las actividades que se realizan.

Asimismo, y desde agosto de 2012, la integración comercial y tecnológica de Banca Cívica se ha estado ejecutando a un ritmo elevado, que ha permitido capturar anticipadamente sinergias: 104 millones de euros obtenidos, frente a los 54 que se habían planificado para el año 2012. Se prevé que, a partir del 2014, alcancen los 540 millones de euros anuales.

 Más información en el apartado 5.1 "Gestión global del riesgo"



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	<b>LÍNEAS ESTRATÉGICAS</b> Contexto económico y financiero Principales líneas estratégicas	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	--	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

## 7. [Desarrollo del liderazgo directivo]

**En un entorno de cambio constante y con sucesivas integraciones, CaixaBank considera como una prioridad el mantenimiento de su cultura organizativa y sus principios de actuación. El trabajo en equipo, para sumar capacidades, y la comunicación interna, para involucrar y motivar a la plantilla, son claves para el crecimiento personal y profesional de todos los empleados. Asimismo, CaixaBank promueve el desarrollo de las capacidades de la plantilla y trabaja para reforzar el reconocimiento del desempeño.**

### Una cultura participativa

En un entorno de cambios permanentes en la sociedad y el mercado, es imprescindible anticiparse para ofrecer soluciones a las necesidades de los clientes. Para ello, CaixaBank aspira a contar con equipos que colaboren y compartan una visión encaminada a lograr una mayor eficacia en la acción comercial. Unas personas que desempeñen sus funciones con autonomía y que integren la actitud innovadora en su día a día.

En este marco se han desarrollado los portales internos Valora e Innova, además del espacio participativo Imagina. En él, los empleados aportan sus ideas de mejora y participan en debates abiertos. El objetivo de la entidad es continuar fomentando la participación del equipo, de forma que se incrementen el número de ideas aportadas.

También en 2012 se puso en marcha un Programa de Refuerzo Cultural como pa-

lanca para facilitar la consecución de los retos estratégicos de CaixaBank y reforzar el mantenimiento de la cultura corporativa, siempre con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes y en línea con los valores corporativos. El programa, que continuará en 2013, se basa en tres grandes ejes: el trabajo en equipo, las personas y la innovación constante.

### Diálogo interno reforzado

Solo una comunicación interna fluida permite alcanzar los objetivos de cada equipo de trabajo y los de la entidad. Además, en un entorno cambiante se vuelve aún más necesario compartir los principales mensajes acerca de la situación del entorno y de la estrategia corporativa. Para ello, son fundamentales las herramientas que faciliten la comunicación bilateral.

A este respecto, CaixaBank potencia la creación de nuevos foros y canales comu-

nicativos, entre los que destaca la red social interna Conecta, creada en 2012, o la plataforma virtual de aprendizaje, Virtaula, en un entorno 2.0 y en constante crecimiento. Por otra parte, la Alta Dirección visita las diferentes áreas territoriales con regularidad, para compartir la estrategia de la entidad.

Estos canales se complementan con las encuestas de opinión periódicas a la plantilla, con el objetivo de conocer sus inquietudes y, en caso necesario, establecer planes de mejora. En 2013 se continuará trabajando para mejorar aquellos aspectos con mayor recorrido de mejora según los resultados de la encuesta de clima y se realizará una nueva consulta a toda la plantilla.

### Desarrollo del talento

Las personas son la base de CaixaBank, y su garantía de futuro. Por ello, CaixaBank fomenta una cultura de incentivos y motivación basada en la mejora permanente. Para ello, ha desarrollado diversos programas para detectar y desarrollar el talento interno, impulsando actividades y competencias organizativas.

En este sentido, la formación continuada es y seguirá siendo clave para alcanzar la mejora permanente, una de las claves del

**8,8**  
**de satisfacción media de la plantilla, según la última encuesta de clima**

liderazgo de la entidad. En CaixaBank se combinan las sesiones presenciales, actividades *online*, planes de acción y tutorías. La entidad apuesta por potenciar su Centro de Desarrollo Directivo y el programa Progresá, que le permiten impulsar el talento interno, asegurando así que los profesionales de la entidad mantengan las capacidades y conocimientos que demanda la situación actual y que actúen como factor diferencial y catalizador del crecimiento. En la entidad, los sistemas de evaluación tienen cada vez una perspectiva más amplia, consolidándose como una práctica habitual en todos los equipos.

Asimismo, el Plan de Igualdad dinamiza un modelo de gestión donde el foco está en las personas y su talento. En 2013, este enfoque basado en la equidad le ha de permitir renovar el Certificado de Igualdad y el de Empresa Familiarmente Responsable.

Más información en el apartado 4.2.3 "Equipo humano"

## 8. [Líderes en innovación]

**CaixaBank promueve la creatividad y la innovación, siempre orientadas a ofrecer un mejor servicio al cliente y a mejorar la eficiencia en los procesos. Ser líderes en la adopción de nuevas tecnologías le permite también desarrollar nuevas oportunidades de negocio que diversifiquen la base de ingresos.**

### Un equipo creativo

En CaixaBank, el trabajo en equipo es fundamental y se espera que todas las personas que forman parte de la entidad colaboren en la generación de ideas.

Para ello, cuenta con un espacio virtual interno, actualizado y mejorado en 2012, que promueve una actitud innovadora, orientada al servicio al cliente y que recoja también las sugerencias de los clientes. Se trata de un modelo participativo y abierto, para identificar las mejores ideas de empleados y clientes así como buenas prácticas internas y externas. Este espacio obtuvo en sus primeros cien días más de 1.400 aportaciones de la plantilla, una cifra que debería incrementarse exponencialmente en el futuro.

Paralelamente, se ha puesto en marcha la plataforma Inspíranos a través de la que los clientes pueden comunicar a la entidad, desde Línea Abierta, sus ideas y sugerencias sobre cómo debe ser CaixaBank. En

2012, recibió más de 41.000 visitas y 500 aportaciones sobre productos y servicios.

### Innovación para un servicio mejor

La relación bidireccional entre la entidad y sus clientes es un elemento esencial para CaixaBank. A este respecto, los clientes aportan ideas nuevas y expresan activamente sus necesidades y, además, valoran de forma permanente los servicios y productos ofrecidos tanto a través de internet como del móvil.

Como resultado de esta interacción se van definiendo las líneas de actuación futuras, que deben responder a las demandas que plantean los clientes. Así, en un entorno en que los canales electrónicos están cada vez más solicitados, la banca *online* a través de internet y, en especial, a través del móvil, se mantiene como apuesta de futuro de CaixaBank. La entidad ocupa la posición de líder en servicios de banca *online* por cuota de mercado, según Nielsen, tanto en España como en Europa.



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	<b>LÍNEAS ESTRATÉGICAS</b> Contexto económico y financiero <b>Principales líneas estratégicas</b>	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

A este respecto, la International Telecommunication Union (ITU), el organismo especializado de las Naciones Unidas para las tecnologías de la información y la comunicación, estima que, a finales de 2012 el 91,2% de la población mundial tenía un terminal de móvil y se espera que, en 2015, haya más usuarios que accedan a internet a través del móvil que del PC. En el caso de CaixaBank, el móvil se ha convertido en el segundo canal a distancia más utilizado después de la banca por internet y continuará recibiendo la atención prioritaria de la entidad.

La innovación y la implantación de nuevas tecnologías son fuente de ventaja comparativa y herramientas para la me-

jora continua de la oferta de productos y servicios. En este sentido, la creatividad y la innovación deben siempre orientarse al servicio del cliente y a la eficiencia, y por tanto, aumentar la calidad del servicio. En 2012, la entidad es líder en calidad, tanto en servicio web como móvil, según lo refleja el *ranking* de AQMetrix, y continuará trabajando para mantenerse a la cabeza.

### **Nuevos productos y servicios y nuevas formas de relación**

Los clientes de CaixaBank utilizan la oficina y los canales para contratar productos, y el 90% de la operativa es multicanal. La banca a distancia transforma la relación de muchos clientes con su banco: posibilita una relación continuada y de calidad con

una doble ventaja. Por una parte, las oficinas se pueden concentrar en el trato personal y en los trabajos de valor "añadido", mientras los clientes disfrutan de una accesibilidad completa y aumenta su fidelización.

En este sentido, CaixaBank apuesta decididamente por la creación de nuevos productos y servicios y el desarrollo de nuevas herramientas de comunicación entre la entidad y sus clientes. Así, se han creado nuevas aplicaciones para móviles y se ha instalado un nuevo modelo de cajero, que ha sido diseñado con la ayuda de los clientes (mediante entrevistas y *focus groups*) e incorpora la última tecnología disponible y es accesible para todo tipo de colectivos, reduciendo las barreras fi-

sicas. La entidad también ha sido pionera en la instalación progresiva de la tecnología *contactless*, con su uso en móviles, cajeros y terminales de punto de venta (TPV) en comercios, que continuará implantando.

Asimismo, las redes sociales permiten crear nuevos canales comunicativos entre gestores y clientes, seguros y adaptados a sus necesidades y horarios, como el muro de Banca Privada, creado en 2012. En esta línea se seguirá trabajando en el futuro, tanto en las redes sociales propias ya existentes como en el desarrollo de otras comunidades *online* que permitan acercarse a nuevos colectivos.

 Más información en el apartado 4.1.4 "Innovación y tecnología"



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	<b>LÍNEAS ESTRATÉGICAS</b> Contexto económico y financiero Principales líneas estratégicas	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	--	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

## 9. [Avanzar en la internacionalización]

**En el ámbito internacional, CaixaBank sigue tres ejes de actuación: acompañar a las empresas cliente en el desarrollo de su propia actividad internacional, generar nuevas oportunidades de negocio a través de las alianzas con bancos participados y reforzar las capacidades internas para impulsar la expansión internacional.**

### *Acompañar a las empresas clientes en el exterior*

CaixaBank apuesta por el desarrollo de una red de oficinas propia en el extranjero. A finales de 2012, tras la inauguración de las oficinas de representación en Santiago de Chile (Chile) y El Cairo (Egipto), contaba con 16 oficinas. En el próximo ejercicio, está prevista la aper-

tura de oficinas en Argel (Argelia) y Bogotá (Colombia).

A este respecto, la entidad tiene como objetivo continuar mejorando e impulsando la relación con empresas cliente que operan en el extranjero y las matrices de las empresas españolas multinacionales. Una de las vías para lograrlo pasa por el continuo desarrollo de la red propia de oficinas

en el extranjero, que también permitirá a CaixaBank incrementar la diversificación geográfica de la cartera crediticia.

### *Alianzas estratégicas con bancos líderes*

CaixaBank tiene participaciones en bancos líderes que cuentan con sólidos accionistas de referencia y con una excelente calidad en la gestión: Inbursa, Banco BPI, Erste Group Bank, The Bank of East Asia y Boursorama.

Asimismo, mantiene con ellos una serie de acuerdos estratégicos que le permiten ofrecer un servicio especializado a empresas. Así, con Banco BPI se ofrecen las "Soluciones Ibéricas para Empresas" a las empresas que operan entre España y Portugal y con Erste, y a través de "Soluciones Centro y Este de Europa", se da servicio a empresas con relación con Europa central y del este. Además, pone a disposición de los clientes servicios en Hong Kong, China o México gracias a los acuerdos con Bank of East Asia e Inbursa. En la mayoría de casos, CaixaBank cuenta con gerentes de negocio desplazados al banco socio e incluso se han intercambiado empleados para facilitar así la atención a clientes de ambas entidades.

Mediante este conjunto de alianzas, la entidad ofrece a accionistas e inversores

un acceso preferente a nuevas oportunidades de negocio en regiones con elevado crecimiento económico y un perfil de riesgo equilibrado.

En los próximos ejercicios, CaixaBank continuará desarrollando proyectos junto a los bancos socios para aumentar la diversificación, desarrollar operaciones comerciales conjuntas, capturar sinergias e intercambiar *know-how*.

### *Desarrollo de capacidades internacionales*

Con el objetivo de potenciar el perfil internacional de la plantilla, CaixaBank ha puesto en marcha, entre otras iniciativas, el programa de formación *Move Up!* para el desarrollo del talento interno, con vistas a que los empleados y empleadas puedan ocupar puestos de responsabilidad en sucursales operativas internacionales, oficinas de representación y otros puestos con elevada exposición internacional.

Por otro lado, CaixaBank está trabajando también en la diversificación geográfica de la captación de fondos, mediante el posicionamiento de la entidad como referente de inversión de Organismos Multilaterales, Bancos Centrales y Fondos Soberanos.





# [CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO]

4.1 Propuesta de valor

4.2 Aportación de valor a los grupos de interés



## 4.1 [Propuesta de valor]

**CaixaBank aúna la vocación de liderazgo y crecimiento y el compromiso con las personas y el entorno con la apuesta por la competitividad y la creación de riqueza como fundamentos para realizar una decidida aportación a la sociedad en general.**

Para ello, apuesta por la seguridad y la rentabilidad sostenida en el tiempo y cuenta con una serie de recursos y capacidades distintivas:

- Un modelo de negocio de banca universal especializado, con vocación de prestar un servicio de calidad y adaptado a las necesidades de sus 12,9 millones de clientes.
- Una red comercial próxima al territorio y unos recursos humanos altamente cualificados.
- La apuesta por la innovación constante.
- Un negocio bancario y asegurador consolidado y gestionado de forma responsable y sostenible.
- La creciente presencia internacional a través de oficinas bancarias y de representación, así como mediante participaciones financieras en diversos bancos internacionales.
- Un negocio diversificado con participaciones en empresas de servicios solventes.



**CaixaBank, Best Bank in Spain  
2012 según la revista Euromoney**



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> Propuesta de valor Aportación de valor a los grupos de interés	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	--	------------------------	--	-------------------------------	--------

### Servicios financieros y aseguradores

**CaixaBank apuesta por un modelo de banca universal basado en un servicio de calidad y adaptado a las necesidades de sus clientes. En 2012 se ha consolidado como la entidad líder del mercado español, con 12,9 millones de clientes, unos recursos totales de 288.568 millones de euros (+19,6%) y una cartera de créditos de 223.449 millones de euros (+20,1%). Así, ha reforzado su liderazgo en casi todos los segmentos de clientes y en casi todos los productos gracias a una intensa actividad comercial y a la incorporación del negocio de Banca Cívica.**



#### Un modelo de banca universal

CaixaBank desarrolla su actividad financiera y aseguradora a través de un modelo de banca especializada que le permite adaptarse a las necesidades de los diferentes colectivos de clientes. Para ello, cuenta también con el apoyo de un conjunto de empresas filiales, tanto financieras como de soporte, que complementan la operativa de CaixaBank y contribuyen a alcanzar la excelencia en el servicio a los clientes.

#### Una red comercial próxima al territorio

Para el desarrollo de su actividad, CaixaBank dispone de la red de oficinas más extensa del sector bancario español con una gran

capilaridad en el territorio y que constituye el instrumento básico de relación y proximidad con el cliente por parte de sus más de 30.000 profesionales. Esta amplia red facilita el servicio de asesoramiento personalizado y de calidad, que se refuerza con el resto de canales complementarios.

Tras la incorporación de Banca Cívica, la red se ha incrementado en 1.146 oficinas (+22%), que permiten a la entidad estar presente en el 99,2% de las poblaciones españolas con más de 10.000 habitantes y en el 83,3% de las de más de 5.000.

En aquellas provincias con fuerte implantación de las cajas de ahorros que componían Banca Cívica (Cajasol, Caja Navarra, Caja

[Oficinas: la red más extensa]

Cuota de mercado: 16,4%



**6.342**  
oficinas

**150**  
especializadas  
**16**  
internacionales

**La gran capilaridad de la red permite un servicio de asesoramiento personalizado y de calidad**

Canarias, Caja Burgos y Caja Guadalajara) se ha mantenido la marca comercial, en consonancia con el compromiso de la entidad con el territorio en el que presta sus servicios, así como sus respectivas Obras Sociales.

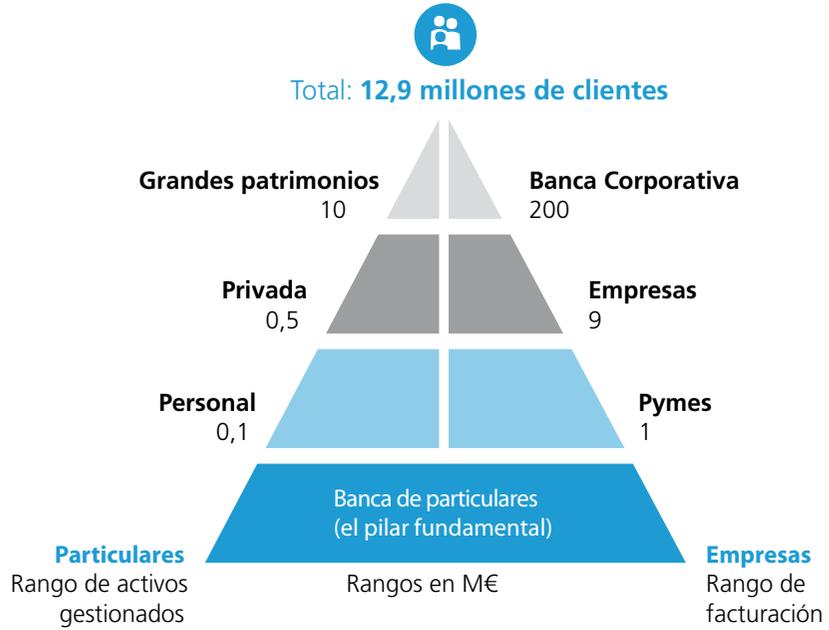
En 2012, se ha continuado con el proceso de racionalización de la red, que ha implicado la integración de algunas oficinas pequeñas o próximas entre sí, siempre tratando de asegurar el mejor servicio posible para los clientes de CaixaBank y la reubicación de los empleados. En 2013, por exigencias del regulador y por razones de mercado, se seguirá con este proceso, manteniendo el servicio en las poblaciones rurales y sin abandonar mercados.

**Una propuesta comercial especializada**

La entidad, operando bajo la marca comercial "la Caixa", ofrece propuestas de valor especializadas para particulares y empresas, a través de seis negocios principales: banca de particulares, banca personal y banca privada, para los clientes individuales, y banca de pymes, banca de empresas y banca corporativa, para las empresas en función de sus características y necesidades.

Cada una de estas propuestas cuenta con profesionales que han recibido formación especializada y ponen a la disposición del público un catálogo de soluciones financieras adaptado a sus necesidades. Asimismo, se dispone de una red de oficinas diferenciadas para aquellos negocios cuya especificidad así lo requiere.

[Modelo de negocio especializado]



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> Propuesta de valor Aportación de valor a los grupos de interés	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	--	------------------------	--	-------------------------------	--------

### Banca de Particulares

Se trata de la propuesta de valor para las familias, las personas mayores, los comercios, los profesionales que trabajan por cuenta propia y las microempresas que facturan menos de un millón de euros. Es el negocio más tradicional del Grupo y el pilar fundamental sobre el que se asientan el resto de propuestas de valor especializadas.

Ha cerrado el año con casi 12,1 millones de clientes y cerca de 200.000 millones de euros de negocio gestionado, lo que representa el 43% del volumen de negocio de CaixaBank.

2012 ha sido un ejercicio singular que ha requerido compatibilizar la gestión del día a día del negocio con la integración de Banca Cívica. Esta operación ha permitido a CaixaBank incrementar aún más su liderazgo en este segmento de mercado y consolidarse como la entidad de referencia, con una cuota de penetración de clientes del 26,1%. Esta destacada posición se acentúa aún más en las zonas tradicionales de actuación de la entidad; Cataluña, Baleares y las zonas de origen de Banca Cívica (Tenerife, Sevilla, Cádiz, Huelva, Guadalajara, Burgos y Navarra) llegando a superar el 50% en algunos territorios.

A lo largo del año, la intensa actividad comercial se ha centrado en la captación y vinculación de clientes, un esfuerzo que ha permitido captar 585.000 clientes y domiciliar 544.500 nuevas nóminas, pensiones o subsidios. Con ello son más de 4,8 millones los clientes que confían en CaixaBank para depositar sus ingresos recurrentes, es decir un 37% de la cartera total de clientes de la entidad. También se ha continuado avanzando en la vinculación de los clientes. Así, entre otros, 2012 ha sido un año excepcional en la comercialización de seguros de riesgo, con 1,1 millones de pólizas vendidas y un crecimiento en primas de nueva producción de más del 35% y se ha producido el mayor crecimiento en cinco años de nóminas. En cuanto a planes de pensiones se han alcanzado casi 1.500 millones en primas y aportaciones netas (+27% respecto a 2011).

Para potenciar la vinculación de los clientes, se han implantado los nuevos modelos de atención preferente para comercios, microempresas y profesionales, asignando a estos clientes una figura comercial dedicada a la atención proactiva y un protocolo de visitas comerciales.

También se han reforzado los programas de vinculación adaptándolos a las necesidades que se generan durante el ciclo de vida, con condiciones diferenciales se-

**CaixaBank es la primera entidad para un 22% de los clientes de banca de particulares en España**

gún los productos y servicios que tiene el cliente. Asimismo, se ha desarrollado un nuevo programa, el *Club Ahora*, que se adapta a las necesidades de las personas de 65 años o más con ventajas estructuradas en tres bloques principales dirigidos al ocio, la salud y la formación y la cultura.

Además, a finales de año se ha lanzado en Reus, a modo de prueba piloto, el servicio PremiaT, una comunidad virtual para potenciar el comercio local en la que los comercios pueden comunicar sus ofertas y promociones a los consumidores a través del móvil e internet.

Esta intensa actividad, junto con la integración de Banca Cívica, ha tenido como resultado un incremento generalizado de las cuotas de mercado y un refuerzo de la posición de liderazgo en la mayor parte de productos y servicios.

### [Liderazgo destacado en la mayoría de productos *retail*]

Cuotas de mercado y posición en el ranking

Producto	Cuota de mercado (%)
Nóminas	20,3%
Pensiones	19,6%
Facturación tarjetas	20,9%
Facturación TPV	23,8%
Seguros vida ahorro	19,1%
Depósitos a la vista	14,4%
Depósitos vista + plazo (Sector Privado Residente)	13,5%
SNCE (Servicio Nacional de Compensación)	15,2%
Hipotecas	14,9%
Créditos sector privado residente	14,5%
Planes de pensiones (PPI + PPA)	16,9%
Crédito comercial	14,6%
Fondos de inversión	14,0%
Factoring + confirming	18,2%

(\*) Ranking de diciembre 2012

Primero Segundo Tercero

DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> <b>Propuesta de valor</b> Aportación de valor a los grupos de interés	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	---	------------------------	--	-------------------------------	--------

### **Banca Personal**

A través de esta división, y para los clientes con un patrimonio entre los 100.000 y 500.000 euros, la entidad ofrece una banca personal a medida basada en la proximidad con el cliente y en el desarrollo de productos y servicios que respondan a sus necesidades. En 2012, CaixaBank ha consolidado su posición como la primera entidad española en Banca Personal con un volumen de recursos más valores gestionados de casi 83.400 millones de euros.

Uno de los proyectos fundamentales del año ha sido la implementación de un modelo de relación multicanal, que refuerza la relación cliente gestor. Se trata de un aspecto diferencial del servicio de banca personal respecto de sus competidores: ahora los clientes pueden concertar una videollamada con su gestor, enviarle un mensaje e incluso recibir propuestas de inversión de forma directa y en cualquier momento, lo que supone un incremento en la eficiencia.

En este entorno, se ha creado el espacio *Formación A medida*, exclusivo para clientes de Banca Personal, un espacio formativo que se desarrolla dentro de una oficina virtual de "la Caixa" y que incluye contenidos financieros de alto valor, así como juegos dinámicos. En conjunto, se ha incrementado en un 2,3% el número de clientes que utilizan estos nuevos canales, alcanzando un 32,5%.

Asimismo, se ha intensificado la formación relativa a seguros de riesgo y de ahorro, lo que ha permitido dar un salto cualitativo en el nivel de conocimiento de los gestores y gestoras de la entidad. En este campo, el lanzamiento de la gama de seguros de riesgo *premium* ha reforzado la propuesta de valor con productos específicos y ha supuesto un crecimiento del 2% en el porcentaje de clientes con este tipo de seguros. Además, la contratación de seguros de ahorro se ha incrementado en un 13,6%, con una mejora del margen de un 3%.

**CaixaBank, primera entidad española en banca personal**



### Banca Privada

La oferta de productos y servicios de Banca Privada se orienta a clientes con más de 500.000 euros de patrimonio bajo gestión. En 2012, los recursos y valores gestionados han alcanzado los 40.900 millones de euros, un 9,8% más que en el año anterior. Esa sólida posición de liderazgo es fruto de la apuesta estratégica realizada en los últimos años y viene reforzada por la solvencia de CaixaBank. Tras la integración de Banca Cívica, la entidad se sitúa como líder del mercado, con una cuota cercana al 12,5%, que se verá reforzada con la integración de Banco de Valencia en 2013.

La entidad cuenta con 33 centros específicos de banca privada distribuidos por todo el territorio nacional, que colaboran con las más de 6.300 oficinas de CaixaBank para ofrecer el mejor servicio al cliente. Los gestores dedicados a este colectivo, más de 350, cuentan con una experiencia media de 14 años en gestión de patrimonios y una sólida formación, avalada y certificada por entidades externas de reconocido prestigio como la European Financial Planning Association (EFPA) y la Universitat Pompeu Fabra. Asimismo, para los patrimonios superiores a los 10 millones de euros existe un equipo especializado, el equipo "Altium", que trabaja junto a los gestores de banca pri-

vada para ofrecer una propuesta de servicio global a aquellos clientes de alto valor que demanden un grado de sofisticación elevado en la gestión de su patrimonio.

Durante 2012, se ha puesto el énfasis en la planificación financiera, para profundizar en el objetivo último del ahorro y la inversión. Esto ha permitido diversificar el patrimonio de los clientes y estructurarlo en carteras diferenciadas por objetivos: en 2012 se incrementó en un 17% el patrimonio invertido en fondos de inversión, un 23% en seguros de ahorro y un 35% en planes de pensiones.

Además, las carteras se revisan periódicamente y se mantiene un contacto permanente con los clientes. Con este objetivo, se ha reforzado la cercanía entre el cliente y el gestor con nuevos desarrollos multicanal, herramientas basadas en las redes sociales que permiten al cliente, a través de Línea Abierta, intercambiar mensajes con su gestor, recibir propuestas de inversión o firmar su test de idoneidad *online*, en un entorno totalmente seguro y de forma sencilla. La innovación es un aspecto diferencial de los servicios de Banca Privada de CaixaBank, y ha supuesto un incremento del 4% en los clientes que usan estos canales.

La exclusividad que ofrece la Banca Privada queda patente también en los encuen-

tros y eventos que se realizan durante el año y que abarcan acciones formativas, culturales y de responsabilidad social corporativa. En 2012 han participado a más de 7.500 clientes, un 10,5% del total.

Los recursos y valores gestionados han crecido un

9,8%



### Banca de Pymes

La Banca de Pymes es el negocio especializado en dar servicio a los clientes empresa con una facturación inferior a 9 millones de euros. Este servicio refleja la voluntad de CaixaBank de acompañar a las pymes, el principal motor del tejido empresarial. Para ello, pone a su disposición un gestor especializado en aquellas oficinas de la red comercial que cuentan con masa crítica de pequeñas y medianas empresas como clientes.

A final de año, CaixaBank disponía de 682 gestores de pymes repartidos en 466 oficinas especializadas. Los directores y gestores de estas oficinas cuentan también con el apoyo de otros especialistas que aportan su experiencia y conocimientos en productos de alto valor añadido para el cliente.

En 2012, se ha incrementado la operativa de las pymes clientes, y CaixaBank ha logrado incrementar su posición en comercio exterior, tesorería, financiación especializada y servicios. Así, el ejercicio ha cerrado con una cuota de penetración en el mercado de pymes del 45,1%, tras la integración de Banca Cívica, y un volumen de negocio superior a los 18.000 millones de euros.

### Banca de Empresas

El negocio de Banca de Empresas, dirigido a empresas con una facturación superior a los 9 millones de euros, se ha consolidado tras más de 4 años como propuesta de valor. Este servicio, ofrecido bajo la marca CaixaEmpresa, destaca por la cercanía de los centros especializados y gestores de empresa a las más de 38.826 empresas clientes.

A finales de 2012 CaixaBank contaba con 84 centros repartidos por el territorio español en los que trabajan 604 especialistas que dan respuestas a las necesidades financieras de las empresas.

Gracias a esta vinculación especial se han mantenido los volúmenes de negocio en torno a los 29.692 millones de euros que, en el contexto del mercado, supone una cuota del 56,4% una vez integrada Banca Cívica.

**Cuota de penetración en el  
mercado de pymes del**  
**45,1%**





## Banca Corporativa

Banca Corporativa se dirige a los grupos empresariales con facturación anual superior a 200 millones de euros, ubicados en Madrid y Cataluña, y cuenta con tres centros enfocados en Madrid, Barcelona y el mercado internacional. El mercado doméstico potencial está compuesto por unos 550 grupos, en cuyo segmento CaixaBank dispone de una cuota de penetración superior al 70%.

Banca Corporativa está formada por un equipo especializado de 100 personas que comprende a directores, gestores de relación, analistas comerciales y especialistas de producto en banca transaccional para la financiación especializada, el negocio internacional y las coberturas de riesgos mediante derivados y opciones.

A su vez, los especialistas del equipo de Banca Corporativa cuentan con un equipo de apoyo, situado en los propios centros, que facilita la coordinación entre especialistas y clientes y que permite ofrecerles

**Cuota de penetración entre las  
potenciales empresas clientes  
de banca corporativa**

**70%**

un servicio eficiente a la vez que próximo y personalizado.

En 2012, y continuando con la senda creciente de los últimos años, la inversión gestionada, al cierre, ha crecido un 2,4% hasta los 23.639 millones de euros. Los recursos han crecido un 13,2% hasta los 12.371 millones de euros, mientras que el margen ha alcanzado los 644 millones de euros (+38%).

A este respecto, cabe destacar el incremento en cesiones de *factoring* (+30%), remesas de *confirming* (+21%), ingresos de negocio internacional (+58%), ingresos por coberturas con derivados (+20%) y comisiones de nacional (+12%).

## Banca Institucional

Este negocio, creado en enero de 2011 con el objetivo de unificar la gestión con las Administraciones Públicas, cuenta con un equipo de 90 profesionales, y gestiona cerca de 5.000 clientes. Además de actuar principalmente en el territorio nacional, este equipo da servicio a clientes nacionales e internacionales que operan en determinados países y en los que se realizan principalmente financiaciones de proyectos.

Durante 2012, se ha reorganizado el negocio con la creación de centros de instituciones propios en todas las zonas territoriales de CaixaBank, así como de un nuevo circuito interno de riesgos para gestionar todas las operaciones de activos del Sector Público.

A lo largo del ejercicio, la Banca Institucional se ha consolidado como una línea comercial altamente especializada. Para ello, ha enfocado su actividad al desarrollo de nuevos productos y servicios que han permitido aportar un alto grado de

valor y novedad a un sector históricamente estancado en cuanto a la evolución de estos aspectos.

A causa de la crisis financiera y de las necesidades de financiación de las distintas Administraciones Públicas, la actividad comercial se ha centrado en colaborar en el diseño, estructuración e implantación de distintas y novedosas soluciones financieras para relajar la tensión financiera de las Comunidades Autónomas y Ayuntamientos. A este respecto, se han firmado dos grandes operaciones, el Fondo para la Financiación del Pago a Proveedores (FFPP) y el Fondo de Liquidez Autonómica (FLA). Asimismo, se ha trabajado en la financiación de proyectos de infraestructuras, tanto a través de *project finance* como de *project bonds*.



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> Propuesta de valor Aportación de valor a los grupos de interés	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	--	------------------------	--	-------------------------------	--------

### Otras unidades corporativas

CaixaBank estructura la oferta de productos y servicios especializados para los negocios de pymes, empresas y grandes corporaciones en dos unidades corporativas: la banca transaccional para las soluciones de gestión recurrente y, financiaciones estructuradas, para las soluciones de financiación a medida.

**Financiaciones estructuradas** es la propuesta de financiación sindicada y de proyectos y asesoramiento financiero para operaciones corporativas de adquisición o venta de empresas, tanto para grandes compañías como para la mediana empresa.

La apuesta de CaixaBank por acompañar a las empresas en su negocio ha permitido que, a pesar de la complejidad del ejercicio, se incrementen los activos de la cartera en un 5,4%. A este respecto, destaca el crecimiento de la cartera de operaciones en pymes (+30%), en proyectos de energía (+8%), en infraestructuras (10%) y un ligero descenso en la financiación corporativa y adquisiciones (-2%).

CaixaBank lleva a cabo esta actividad en el marco de los Principios de Ecuador y, desde 2011, también aplica un procedimiento para la evaluación social y ambiental de las operaciones sindicadas con una inversión global superior a 7 millones de euros.

 Para más información, véase apartado: Gestión del riesgo social y ambiental: Principios de Ecuador

**Banca Transaccional** aglutina las soluciones de financiación, comercio exterior, tesorería y servicios asociados a la operativa de cobros, pagos y gestión de la liquidez de empresas.

En 2012 el volumen de *factoring* y *confirming* ha crecido un 20,1%, lo que ha situado la cuota de mercado en el 18,2% manteniendo así la tercera posición en el *ranking*, y ha hecho posible el reconocimiento a la entidad con mayor crecimiento en los últimos tres años de *factoring* internacional por Factor Chain International en junio de 2012.

En comercio exterior se ha conseguido un crecimiento del 20% del margen y se ha alcanzado una cuota del 19,5% en negocio documentario de exportación, al amparo del buen momento de las exportaciones de las empresas españolas.

Y, en cuanto a tesorería, se ha reforzado la oferta de estructuras de coberturas de tipo de interés sencillas aprovechando el entorno de bajos tipos de interés, logrando cerrar más de 7.000 operaciones con clientes (+100% respecto a 2011).

DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> Propuesta de valor Aportación de valor a los grupos de interés	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	--	------------------------	--	-------------------------------	--------

## Negocio asegurador

CaixaBank complementa su catálogo de productos y servicios bancarios con la oferta especializada en seguros de vida, pensiones y seguros generales. En 2012, el crecimiento orgánico se ha visto reforzado con la integración del negocio asegurador de Banca Cívica.

A través de VidaCaixa Grupo, dispone de una extensa gama de seguros de vida y planes de pensiones que ofrece a los más de tres millones de clientes particulares, con un servicio personalizado, ofrecido a través de oficinas específicas, las oficinas de la red de CaixaBank y los canales electrónicos. VidaCaixa Grupo integra diversas marcas para los diferentes ámbitos en los que opera.

## VidaCaixa

A través de VidaCaixa se ofrece a los clientes de CaixaBank una amplia gama de seguros de vida y planes de pensiones, tanto para clientes particulares como para grandes empresas y colectivos, un negocio este último que se vehicula a través de VidaCaixa Previsión Social y que tiene contratos suscritos por más de 50.000 empresas y colectivos.

En el ámbito del ahorro complementario, VidaCaixa comercializa una amplia gama de planes de pensiones y seguros de vida-ahorro, entre los que destacan planes de previsión asegurados (PPA) y pensiones vitalicias que constituyen una exhaustiva oferta con soluciones para todos los perfi-

les en cuanto a preferencias de inversión o plazos y complementariedad con la pensión pública. El volumen global de ahorro previsto gestionado supera los 43.000 millones de euros, lo que sostiene a la compañía como líder y referencia del mercado español con una cuota de mercado del 18,4%.

Además, comercializa seguros de vida-riesgo para particulares y empresas, con más de un millón de clientes particulares y numerosos colectivos y empresas asegurados.

En 2012, en este ramo, VidaCaixa ha suscrito un contrato de reaseguro con el grupo estadounidense Berkshire Hathaway sobre su cartera de seguros de vida-riesgo individual. Esta operación ha permitido a CaixaBank la puesta en valor de la cartera reasegurada y la obtención de un resultado bruto extraordinario de 524 millones de euros. Este acuerdo no implica ningún impacto en los clientes ya que VidaCaixa seguirá prestándoles el servicio.

La gestión de las inversiones de la compañía, adherida a los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI), se desempeña de acuerdo con los valores de confianza, calidad y dinamismo.

En 2012, la compañía ha recibido dos premios a la gestión de inversiones. Pensions-

**VidaCaixa Grupo da servicio a más de 3 millones de clientes y gestiona un patrimonio superior a 43.000M€**

Caixa 30 –el plan de pensiones de los empleados de CaixaBank– ha sido reconocido por IPE como el mejor fondo de pensiones español en 2012 y PlanCaixa Privada ha sido reconocido, por Morningstar, como el mejor fondo de pensiones de renta variable global.

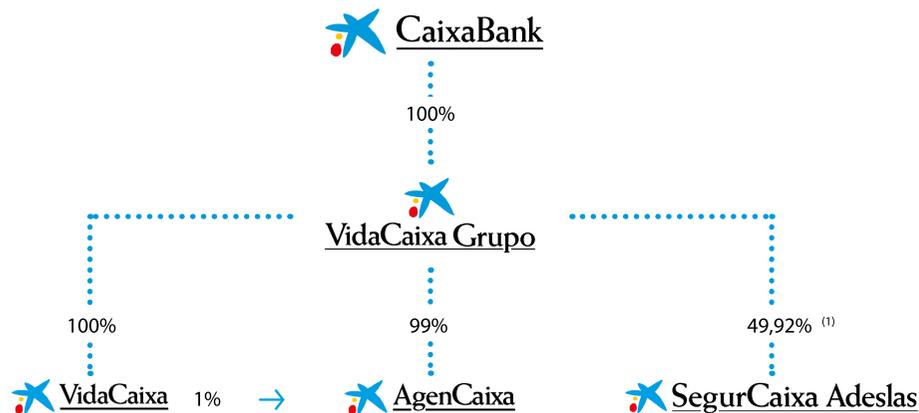
**+** Más información en el apartado Inversión Socialmente Responsable

## SegurCaixa Adeslas

SegurCaixa Adeslas es la compañía de seguros no vida, participada a finales de 2012 en un 49,92% por VidaCaixa Grupo y en un 50% por Mutua Madrileña, en virtud de una alianza estratégica.

SegurCaixa Adeslas lidera el mercado de seguros de salud en España y destaca además su buena posición en seguros del hogar, automóviles. En los últimos meses ha completado su oferta de productos para particulares, pymes y autónomos.

**+** Más información sobre VidaCaixa Grupo



(1) Existe un 0,08% de accionistas minoritarios.

## Servicios financieros especializados y sociedades de apoyo



1-4, 6-10

Las filiales de CaixaBank, a través de su apoyo a la operativa bancaria, contribuyen a la consecución de los objetivos comerciales de la entidad y aseguran un alto nivel de excelencia en el servicio prestado a los clientes.

### Servicios financieros especializados

CaixaBank cuenta con un grupo de compañías que ofrecen una amplia gama complementaria de gestión de fondos y productos de financiación especializados.

### InverCaixa Gestión (100%)

Es la sociedad gestora de Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) del Grupo y gestiona una amplia gama de productos: fondos de inversión, SICAV's y carteras. A 31 de diciembre la sociedad gestiona 15.766 millones de euros con una cuota de mercado del 12,1% en fondos de inversión.

### GestiCaixa (100%)

Es la sociedad gestora de titulización de activos, que a 31 de diciembre gestiona 24 fondos de titulización con un volumen de bonos en circulación aproximado de 12.270 millones de euros.

### FinConsum (100%)

Ofrece productos de financiación al consumo principalmente a través del canal punto de venta (distribuidores de bienes y servicios y concesionarios de automóvil).

### CaixaRenting (100%)

Su actividad es la concesión de operaciones de renting de bienes de equipo, que desarrolla a través de la red de oficinas de CaixaBank, si bien en los últimos años se ha potenciado el canal prescriptor, logrando un volumen de negocio en 2012 de 96 millones de euros a través del alquiler de bienes

de equipo e inmuebles. En virtud del acuerdo formalizado en 2010 con Arval, CaixaBank sigue comercializando el renting de vehículos bajo la marca CaixaRenting a través de la red de oficinas de la entidad.

### Caixa Capital Risc (100%)

Es la sociedad gestora de fondos de capital riesgo. Con un volumen gestionado de 73 M€, invierte en empresas innovadoras con alto potencial de crecimiento a través de cuatro fondos: Caixa Capital Micro SCR (8 M€), Caixa Capital BioMed SCR (22 M€), Caixa Capital TIC SCR (20 M€) y Caixa Invierte Industria SCR (23 M€).

### Caixa Emprendedor XXI (100%)

Es la sociedad responsable de las acciones e iniciativas dirigidas a promover el emprendimiento, la creación de empresas y la innovación en España. Entre ellas, destacan los programas de creación y aceleración de empresas y el Premio EmprendedorXXI.

### MicroBank (100%)

Está especializado en la concesión de microcréditos y otros productos financieros con el objetivo de fomentar la actividad productiva y la creación de ocupación, el desarrollo personal y familiar y la promoción de la inclusión financiera.





DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> Propuesta de valor Aportación de valor a los grupos de interés	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	--	------------------------	--	-------------------------------	--------

### Sociedades de apoyo

Forman parte de CaixaBank un conjunto de filiales que tienen como objetivo fundamental la prestación de servicios a la entidad.

#### [Sociedades de apoyo / Actividad]

100%	→ <b>BuildingCenter</b>	→ Servicios inmobiliarios
100%	→ <b>CaixaCard, S.A.</b>	→ Tarjetas bancarias
100%	→ <b>CaixaBank Electronic Money EDE, S.L. (Money to Pay)</b>	→ Tarjetas de prepago
49%	→ <b>Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L.</b>	→ Gestión de medios de pago para comercios
100%	→ <b>e-laCaixa</b>	→ Gestión multicanal
100%	→ <b>GDS-Cusa</b>	→ Gestión de morosidad
100%	→ <b>Silk Aplicaciones</b>	→ Soporte tecnológico en software
	→ → 100% <b>Silc inmuebles</b>	→ Promoción y alquiler de Centros de Proceso de Datos
100%	→ <b>Sumasa</b>	→ Obras y mantenimiento
100%	→ <b>PromoCaixa</b>	→ Marketing
100%	→ <b>TradeCaixa</b>	→ Servicios de administración





DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> <b>Propuesta de valor</b> Aportación de valor a los grupos de interés	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	---	------------------------	--	-------------------------------	--------

### **BuildingCenter (100%)**

Tiene como actividad la inversión inmobiliaria y la prestación de servicios de gestión, administración y comercialización de inmuebles vinculados a la actividad de CaixaBank, así como inmuebles propios.

### **e-la Caixa (100%)**

Es la sociedad responsable de gestionar y desarrollar la multicanalidad de CaixaBank. Pone a disposición de los clientes los canales electrónicos y además investiga e implanta nuevas funcionalidades y soluciones para garantizar la integración de los canales en la relación entre la entidad y los clientes. Se responsabiliza de la gestión comercial de los canales no presenciales, siempre en contacto con la red de oficinas. Facilita la ayuda que el cliente pueda requerir, con relación al uso de los canales, mediante el contacto directo a través de internet, el móvil, los cajeros y las redes sociales. Además, e-laCaixa ofrece sus servicios a otras compañías del Grupo.

### **GDS-Cusa (100%)**

Presta servicios relacionados con la gestión de la morosidad y la gestión centralizada de determinadas tareas operativas de CaixaBank.

### **PromoCaixa (100%)**

Es la sociedad encargada de la gestión de programas de fidelización y promociones,

compra de artículos promocionales y de la realización de otras actividades de marketing.

### **Silk Aplicaciones (100%)**

Gestiona la arquitectura tecnológica del Grupo y presta servicios informáticos a CaixaBank y sus filiales, y a su expansión internacional. A través de su compañía filial Silc Inmobles, gestiona el nuevo centro de proceso de datos, donde se aloja la infraestructura y capacidad de proceso tecnológico del Grupo. Asimismo se mantiene un 49% de participación en IT Now en el marco de una alianza estratégica con IBM.

### **Sumasa (100%)**

Gestiona por cuenta de CaixaBank y empresas del Grupo "la Caixa" servicios en relación con la construcción y el mantenimiento de edificios o locales y sus instalaciones, ciertos suministros y realiza la explotación de un *marketplace* a través de una plataforma informática propia.

### **CaixaCard, S.A. (100%)**

Creada en diciembre de 2012, gestiona el negocio de tarjetas de "la Caixa" con el objetivo de ampliar y mejorar los productos y servicios que actualmente se ofrecen a los clientes e impulsar las nuevas tecnologías (como *contactless NFC*, pago con móviles, *wallets*), para continuar siendo la

entidad líder y de referencia de medios de pagos e innovación.

### **CaixaBank Electronic Money EDE, S.L. (Money to Pay) (100%)**

Es la primera entidad en España especializada en tarjetas prepago, creada en septiembre de 2012. Gestiona este tipo de tarjetas, de creciente relevancia, con el objetivo de ampliar y mejorar la oferta de productos y servicios de prepago, así como la apertura de nuevos canales de venta (centros comerciales, grandes superficies, quioscos y comercios).

### **Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L. (49%)**

Gestiona los servicios de pago electrónico dirigidos a comercios, ofreciéndoles soluciones especializadas y de calidad y servicios relacionados con las nuevas tecnologías (micropagos, *contactless*, etc.). También se dirige a clientes que operan fuera de la Unión Europea, con la colaboración de Global Payments, el otro socio de la sociedad y una de las mayores compañías de servicios de pago con implantación global.

### **TradeCaixa (100%)**

Presta servicios de administración y contabilidad de algunas compañías de apoyo del Grupo y colabora en la gestión del *reporting* y del seguimiento de la cartera de renta variable de CaixaBank.



## Diversificación internacional: nuevas oportunidades

**CaixaBank mantiene participaciones estratégicas en cinco grandes grupos bancarios situados en el centro y el este de Europa, en China y en México para ofrecer a los accionistas e inversores un acceso preferente a nuevas oportunidades de negocio en regiones con un elevado crecimiento y un perfil de riesgo equilibrado. Estos grupos financieros, cuyos activos en conjunto superan los 350.000 millones de euros, facilitan a los clientes de CaixaBank el desarrollo de su actividad comercial en el extranjero. Para ello, además, la entidad mantiene una red propia de 16 oficinas en diversos países a través de la que acompaña y proporciona un apoyo especializado a los clientes con relaciones comerciales fuera de España.**



1 y 2

En 2012 CaixaBank abrió nuevas oficinas en Egipto y Chile, y además promovió entre sus empleados el programa de formación *Move Up!* para el desarrollo de talento interno con proyección internacional, todo ello con la intención de exportar el modelo de negocio y de compromiso social que inspira a todo el Grupo "la Caixa".

Para poder alcanzar estos objetivos, CaixaBank cuenta con diversas formas de implantación en el extranjero, que van de las alianzas estratégicas con grandes grupos financieros a la presencia directa, que desarrolla a través de dos tipos de

oficinas, las llamadas de representación y las sucursales operativas.

### *Alianzas estratégicas*

CaixaBank pone a disposición de sus clientes las redes comerciales de los bancos y grupos financieros con los que la entidad se ha asociado para facilitar a los clientes de CaixaBank el desarrollo de su actividad comercial en el extranjero.

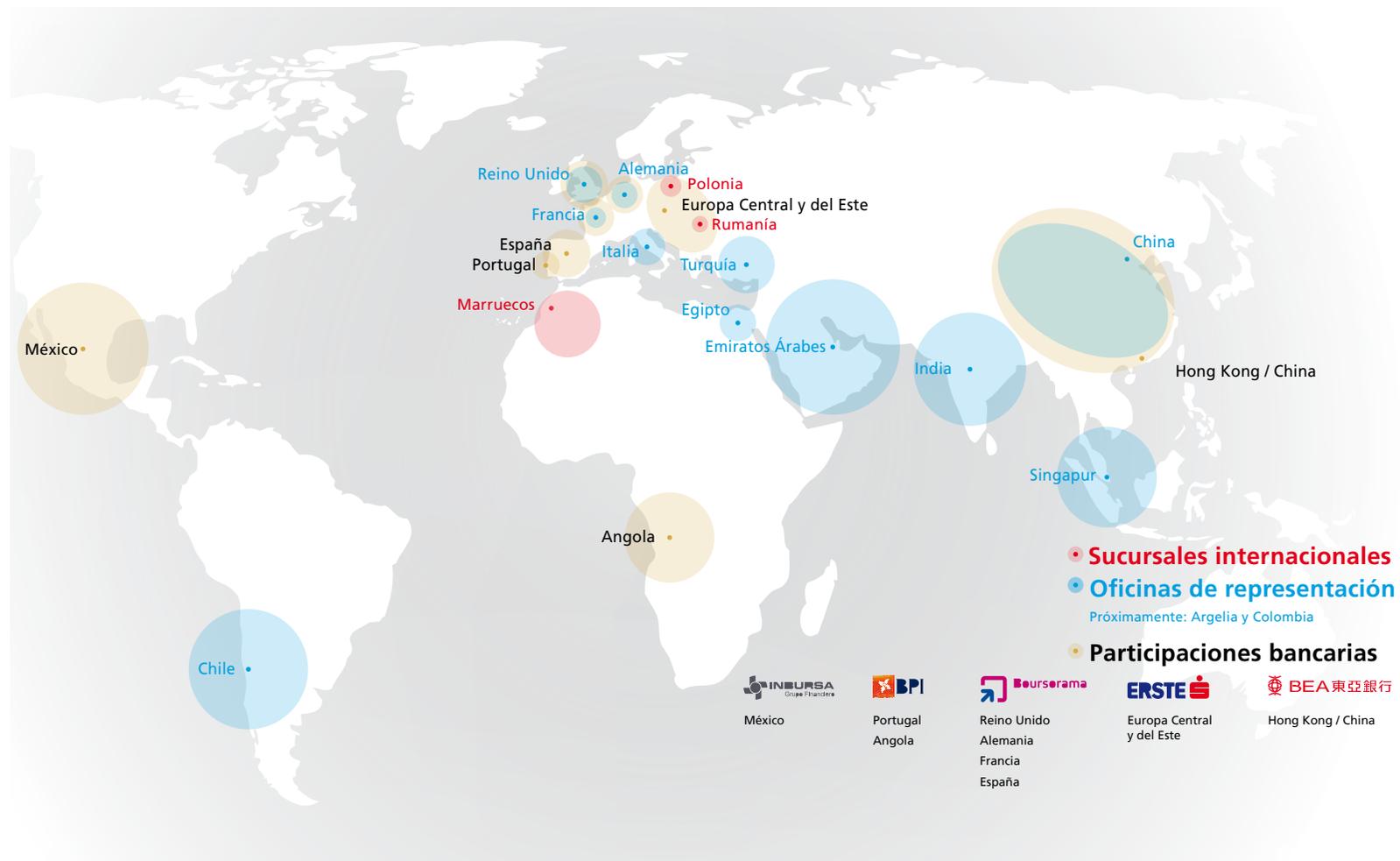
De esta forma, el Grupo Financiero Inbursa ofrece servicios en México, el Banco BPI en Portugal y Angola, el Erste Group Bank en Europa Central y del Este, The Bank of East Asia en Hong Kong y China y por último el banco *online* Boursorama en Francia, Reino Unido y Alemania.



Asimismo, se han constituido acuerdos y condiciones especiales para ofrecer un servicio más amplio a las empresas cliente, tanto con Banco BPI, (“Soluciones Ibéricas para Empresas”), como con Erste Group Bank (“Soluciones Centro y Este de Europa”).

Por último, se han establecido acuerdos con bancos corresponsales en aquellos países en los que CaixaBank no tiene todavía presencia propia. En estos países, sin presencia directa de CaixaBank o de sus socios, la entidad ha establecido relaciones con más de 2.900 bancos extranjeros con el propósito de apoyar a sus clientes en las iniciativas de comercio exterior y proyectos de inversión que impulsen en cualquier país del mundo.

[Presencia internacional de CaixaBank]



## Una alianza ibérica

CaixaBank y Banco BPI ofrecen un servicio especializado a grandes grupos de la península Ibérica a través de un centro en Madrid y otro en Lisboa, con empleados y empleadas de ambas entidades. La acción comercial conjunta se extiende a las respectivas redes de Banca de Empresas, configurando así la mayor red bancaria especializada en este mercado (129 centros de CaixaBank y 53 de Banco BPI). Por otra parte, y a través de la oferta de "Soluciones Ibéricas para Empresas", ponen a disposición de las empresas cliente servicios y condiciones preferentes en los flujos de cobros y pagos para que puedan operar entre Portugal y España como si se tratase de transacciones domésticas. Esta alianza comercial se ha ido extendiendo a la presencia internacional de ambas entidades, buscando la complementariedad y un mejor servicio para los clientes.

En paralelo, se han seguido desarrollando múltiples iniciativas para capturar sinergias y compartir conocimiento en negocios especializados y áreas de apoyo, fomentando la innovación y el desarrollo de las nuevas tecnologías.

## Participaciones financieras

CaixaBank cuenta con una cartera de participaciones en diversos bancos líderes con altos niveles de calidad en la gestión y respaldados por sólidos accionistas de referencia.

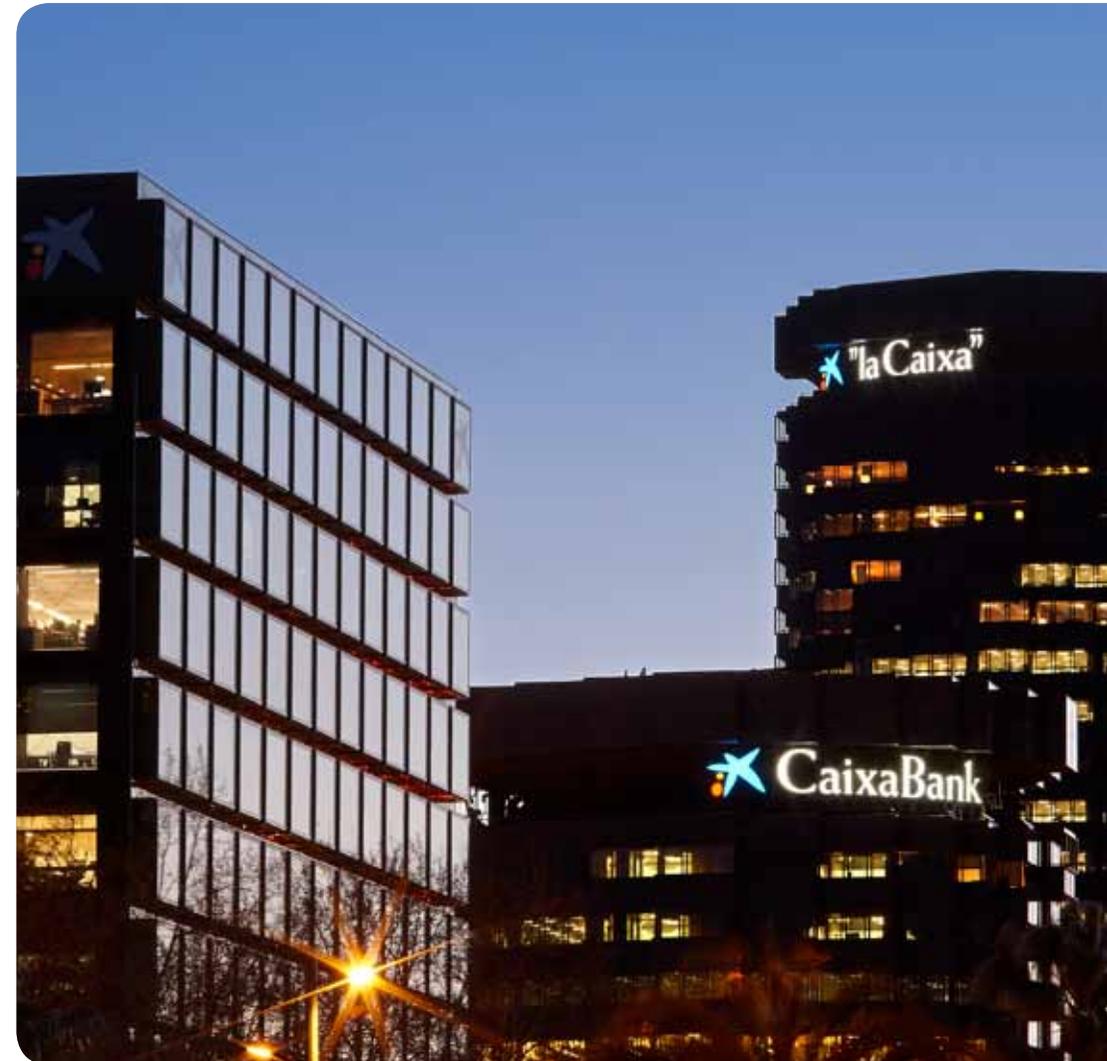
A través de estas adquisiciones, el Grupo canaliza su expansión internacional para propiciar nuevas oportunidades a sus clientes, accionistas y empleados.



### Banco BPI (46,2%)

Fundado en 1981, BPI es un grupo financiero universal, focalizado en el área de banca comercial dirigida a empresas, instituciones y particulares. La actividad se desarrolla principalmente en Portugal, donde se sitúa como el tercer grupo financiero privado portugués por volumen de negocio, y en Angola, una economía emergente que ha registrado un fuerte crecimiento en los últimos años y donde BPI, a través de su participación en Banco Fomento Angola (BFA), ocupa una posición de liderazgo. Dispone de unos activos totales en torno a los 44.000 millones de euros y una red comercial de más de 740 oficinas en Portugal y más de 160 en Angola.

 Para más información sobre Banco BPI



**Boursorama (20,7%)**

Fundado en 1995, y con unos activos totales superiores a 4.000 millones de euros, Boursorama es un actor clave en banca *online* en Europa, perteneciente al Grupo Sociétés Générale, el principal accionista con un 56% de participación.

Presente en 4 países, en Francia es líder de mercado en la distribución de información financiera a través de internet, así como una entidad destacada en banca *online*. En el Reino Unido y España ocupa uno de los primeros lugares como broker *online*. Asimismo, y desde 2009, Boursorama desarrolla la banca *online* en España a través de SelfBank (en *joint venture* con CaixaBank) y en Alemania, mediante On Vista Bank.

 Para más información sobre Boursorama

**Grupo Financiero Inbursa –GFI– (20%)**

Fundado en México en el año 1965, Inbursa se ha convertido en un referente de banca comercial en el país. Ofrece servicios de banca minorista, gestión de activos y seguros. Es el primer grupo financiero de México por administración y custodia de activos, el sexto por activos totales y uno de los mejor posicionados en seguros y fondos de pensiones. GFI es además uno de los mayores grupos financieros de América Latina por capitalización bursátil. La entidad cuenta con unos activos totales cercanos a los 20.000 millones de euros, una red de más de 300 oficinas, 6.700 empleados y más de 14.000 asesores financieros.

 Para más información sobre Grupo Financiero Inbursa

**Extender la banca minorista en México**

En 2012, CaixaBank ha continuado apoyando al Grupo Financiero Inbursa en su plan de expansión de banca minorista en México, al que aporta conocimiento y mejores prácticas en la gestión de la red de oficinas, el uso de herramientas comerciales y la implantación de una cultura de calidad en el servicio que permita crear valor y vincular a los clientes. Otras prioridades clave en la colaboración son el diseño de producto, la gestión eficiente de la organización y el desarrollo de canales electrónicos.

Existe además un flujo continuo de operaciones en las que ambos Grupos coinvierten para financiar proyectos de desarrollo de infraestructuras en México. Además, a través de "la Caixa" y la Fundación Inbursa se vertebra la implantación de programas sociales como los dedicados a la lucha contra las adicciones.

## Abrir mercados en Asia

CaixaBank y Bank of East Asia proporcionan servicios financieros a los clientes del socio a través de toda la red comercial propia. Esta colaboración incluye la cofinanciación de proyectos liderados por grupos españoles y chinos y el impulso del intercambio de *know-how* en ámbitos como la banca electrónica, el comercio exterior y las microfinanzas. Uno de los proyectos en curso es la *joint venture* para financiar la compra de automóviles en China.

Durante 2012, ha continuado el acuerdo establecido en 2010 por la Fundación "la Caixa", The Bank of East Asia Charitable Foundation y The Salvation Army Hong Kong and Macau Command para el desarrollo de un programa de cuidados paliativos para enfermos terminales en Hong Kong.



### Bank of East Asia –BEA– (16,4%)

Fundado en el año 1918, con más de 67.000 millones de euros en activos, 220 oficinas y más de 12.400 empleados, es el primer banco privado independiente de Hong Kong y uno de los bancos extranjeros mejor posicionados en China, donde está presente desde 1920. Asimismo, y a través de su filial BEA China, cuenta con una red de más de 110 oficinas, en fase de expansión. BEA ofrece a sus clientes de Hong Kong y China servicios de banca comercial y personal, así como de banca de empresas y de inversión. Atiende también a la comunidad china en el extranjero operando en otros países del sureste asiático, América del Norte y el Reino Unido.

 Para más información sobre Bank of East Asia



### Erste Group Bank (9,9%)

Fundado en 1819 como la primera caja de ahorros de Austria, en 1997 salió a bolsa con el objetivo de desarrollar el negocio de banca minorista en la Europa Central y del Este. Es el segundo grupo bancario austriaco y uno de los principales tanto en la zona centroeuropea como del este, con unos activos totales de 216.000 millones de euros aproximadamente. Además de en Austria, está presente en la República Checa, Rumanía, Eslovaquia, Hungría, Croacia, Serbia y Ucrania, y es el líder del mercado en la mayoría de ellos. Ofrece servicio a 17 millones de clientes a través de 3.000 oficinas

 Para más información sobre Erste Group Bank

## Los retos de Europa del Este

CaixaBank ha colaborado con el grupo austriaco Erste Group Bank en la cofinanciación a grupos empresariales españoles, así como en el desarrollo de innovaciones tecnológicas y de seguridad. Además, se han impulsado diferentes iniciativas con el objetivo de aprovechar sinergias, ahorrar costes y de colaborar en diferentes ámbitos de negocio, como Banca Transaccional o Banca Privada entre otros. Desde 2011, la plataforma de "Soluciones Centro y Este de Europa" es plenamente operativa y, adicionalmente, se han mantenido los acuerdos entre CaixaBank y Erste para proporcionar servicio en los mercados locales a los clientes del socio.



### Sucursales Operativas

CaixaBank cuenta con sucursales operativas en Varsovia (Polonia), Bucarest (Rumanía) y Casablanca (Marruecos). Estas oficinas ofrecen financiación y servicios financieros a empresas españolas con intereses y actividades en estos países, y también ofrecen servicios y financiación a aquellas empresas locales que tengan una relación comercial con España.

### Oficinas de Representación

Situadas en Italia (Milán), Gran Bretaña (Londres), Francia (París) y Alemania (Stuttgart y Fráncfort), ofrecen asesoramiento a empresas multinacionales europeas con filial en España, sobre productos y servicios que CaixaBank pone a su disposición para cubrir sus necesidades financieras en España.

Fuera de la Unión Europea, CaixaBank dispone también de oficinas de representación en China (Beijing y Shanghái), Turquía (Estambul), Singapur, Emiratos Árabes (Dubái), India (Delhi), Egipto (El Cairo) y Chile (Santiago de Chile), estas dos últimas inauguradas durante 2012. Las oficinas de representación asesoran a las empresas españolas con proyectos en

el extranjero y les facilitan información sobre licitaciones y las gestiones necesarias que comporten.

Además, actúan como enlace con las entidades financieras locales, orientan a los clientes en sus actividades en el país y son un punto de referencia para las acciones comerciales que la red de oficinas de CaixaBank lleva a cabo con clientes que cuentan con actividad en los países cubiertos por estas oficinas.

### Organismos internacionales y bancos centrales

CaixaBank ha continuado apostando por el desarrollo de relaciones globales con los organismos internacionales cuyas áreas de influencia coinciden con las zonas de actuación establecidas para el crecimiento internacional de CaixaBank, ya que resultan socios ideales para reforzar la expansión de la entidad, de las empresas participadas y de sus clientes. De este modo, se crean relaciones estratégicas a largo plazo, que ayudan a competir a nivel global y ampliar el negocio y la base de clientes.

En 2012, se ha seguido apoyando a las pymes emprendedoras, y que crean empleo, mediante la formalización de más

de 1.000 operaciones con fondos del Banco Europeo de Inversiones (BEI), por un importe de inversión superior a los 400 millones de euros.

Por otra parte, entre otras acciones, CaixaBank ha firmado un préstamo de 100 millones de euros con el Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB), que ayuda a mantener el compromiso con las personas y el bienestar de la sociedad, y con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) se rubricó un acuerdo por el que cada entidad destinará 500.000 euros para impulsar programas centrados en el progreso económico y la equidad social en países de América Latina y del Caribe. También ha continuado colaborando con la Unión para el Mediterráneo (UpM) en el desarrollo de los instrumentos que financien el Plan Solar Mediterráneo.

Por último, la entidad ha intensificado su relación con los Bancos Centrales y Fondos Soberanos a nivel global, para posicionar a la entidad como referente en el mercado de inversión soberana. CaixaBank ofrece a estas entidades productos de inversión adecuados a sus necesidades tales como depósitos, operaciones en el mercado de divisas, y deuda soberana y corporativa.

**CaixaBank abrió en 2012  
nuevas oficinas en  
El Cairo y  
Santiago de Chile**



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> <b>Propuesta de valor</b> Aportación de valor a los grupos de interés	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	---	------------------------	--	-------------------------------	--------

## Diversificación de resultados



CaixaBank cuenta con participaciones accionariales en Repsol y Telefónica, dos de las empresas españolas más importantes por capitalización bursátil y capacidad de generación de resultados. Ambas compañías, líderes en sus respectivos sectores, presentan un destacado perfil internacional, una sólida ca-

pacidad de crecimiento y generación de valor y una apuesta decidida por mantener una atractiva política de retribución al accionista como base de su gestión. La participación en el capital social de Repsol y Telefónica permite a CaixaBank diversificar las fuentes de generación de resultados.

Repsol y Telefónica se distinguen por su compromiso medioambiental, ético y de responsabilidad social corporativa, reconocido por su presencia en los principales índices bursátiles de sostenibilidad.



### El 12,5% de Repsol YPF

Repsol YPF es una compañía internacional que desarrolla sus actividades en el sector de los hidrocarburos (exploración y producción, refinación y marketing) en más de 30 países. Los activos totales de Repsol YPF ascienden a unos 65.000 millones de euros.

[+ Más información sobre Repsol YPF](#)



### El 5,6% de Telefónica

Telefónica es un operador integrado de telecomunicaciones, líder a nivel mundial en la provisión de soluciones de comunicación, información y entretenimiento, con presencia en Europa y Latinoamérica. Es un referente en los mercados de habla hispano-portuguesa.

Cuenta con un volumen de activos totales de casi 130.000 millones de euros, más de 315 millones de accesos y uno de los perfiles internacionales más destacados del sector al generar un 76% de su negocio fuera de su mercado doméstico.

[+ Más información sobre Telefónica](#)

**CaixaBank participa en Repsol YPF y Telefónica, dos empresas líderes en sus respectivos sectores**





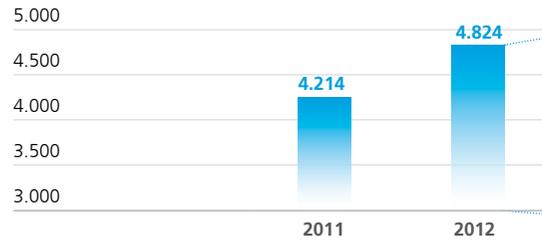
DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> Propuesta de valor Aportación de valor a los grupos de interés	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	--	------------------------	--	-------------------------------	--------

### Innovación y tecnología

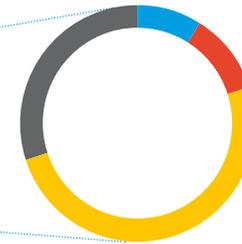
Los servicios de banca a través de internet, el móvil y las redes sociales se unen a los más de 9.600 cajeros de CaixaBank, todos ellos canales disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana. En un entorno marcado por una coyuntura económica desfavorable y una fuerte competencia, el crecimiento sostenible de CaixaBank requiere de la inversión continua en tecnología para estar lo más cerca posible de los clientes y ofrecer un servicio de calidad. En 2012, la inversión total en desarrollo tecnológico ha alcanzado los 150 millones de euros, de los que 31 corresponden a I+D+i.

2012 ha visto cómo se implantaban los primeros cajeros *contactless* del mundo. Y, sobre todo, cómo se ha consolidado el servicio de banca a través del móvil, que pasa a ser el segundo canal por volumen de operaciones realizadas, y sobrepasa por primera vez a los cajeros. Asimismo, a través del servicio de banca *online* (internet y móvil) de CaixaBank, la Línea Abierta, se realizaron durante 2012, 2.409 millones de operaciones, consolidándose como la primera banca *online* de España y Europa, con una cuota de mercado del 33,7% según Nielsen.

[Multicanalidad]  
Millones de operaciones



[Operaciones por canal de distribución]



Oficinas	9%
Cajeros	11%
Internet y móvil	50%
Automáticas	30%

Operaciones en el año **+14,5%**  
Por canales electrónicos **>90%**  
A través del móvil **12%**

**El servicio de banca a través del móvil ha sido el segundo canal electrónico más utilizado, tras la banca por internet y superando a los cajeros**

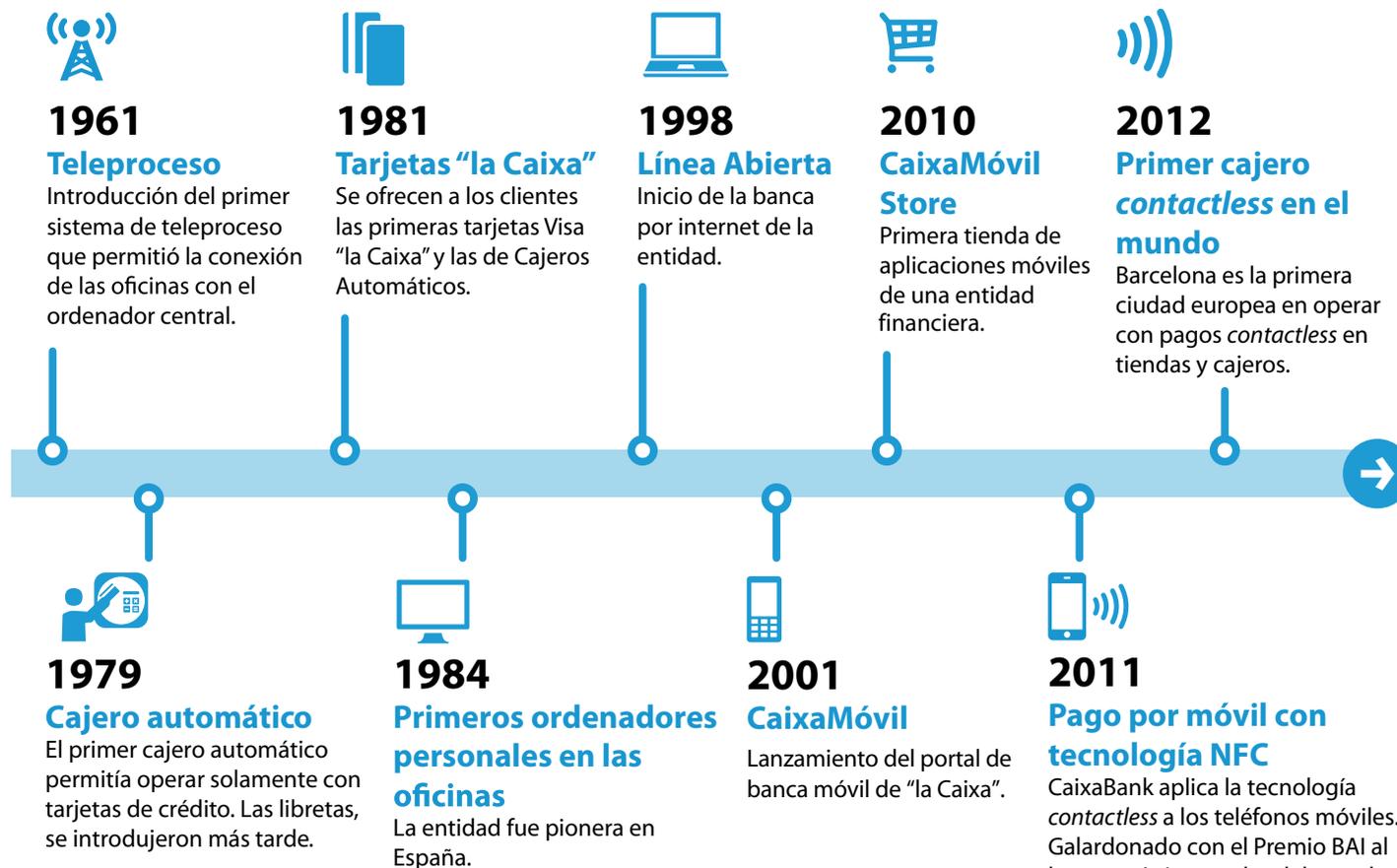
La innovación aumenta la eficiencia y, además, acerca CaixaBank a las personas. Por ello, la entidad potencia la creación de comunidades de usuarios alrededor de sus servicios financieros porque las redes y los grupos sociales a través de internet serán una parte del negocio que crecerá exponencialmente en los próximos años.

**Banca electrónica: internet, el móvil y las redes sociales**

Los canales electrónicos permiten a CaixaBank ofrecer a sus clientes una banca de calidad, accesible, siempre disponible en cualquier lugar y hora. La tecnología posibilita no sólo construir una relación continuada y de calidad con sus clientes, sino que supone una doble ventaja. Por una parte, las oficinas se pueden concentrar en el trato personal y en trabajos de valor "añadido". Y, además, amplía la base de clientes y es una herramienta de fidelización.

En 2010 y 2011, la entidad desarrolló su presencia en las redes sociales. En 2012, ha implantado nuevos canales para dispositivos como las *tablets* y la televisión *online*. Asimismo, ha apostado por un nuevo modelo de interacción entre la oficina y el cliente: la oficina prepara la ope-

[Apuesta por la innovación continua]



## Líder en internet

En 2012, CaixaBank mantiene un año más una posición de líder en servicios de banca *online* en España. No sólo mantiene la primera posición en los *rankings* por cuota de mercado nacional e internacional (33,7%, Nielsen Net Ratings) sino que también lo hace por calidad de los servicios de internet (AQMetric, nacional e internacional).

Una gran cantidad de clientes operan de forma regular a través de Internet, especialmente entre las empresas, que en un 80% utilizan los canales *online* para realizar la mayoría de sus movimientos financieros.

ración y el cliente firma la transacción a través del canal que más le convenga. Las gestiones y el tiempo se reducen y la oficina puede dedicar más esfuerzo a una gestión personal con el cliente. En este sentido, y en el ámbito de Banca Privada y Personal, se ha incorporado el Muro, un nuevo canal de comunicación entre el gestor y el cliente similar al muro de Facebook. En 2012 más de 175.000 clientes han activado su muro y se han realizado casi 50.000 interacciones.

También en este año se ha continuado trabajando en el ámbito de la social media y se ha creado la comunidad PremiaT para compradores y comercios. Junto a la *Online Community CaixaEmpresa*, y el *Club Ahora*, ya suman 75.000 usuarios activos en las redes sociales de "la Caixa".

En 2012, se ha consolidado el modelo de captación de clientes a través de internet y se ha trabajado para maximizar la eficiencia del proceso. Para ello, se han introducido mejoras para facilitar su uso e incrementar la frecuencia y se ha avanzado en la personalización y la segmentación de la oferta y de los servicios para así ofrecer el máximo valor añadido a los clientes.

Asimismo, se han continuado mejorando los procesos para la contratación de productos a través de la *Línea Abierta Shop* que, desde 2011, permite, en tan sólo unos clicks, la contratación de productos financieros.

También se ha consolidado el CaixaWallet, un medio universal de pago a través del cual un cliente puede realizar compras *online* con cualquiera de sus tarjetas o cuentas sin necesidad de dar ningún dato de las mismas. A finales de año había 30.000 activos, con una facturación de más de 5 millones de euros, que se pueden contratar a través de Línea Abierta.

Finalmente, se ha continuado potenciando la participación de los clientes como

**Los clientes pueden hacer llegar sus ideas o sugerencias a CaixaBank a través una nueva comunidad en Línea Abierta, *Inspíranos***

[Línea Abierta Web, potenciar la venta *online*]



fuelle generadora de ideas. En 2012, se ha puesto el énfasis en el concepto de *customer centricity*. Es decir, en ofrecer un servicio que pretende ser más que excelente mediante una estrategia que personalice los productos y servicios para alinearlos con las necesidades particulares de cada cliente. Así, se ha añadido a la Línea Abierta un nuevo canal de comunicación con los clientes –*Inspíranos*– una comunidad a través de la cual los clientes pueden hacer llegar a la entidad sus ideas sobre servicios y productos o sus sugerencias sobre cómo les gustaría que fuese su banca. Mensualmente, la entidad recibe más de 150 aportaciones. Estas pueden ser votadas por todos los clientes y aquellas más valoradas, son analizadas para su futuro desarrollo e implantación. El cliente recibe una respuesta de CaixaBank sobre la idea o la sugerencia aportada.

### CaixaBank refuerza su presencia en las redes sociales

En 2010 CaixaBank creaba su primera comunidad para empresas, la *Online Community CaixaEmpresa* que, a cierre del 2012, superaba los 35.000 usuarios. En 2011, nació el *Club Ahora*, una red social destinada a las personas mayores con contenidos y ofertas específicas para este colectivo. En 2012, nace *PremiaT*, una comunidad virtual de promociones de comercios, basada en la proximidad geográfica, en la que CaixaBank puede dar servicio y activar promociones por Línea Abierta (internet y móvil).

Asimismo, CaixaBank está presente en Facebook, Twitter, YouTube y Flickr, una presencia que le permite multiplicar la actividad comercial y potenciar el modelo de banca de proximidad. Desde 2012, los clientes pueden dirigirse a la Oficina de Atención al Cliente a través de una cuenta de Twitter específica.



### Innovación a través del talento interno

En CaixaBank, la innovación se aplica a la mejora de procesos y sistemas de trabajo, con el reto de incrementar la eficiencia operativa y comercial y de acelerar la consecución de las prioridades estratégicas. Para ello, se fomenta también la innovación surgida del talento interno, potenciando la comunicación transversal de buenas prácticas y la generación de conocimiento.

En 2012, se recibieron 5.906 sugerencias.

Los empleados y empleadas de la entidad tienen a su disposición diversos canales para trasladar sus propuestas innovadoras.

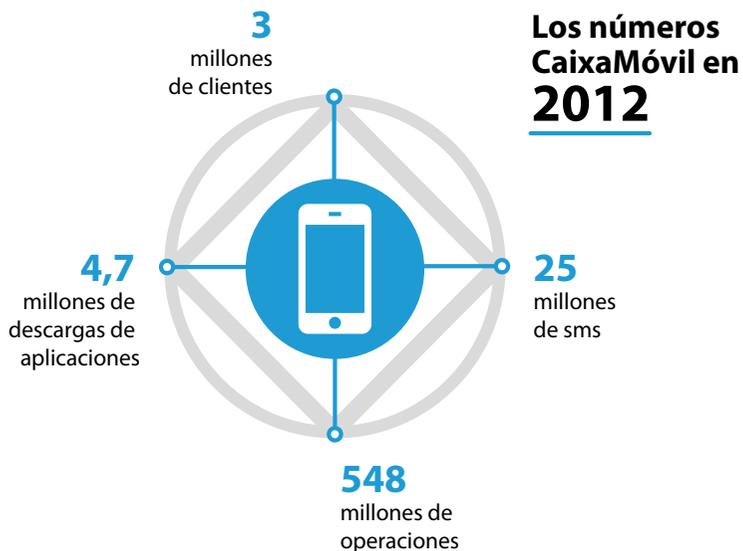
CaixaBank fomenta una actitud de cambio y mejora continua a través de:

- El proyecto Valora, que persigue la consecución de los mejores resultados con

el menor coste posible, mejorando la productividad y ganando tiempo para el cliente.

- La red social profesional interna Conecta, a disposición de las oficinas de la red comercial, que aumenta la implicación y fomenta la innovación participativa de todos los empleados.
- El espacio Imagina, en el que se organizan debates sobre temas concretos y que también permite la aportación de ideas individuales por parte de toda la plantilla.
- El espacio web Innova, el marco en el que se recogen las principales líneas de innovación de la entidad.
- La plataforma de aprendizaje *online* Virtuala propone todo tipo de itinerarios formativos y acoge foros sobre temas de actualidad comercial.
- La potenciación de sinergias entre negocios.

DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> Propuesta de valor Aportación de valor a los grupos de interés	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	--	------------------------	--	-------------------------------	--------



### Productos y servicios a través del móvil: CaixaMóvil

El móvil se ha consolidado como el segundo canal operativo de los clientes de CaixaBank, detrás de Línea Abierta Web, y supera a los cajeros automáticos. En 2012, la entidad sigue liderando el sector en España y es también una de las entidades de referencia internacional, tal como refleja la primera posición obtenida en el ranking AQMetrix.

En 2012, Línea Abierta Móvil ha continuado desarrollando nuevos proyectos que faciliten el pago por móvil y lo universalicen como canal de venta. Los clientes los tienen a su disposición en "CaixaMóvil Store", la primera App Store de una entidad bancaria, que cuenta con más de 60 aplicaciones gratuitas y adaptables a los diferentes sistemas operativos de móviles. En 2012, destaca la incorporación de la aplicación de Bolsa Abierta y derivados, o las aplicaciones para realizar aportaciones a depósitos y fondos de inversión a través del móvil.

Muchas de estas aplicaciones nacen gracias a la aparición de nuevas tecnologías. Un ejemplo es la tecnología OCR que permite, gracias a la cámara de fotos del móvil, identificar los datos de una imagen e ingresar un cheque o pagar un recibo.

La realidad aumentada permite la localización de oficinas y la geolocalización, identificar a través del GPS del móvil, por ejemplo, las promociones de los comercios clientes de CaixaBank más cercanas al usuario.

En 2012 se ha creado un portal móvil de microdonativos que permite realizar aportaciones a diversos proyectos gestionados por la Obra Social "la Caixa". Además, se ha desarrollado una aplicación para Google TV mediante la cual los clientes pueden realizar todo tipo de operativas.

CaixaBank colabora con otras entidades para mantenerse en la primera línea en innovación. Así, ha participado en la organización del evento Banking on Innovation, el primer Mobey Day y en la organización de la segunda edición de la FinApps Party, una maratón internacional para desarrollar aplicaciones móviles para servicios financieros. En 2012 se implantaron dos nuevas aplicaciones surgidas de la primera edición: la app Stock music, que permite seguir desde el móvil las variaciones de los índices y valores bursátiles mientras escuchan música y la app Aprende a Ahorrar, que ayuda a los padres a enseñar a ahorrar a sus hijos, desde la que se han realizado más de 3.000 descargas.



### Siempre pioneros en servicios móviles



Líder en el mercado de tarjetas

Los números de las tarjetas de CaixaBank en 2012



CaixaBank ocupa el primer lugar en el *ranking* de entidades financieras con una cuota de mercado por facturación de tarjetas del 20,9%.

Durante el año 2012, se ha ampliado el territorio *contactless*, que se inició en las islas Baleares el año anterior, a Barcelona capital y provincia, Madrid y Navarra. Las más de 1,2 millones de tarjetas *contactless*, que no requieren de su introducción en el cajero o Terminal Punto de Venta (TPV), ya han realizado 1,65 millones de operaciones con esta tecnología por un

valor de más de 61 MM€ en compras. Asimismo, se han hecho campañas para incrementar el uso de esta forma de pago en sectores con una baja penetración del pago con tarjeta, como son los mercados y taxis.

También en 2012, en su segundo año de funcionamiento, Comercia Global Payments, sociedad fruto del acuerdo entre CaixaBank y Global Payments (compañía americana del sector), ha gestionado más de 658 millones de operaciones en comercios, con un volumen de 25.400 millones de euros.



**1,2**  
millones de tarjetas *contactless* en circulación

DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> Propuesta de valor Aportación de valor a los grupos de interés	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	--	------------------------	--	-------------------------------	--------

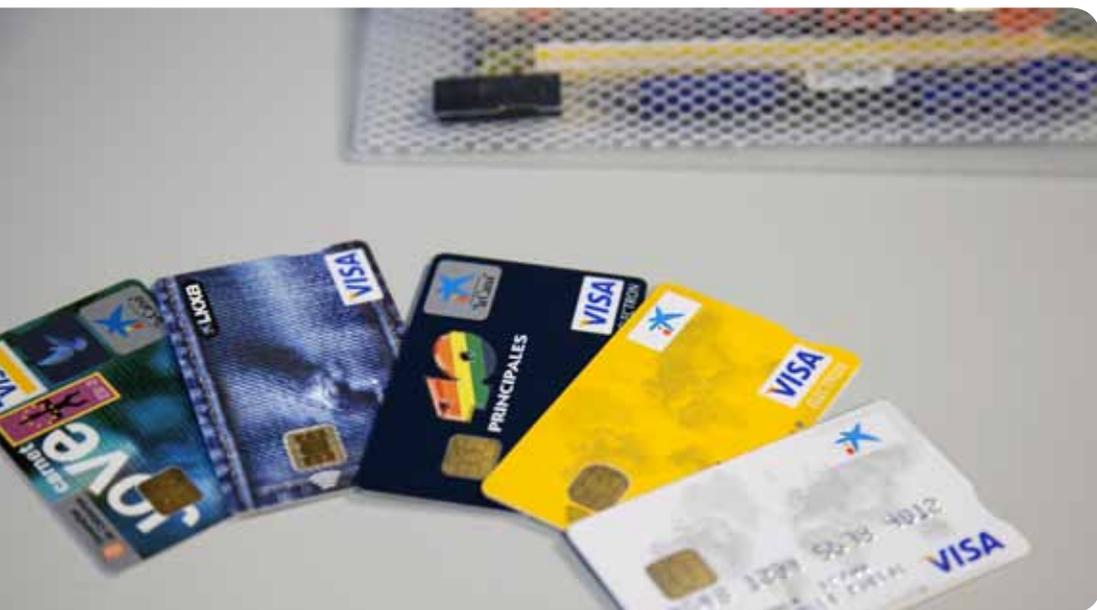
La red de TPV en los comercios clientes de CaixaBank alcanzó la cifra de 202.539 unidades a final de año y una cuota de mercado en relación a la facturación con tarjeta del 23,7%.

En el ámbito de internet, 3,1 millones de clientes de CaixaBank han realizado un total de 26 millones de operaciones, lo que supone un incremento de un 9% respecto al año anterior. Asimismo, los comercios virtuales de CaixaBank eran 13.331, un 19% más que en el ejercicio 2011 y han generado un total de 36 millones de operaciones (un 11% más que el año pasado).

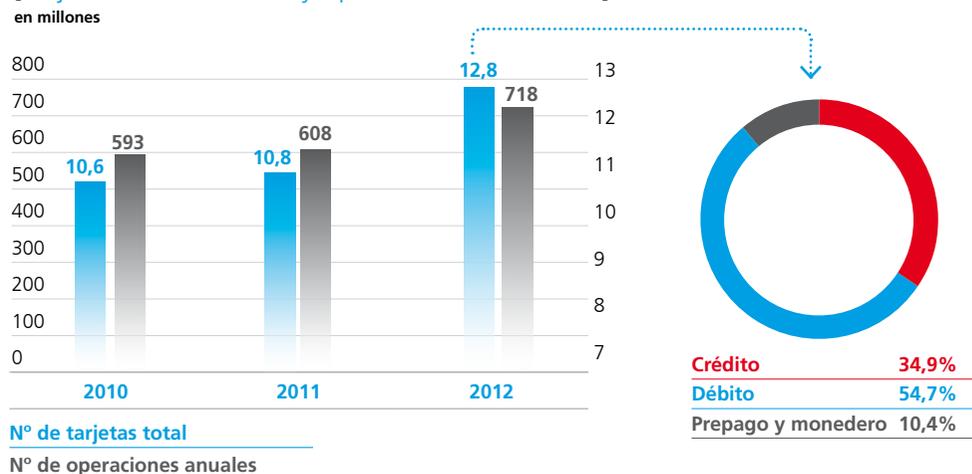
A finales del 2012, CaixaBank ha creado la primera Entidad de Dinero Electrónico (EDE) en España, Money to Pay, especializada en tarjetas prepago. Con ella, la entidad dispondrá de un equipo especializado para crecer en el segmento de prepago, de creciente relevancia, apostando por la ampliación y mejora de la oferta de productos y servicios de prepago y por la suma de nuevos canales, como centros comerciales, grandes superficies, quioscos y comercios. A finales de 2012 se habían emitido 959.000 tarjetas prepago, un 7,7% del total.

**26 millones de operaciones con tarjeta por internet**  
+9% vs 2011

**24 millones de operaciones en comercios virtuales clientes de CaixaBank**  
+11% vs 2011



[Tarjetas en circulación y operaciones realizadas]



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> Propuesta de valor Aportación de valor a los grupos de interés	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	--	------------------------	--	-------------------------------	--------

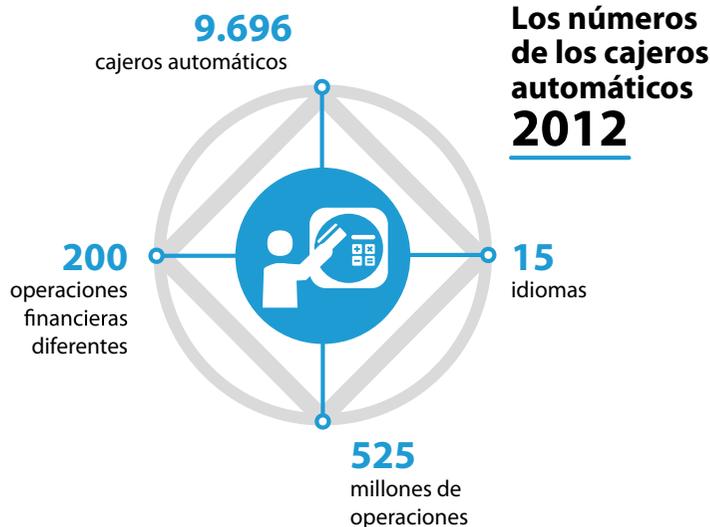
### La primera red de terminales de autoservicio de España

En 2012, CaixaBank ha continuado trabajando para mejorar la facilidad de uso de los terminales, y su seguridad, poniendo el acento también en la accesibilidad. A finales de año, más de un 95% de los cajeros eran totalmente accesibles.

Asimismo, a raíz de la integración de Banca Cívica, se ha trabajado para habilitar las terminales de autoservicio de las oficinas procedentes de su red, para que funcionen tanto en la red Servired como la red Euro 6.000. A cierre del 2012, 3.300 disponían de esta doble funcionalidad que, en marzo de 2013, tendrá todo el parque de cajeros de entidad.

Este año se han comenzado también a instalar los nuevos cajeros con tecnología *contactless* en el área de Barcelona, lo que la ha convertido en la primera ciudad del mundo en incorporar este tipo de cajeros. En 2012 se han instalado más de 700 terminales en el área de Barcelona y Madrid, accesibles para todo tipo de colectivos.

Gracias a esta tecnología, las transacciones son todavía más rápidas y fáciles porque se obtiene dinero con sólo acercar al cajero una tarjeta *contactless* o un teléfono móvil. Con el *contactless*, el cliente ahorra un 30% de tiempo respecto al funcionamiento habitual.



**CaixaBank dispone de la red de terminales de autoservicio más extensa del sistema financiero español y la segunda de Europa**



### ***Cajeros para todas las personas***

Desde 2011, CaixaBank lidera en España el proyecto APSIS4all para mejorar la accesibilidad en los cajeros, y que en 2013 se traducirá en la implantación de los trabajos realizados por la mejora del uso, la seguridad y la accesibilidad de sus cajeros automáticos.

La entidad trabaja para que todos sus clientes puedan acceder a sus servicios fácilmente. De hecho, fue la primera entidad financiera en España en ofrecer vídeos explicativos con el lenguaje de signos para las personas con discapacidad auditiva en los cajeros automáticos. A su vez, los terminales de autoservicio cuentan con teclados adaptados para personas con discapacidad visual; vídeos de ayuda con lenguaje de signos, subtítulos en castellano y catalán, y la posibilidad de personalizar la operativa mediante la opción "1111", para personas con discapacidad visual, y la "2222", para las que tienen dificultades auditivas. El cajero, además, es también accesible para grupos específicos de personas, ya que dispone de lenguaje Braille, a la vez que el teclado permite el uso de auriculares para personas con discapacidad visual.

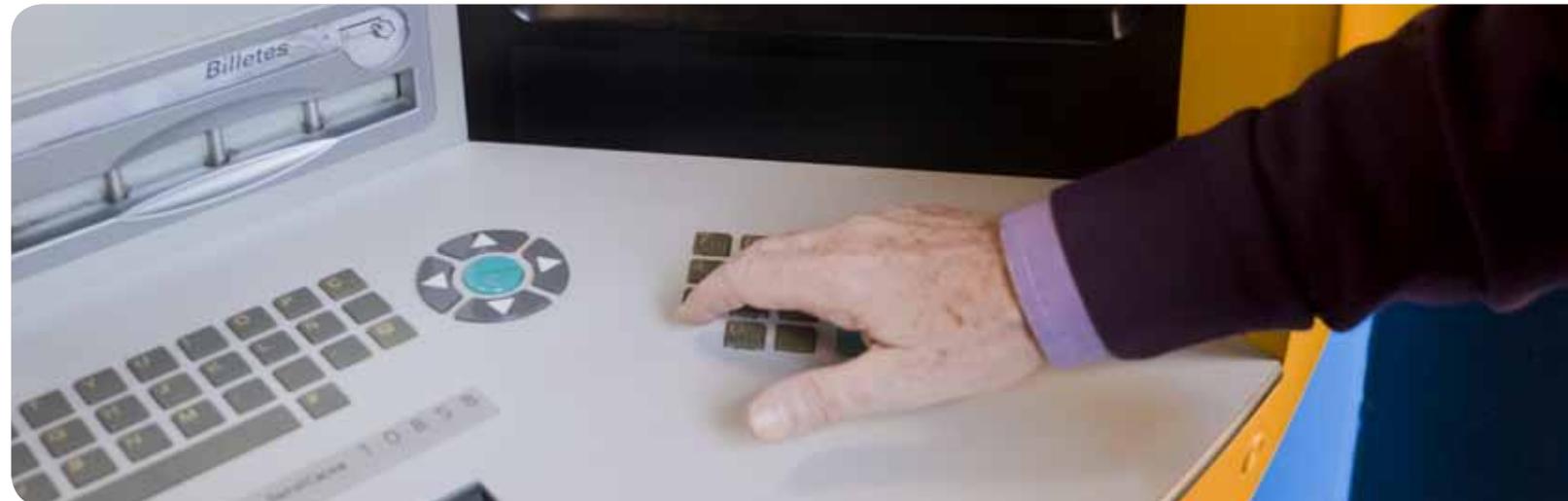
En 2012, se ha continuado trabajando para garantizar esta facilidad de uso y se han iniciado pruebas de usuario para

la mejora de la accesibilidad de la navegación del cajero, para que las personas con dificultades motrices puedan utilizar las teclas cursoras para navegar por las pantallas del cajero.

Por todo ello, CaixaBank ha recibido el Outstanding Service Award 2012 por el mejor servicio en cajeros de una entidad financiera en Europa. También durante este año CaixaBank ha colaborado con la Asociación Internacional de la Industria de Cajeros Automáticos (ATMIA Europa), en el desarrollo de la segunda edición del Foro Europeo de Innovación en Cajeros Automáticos, una tribuna desde donde se desarrollan y comparten iniciativas pioneras en este ámbito.

***CaixaBank ha instalado los primeros cajeros contactless del mundo***

***CaixaBank, galardonada con el Outstanding Service Award al mejor servicio en cajeros en Europa***



## Un nuevo Centro de Procesamiento de Datos

El crecimiento de CaixaBank ha llevado consigo la necesidad de la puesta en marcha de un nuevo Centro de Procesamiento de Datos (CPD). Este espacio está situado lejos de los Servicios Centrales de CaixaBank, lo que asegura de que las funciones críticas del negocio puedan funcionar en caso de que una contingencia afectase a la disponibilidad de los edificios de los Servicios Centrales.

El nuevo edificio ha obtenido la calificación *Leed Silver* como edificio sostenible. Esto, junto a la mayor eficiencia de los equipos informáticos, ha permitido obtener beneficios importantes en términos de consumo energético.

Nuevos equipos informáticos,

**15%**  
más eficientes

### Servicios e infraestructuras informáticas

CaixaBank cuenta con un sistema informático flexible y de gran capacidad que le permite anticiparse para responder a los requerimientos de los clientes, garantizar el crecimiento y adaptabilidad a las necesidades del negocio y la disponibilidad permanente de la información.

La mejora continua de los recursos tecnológicos de las oficinas facilita también la labor de la plantilla con el fin de prestar el mejor servicio posible al cliente. Así, en 2012 se han mejorado las aplicaciones utilizadas en las oficinas de la red y renovado los PC's, las pantallas y el sistema operativo. Este cambio supone una mayor eficiencia energética que contribuirá a un ahorro superior al 15% respecto a los equipos anteriores, un hecho que reafirma el compromiso de CaixaBank a favor del medio ambiente.

El cambio ha permitido que los empleados puedan acceder a las aplicaciones y servicios corporativos a través de dispositivos móviles (*tablets* y *smartphones*) y la virtualización de las aplicaciones, que se basan en la "arquitectura en la nube", el *cloud computing*.

CaixaBank trabaja para digitalizar todos los procesos, de forma que se incremente la eficiencia y se mantengan los máximos niveles de seguridad y calidad.





DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> Propuesta de valor Aportación de valor a los grupos de interés	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	--	------------------------	--	-------------------------------	--------

## Seguridad en los sistemas de información

En 2012, la entidad, ante un contexto de crecientes amenazas y para adaptarse a la nueva estructura del Grupo, ha avanzado en la implantación del Plan Estratégico de Gestión de Seguridad Informática 2011-2014, enfocado a la mitigación de las fugas de información. CaixaBank, que ha renovado la certificación ISO 27001, trabaja para proteger su imagen y la información de los clientes. También con este objetivo, en 2013 se realizará una acción de divulgación en materia de seguridad a todos los empleados.

Por otro lado, y con el objetivo de conocer y compartir las mejores prácticas en materia de seguridad informática, CaixaBank participa en diversos grupos de trabajo tanto nacionales como internacionales. Entre ellos, destacan el Grupo de Seguridad Informática y Fraude en Tarjetas del Centro de Cooperación Interbancario (CCI) o el Grupo de Trabajo de Seguridad (GTS). Asimismo tiene representación en diferentes foros específicos, como el Consejo del internet Security Forum (ISF) o la Junta Directiva de la Information Systems Audit and Control Association (ISACA Barcelona).

## CaixaBank completa dos integraciones tecnológicas en sólo 9 meses

El proceso de integración con Banca Cívica ha requerido de la integración tecnológica y operativa de los diferentes sistemas utilizados, siempre siguiendo el criterio de minimizar el impacto en la operativa de los clientes y de mantener el nivel de calidad del servicio prestado. En 2012, se integraron las plataformas tecnológicas de la antigua Caja de Navarra y la de Cajasol y, en el primer cuatrimestre de 2013, están previstas las de CajaCanarias y Caja de Burgos. La integración de Banco de Valencia se prevé para el segundo cuatrimestre.

CaixaBank dispone por tanto de una plataforma operativa única, después de un tiempo récord, en el que los clientes no han tenido que efectuar ningún trámite específico ni se ha visto afectada su capacidad operatoria.

En conjunto, el proceso ha contado con la dedicación de más de 1.000 profesionales de la entidad y ha requerido convertir los datos de 4,5 millones de clientes, con 13,5 millones de contratos de productos.

Asimismo, se ha llevado a cabo un plan de implantación que ha comportado una intensa tarea de formación previa de los empleados provenientes de Banca Cívica.

La agilidad con que se ha realizado esta integración constituye una gran ventaja en el proceso de reconversión que está viviendo el sector financiero, dado el corto plazo de ejecución y el hecho de que se trata de una unificación completa, es decir, integración a nivel informático y también a nivel operativo.

**Desde el primer día de la integración de Banca Cívica los *nuevos* clientes han operado con total normalidad**

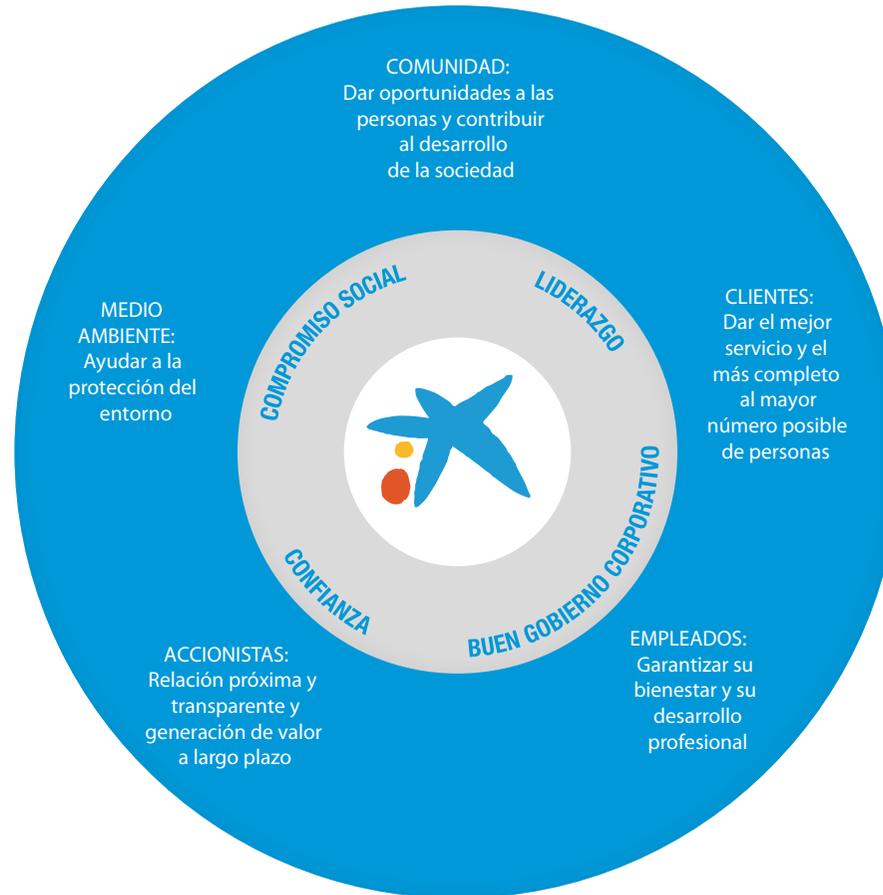
## 4.2 [Aportación de valor a los grupos de interés]

**CaixaBank desarrolla su estrategia en línea con sus valores corporativos, guía para su actuación presente y futura: liderazgo, confianza y compromiso social.**



- Liderazgo: compromiso, integridad, profesionalidad y trabajo en equipo.
- Confianza: de los clientes y de la sociedad, en base a una gestión que da prioridad a la solvencia y a un servicio y una atención de máxima calidad.
- Compromiso social: objetivo último de la actividad.

Asimismo, comparte con “la Caixa” el compromiso con las personas y el entorno, con la voluntad de crear valor para sus accionistas y de realizar una decidida aportación a la sociedad en general, con un sistema de gestión eficiente y sostenible desde el punto de vista económico, ambiental y social.



## Accionistas: diálogo y proximidad

Uno de los compromisos asumidos por CaixaBank es la creación de valor para sus accionistas, a través de una remuneración atractiva (23 céntimos por acción en 2012) y asegurando la máxima transparencia en la relación con este colectivo. Se ha confirmado la política de diálogo permanente que la entidad mantiene con los accionistas, a los que ha respondido 2.204 consultas directas. Estas y otras iniciativas han merecido la concesión a CaixaBank del premio a la «Entidad que mejor información ofrece a los accionistas y al mercado» de la Cámara de Comercio de Barcelona.

CaixaBank dispone de un apartado dentro de la página web que contiene la información de mayor interés para sus accionistas. Se trata del **Espacio del Accionista**, que informa sobre la remuneración, la comunicación y las ventajas para los accionistas.

Acceda al Espacio

Este servicio complementa los canales de comunicación con los accionistas exigidos por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) para cono-

cer sus inquietudes e incorporarlas a las iniciativas de CaixaBank:

- La **Oficina de Atención al Accionista** en Barcelona, que ofrece una vía directa para compartir dudas, consultas o sugerencias.
- El **Servicio de Atención al Accionista**, que cuenta con un correo electrónico, un teléfono y una dirección postal para que puedan ponerse en contacto con la entidad. Durante 2012 se han atendido más de 2.200 consultas.

[Relación con Accionistas CaixaBank]



Comunicaciones enviadas a los accionistas por carta, e-mail y SMS

**1.422.000**



- El **Comité Consultivo de Accionistas de CaixaBank** está formado por 17 miembros representativos de la base accionarial de la compañía. Se reunió en dos ocasiones durante 2012. En el primer encuentro, se realizó un repaso de las iniciativas puestas en marcha a petición del propio Comité, y se recogieron nuevas ideas para potenciar la relación entre el accionista y la entidad. En la segunda reunión se evaluó la eficacia de los canales establecidos para atender al accionista. En esta segunda reunión participaron los cinco nuevos miembros con los que el Comité se renueva parcialmente cada año, entre los que destaca alguna incorporación proveniente del accionariado de Banca Cívica.

- **Junta General de Accionistas**, celebrada en abril. En junio se celebró la **Junta Extraordinaria de Accionistas** en la que los accionistas dieron su aprobación a la integración de Banca Cívica en CaixaBank.

En estas dos Juntas Generales, la ordinaria y la extraordinaria, se habilitó un espacio específico para atender e informar a los accionistas de forma personalizada y se les presentaron las diversas iniciativas y acciones que la entidad organiza para ellos. Asimismo, las Juntas fueron retrans-

mitidas a través de internet para que los accionistas que no pudieran asistir a las juntas tuviesen la posibilidad de verlas en directo.

Además, se han coordinado las siguientes iniciativas de información:

- *La Revista del Accionista*, una publicación trimestral de información corporativa de la que en 2012 se han enviado dos números impresos (mayo y diciembre) y dos números *online* (febrero y septiembre).
- Informes del Servicio de información al Accionista. Además del informe diario, ya disponible, se ha lanzado en 2012 el Informe Semanal y el Informe Mensual CaixaBank. Los Accionistas pueden suscribirse a dichos informes para recibirlos por correo electrónico.
- Envíos de *e-mails* y SMS informativos sobre la Junta General de Accionistas, sobre operaciones corporativas, publicación de resultados, la remuneración al accionista, y diferentes ofertas y descuentos, entre otros.
- Se recibió con una comunicación de bienvenida a los accionistas provenientes de la integración de Banca Cívica.

## Formación y divulgación

CaixaBank proporciona herramientas y contenidos que ayudan a los accionistas a profundizar en sus conocimientos sobre los mercados financieros y la coyuntura económica. Para ello les ofrece cursos sobre temas bursátiles y de macroeconomía, la edición de guías y diccionarios con contenidos útiles para los que están interesados en invertir en bolsa, así como la colaboración con instituciones educativas de primer nivel en el área de finanzas y mercados. Toda esta información, así como los materiales y vídeos formativos, están también disponibles para consulta en la web corporativa.

Durante 2012 se han desarrollado diversos "Cursos de Introducción a los Mercados de Valores" y de "Análisis y coyuntura económica" en diferentes ciudades españolas, una iniciativa pionera entre las empresas del Ibex 35 que trata de responder a la necesidad de algunos accionistas de adquirir conocimientos básicos en esta materia. Se han impartido un total de 13 cursos, a los que han asistido 790 accionistas. También se ha lanzado la iniciativa "Círculo de Accionistas CaixaBank" en la que se ofrecen conferencias y charlas por destacados ponentes en materia económica.

## Programa de ventajas y descuentos para accionistas

CaixaBank ha lanzado en 2012 un nuevo programa que ofrece a los accionistas diferentes ventajas financieras y no financieras, entre las que destacan:

- Tarjeta del accionista CaixaBank, gratuita en cualquiera de sus modalidades (débito, crédito o prepago). La tarjeta lleva asociada descuentos y ventajas exclusivas.
- Ventajas extras en los programas de fidelización de clientes de CaixaBank como MultiEstrella.
- Ofertas periódicas para accionistas en productos de tecnología, viajes, alimentación, etc.
- Invitación a diferentes eventos culturales y deportivos. A este respecto, se ha puesto en marcha la iniciativa "Conocer CaixaBank", que permite a los accionistas visitar la sede corporativa en Barcelona.
- Participación en concursos.



## Clientes

**CaixaBank ha obtenido en 2012 el Sello a la Excelencia EFQM en su máximo nivel, un reconocimiento que distingue, entre otros aspectos, su clara vocación de servicio. En una coyuntura desfavorable, se ha intensificado el esfuerzo de la plantilla por mantener un nivel de satisfacción de los clientes elevado y para dar respuesta a las casuísticas específicas que se han presentado.**

CaixaBank aspira a ofrecer un servicio de calidad basado en la atención personalizada y en una amplia oferta de productos y servicios. Para ello, mantiene un alto nivel de exigencia, que se sustenta en la confianza, la proximidad, la eficiencia y la mejora continua, y cuenta con un equipo de cerca de 31.000 personas que trabaja para maximizar la excelencia en el servicio.

### Calidad y atención al cliente

En un escenario económico y financiero complejo, CaixaBank ha seguido promoviendo diversas actuaciones para mantener los más altos niveles de servicio. Como muestra de ello, uno de sus principales objetivos alcanzados ha sido la consecución del máximo reconocimiento europeo en calidad empresarial.

CaixaBank obtuvo en 2012 el Sello a la Excelencia EFQM en su máximo nivel (+500 puntos). Este reconocimiento ha sido otorgado por la European

Foundation for Quality Management y distingue a aquellas organizaciones, instituciones y empresas que implantan de manera efectiva el modelo de excelencia EFQM en su gestión y se caracterizan por una apuesta firme por lograr la satisfacción de sus grupos de interés: clientes, accionistas, empleados y sociedad en general.

En relación a los clientes, y para mantener un servicio excelente, resulta imprescindible conocer su opinión al respecto, para lo que la entidad efectúa estudios de satisfacción. CaixaBank cuenta con un indicador interno de calidad de servicio, el Índice de Servicio Personalizado (ISP), clave para el seguimiento y mejora de la calidad en la red de oficinas. Los aspectos que recoge el ISP incluyen el trato o la disponibilidad, además de profundizar en los pilares de la actividad profesional de los empleados, con puntuaciones sobre el conocimiento de los productos, la adaptación a las necesidades de los clien-

tes o la iniciativa y proactividad en la oferta comercial, entre otros temas.

Para elaborar dicho índice, se realizan mensualmente unas 20.000 encuestas a clientes particulares y 3.900 a empresas, de forma anual. En 2012, se han ampliado y perfeccionado los estudios dirigidos a los distintos colectivos de clientes de la entidad como los que evalúan el servicio de los centros de empresas, pymes y Banca Privada, la satisfacción de los clientes en relación con los diferentes canales (red de cajeros, línea abierta, CaixaMóvil) o la de los clientes en vías de desvinculación, entre otros.

En 2012, a pesar del contexto económico desfavorable, CaixaBank ha mantenido un elevado nivel de servicio que le ha permitido mantener, con un ligero descenso, el nivel de satisfacción de los clientes particulares e incrementar el de los clientes empresa, siempre con una nota de notable.

**CaixaBank ha obtenido en 2012 el Sello a la Excelencia EFQM en su máximo nivel**

### Un modelo de excelencia

El modelo EFQM examina la forma en que una compañía gestiona, desarrolla y despliega su estrategia en todos sus ámbitos, qué resultados obtiene y cómo los evalúa y revisa en un ciclo permanente de mejora. En este sentido, para CaixaBank, obtener el Sello EFQM implicó describir y contrastar su modelo de gestión y su despliegue en toda la entidad de acuerdo con las exigencias del modelo europeo de excelencia.

El galardón ha destacado como principales puntos fuertes de CaixaBank:

- La clara orientación de servicio a los clientes.
- La vocación de vanguardia, innovación y excelencia que le permite posicionarse como una entidad líder en el mercado.
- Los excelentes resultados obtenidos por la gestión económico-financiera.
- El fuerte sentimiento de identificación de las personas de CaixaBank con el compromiso social de la entidad.

**CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO**  
Propuesta de valor  
**Aportación de valor a los grupos de interés**

Además de las encuestas, se ha continuado la labor de medición de la calidad de la acción comercial de la red de oficinas. En este sentido, se ha definido y desplegado un indicador de captación de clientes mediante la técnica del *mystery shopper*, que permite observar cómo se atiende a los potenciales nuevos clientes. Asimismo, y con las herramientas de ayuda como argumentarios y folletos comerciales, se ha perfeccionado la metodología para asegurar el éxito en una gestión clave: conseguir y fidelizar nuevos clientes.

En relación a la integración de Banca Cívica, y con el objetivo de medir el impacto que el proceso ha tenido para los clientes, se han realizado estudios

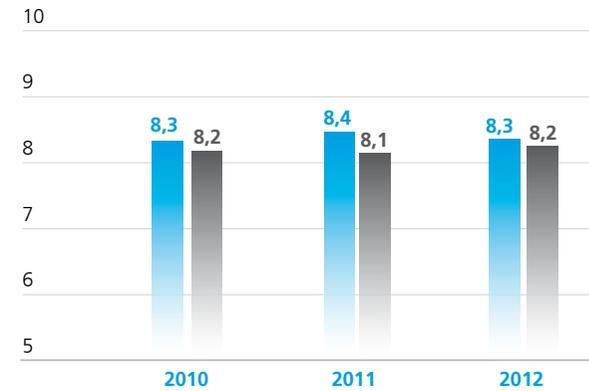
de satisfacción específicos en determinadas oficinas. Ello ha permitido obtener unos resultados que sirvan como punto de partida para la gestión de la calidad en estos centros así como para detectar proactivamente aspectos de mejora.

**Oficina de Atención al Cliente**

CaixaBank pone a disposición de todos sus clientes diversos canales de comunicación gestionados por la Oficina de Atención al Cliente: las cartas al Director General, el teléfono gratuito de atención al cliente 900 323 232 y un formulario en la página web corporativa. Desde 2012 se habilitado una cuenta en Twitter con este fin.

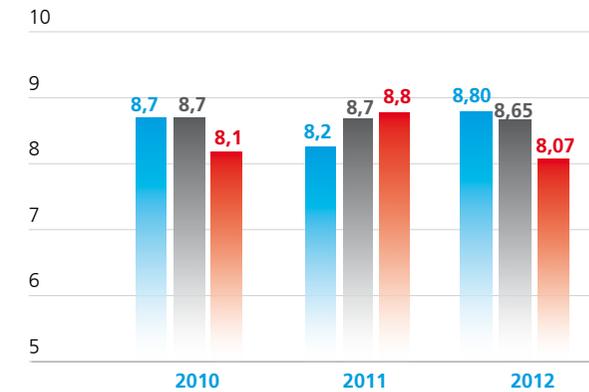


[Índice de satisfacción del cliente (escala 1 a 10)]



**Particular**  
**Empresa**

[Resultados estudios de satisfacción (escala 1 a 10)]



**Línea abierta**  
**Cajeros**  
**Recinto cajeros**

DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> Propuesta de valor <b>Aportación de valor a los grupos de interés</b>	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	---	------------------------	--	-------------------------------	--------

Todas las comunicaciones recibidas son analizadas y atendidas por los responsables correspondientes de la red territorial, de los servicios centrales o de las filiales del Grupo. Durante el año 2012, la oficina de Atención al Cliente ha recibido un total de 25.927 quejas y reclamaciones.

A diferencia del año anterior, y tanto por la situación económico-financiera en general como por las problemáticas específicas que han ido aconteciendo durante el presente ejercicio (participaciones preferentes, renegociación de deudas...), el volumen de reclamaciones de clientes se ha incrementado.

Los principales motivos de reclamación de los clientes se han relacionado con las participaciones preferentes/deuda subordinada, el cobro de comisiones, las condiciones de los productos y servicios o aspectos relativos a la financiación/refinanciación de deudas.

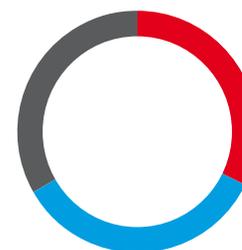
Con este escenario, y siguiendo los principios básicos de la entidad, los esfuerzos se han volcado en asegurar una gestión individualizada de las reclamaciones. Fruto de ello, CaixaBank ha conseguido ofrecer soluciones a cada uno de las situaciones y problemáticas presentadas.

Con respecto a las reclamaciones presentadas al Defensor del Cliente de las Cajas de Ahorro Catalanas y al Servicio de Atención al Cliente (SAC), se han tramitado 5.241 reclamaciones. Cabe destacar que las resoluciones del Defensor del Cliente son de obligado cumplimiento por parte de la entidad y de aceptación voluntaria por parte de los clientes.

### [Comunicaciones recibidas a través de la Oficina de Atención al Cliente (OAC)]

	2010	2011	2012
Consultas o sugerencias	17.375	16.377	11.492
Felicitaciones	154	140	91
Reclamaciones o quejas	20.633	17.178	25.927
<b>TOTAL</b>	<b>38.162</b>	<b>33.695</b>	<b>36.880</b>

### [Reclamaciones recibidas en la OAC, por canal]



Carta	31,86%
Correo electrónico	34,72%
Teléfono	33,42%

### [Reclamaciones presentadas al SAC y al Defensor del Cliente de las Cajas de Ahorro Catalanas (2012)]

	SAC	Defensor del Cliente	Total
Resueltas a favor de "la Caixa"	77	1.338	1.415
Resueltas a favor del cliente	0	509	509
Improcedentes/No admitidas	13	1.762	1.775
Renuncias de clientes	8	16	24
Pendientes de resolver/Sin pronunciamiento	13	1.505	1.518
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>5.130</b>	<b>5.241</b>

### Participaciones preferentes

En mayo de 2011 en el mercado existían alrededor de 30.000 M€ invertidos por el público minorista en participaciones preferentes (incluyendo los instrumentos emitidos por entidades no financieras: Repsol y Telefónica).

Este producto, en el mercado durante más de una década, ofrecía una remuneración atractiva a sus titulares, así como liquidez inmediata a través de un mercado secundario interno. A finales de 2011, y a petición de los reguladores, se produce un cambio que implica la sustitución del mercado secundario interno por un mercado externo (SEND), cuyas transacciones se fijarán a partir de ese momento a los precios que ese mercado determine.

Las exigencias regulatorias y la especial naturaleza y características de este tipo de instrumento (carácter perpetuo y subordinado), condujeron a las entidades emisoras a ofrecer alternativas que permitiesen a los clientes minoristas una desinversión de este instrumento.

CaixaBank fue una de las primeras entidades en ofrecer una solución a la escasa liquidez de estos instrumentos- encaminadas a

la sustitución de estos títulos por otros instrumentos financieros de mejores características o bien por productos bancarios.

Dentro de las soluciones sobre participaciones preferentes ofrecidas por el sector, CaixaBank es la única entidad que ha ofrecido la recompra mediante una combinación de títulos de renta fija con vencimiento a diez años (70% de la inversión) y títulos necesariamente convertibles en acciones (30% restante), por el 100% del valor nominal. Con posterioridad a la oferta, CaixaBank mejoró la retribución de las obligaciones convertibles y modificó las ventanas de conversión de las acciones hasta diciembre de 2015 (pasándolas de obligatorias a voluntarias), para evitar pérdidas a los clientes.

A finales de 2011, en que CaixaBank realizó la oferta de recompra, las participaciones preferentes, por sus características y las condiciones de mercado, tenían la siguiente valoración de mercado, según un informe de experto independiente: el 30% para la emisión 1, el 40% para la emisión 2 y entre el 56% y el 63% para la emisión 3. Las obligaciones gozaban de una valoración de mercado significativamente mayor: 100% para las obligaciones convertibles, 71% para las

obligaciones subordinadas I y 77% para las obligaciones subordinadas II.

Un 98,41% de los clientes titulares de preferentes (140.628 a finales de 2011) aceptaron la oferta de recompra de CaixaBank, que destaca por:

- Recompra por el total del nominal.
- Productos con vencimiento conocido.
- Mejor retribución.

Además, CaixaBank, en línea con la política de compromiso social que le caracteriza, ha ofrecido soluciones personalizadas para atender a todos los clientes con necesidades de liquidez, con la coordinación de toda la entidad, especialmente en la red de oficinas.

Hay que señalar que CaixaBank ha gestionado 7.319 reclamaciones de clientes, un 5% del total de titulares con participaciones preferentes, buscando en cada caso la mejor solución para dar liquidez sin que esto les suponga coste alguno. En el caso de los clientes provenientes de Banca Cívica, se han recibido 361 reclamaciones, que representan un 0,8% de los titulares.

**CaixaBank ha sido una de las primeras entidades en ofrecer una *SOLUCIÓN* a la escasa liquidez de las preferentes**



En este sentido, CaixaBank ha puesto a disposición de aquellas personas con necesidades de liquidez líneas de financiación sin coste, con la única garantía de los títulos. En 2012 se han formalizado 8.098 préstamos.

Cabe también destacar que, a lo largo de 2012, CaixaBank ha trabajado conjuntamente con las asociaciones españolas de consumidores más destacadas para ofrecer soluciones y dar liquidez a todos los clientes afectados. A finales de 2012, más de 3.000 clientes se habían acogido a las soluciones de financiación acordadas.

Por otro lado, en el mes de junio de 2012, Banca Cívica también realizó una oferta de recompra de las participaciones preferentes que se tradujo en una aceptación del 97,36% de las participaciones preferentes vivas en el momento de la oferta de recompra (sobre un total de 42.249 titulares).

Entre las ventajas de la oferta, cabe destacar:

- Nominal anual, soportada por la fortaleza de CaixaBank.

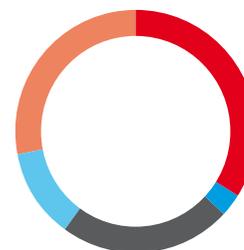
- Precio de conversión en acciones no fijado con antelación, sino en base a la media de la cotización de la acción en los 15 días hábiles bursátiles anteriores a la conversión y/o canje, con un mínimo de 1,92 € y máximo de 32 € por acción, lo que reduce el riesgo de minusvalías.

Además de contar con las ventajas ya indicadas, los clientes que aceptaron una u otra oferta, entregaron valores negociables con unos valores estimados muy inferiores al de los valores recibidos. Las ofertas de recompra de CaixaBank y Banca Cívica permitieron a los clientes cambiar una inversión en un instrumento de carácter perpetuo, en otros instrumentos con vencimiento conocido y mejores condiciones de liquidez.

El resto de ofertas del sector se han concretado, mayoritariamente, mediante el cambio por obligaciones convertibles o directamente por acciones siendo en algunos casos con recortes, es decir, por valores inferiores al 100% del nominal de las participaciones preferentes. A este respecto, ni los clientes de CaixaBank ni los que lo eran de Banca Cívica han sufrido quita alguna.

**CaixaBank es la única entidad que ha ofrecido la recompra por el 100% del valor nominal**

[Distribución de las alternativas adoptadas por el sector]



Acciones o convertibles	34%
Bonos/ Dep. plazo	3%
Combinación bonos + convertibles (CaixaBank)	23%
Acciones o convertibles con recorte	12%
Otras situaciones	28%

## Comunicación y política de ventas responsables

CaixaBank cuenta con un Comité de Transparencia de Instrumentos Financieros (MiFID). Participan en él los ámbitos de Negocio, Legal, Secretaría General, Medios, Auditoría, Control Interno y Cumplimiento Normativo y está presidido por el Director Ejecutivo de Asesoría Jurídica.

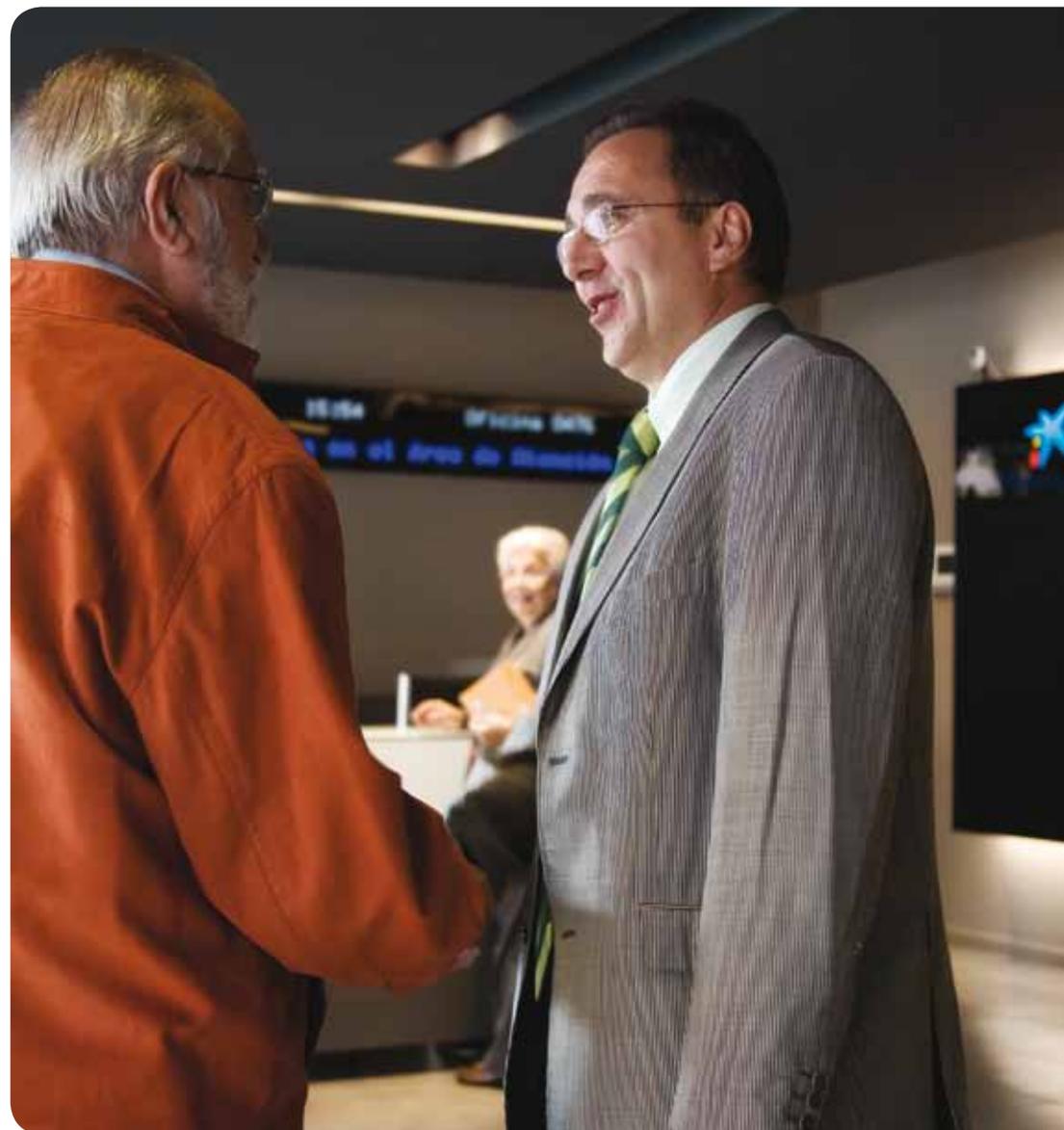
Este Comité actúa como órgano decisorio para todos los aspectos relacionados con la transparencia en el diseño y la comercialización de instrumentos financieros y productos bancarios. Tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de las políticas de salvaguarda de activos de clientes, de mejor ejecución de órdenes y de prevención de conflictos de interés. Asimismo, valida la clasificación de los nuevos instrumentos financieros y productos bancarios en función de su riesgo y de su complejidad, de acuerdo con lo establecido por la normativa MiFID y de transparencia bancaria. Así, el lanzamiento de un nuevo producto o servicio requiere su aprobación previa.

CaixaBank cuenta también con una Política de Comunicación Comercial, fundamentada en requisitos legales y en el respeto a la sociedad, los clientes y los valores corporativo de la entidad. Fieles a dicha política, en 2012 se han presentado 1.563 proyectos publicitarios a Autocontrol, la Asociación

Para la Autorregulación de la Publicidad y que ha sido homologada por el Banco de España en relación a la publicidad de productos y servicios financieros. Para todos ellos, se ha obtenido un informe positivo de Autocontrol. De la misma forma, en el 2012 no se ha recibido ninguna reclamación judicial en materia de publicidad engañosa.

Asimismo, se ha aplicado un nuevo Libro de Estilo de la Comunicación Comercial que busca un formato más transparente, minimiza los textos legales y los integra en el texto principal, incrementando el tamaño de la letra pequeña, que debería reducirse a los datos registrales. En conjunto, se apuesta por el uso de un lenguaje más cercano y sin tecnicismos. También se han incrementado el color blanco para que la publicidad impresa sea más fácilmente legible y no oculte ningún texto, aunque este sea restrictivo.

En relación a la sostenibilidad de las campañas publicitarias, durante 2012 CaixaBank ha exigido a todas las imprentas que colaboran con su publicidad en papel y todos los proveedores de sistemas de impresión y personalización de envíos comerciales, dispongan el certificado del Forest Stewardship Council (FSC). Esta certificación garantiza que tanto el proceso de fabricación del papel como el proceso de impresión sean sostenibles y respetuosos con el medio ambiente.





DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> Propuesta de valor <b>Aportación de valor a los grupos de interés</b>	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	---	------------------------	--	-------------------------------	--------

### Medidas de ayuda para titulares de préstamos hipotecarios con dificultades económicas

Desde el año 2009, CaixaBank ha desarrollado un conjunto de medidas denominado Plan de Ayudas para la Prevención de Insolvencias, que pretende ayudar a los clientes con dificultades para pagar las cuotas de la hipoteca de su vivienda habitual, adaptándolas a la renta disponible de esas personas que se encuentran con dificultades económicas de carácter coyuntural. Desde su puesta en marcha, el Plan acumula casi 277.000 ayudas a las familias.

CaixaBank centra sus esfuerzos en ofrecer soluciones para no llegar al desahucio o a la dación en pago, situaciones en las que el cliente pierde la propiedad. Con este objetivo, CaixaBank se ha convertido en la primera entidad del mercado español en crear un equipo especializado en ofrecer soluciones que se adapten a cada situación. Este equipo está formado por 1.290 personas situadas en la red territorial, 412 de las cuales trabajan directamente en oficinas.

Cuando el Plan de Ayudas no se puede aplicar a la situación del cliente con una hipoteca sobre su vivienda habitual, exis-

### [Total acciones realizadas<sup>1</sup> 2009-2012]

Número de acciones	2009	2010	2011	2012
Carencia	6.826	11.314	13.477	16.557
Períodos de espera	158	89	96	102
Moratoria	15.282	11.143	11.565	21.448
Reestructuración de deudas	55.251	37.683	35.042	40.544
<b>TOTAL</b>	<b>77.517</b>	<b>60.229</b>	<b>60.180</b>	<b>78.651</b>

(1) Número de acciones vigentes y canceladas. Un mismo contrato puede haber sido objeto de diferentes acciones. Por tanto, pueden existir duplicidades.

te la posibilidad de ofrecer una dación en pago, evitando así los procedimientos judiciales. Esta posibilidad consiste en entregar la vivienda a cambio de cancelar la deuda. En estos casos, además, puede existir la posibilidad de que el cliente permanezca en la vivienda con un contrato de alquiler. En los casos extremos de situaciones de invalidez o riesgo de exclusión social, la Obra Social "la Caixa", una vez analizada la situación, puede subvencionar una parte del alquiler. Desde 2009, 2.852 personas han aprovechado esta opción.

A este respecto, se ha creado en CaixaBank un comité específico cuya misión es decidir, a partir de las propuestas presentadas por el mediador de Servihabitat, la compañía de servicios inmobiliarios de "la Caixa", los desahucios que deben llevarse a cabo y los que deben paralizarse, para gestionar nuevas alternativas o medidas excepcionales, porque afecten a personas especialmente vulnerables. El Comité está integrado por tres personas, representando a las áreas de Asesoría Jurídica, Riesgos y Servihabitat.

**CaixaBank, la primera entidad con un equipo especializado en ofrecer soluciones que se adapten a cada situación**



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> Propuesta de valor <b>Aportación de valor a los grupos de interés</b>	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	---	------------------------	--	-------------------------------	--------

## Plan de ayudas

La medida se creó, especialmente, para las familias que han ido cumpliendo sus compromisos financieros, pero que pueden sufrir momentáneamente riesgo de impago a causa de situaciones de paro de alguno de los titulares, enfermedad, reducción temporal de sus ingresos u otras circunstancias de carácter coyuntural.

Las medidas de ayuda a los particulares con hipoteca se concretan en distintas propuestas que se ajustan a las necesidades de cada cliente y que tienen como objetivo reestructurar la carga hipotecaria de la vivienda habitual:

- La incorporación de un período de carencia, lo que permite reducir el pago temporalmente.
- En la Hipoteca Abierta de "la Caixa" se puede aplicar la cláusula de espera que permite el aplazamiento de la cuota total hasta un año.

- Reestructuración de deudas: se sustituyen todas las deudas con garantía personal por un único crédito de garantía hipotecaria.
- Constitución de una segunda hipoteca o realizar nuevas disposiciones de la Hipoteca Abierta para atender el pago de las cuotas.

Cuando el plan de ayudas no permite la refinanciación de la hipoteca del cliente, existe la posibilidad de ofrecer una dación en pago para liquidar la deuda del cliente y evitar los procedimientos judiciales.

La dación en pago supone la entrega de la vivienda a cambio de cancelar la totalidad de la deuda. En CaixaBank, puede incluir la opción de alquiler, en que el cliente continúa en la vivienda con un alquiler adaptado a sus circunstancias.

En los casos extremos de situaciones de graves minusvalías físicas o psíquicas o riesgo de exclusión social, la Obra Social "la Caixa", una vez estudiado el caso, puede subvencionar una parte del alquiler durante un período de tiempo.

CaixaBank, a través de los programas de Alquiler Solidario, pone más de 4.200 viviendas de alquiler subvencionado por la Obra Social "la Caixa" a disposición de las personas que han visto reducidos sus ingresos como consecuencia de la crisis o que han efectuado una dación en pago. En 2013 se espera alcanzar las 6.400 viviendas.

Diciembre de 2012	
Daciones (años 2009-2012)	8.110
% contrato alquiler	13,4%
Programa Alquiler Solidario (viviendas a 31 de diciembre)	4.200
Viviendas del programa Alquiler Solidario adjudicadas	2.117
Hipotecas personas físicas en cartera (contratos a 31 de diciembre )	1.318.463

### **Programas de Vivienda Asequible y Alquiler Solidario**

El Grupo "la Caixa", a través de la Obra Social "la Caixa", dispone del programa "Vivienda Asequible" que, iniciado en 2005, tiene la finalidad de facilitar el acceso a la vivienda a jóvenes, gente mayor y familias, con más de 3.200 viviendas alquiladas en 2012 (se prevé alcanzar las 4.000 en 2013). Los alquileres oscilan entre los 190 y los 350 euros para jóvenes y mayores, y 300 y 500 euros para las familias.

En 2011, se puso en marcha un nuevo plan de Alquiler Solidario, con más de 2.200 viviendas repartidas por todo el Estado. El objetivo es facilitar una vivienda a personas que han visto afectados sus ingresos a raíz de la crisis actual.

Estas viviendas están ubicadas en diferentes zonas de todo el territorio estatal y se alquilan a un precio mensual no superior a 300 euros. La Obra Social subvenciona la mitad de esta renta, por lo que el arrendatario no paga más de 150 euros mensuales. La adjudicación se realiza mediante sorteo público, con unos criterios de objetividad, transparencia y publicidad. En 2012 ya se han adjudicado cerca de 2.200 viviendas. Para el año 2013 está previsto ampliar este programa con 2.200 viviendas más.

**En 2013 se prevé alcanzar las 10.400 viviendas de alquiler subvencionadas por la Obra Social "la Caixa" a través de los programas de Vivienda Asequible y de Alquiler Solidario**



**Más de 4.200 viviendas de alquiler solidario a disposición de las personas cuyos ingresos se han visto reducidos por la crisis**

DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> Propuesta de valor <b>Aportación de valor a los grupos de interés</b>	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	---	------------------------	--	-------------------------------	--------

Además, en 2012 se ha incorporado una novedad al programa Alquiler Solidario con una versión descentralizada, también con la subvención de la Obra Social "la Caixa", gracias al cual las delegaciones territoriales de CaixaBank pueden gestionar el alquiler de hasta 2.000 viviendas para personas que han sufrido un proceso de ejecución hipotecaria por el que se han visto desposeídos de su vivienda habitual y desean permanecer en ella y también para buscar una solución para aquellos casos de dación en pago que lo requieran. Los contratos de alquiler son a cinco años, con una renta subvencionada por la Obra Social "la Caixa" durante los dos primeros años de contrato, con un máximo del 50% de la cuota. Este programa está también abierto a otros casos derivado por los mediadores, personas que intermedian entre la entidad y los deudores, en los que hay un interés social.

También durante el ejercicio 2012, el 15 de marzo, CaixaBank se adhirió al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual aprobado por el Gobierno español. Esta adhesión responde al hecho de que el Código atiende a uno de sus objetivos fundacionales: su tradicional lucha contra la exclusión social y financiera.

El Código de Buenas Prácticas se aplica a viviendas de hasta 200.000 euros, cantidad que se gradúa según el nú-

mero de habitantes del municipio. Está destinado a proteger a familias en riesgo de exclusión social, en concreto, aquellas que tienen todos sus miembros en paro y cuya cuota hipotecaria supere el 60% de los ingresos netos del conjunto de la unidad familiar, entre otros criterios.

Asimismo, la entidad firmó, el 3 de mayo de 2012, el primer convenio de mediación con la Generalitat para evitar desahucios. El objetivo es impulsar los procesos de mediación previos para evitar las ejecuciones hipotecarias en los casos de impagos por dificultades económicas.

A finales de 2012, y con efectividad en el año 2013, CaixaBank ha aportado 850 viviendas al Fondo Social de Viviendas Estatal de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA). Estas viviendas se destinarán a familias desalojadas como consecuencia de una demanda de ejecución por impago de un préstamo hipotecario iniciada por la misma entidad y que se encuentren en un supuesto de especial vulnerabilidad. En el caso de CaixaBank, y dado el escaso número de ejecuciones, que responde a la voluntad de la entidad de evitar dichos casos, las viviendas se pondrán también a disposición de familias que hayan perdido su vivienda por una ejecución de otras entidades. Estos pisos se alquilarán por precios de entre 150 y 400 euros y en ningún caso podrán tener costes que superen un tercio de los ingresos de los arrendatarios.





DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> Propuesta de valor Aportación de valor a los grupos de interés	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	--	------------------------	--	-------------------------------	--------

## Con los emprendedores

**En un entorno económico desfavorable, la entidad ha multiplicado los esfuerzos para contribuir al desarrollo socioeconómico del territorio. En este marco, y a través de MicroBank, en 2012 ha concedido 40.784 microcréditos para emprendedores y familias, las cuatro sociedades de capital riesgo de CaixaBank han gestionado 73 millones de euros y han apoyado a empresas con gran potencial de crecimiento a través de los premios EmprendedorXXI.**



**1, 6, 8 y 9**

Una de las claves del desarrollo económico de cualquier país es disponer y mantener un potente tejido empresarial. En este marco, CaixaBank cuenta con una amplia oferta de productos y servicios para empresarios autónomos y empresas. Asimismo, canaliza su apuesta por la innovación, por impulsar un cambio en el modelo productivo y por favorecer la inclusión financiera de la población a través de MicroBank, Caixa Capital Risc –su gestora

de capital riesgo– y EmprendedorXXI, el programa para emprendedores. Desde 2011, además, colabora dando difusión al programa de apoyo a los emprendedores sociales de la Obra Social “la Caixa”. De este modo, la entidad propicia el aumento de la productividad y la creación de nuevos empleos, así como la mejora de la calidad de vida de las familias.

### *MicroBank, un modelo innovador de banca social*

Desde el año 2007, MicroBank, el único banco español especializado en microfinanzas, da respuesta a diferentes segmentos de población, cuyas necesidades financieras no están lo suficientemente cubiertas, a través de productos y servicios especialmente adaptados a micro-empresarios, particulares y familias. Todo ello con el objetivo de promover la actividad productiva, la creación de ocupación, el autoempleo, el desarrollo personal y familiar y la inclusión financiera.

En 2012, MicroBank ha formalizado 40.784 microcréditos por un importe total de 235,5 millones de euros.

*MicroBank ha concedido desde su creación*

**169.282**

*microcréditos, por un valor de 1.045 millones de euros*

### Microcréditos para todas las necesidades

#### Para emprendedores:

- El microcrédito financiero: profesionales autónomos y pequeños empresarios que necesitan financiación para iniciar o ampliar un negocio y para atender las necesidades de capital circulante.
- El microcrédito social: financia proyectos de autoempleo promovidos por emprendedores con dificultades para acceder al sistema crediticio tradicional y que cuentan con el asesoramiento de alguna de las más de 500 entidades colaboradoras de MicroBank.
- Ecomicrocrédito: dirigido a emprendedores, autónomos y microempresas comprometidos con el medioambiente que dediquen la financiación a inversiones en sectores sostenibles y en produc-

tos que impliquen una mejora medioambiental.

#### Microcréditos para personas y familias:

préstamo personal para personas con ingresos inferiores a 18.000 euros anuales para financiar proyectos vinculados al desarrollo personal y familiar, así como necesidades derivadas de situaciones puntuales o imprevistas (gastos vinculados a la vivienda, salud, educación, necesidades derivadas de situaciones de dependencia o discapacidad, reagrupación familiar, etc.).

**Microcréditos prendarios:** préstamos a partir de 300 euros en los que el aval que aporta la persona que lo solicita es una joya de su propiedad y se dirigen a personas que, por su situación laboral, financiera o familiar, tienen dificultades para acceder a las vías tradicionales de financiación.

**CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO**

Propuesta de valor  
**Aportación de valor a los grupos de interés**

El importe medio de las operaciones concedidas ha sido de 5.774 euros, cifra que alcanza los 10.412 euros para las operaciones dirigidas a proyectos de emprendedores. Este año el importe de los microcréditos concedidos se ha incrementado un 8% respecto al año anterior, destacando especialmente la evolución de los microcréditos para emprendedores, cuyo volumen concedido ha sido un 15% superior al del año precedente. A final de 2012, la cartera viva de créditos del banco alcanzaba los 424,3 millones de euros, lo que representa un incremento del 12% respecto a 2011.

Según el *Informe sobre el impacto social de los microcréditos 2011*, elaborado por ESADE y MicroBank, la media de puestos de trabajo que crea cada empresa financiada con un microcrédito es de 1,95, incluyendo al propio emprendedor. Desde su inicio, MicroBank ha contribuido a la creación o mantenimiento de 78.454 puestos de trabajo.

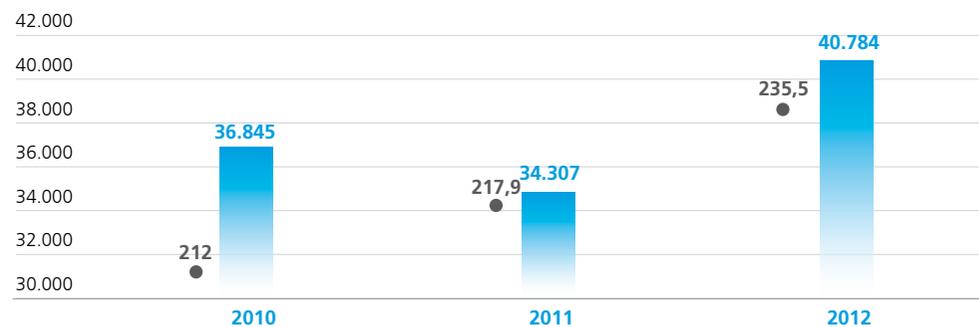
La morosidad ha registrado un ligero incremento en la segunda mitad del año, aunque se sigue manteniendo dentro de unos niveles adecuados, y ha finalizado con una ratio de 2,02%, sensiblemente inferior a la media del sector en España. La calidad de su cartera crediticia se confirma como uno de los elementos esenciales para la sostenibilidad del proyecto.

MicroBank cuenta con un elevado nivel de capitalización y liquidez, una amplia red de distribución, el apoyo de su único accionista, CaixaBank, y el respaldo de instituciones financieras europeas. Estas fortalezas competitivas le permitirán expandir su actividad e incorporar nuevos productos y servicios especialmente adaptados a los clientes de MicroBank.

Acceso a MicroBank

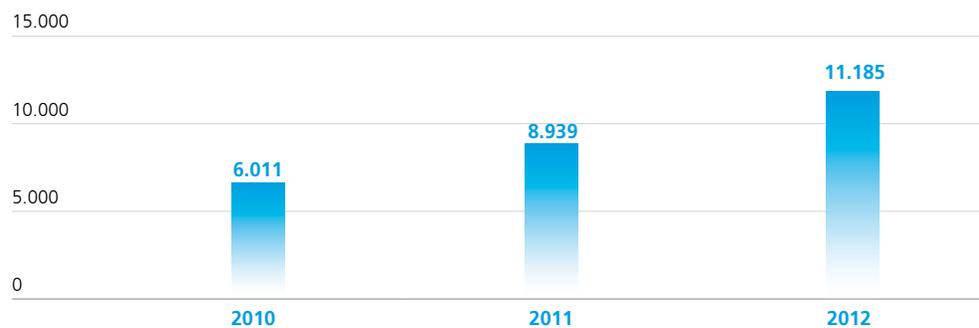
Acceso al Informe sobre el impacto social de los microcréditos

[Evolución de los microcréditos concedidos]



**Número de microcréditos concedidos**  
**Importe microcréditos concedidos (millones de euros)**

[Evolución de los microcréditos para emprendedores]



**Número de microcréditos concedidos**  
**Importe (en miles de euros)**

Año	Importe (en miles de euros)
2010	60.303
2011	100.900
2012	116.453

### Fomento de la iniciativa emprendedora innovadora

Caixa Capital Risc es la sociedad gestora de CaixaBank que invierte en las primeras etapas de compañías españolas innovadoras que cuentan con un elevado potencial de crecimiento en sectores emergentes de la economía. Se concentra en los sectores de la biotecnología y las ciencias de la vida, las tecnologías de la información y la comunicación y las nuevas industrias emergentes.

En 2012, Caixa Capital Risc ha constituido un nuevo vehículo inversor destinado a potenciar las pymes industriales españolas, Caixa Invierte Industria SCR. Esta sociedad, creada en alianza con el CDTI, adscrito a Ministerio de Industria y el Instituto Catalán de Finanzas (ICF), el organismo crediticio de la Generalitat de Cataluña, invierte entre 500.000 euros y 3 millones en aquellas pymes con un fuerte componente de tecnología e internacionalización. A finales de 2012 se formalizó la primera inversión a una empresa andaluza dedicada a la producción y comercialización de pistas de hielo ecológico.

Con este nuevo vehículo inversor, Caixa Capital Risc pasa a gestionar cuatro socie-

dades de capital riesgo dotadas con un total de 73 millones de euros:

- Caixa Capital Micro SCR (microempresas de reciente creación con sede en España)
- Caixa Capital BioMed SRC (ciencias de la vida)
- Caixa Capital TIC SCR (tecnologías digitales)
- Caixa Invierte Industria SCR (pymes con fuerte componente de tecnología e internacionalización)

A lo largo de 2012, Caixa Capital Risc ha a materializado 7 nuevas inversiones en capital desde los vehículos de Caixa Capital BioMed, Caixa Capital TIC y Caixa Invierte Industria y se han otorgado 37 préstamos participativos, a través de Caixa Capital Micro, con un volumen de 9,3 millones de inversión.

Caixa Capital Risc ha sido galardonada con el Premio Nacional de Innovación en Capital Riesgo concedido por el Ministerio de Economía y Competitividad por el importante volumen de recursos dedicados al apoyo de la innovación, por los éxitos alcanzados en las iniciativas empresariales y por la promoción de sectores estratégicos para el nuevo modelo productivo español.

### Incentivar la visión empresarial

Uno de los principales retos de CaixaBank es la creación de empresas que hagan llegar a la sociedad el conocimiento desarrollado en las universidades y en los centros de investigación españoles, de forma que puedan acceder al mercado y convertirse en riqueza. Con este objetivo, y desde el año 2010, están en marcha distintos programas para la formación de científicos que, como producto de su investigación, tengan una idea de negocio o incluso una empresa en fase inicial y quieran explorar su propia capacidad emprendedora para crear y poner en marcha una actividad empresarial propia, bien como un consorcio con su universidad -una *spin-off*- o bien de forma independiente.

Para lograrlo, CaixaBank organiza con diferentes instituciones varios programas de creación de empresas en sectores emergentes para ayudar a los investigadores a constituir con éxito su proyecto empresarial. En los programas se incluye formación sobre gestión empresarial y van dirigidos a varios ámbitos de especial futuro económico, como las ciencias de la vida (BioEmprendedorXXI), las tecnologías limpias (EcoEmprendedorXXI) y las tecnologías digitales (EmprendedorXXIDigital).

**73**  
**millones de euros para invertir en empresas innovadoras**



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> Propuesta de valor <b>Aportación de valor a los grupos de interés</b>	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	---	------------------------	--	-------------------------------	--------

## Premio EmprendedorXXI

Desde el año 2007 se impulsa el premio EmprendedorXXI, que tiene como objetivo identificar y reconocer a las empresas innovadoras que muestren un mayor potencial de crecimiento en España. Se concede de acuerdo con la Empresa Nacional de Innovación, ENISA, que pertenece al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

El premio consta de dos categorías; creces, para empresas que se encuentran en su fase de desarrollo (entre 2 y 7 años de actividad) y con una convocatoria única a nivel estatal; y emprendes, para empresas en su fase inicial (menos de 2 años de actividad), con una primera fase autonómica que se desarrolla gracias a las más de 90 entidades organizadoras y colaboradoras, y una fase estatal, donde las ganadoras regionales compiten por el galardón final.

[+ Más información sobre el premio](#)

## VI Edición del Premio EmprendedorXXI

Molecor, una empresa de Madrid que diseña, fabrica y comercializa plásticos de alta tecnología para la construcción de canalizaciones de aguas, ganó en 2012 el premio EmprendedorXXI en la categoría de proyectos empresariales de más de dos años. El premio supone una aportación económica de 100.000 euros, la más alta concedida en España para emprendedores.

Por su lado, la compañía vasca Gomavial Solutions ganó el premio en la categoría de empresas de reciente creación, con lo que recibió un premio de 20.000 euros. Esta empresa investiga diversos aprovechamientos del caucho de los neumáticos usados.

En total, 805 empresas participaron en la sexta edición de EmprendedorXXI, un 33% más que en la anterior convocatoria. Este aumento refleja el interés creciente que tiene este galardón entre las empresas innovadoras, así como el auge de la iniciativa empresarial en España. En la categoría de empresas de cero a dos años concurren 594 iniciativas, mientras que en la de empresas de dos a siete, lo hicieron 223.

# 805

**candidaturas en la VI convocatoria del premio EmprendedorXXI, un 33% más que el año anterior**

## Contra la crisis, emprendedores sociales

Los emprendedores sociales son aquellas personas o equipos que se plantean nuevas formas de hacer frente a las necesidades sociales ideando proyectos con propuestas económica, social y medioambientalmente sostenibles. Estos emprendedores no son fundadores de ONGs ni empresarios que hagan donaciones a causas sociales, sino que aprovechan la actividad económica para transformar a su vez una realidad social.

Desde el año 2011, en el marco de la apuesta por la actividad emprendedora de CaixaBank y del Grupo "la Caixa", la Obra Social "la Caixa" impulsa la empresa social. Su programa "Emprendimiento Social" tiene como finalidad ofrecer un apoyo integral a los emprendedores y a las empresas sociales en fase semilla, con apoyo económico, formación, acompañamiento, trabajo en red y difusión de las iniciativas.

[+ Más información sobre el programa](#)

## Inversión Socialmente Responsable

**La Inversión Socialmente Responsable (ISR) permite aunar sostenibilidad y rentabilidad mediante la integración de criterios éticos, de responsabilidad social y ambiental y de buen gobierno corporativo en la preselección de los componentes de la cartera de inversión. CaixaBank cuenta con dos fondos específicos y su Grupo Asegurador está adherido a los Principios de la Inversión Responsable de las Naciones Unidas.**

### Fondos de inversión

En 2011, CaixaBank empezó a comercializar el MicroBank Fondo Ético, un fondo de renta variable mixta internacional, renta fija pública y privada. Este fondo combina criterios de rentabilidad, responsabilidad social y solidaridad.

Para ello, invierte en compañías responsables que incorporen en su gestión criterios éticos, sociales y ambientales, estableciendo criterios de exclusión (sectores del armamento, tabaco o la energía nuclear y empresas que vulneran los derechos humanos) y criterios valorativos (responsabilidad corporativa).

Además, se trata de un fondo solidario: InverCaixa, la gestora de fondos de CaixaBank, cede un 25% de la comisión de gestión a ONGs escogidas por los partícipes del fondo. Además, la Obra Social "la Caixa" aporta un importe equivalente al cedido por InverCaixa para un proyecto de cooperación.

Una comisión ética externa e independiente establece los criterios de selección de los valores y controla la cesión y el uso de las comisiones a las entidades beneficiarias. A finales de 2012, el fondo MicroBank Fondo Ético contaba con 931 partícipes y un volumen total de 4,71 millones de euros. El importe cedido a las ONGs por InverCaixa fue de 17.213 euros.

También en 2012 se amplió la oferta de fondos con el MicroBank Fondo Ético Garantizado. El rendimiento del fondo estaba vinculado a la evolución de algunas de las compañías que cumplen, a escala global, los estándares responsables que aplica el índice FTSE4Good Europa. En este tipo de inversiones se excluyen aquellas compañías relacionadas con sectores del armamento, tabaco, energía nuclear o las compañías que vulneran los derechos humanos. A finales de año, el fondo contaba con un volumen de 27,6 millones de euros y 3.465 partícipes, lo que representa un 0,03% sobre el patrimonio global de fondos y un 0,16% sobre los partícipes totales.

### Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (UNPRI)

En 2009, VidaCaixa, la compañía de seguros y gestora de pensiones de CaixaBank, se convirtió en la primera entidad española adherida a los UNPRI como compañía de seguros y gestora de pensiones. Concretamente, el 100% de las inversiones realizadas por la compañía son analizadas bajo criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG).

Para ello, la compañía cuenta con un procedimiento interno y un manual de procedimientos para asegurar que todas las inversiones que realiza la compañía sean analizadas bajo estos criterios. El proceso de análisis de la inversión varía según se trate de una inversión en un fondo de inversión o en un activo de renta fija. Quedan excluidos de este análisis, por falta de cobertura de mercado y por las características de la misma, la deuda emitida por agencias y organismos supranacionales, y la emitida por los gobiernos. Asimismo, se han excluido las cédulas y titulizaciones hipotecarias debido a la naturaleza propia del producto. Posteriormente, y de forma anual, se informa a las Naciones Unidas sobre los logros alcanzados y de los nuevos retos para la mejora del proceso.

**3.465**  
**clientes invierten a través de MicroBank Fondo Ético Garantizado en empresas responsables**

**100%**  
**de las inversiones de VidaCaixa se gestionan de acuerdo a los PRI**

### Política de financiación del sector armamentístico

CaixaBank, de acuerdo con su Código de Valores Éticos y Principios de Actuación, no participará en operaciones de financiación o exportación de material bélico de uso militar. Asimismo, la entidad excluye cualquier tipo de relación comercial con empresas relacionadas con la producción o comercialización de minas anti-persona y/o bombas de fragmentación.



Adicionalmente, VidaCaixa asume el objetivo de promover activamente los principios de inversión responsable entre sus clientes, proveedores y gestores de inversión. En este marco, se imparten sesiones de formación a clientes y potenciales clientes del segmento de empresas e instituciones públicas en las que se explican los criterios de inversiones socialmente responsables utilizados por parte de VidaCaixa. Como ejemplo, y en 2012, se celebró la quinta edición del Foro de Comisiones de Control, destinado a liderar las reflexiones de los expertos en torno a la previsión social empresarial en España y a la gestión responsable de las inversiones.

VidaCaixa es también la entidad gestora del fondo de pensiones de los empleados y empleadas del Grupo "la Caixa", que incluye también a CaixaBank. Toda la cartera de este fondo se gestiona de acuerdo a los criterios de los UNPRI, a los que está adherido desde el año 2008. A 31 de diciembre de 2012, tenía invertido un total de 3.319 millones de euros. También en 2012, y por tercer año, el fondo ha recibido el premio europeo IPE al mejor fondo de pensiones de España.

### Aplicación en el proceso de gestión de inversiones de VidaCaixa

#### Fondos de inversión

VidaCaixa verifica, mediante un cuestionario de evaluación, los criterios ESG (económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno) que aplica el equipo gestor del correspondiente fondo. Además, se incluyen también criterios de exclusión, como la no inversión en empresas armamentísticas, en coherencia con la política de defensa de CaixaBank. El cuestionario se completa antes de la decisión de inversión y se solicita anualmente una actualización.

Asimismo, cada semestre se realiza una consolidación de los títulos para verificar que las empresas que forman parte de la cartera cumplen con los criterios ESG establecidos por VidaCaixa Grupo. En el supuesto de que alguna de las empresas analizadas no cumpla con dichos criterios, se comunica el hecho a la gestora del fondo específico y se inicia un proceso de

diálogo. En general, las gestoras deciden vender sus posiciones en estas empresas. En aquellas ocasiones en que no lo hacen y cuando la explicación no resulta convincente, VidaCaixa Grupo opta entonces por vender la posición en el fondo de inversión. En 2012, no fue necesario vender participaciones por este motivo.

#### Activos de Renta Fija

En este caso, y con carácter previo al proceso de decisión sobre la inversión en los activos, se contrasta si el emisor del activo está incluido en algún índice de sostenibilidad. En caso afirmativo, se analiza su cumplimiento de criterios ESG. Si no forma parte de ningún índice de sostenibilidad, se revisa la información secundaria publicada por la empresa, como los informes de sostenibilidad, con el objetivo de identificar evidencias de que cumple con dichos criterios. Este proceso se completa con una periodicidad semestral y se efectúa un contraste de toda la cartera de renta fija.

En ambos casos se trata de un procedimiento trazable y auditable.

DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> Propuesta de valor <b>Aportación de valor a los grupos de interés</b>	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	---	------------------------	--	-------------------------------	--------

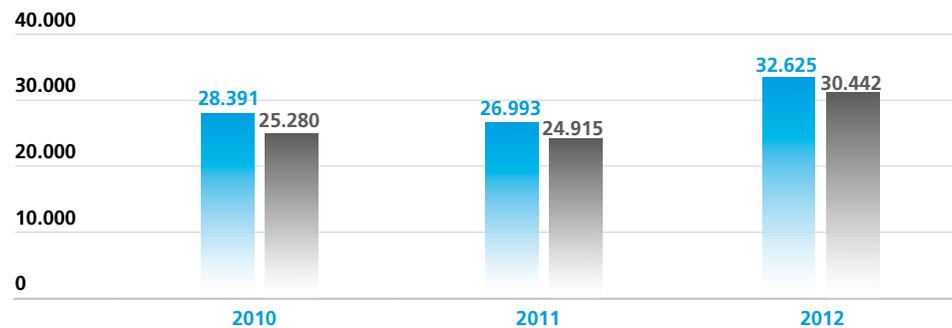
## El equipo humano

**En CaixaBank trabajan más de 30.000 personas. Esta cifra incluye a más de 6.000 profesionales provenientes de Banca Cívica incorporados a la plantilla en el marco de un Plan de Acogida que se concentró en la formación operativa y en la cultura corporativa. En 2012, y para todo el equipo, se ha mantenido el acento en la formación, con más de 1,6 millones de horas de cursos impartidos, y en el desarrollo del talento interno, al que se han dedicado diversos programas específicos.**



Las personas que componen la plantilla de CaixaBank constituyen su carta de presentación ante el resto de grupos de interés. CaixaBank, como el resto de empresas del Grupo "la Caixa", cuenta con una política de recursos humanos que persigue el respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad, o por cualquier otra circunstancia.

### [Evolución de la plantilla]



Grupo  
CaixaBank

En el contexto económico actual, el sistema financiero español se encuentra inmerso en un profundo proceso de reconversión al que CaixaBank no es ajeno, con integración de entidades, reducciones de estructuras y planes de ajuste laboral. En este entorno, la entidad viene aplicando medidas consensuadas que priorizan el mantenimiento del empleo, como, por ejemplo, la reubicación de personas y las prejubilaciones. En 2013, se plantean medidas adicionales para ir ajustando la estructura y plantilla a las necesidades del negocio, dentro de los parámetros de seguir ofreciendo un servicio de calidad a los clientes. Este proceso se hará con voluntad negociadora y con la disposición a un diálogo abierto y continuo con la Representación Laboral de los Trabajadores.

## Un gran equipo

La integración del personal de Banca Cívica, enmarcada en el proceso de reestructuración del sistema bancario español, implicó un sustancial incremento de la plantilla de CaixaBank, hasta superar las 30.000 personas.

Dirigido a las nuevas incorporaciones, la entidad puso en marcha un Plan de Acogida con programas formativos orientados a facilitar la adaptación a la nueva cultura organizativa y un espacio específico en la intranet corporativa. Asimismo, los nuevos empleados y empleadas contaban con un teléfono de apoyo para resolver las consultas relacionadas con la integración.

Asumir la antigua estructura de los servicios centralizados de Banca Cívica conllevó la reubicación de la mayoría de sus profesionales, incluyendo destinos a diversas áreas de servicios centrales así como a la red comercial. La movilidad de la plantilla estaba prevista y regulada por un amplio acuerdo laboral previo a la operación de integración.

En este contexto, las incorporaciones externas a la entidad han sido las mínimas y se han limitado a aquellos puestos especializados que requerían un perfil que no existía dentro de la propia plantilla.

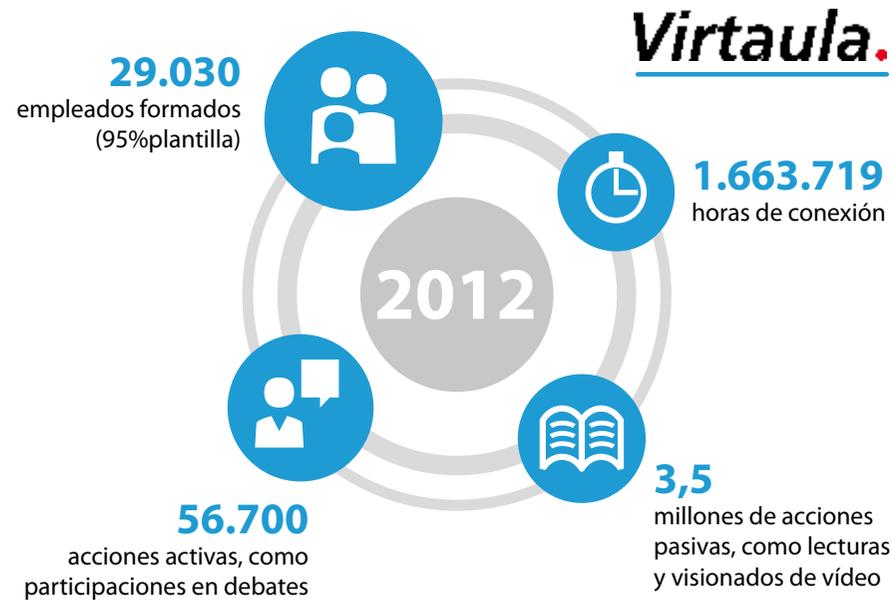
### Formación y planes de carrera

Un equipo formado es imprescindible para garantizar un buen servicio al cliente y dar respuesta a las necesidades cambiantes del negocio y el mercado. Para ello, la formación se revisa y adapta de forma continua. En 2012, se ha mantenido la combinación de formación presencial y a distancia a través de Virtaula, una plataforma de aprendizaje virtual, que, a finales de 2012, contaba con 2.700 foros, 700 blogs y más de 900 wikis.

En relación a la formación, en 2012 se produjeron los siguientes incrementos con respecto al año anterior:

- 98% más horas de formación por participante, hasta alcanzar las 55.
- 200% de incremento en las horas de formación *online*, con más de 1,4 millones de horas.
- 41% de incremento en la inversión total destinada a formación, que sumó más de 11,4 millones de euros.

El equipo de CaixaBank es también una fuente de ventaja competitiva. Para ello, la entidad trabaja para favorecer el desarrollo del talento interno e impulsa no sólo la formación sino un modelo de gestión por competencias que se adapta a cada perfil profesional.



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> Propuesta de valor <b>Aportación de valor a los grupos de interés</b>	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	---	------------------------	--	-------------------------------	--------

## CaixaBank ha obtenido en 2012 el *Distintivo de Igualdad*



En 2012, 4.810 empleados han sido evaluados. Esta evaluación, basada en un espacio formal de reflexión y de diálogo con el nivel jerárquico superior, permite reforzar los comportamientos profesionales más adecuados a los requerimientos del perfil ocupado, permitiendo además la identificación de las áreas de mejora. Adicionalmente, y con motivo de la integración de Banca Cívica, se han evaluado las capacidades de 273 personas ocupando puestos directivos y el potencial comercial de 1.189 personas en la dirección de oficina.

A finales de año, un 16,55% de la plantilla había sido promocionada internamente.

CaixaBank, que cuenta con un Plan de Igualdad, tiene como objetivo aumentar la presencia de la mujer en puestos de mayor responsabilidad a partir de una es-

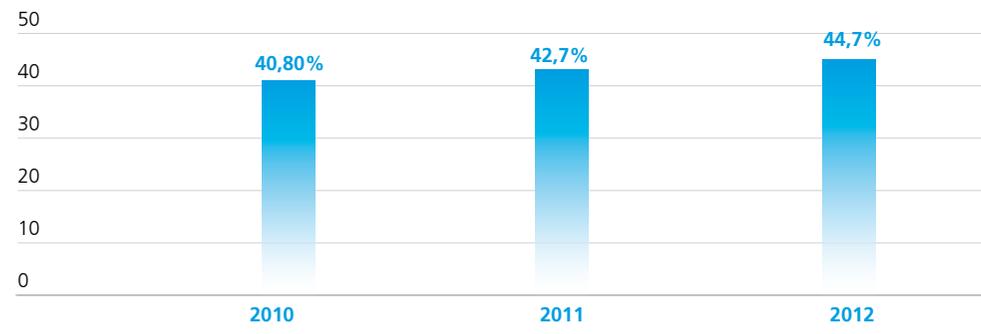
tricta aplicación del concepto de igualdad de oportunidades, identificando y desarrollando el talento profesional.

Durante el ejercicio 2012 el posicionamiento de la mujer en puestos de mayor responsabilidad ha ido progresando tal y como estaba previsto. A finales de año, un 20% de las mujeres de la plantilla habían sido promocionadas internamente.

En 2012, en reconocimiento a la aplicación de las políticas de igualdad de oportunidades y no discriminación, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad acreditó a la entidad con el Distintivo de Igualdad. Por su parte, la fundación Mas-familia renovó el reconocimiento EfR, de empresa familiarmente responsable, que le había concedido el año anterior.

Más información

### [Mujeres en el equipo directivo de CaixaBank]



### Políticas de identificación del talento

El Centro de Desarrollo Directivo ha creado programas como Liderando el Futuro, por el que ha pasado todo el colectivo de directores de área de negocio de la red comercial, además de una parte muy relevante de directores de departamento y de área de los servicios centrales.

Además, el Área de Formación y Desarrollo ha ampliado el programa para pre-directivos de la red, Progres, a gerentes de los servicios centrales. En todos estos programas ha habido una implicación personal de los miembros de la Alta Dirección de la entidad, que han actuado como docentes y como evaluadores de los proyectos presentados. En 2012, un 61% de las coberturas en las direcciones de grandes oficinas provenían del programa Progres, y un 51,6% de las personas que pasaron por la primera edición del programa Progres habían accedido a posiciones de mayor responsabilidad a final de año.

Los planes de formación han cumplido su objetivo de dar apoyo a los cambios de rol profesional en función de las demandas generadas por la aplicación del modelo de negocio actual, basado en la especialización por perfiles de cliente.

### Reconocimiento y retribución

El sistema de remuneración en CaixaBank se basa en un modelo que combina la retribución fija y la variable, esta última establecida en función del nivel profesional, las tareas desarrolladas y la implicación y el compromiso en la consecución de los retos individuales y la contribución a los objetivos del equipo.

Durante 2012 se ha completado en los centros dedicados a la banca minorista la implantación de un modelo de bono anual vinculado a resultados, a los objetivos de venta y a la gestión de la cartera de clientes asignada. Este sistema, de mayor transparencia y objetividad, había sido

implantado anteriormente en los colectivos de personas dedicadas a los clientes de empresas y banca privada así como a otras áreas de servicios centrales. En todos los casos, la calidad de servicio a los clientes es uno de los factores que tiene en cuenta este modelo.

El reconocimiento, en términos más amplios, forma parte de la cultura corporativa de CaixaBank. En este sentido hay que entender los Premios a la Excelencia en el Servicio que se otorgaron en la Convención Directiva Anual, así como otros reconocimientos para empleados y empleadas de los segmentos de banca minorista, de empresas y corporativa, con más de 800 personas galardonadas.





DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> Propuesta de valor <b>Aportación de valor a los grupos de interés</b>	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	---	------------------------	--	-------------------------------	--------

### Comunicación interna

En un entorno cambiante, asegurar la comunicación interna es fundamental para compartir buenas prácticas, impulsar la vinculación a un proyecto común y consolidar la cultura y los valores de la entidad.

CaixaBank cuenta con numerosos canales de comunicación bidireccional, como la intranet, el Portal del Empleado y los buzones de sugerencias, así como una revista interna que ha editado cinco números en 2012 con una difusión de 142.000 ejemplares, a la

que hay que añadir la versión *online* de la misma.

También en 2012 se han lanzado dos encuestas de opinión entre la plantilla. La primera de ellas se realizó a una muestra de 1.000 personas con la finalidad de hacer un seguimiento de la evolución de las áreas de mejora detectadas en el estudio de clima realizado en noviembre de 2011. Gracias a este estudio se identificaron notables mejoras en los procesos de comunicación interna.

La segunda consulta se lanzó en octubre a una muestra del colectivo de personas pro-

venientes de Banca Cívica, con el objetivo de conocer de primera mano la adecuación de los procesos de acogida y de integración en sus nuevos ámbitos laborales.

Por otra parte, el Consejero Delegado culminó la gira *Todos a una*, iniciada el año anterior. Con ella pretendía compartir sus reflexiones más estratégicas con todos los directores de oficina de la red comercial, un esfuerzo justificado por la excepcionalidad de la situación económica y la reconversión del sector financiero. A los grupos previstos se añadieron los que provenían de la integración de Banca Cívica.

**El equipo, las personas y la innovación son los ejes de la cultura corporativa**

### Fortalecer la cultura corporativa

En 2012, se puso en marcha un Programa de Refuerzo Cultural como palanca para facilitar la consecución de los retos que plantea el Plan Estratégico 2011-2014, entre los que destaca la consolidación del liderazgo de CaixaBank en el sector financiero en España. El programa se basa en tres grandes ejes:

#### Equipo

El trabajo en equipo es la base del éxito de CaixaBank. Guiado por una ambición colectiva perfectamente alineada en todos los niveles de la línea directiva,

el programa propiciará la visión compartida y una estrecha colaboración entre los servicios centralizados y la red de oficinas en beneficio de una mayor eficacia de la acción comercial.

#### Personas

La generación de conocimiento y la mejora de las capacidades de cada profesional repercutirán en una mejora de las competencias, el único camino para ir consolidando y ampliando los niveles de autonomía de las personas en el desempeño de sus funciones.

#### Innovación

La excelencia en la gestión a la que aspira CaixaBank requiere que la actitud innovadora forme parte de la cotidianidad del equipo. En este sentido, la gestión excelente implica también la anticipación, ya que los permanentes cambios de la sociedad y del mercado repercuten en las necesidades y hábitos de los clientes.

Para CaixaBank, es una obligación fortalecerse con una cultura distintiva para alcanzar sus aspiraciones y reforzar su liderazgo.

### Seguridad y salud laboral

Para CaixaBank, que cuenta con la certificación OHSAS 18001, es una prioridad garantizar la seguridad y la salud laboral de los empleados, con independencia de su lugar de trabajo. En 2012, en el marco de las actividades preventivas planificadas, se ha realizado una campaña en todas las oficinas de la red para la prevención del riesgo en puertas de seguridad, promoviendo acciones informativas a través de la intranet de empleados y repartiendo más de 30.000 adhesivos de señalización. Asimismo, se han revisado las condiciones de seguridad, higiene y ergonomía de 1.125 oficinas.

Cabe destacar también la formación realizada por la plantilla en materia de riesgos laborales, seguridad vial, y de riesgo de atracos. Asimismo, los empleados, a través de la intranet corporativa, tienen a su disposición diversos cursos sobre prevención del dolor de espalda, de la hipertensión arterial y de la obesidad o una guía de primeros auxilios, entre otros.

A lo largo del ejercicio, 14.194 personas han recibido formación en prevención de riesgos laborales.

### Políticas contra el acoso sexual y laboral

Desde 2010, existe en CaixaBank un Protocolo para la Prevención, Tratamiento y Eliminación del Acoso Sexual, Laboral y por razón de Género, con un servicio de atención telefónica gratuito y un buzón de correo electrónico. Dos mediadoras externas y una abogada gestionan los casos en primera instancia, facilitando la orientación oportuna en cada caso.

En el año 2012, las gestoras independientes han intervenido en tres ocasiones, a las que se añaden otras dos actuaciones que no han tenido continuidad.

Tasa de absentismo por  
accidentes en CaixaBank

**0,06%**





DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> Propuesta de valor <b>Aportación de valor a los grupos de interés</b>	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	---	------------------------	--	-------------------------------	--------

## CaixaBank, con la Obra Social "la Caixa"

**El compromiso social es, junto con el liderazgo y la confianza, uno de los valores corporativos de CaixaBank. La entidad ha continuado colaborando con la Obra Social "la Caixa" con el objetivo de fomentar la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión social, impulsar la vacunación de niños en países desfavorecidos y promover el programa de Voluntariado Corporativo.**

### Integración laboral con el programa *Incorpora*

CaixaBank, en el marco de su compromiso social, promueve el programa *Incorpora*, que tiene como objetivo la inserción en el mundo laboral de personas con dificultades especiales para acceder a un empleo y en riesgo de exclusión social. Desde el año 2006, y con la colaboración de 22.036 empresas, se han logrado 53.133 inserciones entre parados de larga duración, personas con alguna discapacidad, inmigrantes, jóvenes con dificultades para acceder a su primer trabajo o víctimas de la violencia de género.

Este programa de integración laboral, gestionado por la Obra Social "la Caixa", colabora con las más de 300 entidades sociales y 633 técnicos adheridos al programa, que aplican diversos procesos especializados de inserción, cada uno dirigido al colectivo en el que concentran su atención.

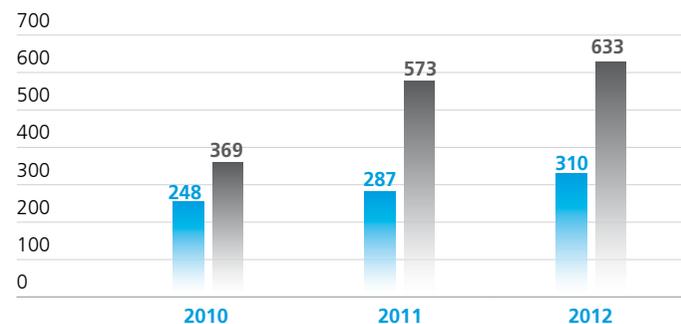
CaixaBank, a través de su red territorial, detecta oportunidades de contratación para estas personas y colabora en la difusión del programa. Con este fin, el programa se presenta a las diferentes áreas de CaixaBank y se organizan jornadas con empresarios, para conseguir que nuevos sectores económicos se abran a la contratación de estas personas con dificultades especiales.

En 2012 se ha estrechado la relación con diferentes delegaciones de CaixaEmpresa para que continúe ofreciendo a sus empresas clientes un producto –gratis y de calidad– en Responsabilidad Empresarial. A su vez, el programa *Incorpora* facilita a CaixaEmpresa la relación con las empresas de su zona que han contratado a través del programa, así como información detallada de las acciones realizadas con empresas-clientes y la participación activa en los actos de firma de convenios

con empresas y/o agrupaciones empresariales. A finales de año, con una inversión de 13,6 millones de euros y gracias a la colaboración de 4.013 empresas, se habían conseguido 10.504 puestos de trabajo.

**53.133**  
puestos de trabajo conseguidos a través del programa *Incorpora* desde 2006

### [El programa *Incorpora*]



Entidades colaboradoras

Técnicos en inserción participantes

### Más de dos millones de euros para la vacunación infantil

Desde 2008, el Grupo "la Caixa" promueve, en colaboración con la Global Alliance for Vaccines and Immunisation (GAVI), un programa de vacunación infantil en los países más desfavorecidos del planeta.

GAVI Alliance es una organización público-privada internacional creada en el año 2000 con el objetivo de mejorar el acceso a la inmunización en los 70 países más

Pobres del mundo, para luchar contra la mortalidad infantil y proteger la salud de la población. Hasta la primera mitad del 2012, GAVI ha vacunado a más de 370 millones de niños, con lo que se han evitado 5,5 millones de muertes prematuras, según cálculos de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Más información sobre GAVI Alliance

El Grupo "la Caixa" ha colaborado en 2012 con dos millones de euros canalizados a través de la Obra Social "la Caixa",

una aportación a la que se suman las donaciones de los empleados y empleadas de la entidad, casi 50.000 euros, y las que realizan empresas españolas a través de la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil.

La Alianza Empresarial, una iniciativa de responsabilidad social pionera en Europa, promueve la colaboración de empresas españolas que deseen contribuir a la consecución del Cuarto Objetivo de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas: reducir la mortalidad infantil en dos tercios antes del año 2015.

Para ello, CaixaBank pone su red de oficinas a disposición de las empresas españolas y lleva a cabo diversas campañas de difusión para darla a conocer entre el mayor número posible de ellas. Durante 2012, el programa ha recaudado 264.950 euros entre 82 empresas.

La suma de las aportaciones del Grupo y de los clientes y empleados de CaixaBank ha permitido vacunar, en Bolivia, Honduras y Nicaragua, a más de 254.000 niños contra la neumonía, que representa el 18% de las muertes infantiles en países en desarrollo.

La iniciativa no se limita a la recaudación sino que también comprende el seguimiento del proyecto. El Área Internacional de la Fundación "la Caixa" se encarga de garantizar que las aportaciones de las

**Aportaciones del Grupo  
"la Caixa" (2008-2012) a  
GAVI Alliance**

**15 M€**

**Desde 2008, se han  
vacunado a más de 2  
millones de niños**

empresas participantes se destinen íntegramente a la vacunación de niños. En este marco, y a finales de octubre, se realizó un viaje de seguimiento a Nicaragua, con la asistencia de una empresa miembro de la Alianza Empresarial. La visita permitió ofrecer una visión general del programa nacional de inmunización y la implementación de la vacuna neumocócica en el país.

Desde su inicio en 2008, el programa ha recaudado más de 1.108.300 euros entre 223 empresas, 36 de las cuales han renovado su adhesión año tras año. Gracias a estas aportaciones, las de la Obra Social "la Caixa", de los clientes particulares y de más de 700 empleados de "la Caixa" se han conseguido vacunar a más de 2.050.000 niños en distintos países de África y de América Latina.



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> Propuesta de valor <b>Aportación de valor a los grupos de interés</b>	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	---	------------------------	--	-------------------------------	--------

### Un equipo solidario

CaixaBank propicia la colaboración de los empleados y empleadas en programas de ayuda a personas necesitadas ya sea como voluntarios o con aportaciones materiales.

Así, los empleados de CaixaBank pueden participar en el programa de Voluntariado Corporativo del Grupo "la Caixa", que impulsa la Obra Social desde el año 2006. El programa integra a 40 Asociaciones de Voluntarios, coordinadas por la Federación de Asociaciones de Voluntarios "la Caixa" (FASVOL) y comprometidas con las necesidades de varias zonas en diferentes provincias españolas.

En las asociaciones colaboran trabajadores en activo, jubilados y sus familiares y amigos. Durante el año 2012 participaron

en las diferentes actividades solidarias 4.584 voluntarios.

Esta comunidad atiende a colectivos con necesidades específicas:

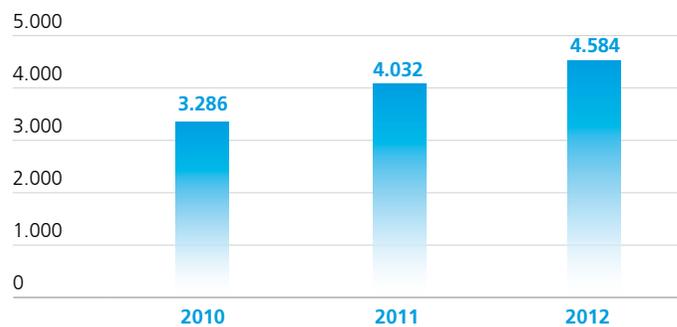
- Acompañan a personas mayores, les ayudan a realizar sus tareas y asisten a diversas actividades lúdicas.
- Comparten horas de juego y aprendizaje con los más pequeños en las CiberCaixa Hospitalarias y colaboran en el programa de atención a niños en situación de pobreza o vulnerabilidad social de la Obra Social "la Caixa", CaixaProinfancia.
- Ayudan a las personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social a recuperar la confianza y a integrarse en la sociedad.

- Participan en campañas solidarias para paliar la extrema pobreza, como la Gran Recogida de Alimentos en diciembre de 2012, en la que se ha superado las 4.800 toneladas de alimentos.
- Participan en proyectos de cooperación internacional y asesoran en gestión y formación a ONG locales en países en vías de desarrollo. Paralelamente, 40 voluntarios del programa CooperantesCaixa han colaborado en diversos proyectos de cooperación internacional. Los voluntarios, con el objetivo de contribuir a la mejora del emprendimiento impulsado desde los países en vías de desarrollo, han ofrecido asistencia técnica y asesoría en gestión microempresarial.

**El programa de Voluntariado Corporativo ha alcanzado los**  
**4.584**  
**participantes**

Más información

[Participantes en el programa de voluntariado]



## Productos de comercio justo en el catálogo de Puntos Estrella

Los clientes de CaixaBank pueden participar en un total de 46 proyectos solidarios, seleccionados según las indicaciones de la Obra Social "la Caixa", a través del programa de Puntos Estrella. Su contribución puede efectuarse a través de la conversión de los puntos acumulados en aportaciones monetarias o bien al canjearlos por productos vinculados al comercio justo. En 2012, los puntos destinados por los clientes a estos proyectos solidarios se han traducido en 1.037.718 euros, un 66,2% más que en 2011.

### Programa Espacio Solidario

Además de la colaboración como voluntarios, los empleados y empleadas de CaixaBank pueden participar en el programa Espacio Solidario, que promueve iniciativas de diferentes organizaciones no gubernamentales con las que también colabora la Fundación "la Caixa" mediante pequeños donativos mensuales.

En 2012, gracias a más de 1.000 empleados y empleadas participantes, la aportación anual, superior a los 60.000 euros,

se pudo dedicar a proyectos como el de GAVI Alliance o de otras entidades sociales:

- Con la Cruz Roja, se ha participado en el programa dedicado a la integración laboral de mujeres víctimas de la violencia de género, vinculado al programa Incorpora, para fomentar la integración de las víctimas en el mundo laboral.
- En colaboración con la ONG española ECOSOL, se ha contribuido al proyec-

to impulsado por la ONG ecuatoriana MCCCH, a través del que se han formado mujeres emprendedoras en las organizaciones de campesinos del Ecuador y se ha impulsado el desarrollo socioeconómico de sus familias y de la comunidad.

- La colaboración con la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL), organización sin ánimo de lucro, ha tenido el objetivo de recuperar alimentos excedentes y redistribuirlos entre las personas necesitadas para evitar cualquier desperdicio o mal uso.



## Medio ambiente

**CaixaBank financia tanto inversiones en infraestructuras dedicadas a la generación de energías renovables como ecoPréstamos. En 2012, ha destinado más de 2 millones de euros a préstamos para reducir el consumo energético cotidiano y se han generado 378 MWh con energías renovables financiadas por la entidad. Asimismo, la entidad fomenta una actitud eficiente respecto al medio ambiente entre la plantilla, los clientes y la sociedad, y en 2012 ha ahorrado 15,8 millones de KWh en su consumo energético y se han compensado las 382,77 t de CO<sub>2</sub> emitidas durante la celebración de cinco grandes convenciones corporativas.**

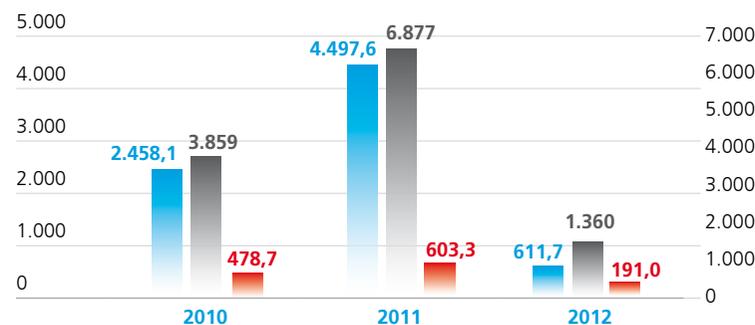
El compromiso con el respeto y la protección del entorno es la base de la gestión ambiental del Grupo, tanto de CaixaBank como de sus empresas filiales, y se integra en la gestión del negocio, sus proyectos, productos y servicios. Por tanto, apuesta por la inversión en proyectos eficientes y el fomento de un consumo más eficiente.

La entidad ha adoptado medidas para fomentar la eficiencia energética del Grupo, minimizar el consumo de recursos naturales y la generación de residuos y fomentar el reciclado. Asimismo, trata de hacer extensivo este compromiso a todos sus grupos de interés: accionistas, clientes, empleados, proveedores y a la sociedad en general.

### Promover e invertir en tecnologías sostenibles

CaixaBank financia proyectos respetuosos con el entorno que contribuyan a alcanzar una mayor eficiencia energética, como una de las vías para conseguir una mayor sostenibilidad ambiental a largo plazo. En el entorno actual de ralentización económica y estancamiento en el sector de las renovables, el volumen de proyectos financiados en España ha disminuido significativamente. A este respecto, en 2012, CaixaBank ha participado en siete operaciones relacionadas con las energías renovables, con un importe global de 611,3 millones de euros, en solitario o con otras entidades. Estos proyectos han supuesto la generación de 378 MWh. Uno de los proyectos destacados ha sido la financia-

### [Operaciones relacionadas con energías renovables]



Importe global (millones de euros)

Potencia instalada (MWh)

Participación CaixaBank (millones de euros)

### [Operaciones relacionadas con energías renovables, por tipo]

	Biomasa	Eólica	Termosolar
Número de proyectos	2	4	1
Importe participación CaixaBank (miles de euros)	45.307	113.657	32.038

ción del parque eólico de Piedra Larga, en México, de 90 MWh de potencia.

Asimismo, ha financiado dos operaciones de *leasing* de plantas fotovoltaicas, con un importe superior a los 230.000

euros, y se han constituido siete operaciones inscritas dentro del convenio para la financiación de proyectos relacionados con el medio ambiente y la mejora ambiental del Instituto Catalán de la Energía con un importe de 95.230 euros.

DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<b>CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO</b> Propuesta de valor <b>Aportación de valor a los grupos de interés</b>	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	---	------------------------	--	-------------------------------	--------

### ecoPréstamos al consumo

En 2012 CaixaBank ha ampliado su oferta comercial con una oferta específica de ecoPréstamos y, a través de MicroBank, ecomicrocréditos personales, con el objetivo de fomentar las inversiones sostenibles que mejoren la eficiencia de los recursos o reduzcan el impacto en el medio ambiente.

Estos préstamos tienen como finalidad la compra de vehículos y electrodomésticos más respetuosos con el entorno y la rehabilitación de viviendas con el objetivo de mejorar la eficiencia energética.

En el primer año desde su puesta en marcha, se han financiado 501 ecoPréstamos para la compra de vehículos y electrodomésticos eficientes por un importe de 1,35 millones de euros. Además, se han concedido 13 ecoPréstamos para la rehabilitación sostenible de la vivienda, cuyo importe asciende a 723.000 euros.

MicroBank, para empresarios y autónomos, cuenta también con los ecomicrocréditos para negocios. Estos préstamos ofrecen financiación para las inversiones o circulante de negocios de autónomos o microempresas que produzcan o comercialicen productos o servicios ecológicos

como pueden ser el ecoturismo, la producción y distribución de productos sostenibles, las empresas de reciclaje o tratamiento de residuos, etc.

También es susceptible de ser financiada la inversión en procesos de producción, productos nuevos o servicios que impliquen una mejora en el uso eficiente de los recursos o bien una reducción de los impactos ambientales. Entre otros, aislamientos, sistemas de reducción de uso de papel o energía, o sistemas de tratamiento de residuos. En 2012, se han aprobado 460 ecomicrocréditos para familias y negocios, con un importe superior a los 1,35 millones de euros.

Desde 2012, MicroBank colabora además con el World Wild Fund (WWF) para contribuir a la conservación del medio ambiente y al desarrollo sostenible mediante las aportaciones económicas de MicroBank y sus clientes a proyectos de la ONG. Con la Cuenta Verde, por ejemplo, se contribuye a la reforestación del Parque Nacional de Doñana, Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO. A finales de año se habían abierto más de 2.600 cuentas.

Más información

Más de  
**2 M€**  
para la financiación  
de bienes más eficientes

**1,35 M€**  
en microcréditos  
concedidos para el desarrollo de  
negocios sostenibles



## Líderes en la gestión contra el cambio climático

CaixaBank es la compañía española líder en su sector en gestión del cambio climático, según el Carbon Disclosure Project Global 500. Este estudio, que elabora el Carbon Disclosure Project (CDP), una entidad sin ánimo de lucro independiente, evalúa las principales empresas del mundo a través de un cuestionario. CaixaBank ha obtenido una puntuación en 2012 de 85B, la más alta registrada por un banco español.

Más información sobre el Carbon Disclosure Project

## La gestión ambiental

La política ambiental de CaixaBank, gestionada por su Comité de Medio Ambiente, viene avalada por la certificación de la norma ISO 14001 y el reglamento europeo 1221/2009 EMAS, que se revalidan anualmente. Asimismo, las oficinas de la red situadas en Cataluña (un 25% del total) ostentan el distintivo de Garantía de Calidad Ambiental de la Generalitat desde el año 2006, que ha sido renovado en 2012 hasta 2015.

CaixaBank colabora en la lucha contra el cambio climático, como así recoge su Política Ambiental, actualizada en febrero de 2012, en que consta su compromiso explícito de apoyar todas aquellas iniciativas dirigidas a la prevención, la mitigación, la adaptación o la respuesta al cambio climático. En este sentido, en 2012 se ha realizado un inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) generadas como consecuencia de su actividad, para calcular la huella de carbono y establecer acciones para minimizarla.

Una de las iniciativas adoptadas ha sido la compensación de 382,77 t de emisiones de CO<sub>2</sub> generadas por las cinco mayores convenciones corporativas del año con la participación en dos proyectos relacionados con la sustitución de combustibles fósiles por biomasa proveniente de explotaciones forestales sostenibles en Brasil.

Además, Gas Natural Fenosa, el proveedor de CaixaBank, se ha comprometido a certificar que el 100% de la energía suministrada en 2012 a CaixaBank, un 99% del consumo eléctrico total, provino de fuentes renovables o cogeneración. Con la inclusión de Banca Cívica, este suministro de energía verde ha supuesto el 87,4% del consumo eléctrico total.

Más información sobre consumos y ahorro energético en el Resumen de Indicadores GRI 2012



**Energía eléctrica**

A lo largo de 2012, con el objetivo de mejorar la eficiencia en el consumo y de fomentar la sensibilización de la plantilla, se han llevado a cabo diversas iniciativas que han permitido reducir el consumo en un 8,2% respecto al año anterior, sin incluir a Banca Cívica.

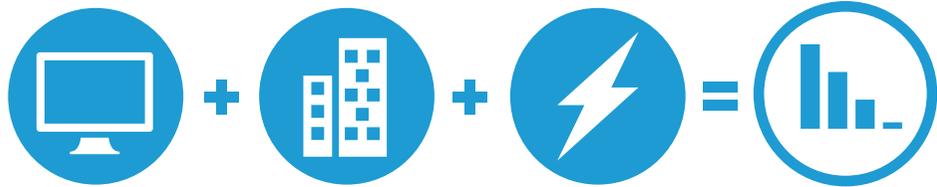
**Transporte**

CaixaBank cuenta con un servicio de vídeo y de audioconferencia que le permite minimizar los desplazamientos y reducirlos a los imprescindibles. En 2012, el número de videoconferencias efectuadas se ha incrementado en más de un 30%. En 2012, este servicio se ha extendido también a las relaciones con los clientes, a través de un canal de comunicación vir-

tual, disponible para los empleados gestores de Banca personal y Banca Privada. El despliegue en 2012 ha sido de aproximadamente 1.500 gestores.

Sin embargo, el número de kilómetros recorridos ha sido superior al del año anterior en un 30%, hasta alcanzar los 27,8 millones de kilómetros, debido al incre-

mento de actividad derivado de la integración con Banca Cívica. A pesar de ello, si consideramos los kilómetros en relación al volumen de negocio de CaixaBank, y aislando los desplazamientos derivados de la integración, la distancia recorrida se ha reducido en un 4% en relación a los desplazamientos por volumen de negocio de los últimos tres años.



Sustitución de todos los PC's por otros de mayor eficiencia

Traslado del Centro de Procesamiento de Datos a un emplazamiento con mayor eficiencia energética (calificación Silver Leed)

Campaña de sensibilización e incremento de control sobre los consumos eléctricos en oficinas

**Reducción del consumo eléctrico**





### Papel y recogida de residuos

CaixaBank trabaja para promover un consumo eficiente de papel. En 2012, ha mantenido las campañas para la reducción del consumo de papel, de origen reciclado en un 99%. Teniendo en cuenta la incorporación de Banca Cívica, el consumo por empleado de la red territorial ha disminuido en un 1,8%. En términos absolutos, en los Servicios Centrales se ha conseguido una reducción del 2,13%. El consumo total ha sido de 1.706 toneladas de papel.

También se ha reducido en un 1,2% el número de sobres enviados a los clientes, gracias al mayor uso de la banca *online*, la

Línea Abierta, que evita a los clientes el desplazamiento y la firma en papel de los contratos correspondientes, y a la racionalización e integración de envíos. A este respecto, CaixaBank ha acordado trabajar sólo con imprentas en posesión del certificado del Forest Sustainable Council (FSC) para la elaboración de su publicidad en papel.

Asimismo, todas las oficinas disponen de contenedores debidamente identificados para la recogida de papel, plástico, materia orgánica y tóner. En 2012, se han recogido 195 toneladas de papel, cartón y plástico para reciclar, así como unos 5.500 envases de tóner y diversos productos químicos.



**Papel  
reciclado**  
Un 99% sobre el  
consumo total



**Banca  
Online**  
Permite la firma  
de contratos sin  
usar papel



**Recogida  
Selectiva**  
En todas las  
oficinas

### Proveedores

CaixaBank solicita a los potenciales proveedores que indiquen en la documentación que aporten si disponen o no de alguna certificación ambiental. En este sentido, CaixaBank cuenta con una base de datos con aquellos proveedores que disponen de ella, para volúmenes de negocio superior a 200.000 euros anuales. Asimismo, y para los proveedores en general, se utilizan los cuestionarios del Manual de Compra Verde así como un cuestionario específico para los artículos de tinta (cartuchos y similares). Los propios proveedores informan de la sostenibilidad de sus procesos de fabricación, certificaciones, reciclaje y materiales, entre otros temas.

### Quince toneladas menos

Desde la primavera de 2012, CaixaBank envía a sus clientes las tarjetas de débito y crédito en sobres de papel, que sustituyen a los de plástico, salvo en los casos especiales, como las tarjetas-regalo o aquellas que tengan formas llamativas. Al ser biodegradable, el sobre de papel tiene un impacto inferior en el entorno y, además, evitará la utilización de quince toneladas anuales de plástico.

## Formación y sensibilización

Con el objetivo de extender el compromiso ambiental en su entorno, CaixaBank ha llevado a cabo diversas acciones de sensibilización entre la plantilla, los clientes y los proveedores.

En este sentido, los profesionales de CaixaBank tienen un papel fundamental en la política ambiental de la entidad, ya que son ellos quienes, con su implicación, hacen posible la implantación de mejoras en la gestión ambiental. Durante el 2012 se ha renovado el Manual de Buenas Prácticas, actualizando el contenido con las actividades llevadas a cabo en las oficinas de la red territorial y ampliando la información sobre las iniciativas que CaixaBank lleva a cabo.

CaixaBank trabaja también para fomentar prácticas más sostenibles entre la sociedad. Por ello cuenta con el espacio EcoCaixa, donde pone a disposición del público en general diferentes consejos para incrementar su eficiencia ambiental, así como algunas de las iniciativas de la entidad, como el servicio de correspondencia online o los ecoPréstamos.

Más información

Asimismo, en 2012, el Servicio de Estudios del Grupo "la Caixa" ha publicado diversos estudios relacionados con el medio ambiente, la eficiencia energética y las materias primas:

- *El ahorro y la eficiencia energéticos: un impulso para la competitividad de la economía española*
- *Materias primas: ¿Qué cambió en la última década?*
- *La energía en el siglo XXI.*

Acceso al Servicio de Estudios

Y, desde la Obra Social "la Caixa", se impulsa Ecotendencias CosmoCaixa, un espacio de divulgación, reflexión y debate sobre los retos ambientales actuales y futuros. Ecotendencias es una plataforma que combina las sesiones presenciales con una amplia página web resultado de una clara apuesta por internet y la participación del público.

Más información

## Impulso al *renting* de coches eléctricos e híbridos

CaixaRenting impulsa la comercialización de automóviles de consumo eficiente. La empresa, que colabora con el programa "Ahorra Energía" del Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE), cuenta con un paquete de ayudas destinado íntegramente a las empresas y administraciones que contraten flotas de coches de tecnología híbrida y eléctrica.

En 2012, ha lanzado diversas campañas publicitarias sobre los vehículos de bajas emisiones de CO<sub>2</sub>, incluyendo uno 100% eléctrico. Asimismo, se han realizado cursos y presentaciones de vehículos de este tipo a clientes para promocionar su conocimiento y su uso, así como realizado cursos de conducción eficiente o para maximizar el rendimiento de los vehículos. A finales de 2012, el 71% de los vehículos incluidos en su oferta emiten bajas emisiones de CO<sub>2</sub>. En 2013, se continuará ampliando la oferta de vehículos eficientes.



## Compras responsables

La gestión responsable de la cadena de valor garantiza la transparencia y el rigor en la relación con los proveedores. Asimismo, la apuesta por la sostenibilidad favorece la mejora de la eficiencia y la racionalización de costes.

A este respecto, CaixaBank, sus empresas filiales y el resto de empresas del Grupo "la Caixa", incluyen en sus contratos una cláusula de aceptación obligatoria en la que los proveedores aceptan conocer y respetar los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En 2011, se creó el nuevo portal de compras CaixaExchange, un mercado electrónico de compra-venta de bienes y servicios entre empresas impulsado por CaixaBank tanto para su propio uso como para el resto de las empresas del mercado en general. CaixaExchange agiliza los procesos de presentación de credenciales y de otra documentación necesaria por parte de los

potenciales proveedores, y garantiza la máxima transparencia en las contrataciones, que se canalizan a través de subasta y peticiones de ofertas. En 2012, se ha implantado un Portal de Proveedores, a través del cual los proveedores pueden registrarse para ofrecer sus productos y servicios. A finales de año el portal estaba en fase de pruebas. Está prevista su implantación progresiva en todas las empresas del Grupo "la Caixa" a partir de 2013.

En 2012, PromoCaixa, la empresa filial de CaixaBank que gestiona el material promocional, ha realizado cinco auditorías a proveedores que fabrican productos exclusivos para CaixaBank y que están situados en China. En cuatro de ellas se detectaron anomalías, que fueron rectificadas *a posteriori*. Asimismo, PromoCaixa, para dar de alta a un nuevo proveedor, le solicita los certificados medioambientales y laborales en vigor.

**PromoCaixa ha realizado cinco auditorías a proveedores situados en China**

**En 2012 se ha creado un Portal de Proveedores**



# [GESTIÓN DE LOS RIESGOS]

The background of the slide features a photograph of two men in business suits. The man on the left is holding a tablet and looking towards the right. The man on the right is looking at a large screen in the background, which appears to be a server room with blue lighting. The overall scene suggests a professional, data-driven environment.

5.1 Gestión activa de los riesgos

5.2 Gestión del riesgo social y ambiental: Principios de Ecuador

DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	<b>GESTIÓN DE LOS RIESGOS</b> Gestión activa de los riesgos Gestión del riesgo social y ambiental	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	---	--	-------------------------------	--------

## 5.1 [Gestión activa de los riesgos]

**La gestión global de los riesgos es fundamental para el negocio de cualquier entidad de crédito. En CaixaBank, uno de los objetivos de esta gestión es la optimización de la relación rentabilidad/riesgo. Para ello, se identifican, miden y valoran los riesgos y se consideran de forma permanente en la toma de decisiones de negocio, siempre dentro de un marco que potencie la calidad del servicio a los clientes. Del mismo modo, pretende tutelar la sanidad del riesgo y preservar los mecanismos de solvencia y garantía para consolidar al Grupo como una de las entidades más sólidas del mercado español.**



Los riesgos en que se incurre a consecuencia de la propia actividad de CaixaBank se clasifican como: riesgo de crédito (derivado tanto de la actividad bancaria como del riesgo asociado a la cartera de participadas), riesgo de mercado (dentro del cual se incluyen el riesgo de tipo de interés del balance estructural, el riesgo de precio o tipo asociado a las posiciones de la actividad tesorera y el riesgo de cambio), riesgo de liquidez, riesgo operacional, riesgo de cumplimiento normativo y riesgo reputacional.

La gestión del riesgo se orienta hacia la configuración de un perfil de riesgo de

acuerdo con los objetivos estratégicos del Grupo y ayuda a avanzar hacia un modelo de delegaciones que tiene como ejes básicos tanto las variables fundamentales de riesgo como el importe de las operaciones, y permite cuantificar los riesgos a través de escenarios de consumo de capital y pérdida esperada.

### Estructura y organización

El Consejo de Administración de CaixaBank es el órgano máximo que determina la política de riesgo del Grupo. La Alta Dirección actúa en el marco de las atribuciones delegadas por el Consejo de Administración y configura los siguientes Comités de gestión del riesgo:





CaixaBank cuenta con una Dirección General responsable de los riesgos de todo el Grupo. La Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo, que depende directamente de aquella, es la unidad de control global en la cual se materializan las funciones de independencia requeridas por Basilea II, con la responsabilidad de tutelar la sanidad del activo y los mecanismos de solvencia y garantía. Sus objetivos son identificar, valorar e integrar las diferentes exposiciones, así como la rentabilidad ajustada al riesgo de cada ámbito de actividad, desde una perspectiva global del Grupo y de acuerdo con su estrategia de gestión.

### Procedimientos, herramientas y estrategias

La concesión de operaciones en CaixaBank se basa en la evaluación de la capacidad de devolución del acreditado. Si dicho criterio se cumple, adicionalmente, se evalúa la aportación de garantías complementarias (hipoteca, fianza de los socios o de la matriz, o pignoración) y se fija un precio acorde con las condiciones anteriores y que garantice una adecuada cobertura de la prima de riesgo.

El Grupo utiliza, desde hace años, un conjunto de herramientas y técnicas acordes con las necesidades particulares de cada uno de los riesgos.

Dichas herramientas de medición de la probabilidad de incumplimiento son esenciales en la evaluación de las operaciones y permiten potenciar al máximo el grado de autonomía de las oficinas, garantizando siempre el rigor en los criterios de riesgo aplicados.

Ejemplos de ello son el desarrollo de sistemas de facultades basados en la pérdida esperada, de fijación de precios y de rentabilidades ajustadas a riesgo, que, tomando como base la cobertura de la prima de riesgo, aseguran una adecuada relación entre rentabilidad y riesgo.

También se realizan cálculos de Valor en Riesgo (VaR) para las diferentes carteras, como elemento de control y fijación de límites de los riesgos de mercado, y la identificación cualitativa de los diferentes riesgos operacionales para cada una de las actividades del Grupo.

 Más información en el Informe de Relevancia Prudencial y en las Cuentas Anuales Consolidadas, Informe de Gestión e Informe de Auditoría 2012

## Principios Generales de Gestión del Riesgo

*Aprobados por el Consejo de Administración*

- El riesgo es inherente a la actividad del Grupo.
- Responsabilidad última del Consejo e implicación de la Alta Dirección.
- Perfil de riesgo objetivo medio-bajo.
- Implicación de toda la organización.
- La gestión comprende el ciclo completo de las operaciones: desde el análisis previo a la concesión, el seguimiento de la solvencia y la rentabilidad, al reembolso, o la recuperación de los activos deteriorados.
- Decisiones conjuntas.
- Independencia.
- Concesión en base a la capacidad de devolución del titular, y a una rentabilidad adecuada.
- Homogeneidad en los criterios y herramientas utilizadas.
- Descentralización de las decisiones.
- Uso de técnicas avanzadas.
- Dotación de recursos adecuados.

DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	<b>GESTIÓN DE LOS RIESGOS</b> Gestión activa de los riesgos Gestión del riesgo social y ambiental	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	---	--	-------------------------------	--------

## Gestión del riesgo de crédito

### Organización y procesos de concesión del crédito

En 2012 se ha llevado a cabo, con el máximo rigor, la integración de Banca Cívica. Dicho proceso se ha realizado de manera secuencial, finalizando la incorporación de una entidad antes de pasar a la siguiente.

Ya desde una fase inicial (período *pre-closing*) se establecieron unas directrices en las entidades integradas, para conseguir una convergencia rápida y una homogeneización en toda una serie de aspectos clave de la gestión del riesgo (agregación de riesgos de los clientes, facultades de aprobación, alertas de riesgo, productos, precios, órganos de decisión, etc) El resultado ha sido la integración en un tiempo récord de Caja Navarra y de CajaSol.

En otro ámbito de cosas, se ha continuado progresando en el desarrollo y uso de las herramientas de medición de la rentabilidad ajustada a riesgo (RAR) por negocio y cliente. El RAR se aplica en la red de banca de empresas y, en 2012, se ha abierto un piloto para el segmento de pymes ubicado en la red de oficinas.

En cuanto a la concesión de crédito, CaixaBank dispone de un sistema de facultades que supone un instrumento de delegación muy eficaz en cuanto a la gestión del riesgo. Para determinar el nivel de facultades de cada empleado, se combinan los parámetros de riesgo además de otras políticas basadas en la calidad crediticia del cliente.

En el precio de las operaciones es clave la herramienta de *pricing* integrada en el sistema de solicitudes basada en la prima de riesgo. En 2012 se ha desarrollado un sistema de precio mínimo en las operaciones que complementa el sistema de *pricing*. Por otro lado, se ha dado un impulso para desarrollar la aplicación del *pricing* en todos los segmentos y productos de la entidad.

En el primer trimestre de 2012, se implantaron dos nuevos modelos de medición orientados a la concesión de operaciones de clientes particulares de garantía no hipotecaria, con el objetivo de actualizar los modelos anteriores y conseguir un mayor ajuste a la coyuntura económica actual.

El sistema de autorizaciones se sustenta mediante el expediente electrónico, pieza clave para la eficiencia del proceso, ya que supone eliminar el movimiento físico del expediente.

**CaixaBank cuenta con un sistema de facultades que permiten la delegación eficaz del riesgo**



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	<b>GESTIÓN DE LOS RIESGOS</b> Gestión activa de los riesgos Gestión del riesgo social y ambiental	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	---	--	-------------------------------	--------

### **Análisis y Seguimiento del Riesgo de Crédito**

La Dirección Corporativa de Seguimiento del Riesgo de Crédito y Recuperaciones mantiene la independencia respecto a la Dirección Ejecutiva de Riesgo Análisis y Concesión. Su función tiene una doble vertiente: elaborar informes de seguimiento sobre aquellos acreditados o grupos de empresas con riesgos de importe más elevado y efectuar el seguimiento de aquellos titulares de riesgo que presentan síntomas de deterioro en su calidad crediticia, según un sistema de calificación basado en las alertas de riesgo de cada acreditado.

El sistema de alertas y la calificación de los acreditados juegan un papel fundamental tanto en el sistema de concesión como en la acción de seguimiento. De este modo, se analizan con más profundidad y con

mayor periodicidad aquellos acreditados con más probabilidad de mora a corto plazo.

Otra característica del sistema de alertas es que, una vez asignadas al cliente, se integran en todos los sistemas de información.

El resultado de la acción de seguimiento es el establecimiento de "Planes de Acción" para cada uno de los acreditados analizados, que complementan la calificación por alertas y, al mismo tiempo, orientan la política de concesión para futuras operaciones.

CaixaBank cuenta con un sistema de gestión preventiva del riesgo para particulares, pymes y micropymes que, mediante herramientas de *scoring* y *rating*, permite detectar y gestionar anticipadamente clientes con elevado potencial de mora.

### **Gestión de las recuperaciones**

En 2012, la gestión de los riesgos del Grupo ha mantenido el esfuerzo para afrontar el incremento de la morosidad y adoptar con la máxima diligencia medidas para la reclamación eficaz de las deudas para la recuperación problemática. Esto se realiza desde los primeros indicios de deterioro de la solvencia de los deudores, con un seguimiento constante de su evolución y de los activos hipotecados como garantía. A este respecto, y sin perjuicio del seguimiento constante de la cartera crediticia, CaixaBank ha mantenido las medidas para temperar el impacto de la crisis en los clientes particulares.

Así, CaixaBank acomoda, con un cuidado análisis del riesgo, y en determinados casos, las cuotas a corto plazo a las disponibilidades actuales del deudor, en la confianza de que este aplazamiento facilitará el buen fin de las operaciones. De las diversas opciones para conseguir este objetivo, se analiza con el cliente la que mejor se adecua a su situación, aunque se garantiza siempre el objetivo final de recuperación del crédito y el adecuado cumplimiento de los procedimientos internos de aprobación del riesgo.



**La prevención y la gestión temprana de la morosidad son los ejes de la gestión del riesgo**

### La medición y valoración del riesgo de crédito

El Departamento de Modelos de Riesgo de Crédito, Optimización y Análisis de Capital, que depende de la Dirección Corporativa de Modelos de Riesgo, tiene la misión de construir, mantener y realizar el seguimiento de los sistemas de medición del riesgo de crédito. Además, es el encargado de asegurar y orientar el uso que se hace de estos sistemas y de velar para que las decisiones que se adopten basadas en estas mediciones tengan en cuenta su calidad. La Dirección Corporativa es independiente de las áreas de negocio para garantizar que los criterios de valoración no sufran interferencias derivadas de consideraciones comerciales.

CaixaBank está autorizado por el Banco de España para utilizar los métodos basados en modelos internos de calificación (IRB) para el cálculo de los requerimientos mínimos de recursos propios por riesgo de crédito.

Se revisan periódicamente la totalidad de los modelos para detectar posibles deterioros en la calidad de las mediciones, así como las estimaciones para incorporar las variaciones del ciclo económico. Con una periodicidad mensual, se evalúa la práctica totalidad de la cartera de clientes de banca minorista, que incluye a particulares y pymes, lo que permite actualizar, de

forma casi continuada, el conocimiento de estos clientes y las carteras que conforman.

A finales de 2012, un 77% del total de la exposición crediticia, excluyendo la proveniente de Banca Cívica, se evalúa por modelos avanzados de calificación interna.

**CaixaBank es pionero en la utilización de modelos avanzados de calificación interna en España**



## La medición del riesgo en CaixaBank

La medición del riesgo se articula alrededor de dos conceptos básicos: la pérdida esperada y la pérdida inesperada.

### A. Pérdida esperada

La pérdida esperada es el resultado de multiplicar tres magnitudes: la exposición (la deuda pendiente en caso de incumplimiento del cliente), la probabilidad de incumplimiento y la severidad (porcentaje de la deuda que no podría ser recuperado en caso de incumplimiento del cliente). Disponer de estos tres factores permite estimar la pérdida esperada por riesgo de crédito de cada operación, cliente o cartera.

Para estimar la probabilidad de incumplimiento, CaixaBank cuenta con herramientas orientadas al producto o al cliente, implantadas en toda la red de oficinas. Las orientadas al cliente consisten en *scorings* de comportamiento para personas físicas y *ratings* de empresas, que varían en función del segmento al que pertenecan.

### B. Pérdida inesperada y capital económico

La medición de la pérdida esperada garantiza un buen control del riesgo crediticio bajo condiciones "normales" de mercado. De hecho, la

pérdida esperada puede ser considerada como un coste adicional del negocio. Ahora bien, en ocasiones, las pérdidas reales pueden superar las pérdidas esperadas debido a cambios súbitos en el ciclo, o variaciones en factores de riesgo específicos de cada cartera, y a la correlación natural entre el riesgo de crédito de los diferentes deudores. De hecho, en el Pilar I de Basilea II se establecen unos requerimientos mínimos de capital para afrontar las potenciales pérdidas inesperadas.

El objetivo de la entidad es disponer de suficientes fondos propios o capital, tanto económico como regulatorio, para cubrir estas pérdidas inesperadas.

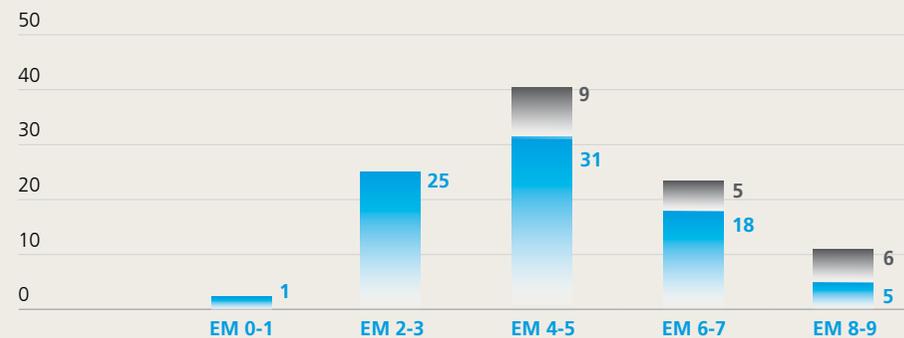
El nivel de capitalización de una entidad y su perfil de riesgo asumido, medido en términos de exigencias de capital, definen su solvencia, es decir, su calidad crediticia. Una correcta gestión del capital es y será un elemento diferenciador de las entidades. A este respecto, CaixaBank cuenta con un modelo interno de capital económico, un modelo integrado que mide su cartera de crédito y de participaciones y que incorpora las mejores prácticas de la industria.

Más información en el Informe de Relevancia Prudencial

[Distribución de la EAD de la cartera 2012 en millones]

[Distribución de la exposición]

Personas jurídicas (en %)



No Promotor

Promotor

[Distribución de la exposición]

Minorista (en %)



EM: Escala maestra de riesgo, de mayor a menor calidad crediticia

### Validación Interna

La importancia del proceso de cálculo del capital exige disponer de entornos de control adecuados que garanticen la fiabilidad de las estimaciones.

En el ámbito del riesgo de crédito, el Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (BIS II) permite a las entidades la utilización de modelos internos de calificación (*rating* y *scoring*) y estimaciones propias de los parámetros de riesgo para determinar las necesidades de recursos propios, previa homologación y autorización del Banco de España.

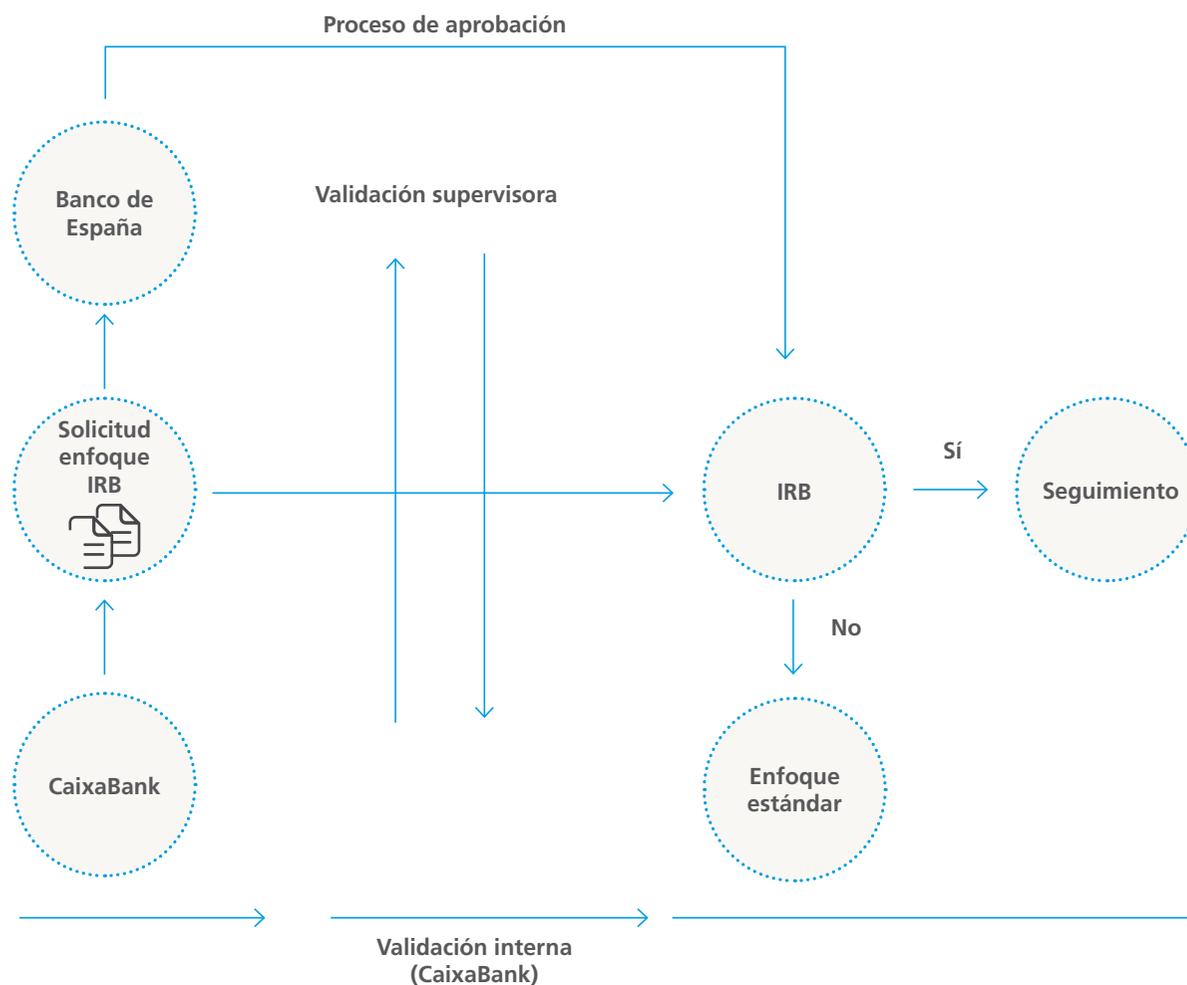
El Banco de España establece la validación interna como un requisito ineludible previo a la validación supervisora, y exige que sea llevada a cabo por un departamento independiente y especializado dentro de la propia entidad. Asimismo, es necesario que se realice de manera continua, y complementa las funciones de control tradicionales (auditoría interna y supervisión).

En CaixaBank, esta función la desarrolla Validación Interna, dentro del Área de Secretaría Técnica y Validación. Sus objetivos principales son valorar la adecuación de los modelos internos para ser utilizados a efectos de gestión y regulatorios, así como evaluar si los procedimientos de gestión y control del riesgo se adecuan a la estrategia y al perfil del riesgo de la entidad.

Adicionalmente, debe respaldar a la Alta Dirección (en particular, al Comité Global del Riesgo) en sus responsabilidades de autorización de modelos internos y coordinar el proceso de validación supervisora con el Banco de España.

En 2012 han sido especialmente significativas las revisiones efectuadas a raíz de las implantaciones de nuevos modelos IRB.

[Proceso de aprobación del enfoque IRB]



### **Cartera de participadas**

El riesgo de la cartera de participadas de CaixaBank es el asociado a la posibilidad de incurrir en pérdidas por los movimientos de los precios de mercado y/o por la quiebra de las posiciones que forman la cartera de participadas con un horizonte a medio y largo plazo.

Las metodologías utilizadas permiten medir el riesgo de estas posiciones, tanto desde el punto de vista del riesgo implícito en la volatilidad de los precios de mercado, mediante modelos VaR (estimación estadística de las pérdidas máximas potenciales a partir de datos históricos sobre la evolución de los precios), como atendiendo a la eventualidad de quiebra, para lo cual se aplican modelos basados en el enfoque PD/LGD, siguiendo las disposiciones de Basilea II.

La Dirección Corporativa de Seguimiento del Riesgo de Crédito y Recuperaciones dispone de una unidad de Análisis de Carteras y Participadas que, a este

respecto, tiene como principal objetivo monitorizar y seguir el riesgo de las posiciones activas que CaixaBank mantiene en las empresas participadas. El análisis de estas posiciones ofrece una visión dinámica de los efectos de diversificación y concentración de la cartera global del Grupo.

Se realiza un seguimiento continuado de estos indicadores para poder adoptar, en cada momento, las decisiones más oportunas en función de la evolución observada y prevista de los mercados y para la toma de decisiones estratégicas, referentes a la composición de la cartera, por la Alta Dirección de CaixaBank.

Adicionalmente, la Dirección Corporativa de Modelos de Riesgo integra diariamente dentro de su seguimiento de riesgos los derivados y el riesgo de tipo de cambio asociados a la cartera de participadas, a la vez que lleva a cabo un seguimiento recurrente de los riesgos vinculados a la operativa de mercados financieros asociados a las participadas financieras.





DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	<b>GESTIÓN DE LOS RIESGOS</b> Gestión activa de los riesgos Gestión del riesgo social y ambiental	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	---	--	-------------------------------	--------

## Gestión del riesgo de las posiciones de balance

### Gestión del riesgo de tipo de interés de balance

#### Objetivo

CaixaBank realiza una gestión eficiente, prudente y conservadora del riesgo de tipos de interés de balance, así como un estricto seguimiento de este riesgo bajo un elevado número de escenarios de tipos de interés. Para ello, incorpora las mejores prácticas de mercado y de los organismos

supervisores y optimiza las herramientas de análisis y cálculo puestas a su disposición.

#### Estrategia

CaixaBank gestiona el riesgo de tipos de interés con una doble finalidad:

- Reducir la sensibilidad del margen financiero a las variaciones de los tipos de interés.
- Preservar el valor económico del balance.

#### Límites

A finales de 2012, estaban en vigor los siguientes límites para la gestión del riesgo de tipos de interés:

- Sensibilidad del margen financiero: 5% de variación a 1 año y 10% de variación a 2 años.
- Valor del balance: El VaR de balance debe ser inferior al 10% del valor económico del balance.

**Bajo nivel de riesgo al tipo de interés de balance, de forma que no genera consumo de capital**

### Gestión del riesgo del tipo de interés del balance

Para conseguir estos objetivos CaixaBank realiza una gestión activa del riesgo y contrata en los mercados financieros operaciones de cobertura adicionales a las coberturas naturales generadas en el propio balance, derivadas de la complementariedad de la sensibilidad a variaciones de los tipos de interés de las operaciones de activo y de pasivo realizadas con los clientes.

El Comité de Activos y Pasivos (ALCO) tiene como misión optimizar y rentabilizar la estructura financiera del balance coordinando

precios, plazos y volúmenes entre las actividades generadoras de activo y pasivo, además de coordinar las acciones propuestas con el área de riesgos.

De acuerdo con lo anterior, el Comité es el encargado de analizar este riesgo y proponer aquellas operaciones de cobertura acordes con los objetivos de gestión establecidos.

Para analizar este riesgo y proponer aquellas operaciones de cobertura acordes con los objetivos de gestión se dispone de diversas medidas de evaluación:

- El gap estático muestra la distribución de vencimientos y revisiones de tipos de interés, en una fecha determinada, de las masas sensibles del balance.
- La sensibilidad del margen de intereses muestra el impacto en el margen por la revisión de las operaciones del balance provocadas por cambios en las curvas de tipos de interés. Esta sensibilidad se obtiene comparando la simulación del margen de intereses, en función de diferentes escenarios de tipos de interés. Se analizan escenarios de tipos de interés con movimientos paralelos y no paralelos de las curvas.
- La sensibilidad del valor patrimonial a los tipos de interés mide cuál sería el impacto en el valor actual del balance de las variaciones de los tipos de interés.
- Mediciones VaR, siguiendo la metodología propia de la actividad tesorera.
- Mediciones EaR (*earnings at risk*) que permiten establecer con un nivel de confianza determinado (99%) cuál será la pérdida máxima en el margen de intereses para los próximos dos años, considerando un determinado volumen de crecimiento del balance.

DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	<b>GESTIÓN DE LOS RIESGOS</b> Gestión activa de los riesgos Gestión del riesgo social y ambiental	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	---	--	-------------------------------	--------

### Gestión del riesgo de mercado de las actividades de negociación

CaixaBank realiza la medición del riesgo de mercado siguiendo las metodologías más avanzadas recomendadas por el Comité de Basilea, que han sido revisadas y validadas por el Banco de España, y están alineadas con las mejores prácticas de mercado.

La medición y control del riesgo de mercado descansa sobre cuatro pilares: estimación del riesgo diario, ejercicios de testeo de la calidad de estas medidas, cálculo de resultados hipotéticos ante cambios bruscos en los precios de mercado y seguimiento y control de límites.

El principal indicador de riesgo de mercado es la pérdida potencial en el valor de los activos financieros derivada de una evolución adversa en los precios o tipos de mercado. El Grupo, principalmente a través de la actividad de su Sala de Tesorería en los mercados financieros, se expone al riesgo de mercado por movimientos desfavorables de los siguientes factores: tipo de interés, tipo de cambio, precio de

las acciones, precio de las mercancías, inflación, volatilidad y movimientos en los diferenciales de crédito de las posiciones en renta fija privada. Los niveles de consumo de riesgo de mercado han sido moderados en 2012, situándose como promedio en 5,1 millones de euros.

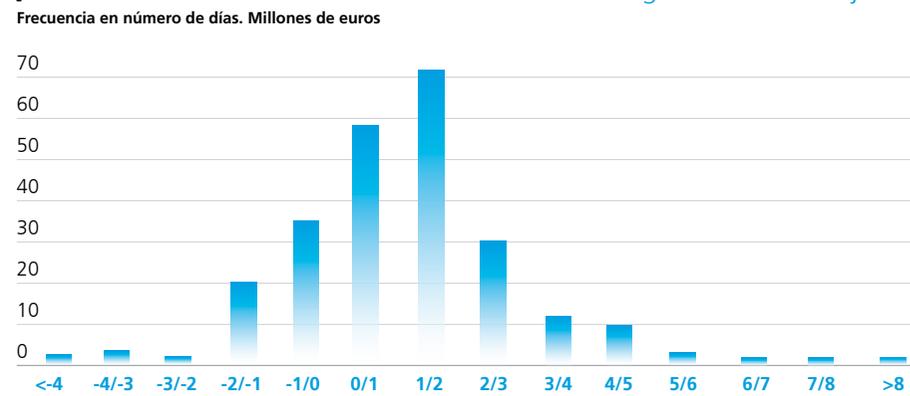
La bondad de las estimaciones de riesgo se contrasta con las ganancias y pérdidas reales diarias, lo que constituye el ejercicio de *backtest*, y muestra la idoneidad y calidad de las métricas utilizadas.

Las medidas de pérdida potencial se complementan con estimaciones de resultados hipotéticos ante cambios bruscos de factores de riesgo relevantes o la supuesta repetición de crisis pasadas, comúnmente llamados ejercicios de stress, que proporcionan un conocimiento exhaustivo del perfil de riesgo de mercado del Grupo.

CaixaBank dispone asimismo de una sólida estructura de control y límites que permite asegurar que en la toma de posiciones en mercado se supedita el objetivo de rentabilidad a unos niveles de asunción de riesgo considerados aceptables.

**Los ejercicios de stress, al simular pérdidas hipotéticas del valor de los activos propios, garantizan que el nivel de riesgo de la entidad sea reducido**

[Distribución del resultado de las actividades de negociación en el ejercicio 2012]

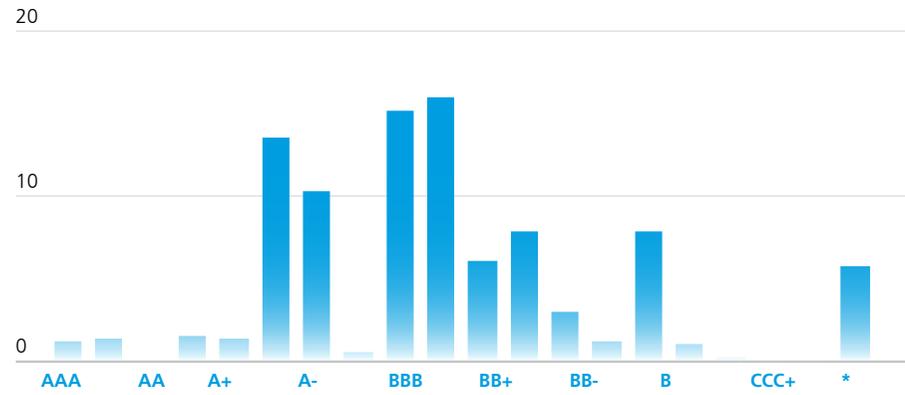


DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	<b>GESTIÓN DE LOS RIESGOS</b> Gestión activa de los riesgos Gestión del riesgo social y ambiental	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	---	--	-------------------------------	--------

La Dirección Corporativa de Modelos de Riesgo es también responsable de la valoración de los instrumentos financieros, así como de efectuar la medición, control y seguimiento de sus riesgos asociados, de la estimación del riesgo de contrapartida y del riesgo operacional asociado a la actividad en mercados financieros. Para el cumplimiento de su tarea, esta área realiza diariamente un seguimiento de las operaciones contratadas, el cálculo del resultado que supone la afectación de la evolución del mercado en las posiciones (resultado diario *marked to market*), la cuantificación del riesgo de mercado asumido, el seguimiento del cumplimiento de los límites y el análisis de la relación entre el resultado obtenido y el riesgo asumido.

[Distribución de riesgo por *rating* de contrapartida]

En porcentaje. Situación a 31-12-2012



(\*) Otros, p. ej: compañías de seguros de vida y comercio exterior.

**La política de admisión de riesgos de CaixaBank es prudente y eficaz**

➤ Más información sobre la gestión de riesgo de mercado de balance y la gestión del riesgo de mercado de la cartera en las Cuentas Anuales Consolidadas, Informe de Gestión e Informe de Auditoría 2012



## **CaixaBank monitoriza los riesgos en tiempo real, y la cartera de derivados se colateraliza casi en su totalidad**

El control de los riesgos asumidos por la operativa en mercados financieros se debe completar con la estimación y el seguimiento de las pérdidas que se podrían derivar del incumplimiento de contrapartida debido a su insolvencia.

La máxima exposición autorizada de riesgo de crédito con una contrapartida se determina mediante un cálculo, aprobado por la Dirección, basado fundamentalmente en los *ratings* de las entidades y en el análisis de sus estados financieros, y se completa con el seguimiento tanto de las cotizaciones de las acciones como de los seguros de protección (CDS) de las contrapartidas a fin de detectar cualquier deterioro de su solvencia.

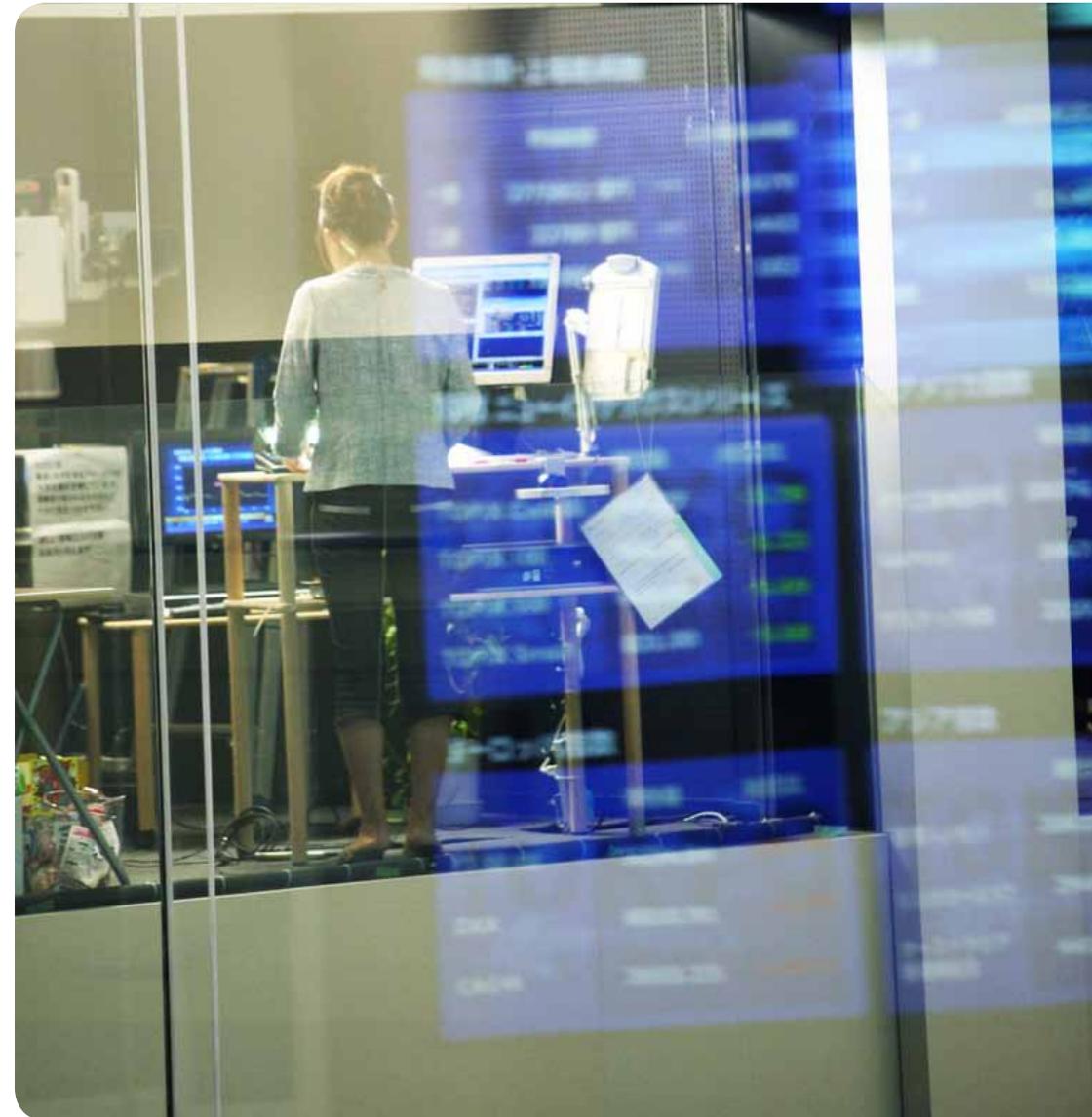
La cifra de exposición del Grupo con entidades de crédito se sitúa, a 31 de diciembre de 2012, en 6.955 millones de euros (excluidos los depósitos en Banco de España), mayormente concentradas en países europeos y en Estados Unidos.

El control del riesgo de contrapartida se realiza mediante un sistema integrado y

en tiempo real que permite conocer, en cualquier momento, el límite disponible para cada contrapartida, por producto y plazo. El riesgo se mide tanto por su valor de mercado actual como por la exposición futura (valor de las posiciones teniendo en cuenta la variación futura de los factores de mercado subyacentes en las operaciones).

Adicionalmente se efectúa el seguimiento de la adecuación de la documentación contractual que la sustenta. Con el objetivo de mitigar la exposición al riesgo de contrapartida, CaixaBank mantiene una sólida base de contratos de garantía; la práctica totalidad de los riesgos asumidos por la operativa sobre instrumentos derivados está cubierta por contratos estandarizados ISDA y/o CMOF, que permiten compensar los flujos de cobro y pago pendientes entre las partes por toda la operativa de derivados.

CaixaBank tiene firmados contratos de colateral con la mayoría de contrapartidas, que sirven de garantía del valor de mercado de las operaciones de derivados.



## Gestión del riesgo de liquidez

A cierre del ejercicio de 2012, CaixaBank mantiene una situación muy holgada de liquidez de 53.092 millones de euros (15,2% del total del activo), con un notable incremento durante el año, que le permitirá adaptarse a las condiciones económicas actuales, financiar el crecimiento de los negocios del Grupo y dar respuesta a las necesidades de crédito de los clientes.

La entidad dispone de un marco de gestión de la liquidez prudente y conservador en el que aplica las mejores prácticas y recomendaciones del mercado y de los organismos supervisores de acuerdo a sus objetivos estratégicos. CaixaBank aprovecha los mecanismos existentes en los mercados financieros (programas de emisión de deuda, ca-

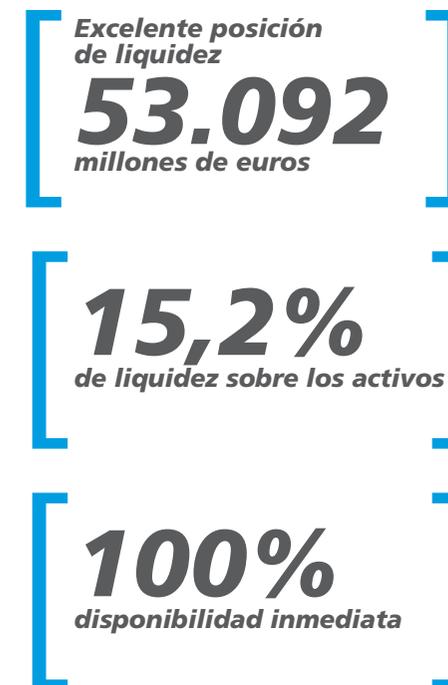
pacidad de emisión de cédulas hipotecarias, territoriales y deuda avalada por el Estado así como capacidad de descuento en el BCE) y realiza una gestión activa de su balance para disponer de unos niveles de liquidez adecuados a sus objetivos estratégicos.

Se mantiene un perfil diversificado de las fuentes de financiación. La dependencia de los mercados mayoristas es baja ya que la financiación procede en un 66% de pasivos de la clientela, lo que proporciona una fuerte estabilidad al balance y es un reflejo de la confianza de sus clientes.

La entidad, mediante una política de diversificación de vencimientos, ha evitado su concentración. En una situación de crisis

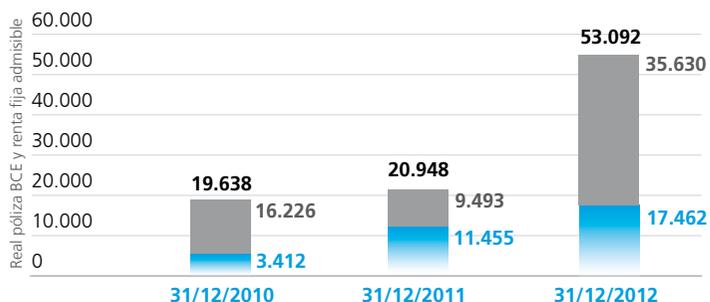
financiera global y de desconfianza generalizada, CaixaBank ha demostrado tener capacidad para atraer el interés de los inversores, y ha aprovechado las oportunidades que ha ofrecido el mercado para captar 1.200 millones de euros en los mercados mayoristas durante el año 2012.

El Grupo CaixaBank gestiona la liquidez de forma que siempre pueda atender sus compromisos puntualmente y nunca vea limitada su actividad inversora por falta de fondos prestables. El objetivo es asegurar la disponibilidad permanente de recursos líquidos en el balance y minimizar el riesgo de liquidez estructural propio de la actividad bancaria, así como preservar y proteger el interés de los impositores.



### [Excelente posición de liquidez]

Millones de euros



1º línea liquidez

2º línea liquidez

Total

### [Diversificación de las fuentes de financiación]



Pasivos clientela 66%

Emisiones institucionales 19%

Interbancario neto 15%



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	<b>GESTIÓN DE LOS RIESGOS</b> Gestión activa de los riesgos Gestión del riesgo social y ambiental	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	---	--	-------------------------------	--------

## Vencimientos de la deuda institucional

La posición de liquidez a 31 de diciembre de 2012 permite cubrir la totalidad de los vencimientos previstos.

### [Vencimientos de emisiones mayoristas (neto de autocartera)]

(Miles de euros)	2013	2014	2015	2016	> 2016	Totales
Cédulas hipotecarias	4.787.227	6.947.291	5.225.589	6.034.839	19.084.386	42.079.332
Cédulas territoriales	1.298.450	0	0	0	0	1.298.450
Deuda sénior	1.188.100	1.212.700	1.285.750	10.000	160.000	3.856.550
Deuda subordinada y participaciones preferentes	60.000	0	48.600	1.151.600	278.052	1.538.252
<b>Total vencimientos de emisiones mayoristas</b>	<b>7.333.777</b>	<b>8.159.991</b>	<b>6.559.939</b>	<b>7.196.439</b>	<b>19.522.439</b>	<b>48.772.585</b>

Durante el año 2012, CaixaBank ha llevado a cabo una intensa actividad de generación de activos líquidos ante el endurecimiento de la situación en los mercados mayoristas de financiación y ha aprovechado las oportunidades que ha tenido tanto en colocación de emisiones a inversores mayoristas como en el aprovechamiento de la financiación a largo plazo que ha dado el Banco Central Europeo.

Para hacer frente a la difícil situación de los mercados de financiación institucionales, durante el 2012 CaixaBank ha emitido 25.500 millones en cédulas hipotecarias y

territoriales para generar activos que sirven de garantía en la póliza de crédito disponible del Banco Central Europeo, incrementando así dicho importe como medida de prudencia y plan de contingencia. Estas emisiones y la cancelación de 21 fondos de titulización forman parte del ejercicio de optimización de los activos pignorados en dicha póliza.

Adicionalmente, se han realizado dos emisiones colocadas en mercado institucional por 1.200 millones de euros y tres emisiones en mercado minorista por 4.791 millones de euros.

## Capacidad de financiación

El importe de la póliza del BCE disponible a 31 de diciembre de 2012 es de 35.630 millones de euros. La financiación obtenida del BCE, a través de los diferentes instrumentos de política monetaria, es de 28.284 millones de euros.

### [Capacidad de emisión de cédulas hipotecarias y territoriales]

(Miles de euros)	31.12.2012	31.12.2011
Cédulas hipotecarias	3.767.291	18.460.037
Cédulas territoriales	1.229.146	3.683.545

DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	<b>GESTIÓN DE LOS RIESGOS</b> Gestión activa de los riesgos Gestión del riesgo social y ambiental	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	---	--	-------------------------------	--------

### Premisas para la gestión de la liquidez

- Una gestión activa, que consiste en un seguimiento continuado de la estructura del balance, por plazos de vencimiento, para detectar de forma anticipada la eventualidad de estructuras inadecuadas de liquidez a corto y medio plazo. Se dispone diariamente del detalle de la liquidez por plazos, mediante la elaboración de las proyecciones de flujos futuros, que permite saber en todo momento cuál es la estructura temporal de esta liquidez.
- Un Plan de Contingencia del Riesgo de Liquidez, que se analiza tanto en situaciones de normalidad de los mercados como en situaciones de crisis, donde se consideran diversos escenarios de crisis específicas, sistémicas y combinadas que comportan diferentes hipótesis de severidad en términos de impactos en la liquidez. El Plan de Contingencia del Riesgo de Liquidez contempla un plan de acción para cada uno de los escenarios de crisis establecidos y en él se detallan medidas a nivel comercial, institucional y de comunicación para hacer frente a este tipo de situaciones incorporando una segunda línea de liquidez que funciona como colchón para situaciones excepcionales.
- Una estrategia que otorgue flexibilidad y estabilidad a las fuentes de financiación y que dispone de varios programas de financiación ordinaria que cubren los diferentes plazos de vencimientos para garantizar, en todo momento, los niveles adecuados de liquidez.
- Mantener una política de emisiones que priorice una baja dependencia de los mercados mayoristas, una distribución equilibrada de los vencimientos evitando su concentración y la diversificación de los instrumentos utilizados.
- Mantener una importante capacidad de financiación en el mercado a través de instrumentos de la más alta calidad crediticia, como son la emisión de cédulas hipotecarias y territoriales.
- Como medida de prudencia y con el objetivo de hacer frente a posibles tensiones o situaciones de crisis, la entidad mantiene una serie de activos en garantía en el BCE que permiten obtener liquidez de forma inmediata.
- Generación de activos líquidos que permitan disponer de liquidez suficiente para afrontar situaciones muy adversas en los mercados de financiación mayorista y/o minorista.

**CaixaBank realiza un estricto seguimiento del riesgo de liquidez**

**En 2012, CaixaBank ha generado activos líquidos y ha aprovechado oportunidades de mercado (inversores mayoristas y BCE)**



## Gestión del riesgo operacional

La gestión del riesgo operacional se basa en la cualificación del personal, en los procedimientos establecidos, en los sistemas y en los controles implantados.

Constituyen riesgo operacional todos los acontecimientos que pueden generar una pérdida a consecuencia de procesos internos inadecuados, errores humanos, funcionamiento incorrecto de los sistemas de información y/o acontecimientos externos. Este riesgo es intrínseco a todas las actividades de negocio y, a pesar que no puede ser totalmente eliminado, puede ser gestionado, mitigado y, en algunos casos, asegurado.

El riesgo operacional evoluciona con el aumento de la dependencia del negocio bancario de factores como la utilización intensiva de tecnología de la información, la subcontratación de actividades y la utilización de instrumentos financieros complejos.

El Comité Global del Riesgo define las líneas estratégicas de actuación y efectúa el seguimiento del riesgo operacional.

En CaixaBank se aplica un modelo integral de medición y control del riesgo operacional común a todo el Grupo. Para ello, aplica el método estándar para el cálculo del capital regulatorio por riesgo operacional. Al respecto, se dispone de un "Marco de Gestión del Riesgo Operacional", que define los objetivos, las políticas, el modelo de gestión y las metodologías de evaluación del riesgo operacional.

Destacan dos líneas de actuación principales: la formación de los empleados para que dispongan de la cualificación necesaria y de la información precisa para realizar sus funciones, y la revisión de los procesos de negocio y operativos incorporando mejoras y nuevos controles. Además, cuando se considera necesario, CaixaBank cubre el riesgo contratando pólizas de seguros.

El objetivo global es mejorar la calidad en la gestión del negocio a partir de la información de los riesgos operacionales y facilitar la toma de decisiones para asegurar la continuidad de la organización a largo plazo, la mejora en los procesos y la calidad de servicio al cliente, todo ello cumpliendo con el marco regulador establecido y optimizando el consumo de capital.

El modelo organizativo se basa en:

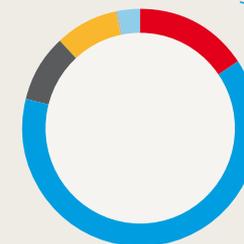
- Áreas de negocio y apoyo y empresas filiales: identifican, evalúan, gestionan, controlan e informan de los riesgos operacionales de sus actividades.
- Riesgo operacional: define, implementa y estandariza el modelo de gestión, medición y control del riesgo operacional del Grupo. Da apoyo a las áreas y a las empresas filiales y consolida la información para la Dirección.

Las políticas y el modelo de gestión por riesgo operacional establecen un proceso continuo basado en:

- Identificación y detección de todos los riesgos operacionales (actuales y potenciales).
- Medición del riesgo operacional, seguimiento de su evolución y proyecciones.
- Gestión activa del perfil de riesgo del Grupo, que implica establecer un modelo de información en todos los niveles de la organización para facilitar la toma de decisiones para su mitigación (establecimiento de nuevos controles, desarrollo de planes de continuidad de negocio, reingeniería de procesos, aseguramiento de posibles contingencias y otros), anticipando las posibles causas de riesgo y reducir su impacto económico.

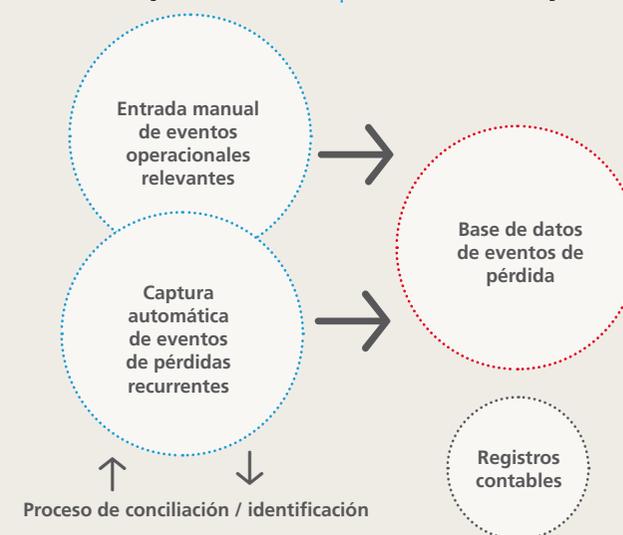
## Gestión del riesgo operacional

[Distribución de eventos de riesgo operacional]



Prácticas con clientes	63,6%
Ejecución, entrega y gestión de procesos	15,2%
Fraude interno	9,3%
Fraude externo	8,6%
Relaciones laborales y seguridad en el lugar de trabajo	2,9%
Deterioro de activos materiales	0,4%

[Procesos de captura de eventos]



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	<b>GESTIÓN DE LOS RIESGOS</b> Gestión activa de los riesgos Gestión del riesgo social y ambiental	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	---	--	-------------------------------	--------

## Gestión del riesgo reputacional

El Área de Responsabilidad Corporativa y Marca, bajo la supervisión y coordinación del Comité de Reputación, tiene la misión de realizar el seguimiento exhaustivo de aquellos riesgos que, en caso de materializarse, puedan afectar negativamente a la reputación de CaixaBank, entendida como la percepción y las expectativas que tienen de la entidad sus grupos de interés.

En 2012, se ha actualizado el Mapa de Riesgos de Reputación de CaixaBank, en cuya revisión han intervenido todas las áreas de la entidad. El mapa resultante identifica los riesgos con mayor impacto potencial en la reputación de la entidad y el grado de desarrollo de medidas preventivas. A partir del mapa se han esta-

blecido, para cada riesgo relevante, una serie de indicadores que permiten realizar un seguimiento periódico sobre la efectividad de las medidas preventivas implantadas. Dichos indicadores se presentan periódicamente al Comité de Reputación y al Comité de Dirección.

Asimismo, y de forma complementaria al seguimiento periódico, cuando alguna de las áreas de negocio de la entidad considera que un incidente ocurrido en su ámbito puede trascender a la sociedad o a los grupos de interés y afectar negativamente a la reputación de CaixaBank, se convoca una Comisión de Gestión del Riesgo de Reputación para decidir sobre las medidas a adoptar en cada caso.

**En 2012, se ha actualizado el Mapa de Riesgos de Reputación de CaixaBank**

## Gestión y medición de la reputación

Con el objetivo de dar respuesta a las expectativas de sus grupos de interés, CaixaBank dispone de diversos programas, acciones e indicadores que le permiten conocer su opinión y medir su nivel de satisfacción:

- Percepción de los clientes: se mide a través del resultado de las diversas encuestas relativas al nivel de servicio ofrecido, tanto a través de canales presenciales como *online*. Asimismo, el registro de incidencias y reclamaciones llegadas a través de los canales de atención al cliente u otros externos permite conocer la percepción que este grupo tiene sobre la entidad.
- Percepción de los empleados y empleadas: se efectúa una encuesta bi-anual con el objetivo de conocer su nivel de satisfacción y recoger sus sugerencias de mejora. Esta consulta complementa a las encuestas periódicas respecto a la calidad del servicio interno y a las comunicaciones llegadas a través del resto de canales internos de comunicación.
- Percepción de los accionistas: existen diferentes canales de comunicación bidireccionales como las encuestas, el buzón de sugerencias o el Comité Consultivo, entre otros.

- Percepción de la sociedad: se capta a través de varios informes periódicos en los que se mide la reputación de CaixaBank en los medios de comunicación, en las redes sociales y en general en internet. Asimismo, la entidad participa en foros y conferencias que le permiten ser partícipe y entidad de referencia en las áreas propias de su actividad.

Otros indicadores de reputación:

- Resultados publicados en diferentes informes de reputación realizados por expertos independientes, a nivel nacional e internacional. Estos le permiten conocer la evolución de su reputación entre expertos, analistas, medios de comunicación, asociaciones de consumidores, clientes, empleados y empleadas y público en general.
- Presencia en índices de sostenibilidad o en *rankings* de evaluación de la actividad de CaixaBank en diferentes ámbitos (económico, gobierno corporativo, social, medioambiental, etc.).
- Premios o reconocimientos obtenidos en el ejercicio de su actividad.

**+** Más información en el apartado 4.2 "Aportación de valor a los grupos de interés".



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	<b>GESTIÓN DE LOS RIESGOS</b> Gestión activa de los riesgos Gestión del riesgo social y ambiental	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	---	--	-------------------------------	--------

## Auditoría, Control Interno y Cumplimiento Normativo

La reorganización del Grupo "la Caixa" efectuada en 2011, que culminó con la creación de CaixaBank (entidad cotizada), así como las recientes operaciones de integración de entidades financieras realizadas, han incrementado de forma significativa la complejidad del Grupo.

En la situación actual de volatilidad del entorno macroeconómico y de cambios en el sistema financiero y el marco regulador, aumentan las exigencias y responsabilidades de la Alta Dirección y los Órganos de Gobierno, así como la sensibilidad de los distintos grupos de interés en relación al Gobierno Corporativo y el control interno de las entidades.

En este contexto, la Dirección General Adjunta de Auditoría, Control Interno y Cumplimiento Normativo se responsabiliza de asegurar la adecuada gestión y supervisión del Marco de Control Interno del Grupo.

Reporta sistemáticamente a la Vicepresidencia Ejecutiva-Consejero Delegado de CaixaBank y a la Comisión de Auditoría y Control, órgano supervisor de la función de Auditoría Interna y responsable de la integridad del Marco de Control Interno en el Grupo.

Esta Dirección General Adjunta se estructura a través de tres unidades organizativas (Control Interno, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), de acuerdo con las directrices establecidas por la European Banking Authority (EBA).

### Control Interno

En el contexto del refuerzo de las estructuras de control, en 2012 se ha creado el Área de Control Interno con la misión de garantizar a la Dirección y a los Órganos de Gobierno la existencia, el diseño adecuado y el funcionamiento de los controles necesarios para la gestión de los riesgos del Grupo CaixaBank, y de esta

forma generar confianza para los grupos de interés.

Sus principales responsabilidades son:

- La coordinación del Mapa de Riesgos y Controles Corporativos.
- La colaboración con las áreas de negocio en la descripción, y si procede, en el diseño de los protocolos de control de los riesgos asociados a su actividad y de los planes de acción para la resolución de las eventuales deficiencias de control.
- La información de forma sintética, periódica y sistemática a la Alta Dirección y a los Órganos de Gobierno acerca del entorno de control del Grupo.

La función desarrolla su actividad con carácter transversal, al evaluar los mecanismos de control sobre los riesgos que afectan al conjunto de actividades y negocios desarrollados por el Grupo.

**En 2012 se ha creado el Área de Control Interno, con una función de carácter transversal**



### Cumplimiento normativo

La política de Cumplimiento Normativo se fundamenta en los principios de integridad y conducta ética, piezas angulares sobre las cuales se basa la actividad del Grupo e incluye también la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

### La misión del cumplimiento normativo

La misión de cumplimiento normativo va encaminada a la gestión del riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera, material o reputacional que CaixaBank pueda tener como resultado de incumplir leyes, normas, estándares de regulación y códigos de conducta.

Esta misión supone el desarrollo de una serie de actividades, entre las que destacan: la creación, difusión e implantación de la cultura de cumplimiento a todos los niveles de la organización; el asesoramiento a la Alta Dirección en materia de cumplimiento normativo mediante la elaboración y/o fomento de normas y có-

digos internos o, en su caso, su mejora; y la definición de procedimientos eficaces proponiendo los controles adecuados. En este sentido, hay que detectar cualquier riesgo de incumplimiento y formular, en su caso, propuestas de mejora y llevar a cabo su seguimiento y el examen de posibles deficiencias con los principios de deontología.

Para conseguir sus objetivos, Cumplimiento Normativo elabora informes de evaluación sobre los distintos riesgos detectados y hace el correspondiente registro de mejoras. El seguimiento de estas mejoras se lleva a cabo mensualmente hasta su resolución.

Cumplimiento Normativo realiza reportes periódicos de sus actividades a la Alta Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control de la entidad.

### Prevención de Blanqueo de Capitales

La Unidad Operativa de Prevención de Blanqueo de Capitales se integra en el Área de Cumplimiento Normativo bajo

la dirección y supervisión de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales. Esta unidad vela con dedicación exclusiva por el cumplimiento de las obligaciones de prevención de blanqueo impuestas por la Ley a las entidades de crédito.

Las funciones que la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales ha delegado expresamente en la Unidad Operativa de Prevención de Blanqueo de Capitales (UOPB) y ha llevado a cabo durante el ejercicio son las siguientes:

- Presentar en plazo y forma las declaraciones periódicas requeridas por la normativa de prevención de blanqueo de capitales.
- Atender de forma rápida, segura y eficaz los requerimientos de información de las autoridades competentes en materia de prevención de blanqueo de capitales.

**+** Información adicional en el apartado 2.2 "Ética Empresarial".

**Unidad operativa dedicada en exclusiva a la prevención del blanqueo de capitales**

DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	<b>GESTIÓN DE LOS RIESGOS</b> Gestión activa de los riesgos Gestión del riesgo social y ambiental	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	---	--	-------------------------------	--------

### Auditoría Interna

La misión de Auditoría Interna es garantizar una eficaz supervisión, evaluando de forma continuada los sistemas de control interno y la gestión de los riesgos de la organización. Ejerce una función corporativa independiente que contribuye al buen gobierno corporativo. Asimismo, informa sistemáticamente a la Comisión de Auditoría y Control y proporciona una visión objetiva a la Alta Dirección sobre la eficacia del marco del control interno.

Está estratégicamente enfocada a la detección, supervisión y control de los principales riesgos del Grupo. Sus principales objetivos son la contribución al buen gobierno corporativo y al logro de los objetivos estratégicos de la entidad, mediante:

- la evaluación de la calidad y eficacia del marco de control interno del Grupo con objeto de garantizar la adecuada gestión y mitigación de los principales riesgos.
- la revisión del cumplimiento de la normativa interna y externa.

- La evaluación de la adecuación de las actividades desarrolladas por las distintas unidades del Grupo, asegurando la existencia de un sistema de detección del fraude.

Las directrices a seguir por Auditoría Interna son:

- El seguimiento de la planificación anual focalizada en los principales riesgos y aprobada por parte de la Comisión de Auditoría y Control.
- Dar respuesta a las solicitudes del Consejo de Administración, la Alta Dirección y las autoridades supervisoras.
- Asegurar el uso eficiente de los recursos mediante la mejora de la auditoría a distancia, la contratación de auditores cualificados y de *outsourcing* adecuado.

Asimismo, realiza la supervisión interna dentro del marco de gestión global del riesgo de Basilea.

 Más información en el Informe de Relevancia Prudencial



## 5.2 [Gestión del riesgo social y ambiental: Principios de Ecuador]

**CaixaBank considera, tanto en su gestión diaria como en su estrategia, las implicaciones sociales y ambientales de su actividad, que debe ser coherente con los valores corporativos y con los principios generales del riesgo. Se trabaja siempre para optimizar la relación entre rentabilidad y riesgo, y se mitigan en lo posible aquellos factores que puedan suponer un riesgo para el entorno o la comunidad. En general, los riesgos ambientales y sociales se integran en los circuitos tradicionales de riesgo. Más concretamente, la financiación de proyectos se realiza en el marco de los Principios de Ecuador y, además, se aplica un procedimiento interno –inspirado en dichos Principios– para las operaciones sindicadas.**



1-10

CaixaBank, firmante de los Principios de Ecuador en el año 2007, ha asumido un compromiso integral con la financiación responsable. Por ello, la aprobación y posterior gestión de los proyectos de financiación con una inversión global superior a los diez millones de dólares requiere un análisis de los potenciales riesgos ambientales y sociales de los proyectos, según los estándares establecidos por la Corporación Financiera Internacional (CFI).

En 2012, las entidades firmantes de los Principios de Ecuador han continuado trabajando en la actualización de los mismos, con la difusión pública de una propuesta de borrador para los que serán los EPIII. CaixaBank participa activamente en el proceso de revisión.

**CaixaBank es firmante de los Principios de Ecuador desde el año 2007**

### ¿Cómo se clasifican los proyectos de financiación?

De acuerdo con los Principios de Ecuador, cualquier proyecto de financiación (*project finance*) con una inversión global superior a diez millones de dólares requiere de un análisis previo de sus riesgos potenciales para el entorno y la comunidad. De acuerdo con los riesgos potenciales detectados en el proceso de *due diligence*, que evalúa un analista experto, los proyectos se califican en tres categorías, A, B y C, en función de los riesgos potenciales detectados. Los proyectos categorizados como A y, algunos de los B, pueden tener riesgos potenciales adversos elevados. Para ellos, se establece un Plan de Acción que ayude a prevenirlos, mitigarlos y establecer acciones correctivas. Aquellos proyectos cuyos riesgos potenciales, según un primer análisis, son elevados e irreversibles y no se prevé que se pueda establecer un Plan de Acción viable, no son considerados ni se realiza una evaluación más profunda de los mismos, ya que se rechaza de antemano la participación de la entidad en el proyecto de financiación.

DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	<b>GESTIÓN DE LOS RIESGOS</b> Gestión global del riesgo <b>Gestión del riesgo social y ambiental</b>	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	--	--	-------------------------------	--------

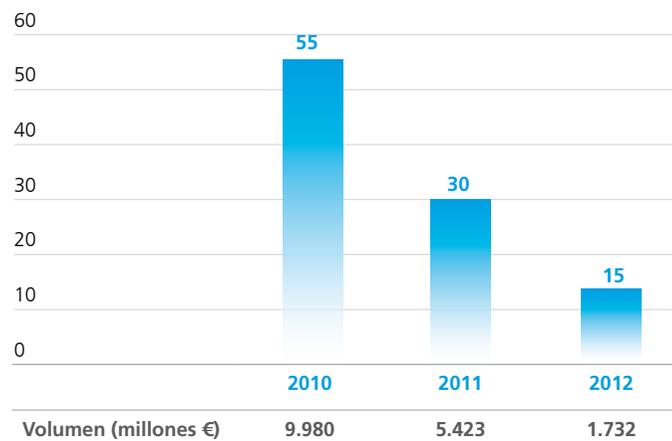
A lo largo del ejercicio, CaixaBank ha financiado 15 proyectos, cuya inversión total fue superior a 1.700 millones de euros. En estos, la entidad ha asegurado 426 millones de euros y participado con 401 millones de euros. De estos, seis proyectos se categorizaron como de tipo B y nueve de tipo C.

Por lo demás, casi la mitad de los proyectos, siete, tuvieron que ver con la producción de energías renovables: biomasa, eólica y termosolar que, en conjunto, han supuesto la instalación de 377,5 MWh en diferentes países.

Desde 2011, CaixaBank cuenta con un procedimiento interno para la evaluación de los riesgos sociales y ambientales de las operaciones sindicadas con una inversión global superior a siete millones de euros. En este marco, se financiaron 36 operaciones, con un importe global superior a 7.885 millones de euros, en los que CaixaBank participó con más de 686 millones de euros. Todas las operaciones fueron clasificadas como C.

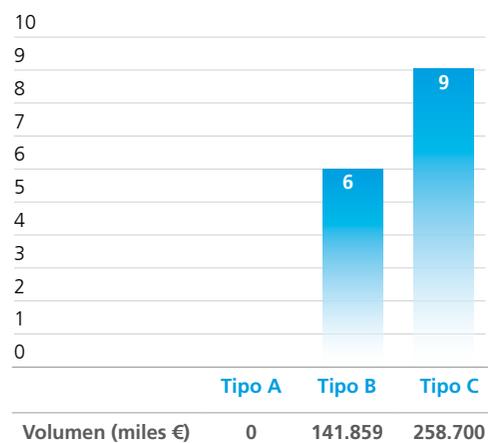
Más información sobre los Principios de Ecuador

[Operaciones de Project finance sujetas a Principios de Ecuador]

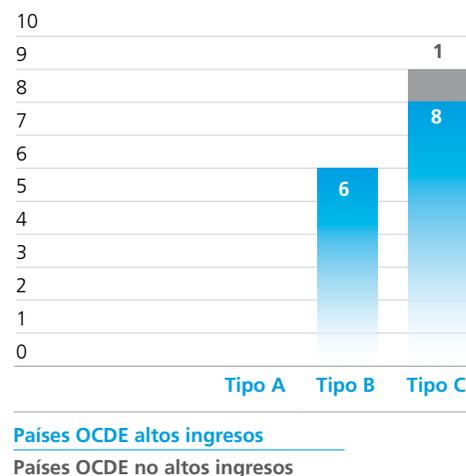


**En 2012, se han evaluado 36 operaciones sindicadas, con una inversión superior a los 7.885 millones de euros**

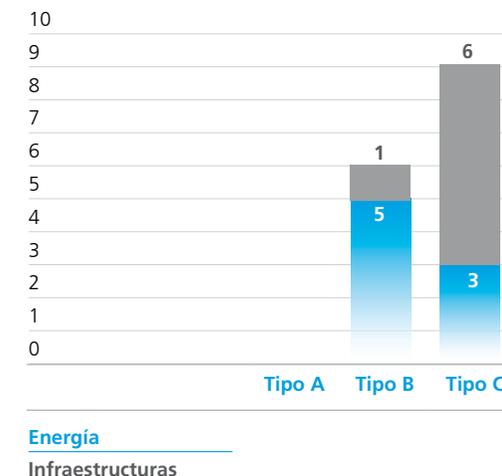
[Por tipos]



[Por localización]



[Por sector]



# [RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012]



## 6.1 [Excelentes niveles de solvencia y liquidez y gran capacidad de generación de resultados]

### CaixaBank ha reforzado en 2012 su posición financiera pese a la complejidad de la coyuntura económica.

La liquidez, un elemento clave en la estrategia de la entidad, ha alcanzado a 31 de diciembre de 2012 los 53.092 millones de euros (15,2% del total de activos). Gracias a una gestión conservadora y activa de las fuentes de financiación, la liquidez creció 32.144 millones de euros en 2012, de forma que mejora la estructura de financiación y se reduce la dependencia de los mercados mayoristas.

CaixaBank cuenta además con un excelente nivel de solvencia. A 31 de diciembre de 2012, el Core Capital en Basilea II se situaba en el 11,0%, con un excedente de recursos propios de 5.745 millones de euros. Los resultados de las pruebas de resistencia individualizadas del sistema bancario español, coordinadas y supervisadas por el Banco de España y principales instituciones europeas, confirmaron la solidez patrimonial de CaixaBank, posicionándola como una de las entidades con mejores niveles de solvencia.<sup>1</sup>

La extraordinaria actividad comercial de la red, con una gestión próxima y especializada por segmentos de clientes, junto con la integración de Banca Cívica han sido los factores clave que han permitido a CaixaBank reforzar su liderazgo en el mercado español, con importantes au-

mentos de las cuotas de mercado de los principales productos y servicios del negocio bancario minorista.<sup>2</sup> A 31 de diciembre de 2012 el total de activos ascendía a 348.294 millones de euros (+28,8%).

El margen bruto ha alcanzado los 6.737 millones de euros (+3,5%), con un importante crecimiento de los ingresos procedentes del negocio bancario: +22,2% en el margen de intereses y +8,9% en las comisiones. La sostenida capacidad de generación de resultados de CaixaBank ha permitido que el margen de explotación se sitúe en los 3.171 millones de euros, de forma que ha posibilitado el registro de elevadas dotaciones y saneamientos.

En 2012 se han registrado un total de 10.299 millones de euros de dotaciones y saneamientos: 5.749 correspondían a pérdidas por deterioro de activos y otros y 4.550 a ajustes de valoración contra fondos propios sobre la cartera crediticia y de inmuebles de Banca Cívica. Este importante esfuerzo en dotaciones y saneamientos han permitido alcanzar el 87% de cumplimiento de los requerimientos adicionales de provisiones derivados del nuevo marco normativo promovido por el Gobierno para reforzar el sistema financiero en 2012 (Reales Decretos Leyes 2/2012 y 18/2012).



**Core Capital (Basilea II)**  
**11,0%**

**Liquidez**  
**53.092 M€**

(1) Mayor información de las pruebas de resistencia del sistema bancario español en en las páginas 34 y 42.

(2) Detalle de las cuotas de mercado en la página 54.

## 6.2 [Resultados: Gran capacidad de generación de ingresos]

**El resultado atribuido al Grupo ha ascendido a 230 millones de euros (-78,2%), condicionado por el registro de fuertes dotaciones derivadas de los nuevos requerimientos normativos que contribuyen a aumentar la solidez del balance y proteger los resultados futuros.**

### [Cuenta de Pérdidas y Ganancias]

M€

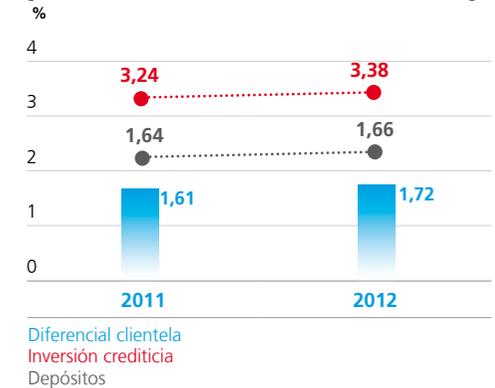
	2012	2011	Var. (%)
Ingresos financieros	9.178	7.734	18,7
Gastos financieros	(5.306)	(4.564)	16,2
<b>Margen de intereses</b>	<b>3.872</b>	<b>3.170</b>	<b>22,2</b>
Dividendos	228	377	(39,6)
Resultados por puesta en equivalencia	581	282	106,3
Comisiones netas	1.701	1.562	8,9
Resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio	455	343	32,4
Otros productos y cargas de explotación	(100)	777	(112,8)
<b>Margen bruto</b>	<b>6.737</b>	<b>6.511</b>	<b>3,5</b>
Total gastos de explotación	(3.566)	(3.342)	6,7
<b>Margen de explotación</b>	<b>3.171</b>	<b>3.169</b>	<b>0,1</b>
Pérdidas por deterioro de activos financieros y otros	(3.942)	(2.557)	54,2
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	709	547	29,7
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>(62)</b>	<b>1.159</b>	<b>(105,4)</b>
Impuestos sobre beneficios	291	(106)	
<b>Resultado consolidado del ejercicio</b>	<b>229</b>	<b>1.053</b>	<b>(78,3)</b>
Resultado de minoritarios	(1)		
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>230</b>	<b>1.053</b>	<b>(78,2)</b>

### Margen de intereses

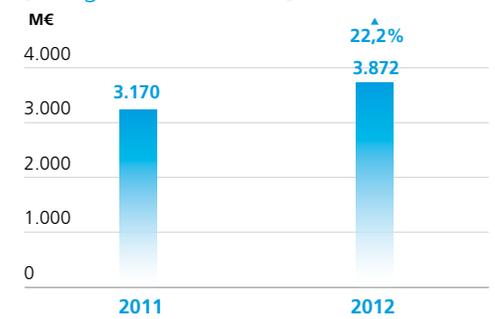
El margen de intereses ha crecido hasta los 3.872 millones de euros, un +22,2% respecto diciembre de 2011. La buena evolución del margen de intereses en un entorno altamente competitivo es consecuencia de una eficiente política de gestión de las rentabilidades de las operaciones de activo y pasivo, el impacto positivo en el primer semestre de 2012 de las revisiones de la cartera hipotecaria, la gestión de las fuentes de financiación y el efecto de la incorporación de Banca Cívica en el segundo semestre de 2012.

El diferencial de la clientela, reflejo de la rentabilidad de los clientes de la actividad minorista, se ha situado en el 2012 en el 1,72%, impactado principalmente por el descenso de los tipos de la cartera crediticia y el esfuerzo de CaixaBank en preservar la rentabilidad de los recursos. Sobre la base de una holgada situación de liquidez se han gestionado activamente los vencimientos con coste elevado y los márgenes de las nuevas operaciones.

### [Evolución diferencial de la clientela]



### [Margen de intereses]



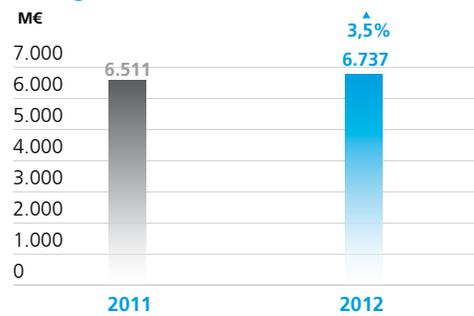


## Margen bruto

El margen bruto se ha situado en los 6.737 millones de euros y ha experimentado un crecimiento del 3,5% con relación al de 2011. Han contribuido a este elevado nivel de ingresos, la incorporación de Banca Cívica, la positiva evolución del margen de intereses, el crecimiento de las comisiones, los resultados de operaciones financieras y los resultados de las participadas.

Las comisiones netas han mostrado una evolución favorable al situarse en los 1.701 millones de euros, un 8,9% más respecto al año anterior. CaixaBank ha realizado un gran esfuerzo en mantener una intensa actividad comercial y una adecuada gestión de los servicios ofrecidos a los clientes, con especialización por segmentos.

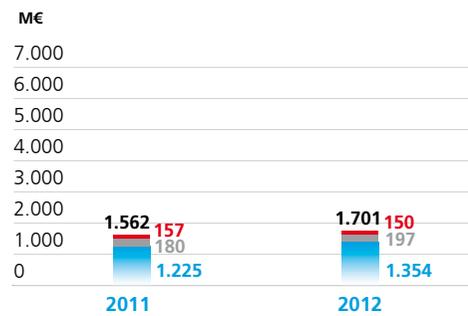
### [Margen bruto]



El aumento de la operativa y la especialización son la base de la positiva evolución de las comisiones bancarias (+10,4%), mientras que el foco de la red de oficinas en la comercialización de una amplia gama de productos de seguros de vida y pensiones explica el crecimiento del +9,8% de las comisiones de esta tipología.

La internacionalización y participación en el desarrollo de empresas que ofrecen servicios básicos para la sociedad marcan la estrategia de inversión de CaixaBank. La diversificación en participaciones bancarias en el ámbito internacional y en empresas de servicios líderes en sus sectores (Telefónica y Repsol) han permitido mantener elevados niveles de ingresos de la

### [Comisiones]



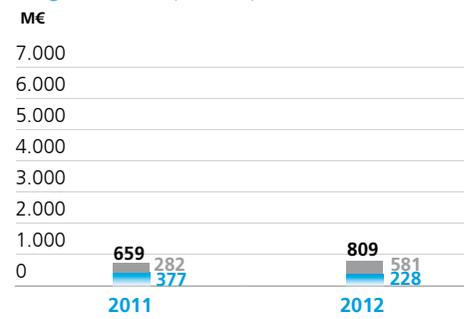
**Comisiones bancarias, valores y otros**  
**Comercialización de seguros y planes de pensiones**  
**Fondos de inversión**

cartera de renta variable.<sup>1</sup> Éstos han crecido un 22,8%, hasta situarse en los 809 millones de euros.

Los dividendos de participadas se han reducido por la eliminación del dividendo acordado de Telefónica en 2012. Los resultados por puesta en equivalencia aumentan un 106,3%, al registrarse en 2011 importantes saneamientos por parte de las participadas bancarias.

Cabe considerar que la práctica totalidad de los ingresos de participadas se ha registrado neto de impuestos al haber tributado en la sociedad participada y aplicar, en su caso, las deducciones establecidas por la normativa fiscal.

### [Ingresos de participadas]



**Dividendos**  
**Puesta en equivalencia**

Los resultados por operaciones financieras han alcanzado los 455 millones de euros en 2012. Recogen, básicamente, los ingresos registrados por diferencias de cambio, los resultados de coberturas contratadas y los generados en la gestión activa de los activos financieros del Grupo.

El epígrafe de otros productos y cargas de explotación se ha visto afectado por la salida del perímetro de consolidación de SegurCaixa Adeslas en junio de 2011, el acuerdo de reaseguro sobre la cartera de vida riesgo individual de VidaCaixa en el cuarto trimestre de 2012 y, finalmente, el incremento de la aportación al Fondo de Garantía de Depósitos.

En la variación interanual ha impactado la disponibilidad de 320 millones de euros en 2011, de los fondos constituidos en ejercicios anteriores como consecuencia del test de suficiencia de pasivos por operaciones de seguros, al desaparecer las necesidades de provisión.

(1) Detalle de las participaciones de CaixaBank el apartado 4.1 "Propuesta de valor"

### Política de contención y racionalización presupuestaria y crecimiento del margen de explotación

Gracias a la estricta política de contención y racionalización presupuestaria los gastos han descendido un 0,1% con perímetro homogéneo (aislando el impacto de Banca Cívica, los gastos extraordinarios de reorganización y los cambios de perímetro de 2011).

En la evolución de los gastos de explotación de 2012 ha tenido una incidencia relevante la integración de Banca Cívica en el segundo semestre y el registro de gastos extraordinarios de reestructuración de 78 millones de euros. La captura de sinergias derivada del rápido avance del

proceso de integración ha mitigado solo parcialmente estos efectos, de modo que los gastos aumentan en el período un 6,7%.

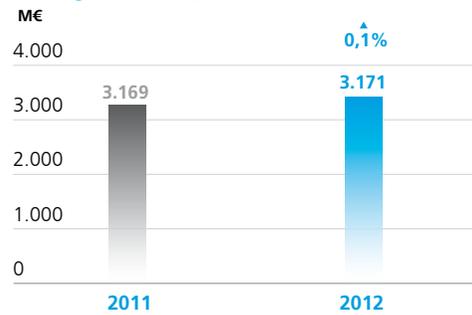
En la evolución interanual han impactado la salida del perímetro de consolidación de SecurCaixa Adeslas en junio de 2011 y el registro en 2011 de los gastos extraordinarios derivados de la reorganización del Grupo e integración de Bankpime.

La política presupuestaria de CaixaBank, marcada por el constante esfuerzo de reducción y racionalización de gastos, sigue siendo compatible con los objetivos de crecimiento de la entidad y su marcada orientación hacia la excelencia en su modelo de gestión.

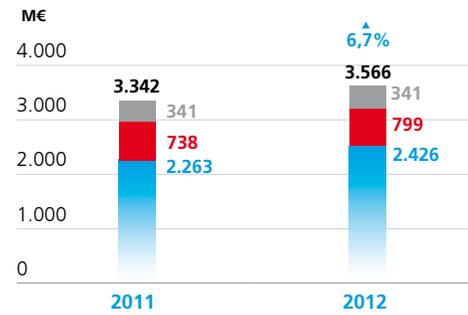
**Sinergias previstas para 2014**  
**540 M€**

**Los gastos de explotación han descendido un 0,1%\***

[Margen de explotación]

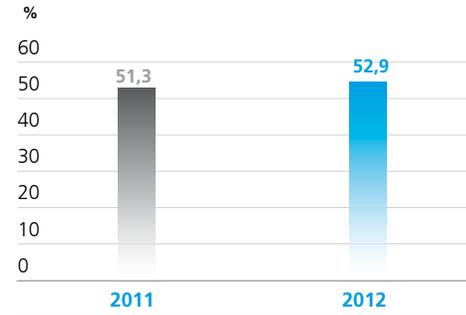


[Gastos]



Gastos de personal  
 Gastos generales  
 Amortizaciones

[Ratio de eficiencia]



\*En perímetro homogéneo, aislando el impacto de Banca Cívica, los gastos extraordinarios de reorganización y los cambios de perímetro de 2011.



## Banca Cívica: sinergias y costes de reestructuración

El intenso proceso de optimización de la estructura, desde el primer momento de la integración, ha permitido anticipar la captura de sinergias alcanzando en 2012 los 104 millones de euros (el 191% de las sinergias previstas inicialmente).

El elevado nivel de consecución de sinergias proporciona una base sólida para los próximos ejercicios. Las acciones realizadas en 2012 permiten asegurar aproximadamente el 40% de las sinergias previstas para 2014, que se prevé que alcancen los 540 millones anuales a partir del tercer año posterior a la fusión.

Los costes de reestructuración inicialmente previstos ascendían a 1.600 millones de euros brutos (1.100 millones de euros netos). A 31 de diciembre de 2012 ya se han registrado 757 millones de euros brutos, en su mayor parte en el proceso de integración contable de Banca Cívica.

Con todo ello, el margen de explotación ha ascendido a 3.171 millones de euros, +0,1% en 2012. Sin considerar los ingresos extraordinarios en 2011 de fondos constituidos por operaciones de seguros, el crecimiento se hubiera situado en el 11,3%.

Las palancas para el crecimiento del margen de explotación y la mejora de la eficiencia serán la gestión continua de la rentabilidad de las operaciones y servicios y la consecución de sinergias de costes derivados de la integración de Banca Cívica.

La capacidad de CaixaBank de generar este elevado margen de explotación y su recurrencia en el tiempo, han permitido el registro de importantes saneamientos y mantener una gestión diferencial de la solidez del balance.

**El margen de explotación ha ascendido a**  
**3.171 M€**

## Elevadas dotaciones y saneamientos

El deterioro de la economía española en 2012 y las medidas adoptadas por los reguladores, orientadas a recuperar la confianza de los mercados en el sector financiero español, han conllevado el registro de un elevado nivel de dotaciones y saneamientos.

En 2012 las pérdidas por deterioro de activos financieros y otros han alcanzado los 3.942 millones de euros, lo que ha supuesto un incremento del 54,2% respecto de 2011.

La sostenida capacidad de generación de ingresos, junto con la disposición del fondo genérico para insolvencias de 1.807 millones de euros, han permitido registrar importantes dotaciones de 5.606 millones de euros.

Este elevado nivel de dotaciones cubre la totalidad de las provisiones exigidas a CaixaBank por el RDL 2/2012 por 2.436 millones de euros y 1.200 millones del impacto del RDL 18/2012. Los requerimientos de Banca Cívica están cubiertos en su totalidad por los ajustes realizados en el momento de la integración sobre la cartera crediticia para su puesta a valor razonable.

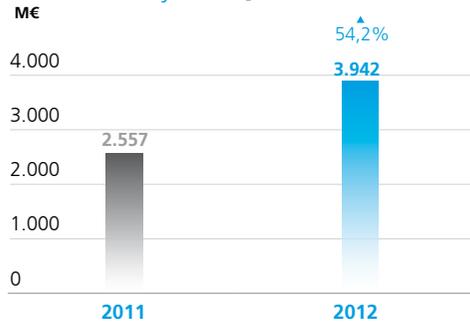
Así, a 31 de diciembre de 2012, CaixaBank ha alcanzado el 87% de cumplimiento de los nuevos requerimientos de provisiones (RDL 2/2012 y RDL 18/2012), restando 902 millones de euros a cubrir hasta el 30 de junio de 2013.

Finalmente, el epígrafe ganancias/pérdidas en baja de activos y otros recoge los resultados generados por la venta de activos así como otros saneamientos. En 2012 asciende

### [Detalle total dotaciones]

	M€
<b>Total provisiones registradas</b>	<b>10.299</b>
<b>Pérdidas por deterioro</b>	<b>5.749</b>
RDL 2/2012 -100% registrado en 1T	2.436
RDL 18/2012 - 1.200 de 2.102	1.200
Otras dotaciones de crédito	1.970
Otras dotaciones	143
<b>Ajustes Banca Cívica (contra reservas)</b>	<b>4.550</b>

[Pérdidas por deterioro de activos financieros y otros]



**CaixaBank ha registrado**  
**10.299 M€**  
 de dotaciones y saneamientos

a 709 millones de euros (+29,7%) e incluye básicamente, las plusvalías de las operaciones singulares formalizadas en el ejercicio (sale and lease back de sucursales bancarias, acuerdo de reaseguro sobre la cartera de vida-riesgo individual de VidaCaixa a 31 de diciembre de 2012 y venta del negocio de depositaria). En el 2011, se incluían las plusvalías por la venta del 50% de SecurCaixa Adeslas a Mútua Madrileña.

Con todo, el resultado neto atribuido al Grupo asciende a 230 millones de euros (-78,2%), marcados por una sostenida generación de ingresos de los negocios, reducción de costes en perímetro homogéneo y elevada prudencia en la gestión y cobertura de los riesgos.

**Nuevos requerimientos legales para sanear el sistema bancario español**

En la primera mitad de 2012 y como respuesta a la desconfianza de los mercados hacia el sistema bancario español, el Gobierno aprobó diversas medidas que suponen requerimientos adicionales de provisiones relacionadas con la exposición al riesgo promotor y a los activos inmobiliarios de las entidades financieras. Las medidas consisten en el registro de provisiones, con cargo a los resultados de 2012 y 2013, y el refuerzo del capital, de manera que las coberturas en algunos casos lleguen hasta el 80%.

Tras la aplicación de la norma, y considerando la situación de la cartera a 31 de diciembre de 2011, las provisiones específicas para los activos problemáticos (dudosos y subestándar) relacionados con suelo

deben alcanzar el 60% (80% si se añaden las exigencias adicionales de capital), un 50% en el caso de promociones en curso (65% con exigencias adicionales de capital) y aproximadamente un 25% para la promoción terminada y vivienda.

Tanto el Real Decreto Ley (RDL) 2/2012 como el RDL 18/2012 establecieron nuevos requerimientos de provisiones genéricas para la cartera sana de promotores a 31 de diciembre de 2011. Con el RDL 2/2012 se determinó una cobertura genérica del 7% para estos activos sanos, mientras que el RDL 18/2012 establecía requerimientos adicionales de coberturas, diferenciando según la situación del colateral: 45% para activos no problemáticos con colateral en fase suelo y aquellos que no disponen de garantías reales, 22% para activos relacionados con promoción en curso y 7% para la promoción terminada.

## 6.3 [Resultados por negocio]

Los resultados de CaixaBank se presentan de acuerdo con dos negocios diferenciados:

**El negocio bancario y de seguros**, el núcleo principal que incluye todos los ingresos bancarios (banca minorista, banca corporativa, tesorería y mercados) y los derivados de las actividades de seguros, así como la gestión de liquidez y ALCO, y los ingresos por la financiación al negocio participaciones.

**El negocio participaciones** recoge los ingresos por dividendos y/o método de la participación de las participaciones bancarias internacionales y de servicios del Grupo CaixaBank, netas del coste de financiación.

Se realiza una asignación de fondos propios a los negocios, con una doble visión, en base a los modelos internos de capital económico del Grupo y de acuerdo con los criterios definidos por la normativa vigente de capital regulatorio.

### [Cuenta de Pérdidas y Ganancias del Grupo CaixaBank por negocio]

	Negocio bancario y de seguros			Participaciones			Total Grupo CaixaBank		
	2012	2011	Var. %	2012	2011	Var. %	2012	2011	Var. %
<b>Margen de intereses</b>	<b>4.228</b>	<b>3.540</b>	<b>19,5</b>	<b>(356)</b>	<b>(370)</b>	<b>(3,7)</b>	<b>3.872</b>	<b>3.170</b>	<b>22,2</b>
Dividendos y resultados por puesta en equivalencia	92	53	75,3	717	606	18,2	809	659	22,8
Comisiones netas	1.701	1.562	8,9				1.701	1.562	8,9
ROF y otros productos y cargas de explotación	355	1.120	(68,2)				355	1.120	(68,2)
<b>Margen Bruto</b>	<b>6.376</b>	<b>6.275</b>	<b>1,6</b>	<b>361</b>	<b>236</b>	<b>52,5</b>	<b>6.737</b>	<b>6.511</b>	<b>3,5</b>
Total gastos de explotación	(3.563)	(3.328)	7,0	(3)	(14)	(78,3)	(3.566)	(3.342)	6,7
<b>Margen de explotación</b>	<b>2.813</b>	<b>2.947</b>	<b>(4,5)</b>	<b>358</b>	<b>222</b>	<b>60,4</b>	<b>3.171</b>	<b>3.169</b>	<b>0,1</b>
Pérdidas por deterioro activos financieros y otros	(3.942)	(2.557)	54,2				(3.942)	(2.557)	54,2
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	709	571	24,2		(24)		709	547	29,7
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>(420)</b>	<b>961</b>		<b>358</b>	<b>198</b>	<b>79,9</b>	<b>(62)</b>	<b>1.159</b>	
Impuestos sobre beneficios	189	(232)		102	126	(18,6)	291	(106)	
<b>Resultado después de impuestos</b>	<b>(231)</b>	<b>729</b>		<b>460</b>	<b>324</b>	<b>41,8</b>	<b>229</b>	<b>1.053</b>	<b>(78,3)</b>
Resultado de minoritarios	(1)						(1)		
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>(230)</b>	<b>729</b>		<b>460</b>	<b>324</b>	<b>41,8</b>	<b>230</b>	<b>1.053</b>	<b>(78,2)</b>
<i>Fondos propios medios (12 meses)</i>	<i>15.459</i>	<i>14.113</i>	<i>9,5</i>	<i>6.625</i>	<i>6.049</i>	<i>9,5</i>	<i>22.084</i>	<i>20.162</i>	<i>9,5</i>
<b>ROE (12 meses)</b>	<b>(1,5%)</b>	<b>5,2%</b>	<b>(6,7)</b>	<b>7,0%</b>	<b>5,4%</b>	<b>1,6</b>	<b>1,0%</b>	<b>5,2%</b>	<b>(4,2)</b>
<b>Pro-Memoria: Fondos propios distribuidos en base al capital regulatorio de cada negocio</b>									
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>(208)</b>	<b>732</b>		<b>438</b>	<b>321</b>	<b>36,0</b>	<b>230</b>	<b>1.053</b>	<b>(78,2)</b>
<i>Fondos propios medios (12 meses)</i>	<i>15.857</i>	<i>14.395</i>	<i>10,2</i>	<i>6.227</i>	<i>5.767</i>	<i>8,0</i>	<i>22.084</i>	<i>20.162</i>	<i>9,5</i>
<b>ROE (12 meses)</b>	<b>(1,3%)</b>	<b>5,1%</b>	<b>(6,4)</b>	<b>7,0%</b>	<b>5,6%</b>	<b>1,4</b>	<b>1,0%</b>	<b>5,2%</b>	<b>(4,2)</b>

## 6.4 [Líderes en el sistema bancario español]

El liderazgo de CaixaBank se sustenta en una marcada orientación hacia el cliente minorista, eje primordial de la estrategia de la entidad. Da muestra de ello la elevada cuota de penetración de clientes particulares, del 26,1%, un 22,2% considerando aquellos que tienen CaixaBank como entidad principal. En este sentido el incremento de la vinculación de los 12,9 millones de clientes y la gestión especializada siguen siendo los pilares a largo plazo del Grupo.

A cierre de 2012, los activos de CaixaBank presentaban un crecimiento anual de 77.869 millones de euros, un +28,8%, al-

canzando los 348.294 millones de euros. La incorporación de Banca Cívica ha supuesto un crecimiento aproximado del 25% de los activos totales de CaixaBank antes de la integración, con efecto en todas las líneas del balance.

El volumen de negocio de CaixaBank ha crecido en 2012 un 19,8% y ha alcanzado los 512.017 millones de euros tras la incorporación de Banca Cívica. Los recursos totales de clientes han alcanzado los 288.568 millones de euros, con un crecimiento de 47.365 millones de euros (+19,6%). La cartera de créditos sobre clientes se ha situado en los 223.449

millones de euros, +37.400 millones de euros (+20,1%) respecto a 31 de diciembre de 2011.

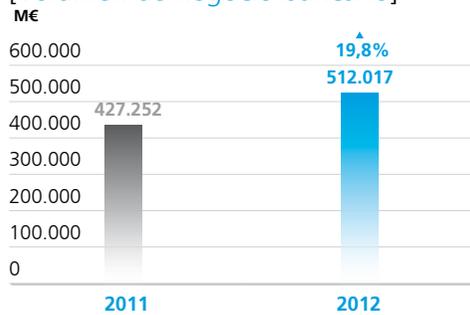
La ratio Loan to Deposits se ha situado a 31 de diciembre de 2012 en el 127%, 6 puntos porcentuales menos que en diciembre de 2011, gracias a la optimización de la estructura del balance con la mejora de la base de financiación minorista.

La liquidez ascendía a 53.092 millones de euros, un 15,2% de los activos totales. El crecimiento de 32.144 millones en 2012 es debido a una gestión activa

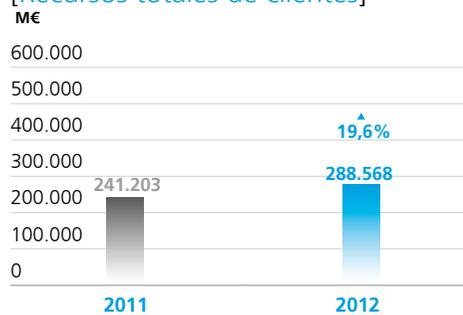
**Activos**  
**348.294**  
**M€**

**Volumen de negocio**  
**512.017**  
**M€**

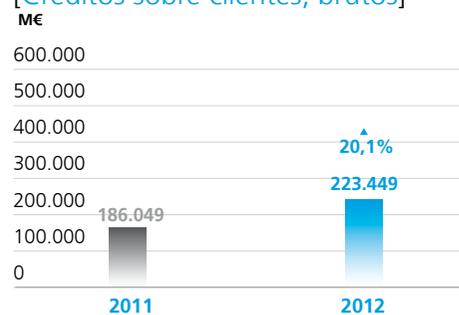
[Volumen de negocio bancario]



[Recursos totales de clientes]



[Créditos sobre clientes, brutos]





que ha tenido por objeto incrementar y optimizar los activos líquidos en el balance que sirven de garantía en la póliza del Banco Central Europeo y la incorporación de saldos Banca Cívica en el segundo semestre. Todo ello ha permitido a CaixaBank incrementar sus reservas de liquidez para poder afrontar de forma cómoda los vencimientos del mercado mayorista de los próximos años (7.334 millones de euros en 2013).

En 2012, han aumentado los fondos propios de CaixaBank por la ampliación de capital y por el aumento de reservas que propicia la integración de Banca Cívica. El canje de participaciones preferentes (4.820 millones de euros), realizado en el mes de febrero de 2012, por obligaciones subordinadas (3.374 millones) y por obligaciones subordinadas necesariamente convertibles y/o canjeables (1.446 millones), ha supuesto un incremento de los recursos propios de CaixaBank.

[Balance de gestión consolidado del Grupo CaixaBank]

M€

	Diciembre 2012	Diciembre 2011	Variación	
			absoluta	en %
Caja, bancos centrales, entidades de crédito y renta fija	48.694	25.093	23.601	94,1
Créditos sobre clientes netos	211.487	180.412	31.075	17,2
Activos por contratos de seguros	28.302	23.836	4.466	18,7
Renta variable	14.266	12.688	1.578	12,4
Activos no corrientes en venta	5.274	1.779	3.495	196,5
Activo material e inmaterial	7.426	4.478	2.948	65,8
Resto de activos	32.845	22.139	10.706	48,4
<b>Total activo</b>	<b>348.294</b>	<b>270.425</b>	<b>77.869</b>	<b>28,8</b>
<b>Pasivo</b>	<b>325.583</b>	<b>249.710</b>	<b>75.873</b>	<b>30,4</b>
Entidades de crédito	51.311	23.570	27.741	117,7
Recursos de clientes en balance	238.062	196.312	41.750	21,3
Provisiones	3.429	2.807	622	22,2
Resto de pasivos	32.781	27.021	5.760	21,3
<b>Patrimonio neto</b>	<b>22.711</b>	<b>20.715</b>	<b>1.996</b>	<b>9,6</b>
Fondos propios	22.793	20.751	2.042	9,8
Capital, reservas, prima de emisión y resto	22.563	19.698	2.865	14,5
Resultado atribuido al Grupo	230	1.053		
Ajustes por valoración	(117)	(55)	(62)	112,7
Intereses minoritarios	35	19	16	84,2
<b>Total pasivo y patrimonio neto</b>	<b>348.294</b>	<b>270.425</b>	<b>77.869</b>	<b>28,8</b>

## Créditos a la clientela

Los créditos sobre clientes brutos se han situado en 223.449 millones de euros, con un crecimiento del 20,1%. Sin considerar el impacto de los 50.240 millones de euros de créditos sobre clientes de Banca Cívica a 30 de junio de 2012, la variación anual se situaría en el -6,9% (variación orgánica<sup>1</sup>).

El proceso de desapalancamiento generalizado y principalmente la reducción de la exposición al riesgo promotor, con una variación orgánica<sup>1</sup> anual del -23,2%, han sido los factores claves de la evolución de la cartera.

La cartera crediticia de CaixaBank muestra una estructura diversificada, centra-

da principalmente en la financiación a particulares y pymes. La integración del negocio de Banca Cívica junto con la determinación de CaixaBank de apoyo a los proyectos personales y empresariales de sus clientes, han permitido al Grupo mantener su liderazgo y posición diferencial en el sector con un aumento de las cuotas de mercado de los principales productos de inversión y en los distintos segmentos.

En cuanto a las filiales inmobiliarias del Grupo "la Caixa", la reducción del crédito se ha debido primordialmente a un cambio en la estructura de financiación de las compañías, con la cancelación de 1.350 millones de euros de un préstamo por conversión en un bono a largo plazo.

### [Principales cuotas]



### [Créditos sobre clientes brutos por segmento]

M€

	Diciembre 2012	Diciembre 2011	Variación anual %
<b>Créditos a particulares</b>	<b>119.649</b>	<b>93.722</b>	<b>27,7</b>
Compra vivienda	87.720	69.705	25,8
Otras finalidades	31.929	24.017	32,9
<b>Créditos a empresas</b>	<b>90.651</b>	<b>81.048</b>	<b>11,8</b>
Sectores productivos promotores	61.983	55.481	11,7
Promotores	26.992	22.438	20,3
ServiHabitat y otras compañías Grupo "la Caixa"	1.676	3.129	(46,4)
<b>Sector Público</b>	<b>13.149</b>	<b>11.279</b>	<b>16,6</b>
<b>Total créditos</b>	<b>223.449</b>	<b>186.049</b>	<b>20,1</b>

1. Variaciones calculadas aislando el impacto de los saldos de balance incorporados de Banca Cívica a 30 de junio de 2012, fecha previa a la integración efectiva de 1 de julio de 2012.

## Recursos de clientes

Los recursos totales de clientes gestionados ascendían a 288.568 millones de euros, con un aumento en 2012 de 47.365 millones de euros, +19,6%. Sin considerar el impacto de los 54.590 millones de euros de recursos de clientes de Banca Cívica a 30 de junio de 2012, la variación anual se situaría en el -3,0% (variación orgánica<sup>1</sup>).

### [Principales cuotas]



La evolución de los recursos de clientes en el ejercicio refleja la estrategia seguida por CaixaBank, centrada en preservar la rentabilidad de los recursos y los márgenes de las nuevas operaciones de pasivo a partir de una excelente situación de liquidez.

### [Recursos totales de clientes]

M€

	Diciembre 2012	Diciembre 2011	Variación anual %
<b>Pasivos financieros - Clientela</b>	<b>210.132</b>	<b>172.767</b>	<b>21,6</b>
<b>Recursos actividad minorista</b>	<b>160.621</b>	<b>131.047</b>	<b>22,6</b>
Ahorro a la vista	69.204	56.264	23,0
Ahorro a plazo	76.772	63.574	20,8
Empréstitos (retail)	8.819	6.026	46,3
Pasivos subordinados	5.826	5.183	12,4
<b>Cesión temporal de activos y periodificadoras</b>	<b>2.886</b>	<b>2.938</b>	<b>(1,8)</b>
<b>Emisiones institucionales</b>	<b>46.625</b>	<b>38.782</b>	<b>20,2</b>
<b>Pasivos por contratos de seguros</b>	<b>27.930</b>	<b>23.545</b>	<b>18,6</b>
<b>Total recursos de clientes en balance</b>	<b>238.062</b>	<b>196.312</b>	<b>21,3</b>
Fondos de inversión y Sicav's	20.996	18.089	16,1
Planes de pensiones	17.562	14.220	23,5
Otras cuentas	11.948	12.582	(5,0)
<b>Total recursos de clientes fuera de balance</b>	<b>50.506</b>	<b>44.891</b>	<b>12,5</b>
<b>Total recursos de clientes</b>	<b>288.568</b>	<b>241.203</b>	<b>19,6</b>

Los recursos en balance a 31 de diciembre de 2012, se situaban en los 238.062 millones de euros, con un crecimiento del 21,3% respecto a 31 de diciembre de 2011. En cuanto a la distribución de los recursos en balance, CaixaBank ha potenciado la gestión del mix de productos según las necesidades de cada segmento y las condiciones de mercado. Los recursos de clientes fuera de balance han experimentado un crecimiento respecto de diciembre de 2011 del 19,6%.

La fortaleza comercial que ostenta CaixaBank y la incorporación del negocio de Banca Cívica han convertido al Grupo en líder del mercado español con elevadas cuotas de mercado en la mayoría de productos de pasivo y seguros.

1. Variaciones calculadas aislando el impacto de los saldos de balance incorporados de Banca Cívica a 30 de junio de 2012, fecha previa a la integración efectiva de 1 de julio de 2012.

## 6.5 [Gestión activa y políticas conservadoras de cobertura de los riesgos]

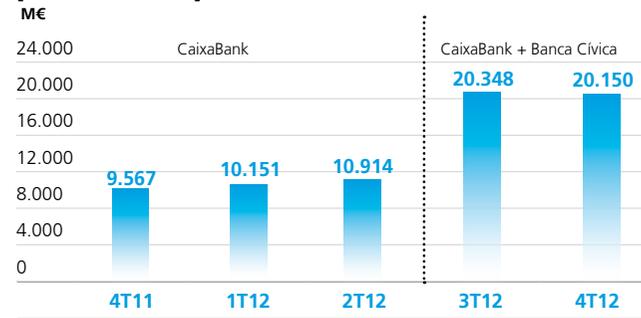
El deterioro de la economía española, con elevadas tasas de paro y caída del PIB, y la integración de la cartera de Banca Cívica en el tercer trimestre de 2012 han determinado la evolución de la ratio de morosidad en el ejercicio, que a 31 de diciembre de 2012, se sitúa en el 8,62%.

La calidad de la cartera crediticia de CaixaBank ha permitido que la morosidad mantenga un diferencial positivo frente a la media del sector, 10,44% a diciembre de 2012, una vez traspasados a la Sareb los activos problemáticos de las entidades nacionalizadas.

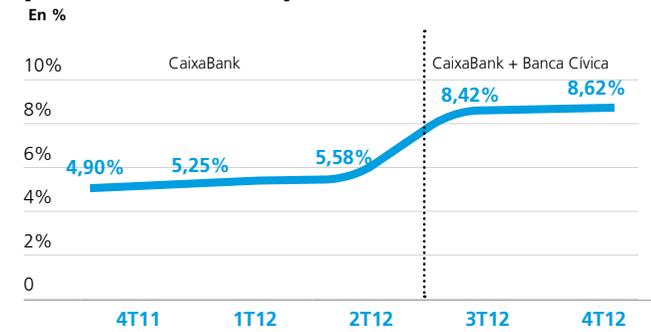
Por segmentos la morosidad se ha mantenido en niveles significativamente reducidos para particulares (3,56%) y empresas (5,96%), mientras que los créditos dudosos del sector promotor siguen representando la mayor contribución al volumen de activos problemáticos de la entidad, y a su aumento en el ejercicio.

La ratio de morosidad de CaixaBank aislando el efecto de la morosidad del segmento promotor se ha situado en el 3,97%.

[Saldo dudoso]



[Ratio de morosidad<sup>1</sup>]



1. Créditos + riesgos contingentes.

[Ratio de morosidad por segmentos]

	Diciembre 2012	Diciembre 2011	Variación anual *
<b>Créditos a particulares</b>	<b>3,56%</b>	<b>1,82%</b>	<b>1,74</b>
Compra vivienda	2,80%	1,48%	1,32
Otras finalidades	5,65%	2,81%	2,84
<b>Créditos a empresas</b>	<b>17,24%</b>	<b>9,54%</b>	<b>7,70</b>
Sectores productivos ex-promotores	5,96%	3,49%	2,47
Promotores	44,22%	25,84%	18,38
<b>Sector público</b>	<b>0,74%</b>	<b>0,40%</b>	<b>0,34</b>
<b>Total riesgos (créditos+avales)</b>	<b>8,62%</b>	<b>4,90%</b>	<b>3,72</b>

(\*) Considerando el efecto de la integración de Banca Cívica.

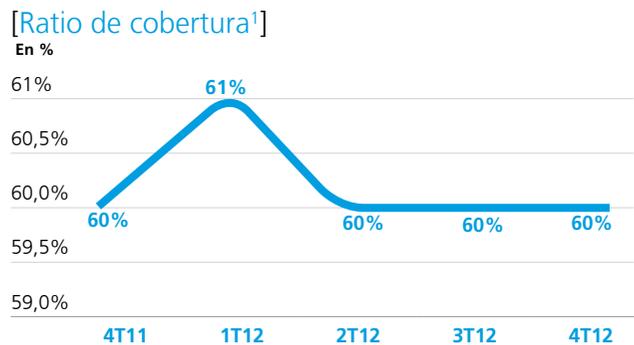


El esfuerzo en dotaciones y saneamientos llevado a cabo en el ejercicio han permitido mantener elevadas coberturas de la cartera situándose la ratio de cobertura en el 60%, un 142% si se incluye la garantía hipotecaria.

Las provisiones para insolvencias constituidas han alcanzado los 12.071 millones de euros. Este sólido nivel de coberturas es consecuencia del esfuerzo realizado en el registro de elevadas dotaciones y el seguimiento de criterios conservadores en el momento de la integración de Banca Cívica, con la constitución de un fondo de 3.668 millones de euros para la puesta a valor razonable de la cartera crediticia integrada.

A 31 de diciembre de 2012, CaixaBank ha registrado el 87% de los requerimientos adicionales establecidos en los Reales Decretos Leyes 2/2012 y 18/2012. Se han provisionado 5.857 millones de euros de un total de 6.759 millones de euros. Restan pendientes de dotar 902 millones de euros, a registrar hasta junio de 2013.

A 31 de diciembre de 2012, el importe de la cobertura genérica para la cartera de activos vinculados al sector inmobiliario ha ascendido a 2.248 millones de euros.



1. Créditos + riesgos contingentes.



**12.071 M€**  
en provisiones para insolvencias constituidas

Cumplimiento de los nuevos requerimientos de provisiones (RDL 2/2012 y 18/2012)  
**87%**

### Financiación del sector promotor y medidas de saneamiento del sistema financiero: Reales Decretos Leyes 2/2012 y 18/2012

La exposición de CaixaBank al sector promotor a 31 de diciembre de 2012 ascendía a 26.992 millones de euros. En 2012, aislando el efecto de la incorporación de Banca Cívica (9.760 millones de euros a 30 de junio de 2012) se ha reducido en 5.206 millones de euros (-23,2%). La financiación a promociones acabadas representaba el 59% de la cartera, demostrando la solidez de las garantías de la cartera de promotores, a la vez que permite una transición rápida hacia la subrogación a favor del adquiriente particular. El porcentaje de financiación con garantía de suelo se limitaba al 21%.

Con el importante esfuerzo en dotaciones realizado en 2012, la cobertura de los activos problemáticos (dudosos y subestándar) de financiación al sector promotor se ha situado, a 31 de diciembre de 2012, en el 38,2%, 127% con garantías hipotecarias (25,5% a 31 de diciembre de 2011 y 114% con garantías hipotecarias).

Considerando la provisión genérica, 2.248 millones de euros, la cobertura sobre los activos problemáticos vinculados al sector inmobiliario a 31 de diciembre de 2012 ha alcanzado el 53% (67% sobre los activos dudosos).

[31.12.12]

M€

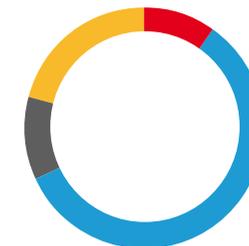
	Importe bruto	Cobertura específica	% cobertura s/riesgo
Dudoso	11.935	4.668	39,1
<i>Hipotecario</i>	10.485	3.984	38,0
<i>Personal</i>	1.450	684	47,2
Subestándar	3.144	1.098	34,9
<b>Total</b>	<b>15.079</b>	<b>5.766</b>	<b>38,2</b>

[31.12.11]

M€

	Importe bruto	Cobertura específica	% cobertura s/riesgo
Dudoso	5.798	1.793	30,9
<i>Hipotecario</i>	4.865	1.342	27,6
<i>Personal</i>	933	451	48,3
Subestándar	2.989	452	15,1
<b>Total</b>	<b>8.787</b>	<b>2.245</b>	<b>25,5</b>

[Distribución por tipo de garantía y activos problemáticos del sector promotor a 31.12.12]



Sin garantía hipotecaria	10%
Edificios terminados	59%
Edificios en construcción	11%
Suelo	21%

Reducción de la exposición al sector promotor en 2012

**-23,2%<sup>1</sup>**

Cobertura activos problemáticos sector promotor incluyendo provisiones genéricas

**53%**

1. Variaciones calculadas aislando el impacto de los saldos de balance incorporados de Banca Cívica a 30 de junio de 2012, fecha previa a la integración efectiva de 1 de julio de 2012.

### Activos inmobiliarios adjudicados

A 31 de diciembre de 2012, la cartera de activos adjudicados netos ascendía a 5.088 millones de euros y presentaba una cobertura del 45,5%. El suelo representa el 25% de la cartera inmobiliaria y disponía de una cobertura del 61%.

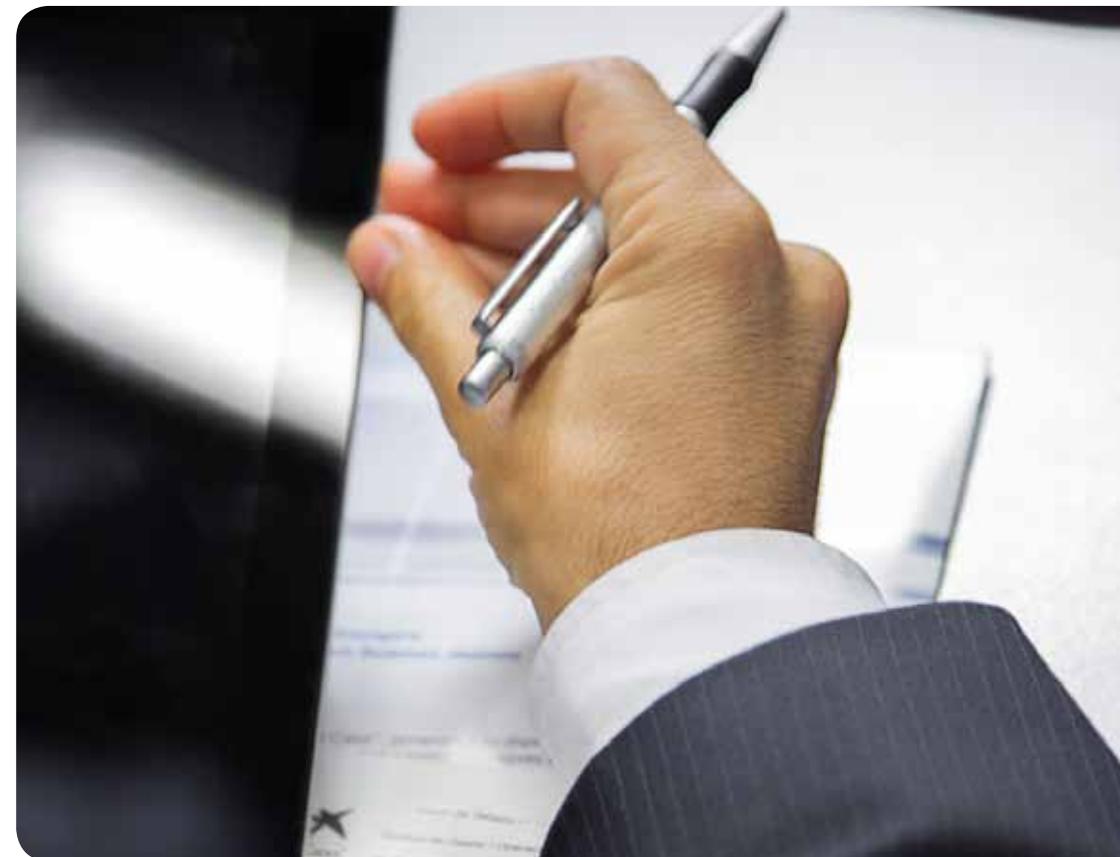
En el tercer trimestre de 2012 se ha integrado la cartera de Banca Cívica, 3.364 millones de euros brutos (1.713 millones de euros netos).

El criterio fundamental que guía la gestión de los activos problemáticos en CaixaBank consiste en facilitar a los acreditados el cumplimiento de sus obligaciones. Cuando no se divisan posibilidades

razonables de recuperación del importe financiado se gestiona la adquisición de la garantía.

El precio de adquisición se determina a partir de la valoración efectuada por una sociedad de tasación inscrita en el Registro Oficial del Banco de España. En la medida que el precio de compraventa sea inferior a la deuda, se anticipa el saneamiento del crédito para ajustarlo al valor de la transmisión.

La ratio de cobertura incluye los saneamientos iniciales y las provisiones registradas con posterioridad a la adjudicación de los inmuebles.



[Detalle activos inmobiliarios adjudicados]



## 6.6 [Gestión del capital]

CaixaBank mantenía un *Core Capital* del 11,0% a diciembre 2012, tras la integración de Banca Cívica.

La operación de integración ha supuesto una disminución de 252 puntos básicos de ratio *Core Capital*, básicamente por la incorporación de los requerimientos de capital de los activos procedentes de Banca Cívica.

Los recursos propios computables de CaixaBank al cierre del año ascendían a 18.641 millones de euros, 1.060 millones más que en diciembre de 2011 (+6,0%)

La ratio total de capital alcanzaba el 11,6%, 124 puntos básicos menos que en diciembre de 2011, y los recursos propios excedían el nivel mínimo regulatorio en un 44,5%, 5.745 millones de euros.

La ratio de Capital Principal (según Real Decreto Ley 2/2011) se ha situado en el 12,4%. A 31 de diciembre de 2012, CaixaBank disponía de un excedente de 7.103 millones de euros de recursos propios sobre el Capital Principal exigido.

Estas ratios ponen de manifiesto el buen nivel de solvencia del Grupo y su posición diferencial respecto a otras entidades del sector, incluso tras la integración de Banca Cívica.

### Ejercicio recapitalización Banca Europea

La capacidad de generación de capital de CaixaBank y del propio Grupo "la Caixa" ha permitido cumplir holgadamente con los requisitos de capital del 9% de *Core Tier 1* fijados por la EBA para junio 2012, situando la ratio *Core Tier 1* del Grupo en el 11,1%, pudiendo absorber asimismo el colchón de 358 millones de euros correspondiente al riesgo soberano, de acuerdo con la metodología establecida por la EBA.

En el cuarto trimestre del año, además, se ha llevado a cabo la conversión obligatoria de la mitad del bono convertible en acciones de CaixaBank emitido en junio 2011, reforzando significativamente la ratio *Core Tier 1* EBA de CaixaBank y del Grupo "la Caixa".

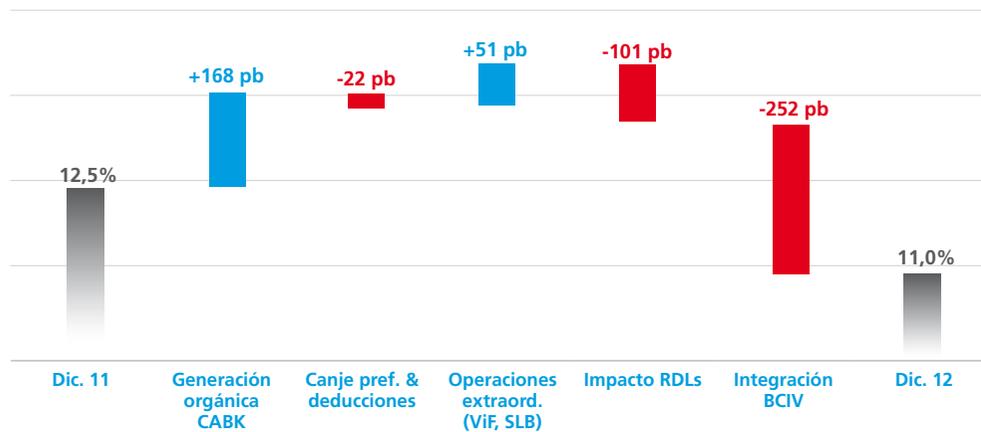
A 31 de diciembre, la ratio *Core Tier 1* de CaixaBank se situaba en el 10,4%.





[Evolución Core Capital Basilea II]

M€



6.7 [Ratings]

CaixaBank ostentaba las siguientes calificaciones crediticias por parte de las cuatro agencias de calificación:

Agencia	Largo plazo	Corto Plazo
Standard&Poor's	BBB-	A-3
Fitch	BBB	F2
Moody's	Baa3	P-3
DBRS	A (low)	R-1 (low)

Perspectiva: negativa por las cuatro agencias. (Información a marzo 2013)

M€	Diciembre 2012	Diciembre 2011
Recursos propios contables	24.261	20.597
Deducciones	(6.608)	(3.419)
<b>Core Capital</b>	<b>17.653</b>	<b>17.178</b>
Instrumentos TIER 1 adicional	90	4.898
Deducciones	(90)	(4.495)
<b>RR.PP. básicos (Tier 1)</b>	<b>17.653</b>	<b>17.581</b>
Instrumentos TIER 2	4.020	282
Deducciones	(3.032)	(282)
<b>RR.PP. complementarios (Tier 2)</b>	<b>988</b>	-
<b>RR.PP. computables (Tier Total)</b>	<b>18.641</b>	<b>17.581</b>
<b>Activos ponderados por riesgo</b>	<b>161.200</b>	<b>137.355</b>
<b>Excedente de recursos propios</b>	<b>5.745</b>	<b>6.592</b>
<b>Ratio Core Capital</b>	<b>11,0%</b>	<b>12,5%</b>
<b>Ratio Tier 1</b>	<b>11,0%</b>	<b>12,8%</b>
<b>Ratio Tier Total</b>	<b>11,6%</b>	<b>12,8%</b>
<b>Capital Principal</b>	<b>19.999</b>	<b>17.364</b>
<b>Ratio Capital Principal</b>	<b>12,4%</b>	<b>12,6%</b>
<b>Core Tier 1 EBA</b>	<b>16.813</b>	<b>15.007</b>
<b>Ratio Core Tier 1 EBA *</b>	<b>10,4%</b>	<b>10,9%</b>

(\*) Datos a diciembre 2011 pro-forma post recompra participaciones preferentes

A young boy with dark hair, wearing a green t-shirt with white text, is looking upwards with a thoughtful expression. He is standing in front of a wall covered in a grid of colorful squares (blue, green, red, yellow, purple) with small, light-colored sticky notes attached to them. His hands are clasped in front of him, and he is wearing a colorful wristband. The background is slightly blurred, focusing attention on the boy and the wall.

# [COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013]

7.1 Compromisos para 2012

7.2 Retos 2013



## 7.1 [Compromisos para 2012]

En el *Informe Corporativo Integrado de 2011* se publicaron una serie de retos para el ejercicio 2012, enmarcados todos ellos dentro del Plan Estratégico 2011-2014.

CORPORATIVOS	Compromisos establecidos para 2012	Progreso durante 2012	
<b>Solvencia</b>	Mantener el excelente nivel de solvencia del Grupo y su posición diferencial respecto a otras entidades del sector, anticipando las mayores exigencias de capital del futuro marco normativo.	CaixaBank mantiene un elevado nivel de solvencia con un <i>Core Capital</i> del 11%, tras la integración de Banca Cívica. Los resultados de las pruebas de resistencia del sistema bancario español realizadas por Oliver Wyman, con la supervisión de las autoridades españolas y las principales instituciones europeas, confirman la solidez del Grupo, y posicionan a CaixaBank como una de las entidades con mejores niveles de solvencia: el Grupo "la Caixa" tendría un superávit de capital de 5.720 millones en 2014 en el escenario más adverso.	●
<b>Liquidez</b>	Seguir asegurando la disponibilidad permanente de recursos líquidos en el balance para minimizar el riesgo de liquidez estructural propio de la actividad bancaria.	Ante la situación de cierre de mercados mayoristas en 2012 se ha incrementado la posición de activos líquidos con objeto de minimizar el riesgo de liquidez. Para ello se han tomado algunas medidas como: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aprovechar las oportunidades de financiación obtenida en las subastas extraordinarias de financiación de BCE.</li> <li>▪ Generar activos líquidos.</li> </ul> Estas medidas han permitido incrementar la posición de liquidez en 2012 hasta alcanzar los 53.092 millones de euros, un 15,2% de los activos totales.	●
	Aplicar un marco de gestión de liquidez prudente y conservador para proteger el interés de los impositores, poder atender siempre los compromisos y no ver mermada la actividad inversora de la entidad.	En 2012, la liquidez ha aumentado en 32.144 millones. Este incremento es debido, principalmente, al impacto de la integración de Banca Cívica así como a una gestión activa que tiene por objeto incrementar y optimizar los activos líquidos en el balance que sirven de garantía en la póliza del BCE.	●
	Aplicar las mejores prácticas y recomendaciones del mercado y de los organismos supervisores de acuerdo con los objetivos estratégicos de la entidad.	Se han aplicado las mejores prácticas en la gestión de la liquidez con una gestión activa de la misma.	●



CORPORATIVOS	Compromisos establecidos para 2012	Progreso durante 2012	
<b>Actividad comercial</b>	Captar un millón de nuevos clientes.	CaixaBank ha aumentado su base de clientes en 2,5 millones, hasta alcanzar los 12,9 millones, gracias al importante esfuerzo comercial y a la integración de Banca Cívica.	●
	Consolidar el liderazgo en Banca de Particulares.	CaixaBank se ha consolidado como la entidad líder del mercado español –después de completar la integración de Banca Cívica–, con unos activos de 348.294 millones de euros y una cuota de penetración de clientes del 26,1% en banca de particulares (22% de penetración como primera entidad).	●
	Gestión prudente de márgenes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los ingresos de CaixaBank han alcanzado los 6.737 millones de euros de margen bruto, un 3,5% más, que aumenta hasta el 8,8% sin ingresos extraordinarios de seguros en 2011.</li> <li>El margen de intereses ha ascendido a 3.872 millones de euros (+22,2% respecto 2011). La evolución del margen de intereses viene explicada por la integración de Banca Cívica, la eficiente política de gestión de márgenes, y la favorable evolución de las curvas de tipos de interés en el primer semestre de 2012.</li> <li>El margen de explotación que se mantiene estable y alcanza los 3.171 millones de euros, un 0,1% más, (+11,3% respecto a 2011 aislando el efecto de los ingresos extraordinarios de seguros en 2011).</li> </ul>	●
	Captación de recursos invertibles.	CaixaBank cuenta con 288.568 millones de euros correspondientes a recursos de clientes, un 19,6% más que el año anterior.	●
	Potenciar el negocio asegurador y de previsión	<ul style="list-style-type: none"> <li>El año 2012 ha sido un año record en la comercialización de seguros de riesgo, con 1,1 millones de pólizas vendidas y un crecimiento en primas de nueva producción de más del 43%.</li> <li>CaixaBank ha finalizado el año como líder del mercado en previsión complementaria (planes de pensiones individuales y PPA) con una cuota del 16,4%. Las primas y aportaciones netas en 2012 han ascendido a 1.449 millones de euros, con un aumento del 27%.</li> </ul>	●
	Desarrollo y potenciación de los programas de fidelización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha creado un nuevo programa de vinculación: <i>Club Ahora</i>.</li> <li>La tasa de bajas de clientes en la entidad es inferior en aquellos clientes que están adscritos a un programa de vinculación. Asimismo, estos clientes, en relación al total de clientes que contratan productos, tienen un peso superior al que les corresponde por su peso sobre el total de la cartera de clientes.</li> </ul>	●



CORPORATIVOS	Compromisos establecidos para 2012	Progreso durante 2012	
<b>Actividad comercial</b>	Banca a distancia ( <i>online</i> ): Potenciación de la acción comercial a través de los canales electrónicos, consolidándolos como canal de venta.	Se ha extendido el nuevo modelo, el <i>Ready to Buy</i> (R2B) a más productos y realizado acciones formativas presenciales en toda la red de oficinas para darlo a conocer y potenciar su uso. La ventas de productos por canales han alcanzado un ratio de absorción del 17,8% (+2,5 % respecto el año anterior).	
	Mantener el liderazgo en los servicios ofrecidos a los clientes a través de CaixaMóvil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>CaixaBank se ha mantenido como entidad líder, con tres millones de clientes de los servicios móviles. En 2012, se han incorporado nuevas aplicaciones y servicios, hasta alcanzar un total de 68 aplicaciones distintas y los cinco millones de descargas de aplicaciones realizadas.</li> <li>El móvil se ha convertido en el segundo canal más utilizado por los clientes, con más de 55 millones de operaciones mensuales y más de 1,2 millones de clientes operativos en un mes (diciembre 2012).</li> </ul>	
	Incrementar el porcentaje de la operativa realizada a través de los canales electrónicos, tanto a través de Línea Abierta como de cajeros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han incrementado un 14,5% las operaciones de clientes en el año: más del 90% se hacen a través de canales electrónicos (un 12%, a través del móvil).</li> <li>El porcentaje de absorción de los canales se han incrementado en 5,7% para la Línea Abierta de empresas (con un 79,7%) y en 0,5% para los particulares (llegando a un 66,5%). Los cajeros se han mantenido en un 72,2%.</li> </ul>	
<b>Innovación</b>	Potenciar el acceso a la información corporativa desde cualquier lugar, utilizando tres tipos de dispositivos (PC, <i>tablet</i> y móvil) y garantizando, además, la seguridad de la información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha desarrollado una nueva aplicación para las tabletas corporativas, que permite disponer a los empleados de los principales servicios necesarios para su trabajo.</li> <li>Se ha virtualizado el puesto de trabajo de 300 personas situadas en SSCC y de las de 50 oficinas.</li> </ul>	
	<i>Cloud computing</i> : incorporar esta tecnología en aquellos sistemas en los que permita realizar un uso más eficiente y flexible de los recursos tecnológicos, las redes, los servidores, el almacenamiento, las aplicaciones y los servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>En 2012, se dispone de una versión de la arquitectura en la nube (<i>ABSIS cloud</i>), una tienda de aplicaciones (CaixaStore) y de las primeras aplicaciones CaixaApps multidispositivo.</li> </ul>	



CORPORATIVOS	Compromisos establecidos para 2012	Progreso durante 2012	
<b>Sostenibilidad</b>	Continuar mejorando la eficiencia ambiental de la Entidad mediante la reducción del consumo eléctrico y de papel en un 5%, así como la reducción de las emisiones de CO <sub>2</sub> derivadas de los desplazamientos corporativos también en un 5%.	<ul style="list-style-type: none"> <li>En 2012, CaixaBank (sin considerar a Banca Cívica) ha reducido el consumo un 7,9% gracias a la aplicación de medidas de eficiencia.</li> <li>Los desplazamientos corporativos se han incrementado debido a la integración de Banca Cívica, a pesar del aumento en las videoconferencias en un 30%. Sin contar con los desplazamientos derivados de la integración, y teniendo en cuenta los desplazamientos por volumen de negocio, los kilómetros se han reducido.</li> <li>El consumo de papel, en términos absolutos, se ha mantenido estable. Si tenemos en cuenta la incorporación de Banca Cívica, el consumo por empleado de la red territorial ha disminuido en un 1,8%. En términos absolutos, en los Servicios Centrales se ha conseguido una reducción del 2,13%.</li> </ul>	
	Ser firmante del Carbon Disclosure Project Global 500 (CDP), un sistema de acreditación medioambiental, y someterse a sus controles de calidad.	CaixaBank ha firmado el CDP y, según los resultados que éste ha publicado, es la compañía española líder en su sector en gestión del cambio climático. CaixaBank ha obtenido una puntuación de 85B, la más alta registrada por un banco español.	
	Incrementar el número de actos institucionales cuyas emisiones de CO <sub>2</sub> se compensen.	Se han compensado cinco grandes convenciones corporativas, cuatro más que en el año 2011, que han supuesto la compensación de 382,77 t de emisiones de CO <sub>2</sub> a través de inversiones sostenibles en Brasil.	
	En las empresas filiales, seguir trabajando en la adopción y difusión de medidas de mejora energética	Las empresas filiales incluidas en el perímetro 2012 han mantenido o, en su mayoría, reducido el consumo de electricidad. En 2012, el consumo del Grupo se ha incrementado por la inclusión de nuevas filiales, así como por la contabilización del consumo de los Centro de Proceso de Datos el Grupo.	
<b>Responsabilidad Corporativa</b>	Presencia de la acción en índices de sostenibilidad de ámbito mundial.	CaixaBank renovó su presencia en el DJSI Index, FTSE4Good y ASPI.	
	Impulsar los valores y la Responsabilidad Corporativa entre las empresas y participadas del Grupo.	CaixaRenting se ha adherido al Pacto Mundial y el resto de filiales ha elaborado sus Informes de Progreso. MicroBank ha impulsado nuevos productos y servicios que contemplan el impacto medioambiental (ecomicrocréditos).	



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	<b>COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013</b> Compromisos para 2012 Retos 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	---	--------

CLIENTES	Compromisos establecidos para 2012	Progreso durante 2012	
<b>Excelencia en el servicio</b>	Conseguir el Sello de Excelencia EFQM (500 puntos).	Lo obtuvo en agosto, con la calificación propuesta, tras haber superado un exhaustivo proceso de evaluación externa.	
	Conseguir que el 90% de las oficinas obtengan una nota de calidad superior a 8 (escala de 0 a 10) en las encuestas de satisfacción a clientes.	En un año complicado debido a la crisis económica y financiera, sólo el 68% de las oficinas alcanzaron esa valoración.	
	Creación de un indicador de calidad de captación de nuevos clientes.	Creado e implementado.	
<b>MicroBank</b>	Conceder microcréditos por valor de 257 millones de euros.	Se concedieron 235,5 millones en crédito, un 8% más que en 2011.	
	Superar los 445 millones de euros de cartera viva de microcréditos.	No se ha alcanzado totalmente, aunque se han superado los 424 millones de euros, un 11,8% más que en 2011.	
	Continuar potenciando la inversión socialmente responsable a través de un nuevo fondo, el MicroBank Fondo Ético Garantizado.	El patrimonio a finales de 2012 era de 27,5 millones de euros, y superaba las previsiones iniciales.	
<b>Internacional</b>	Ampliar la red propia de oficinas de representación en el extranjero.	En 2012, se han inaugurado 2 nuevas oficinas en El Cairo y Santiago de Chile, ampliando así la red propia de oficinas en el extranjero a 16.	
	Incrementar la diversificación internacional de la cartera crediticia de CaixaBank.	CaixaBank ha formalizado operaciones de financiación en el mercado internacional, tanto a través de la red propia de <i>Spanish desks</i> y sucursales internacionales, como en colaboración con nuestros bancos socios. La cartera crediticia internacional se ha incrementado en 0,2% con respecto a 2011, sin tener en cuenta el impacto de Banca Cívica.	



CLIENTES	Compromisos establecidos para 2012	Progreso durante 2012	
<b>Internacional</b>	<p>Profundizar en la relación con los bancos socios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollo comercial con operaciones conjuntas.</li> <li>▪ Captura de sinergias.</li> <li>▪ Transferencia de <i>know-how</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En 2012 se han financiado proyectos internacionales en colaboración con los bancos socios, especialmente en México y Europa del Este. Además, se sigue facilitando a las empresas clientes la apertura de cuentas y el posterior servicio en los países con presencia de dichos bancos.</li> <li>▪ Durante este año se ha anunciado también la colaboración entre CaixaBank y The Bank of East Asia para desarrollar el negocio de financiación de automóviles en China a través de una <i>joint venture</i> en la que también participará el fabricante de automóviles Brilliance.</li> <li>▪ Se han capturado sinergias a través de la colaboración en la gestión de costes, y se están explorando nuevas vías de reducción del gasto, por ejemplo mediante la compra conjunta de suministros y el uso de plataformas tecnológicas compartidas.</li> <li>▪ Se ha seguido produciendo una ágil transferencia de <i>know-how</i>, con la organización de distintos talleres de trabajo tanto en España como en los países de origen de los socios, en temas tan diversos como la gestión de la calidad, la financiación al consumo, la planificación comercial y el marketing de segmentos.</li> <li>▪ En este apartado, destaca la colaboración con Grupo Financiero Inbursa, y el exitoso apoyo a su plan de expansión de Banca de Particulares en México, aprovechando las fortalezas de CaixaBank en este segmento.</li> </ul>	●
<b>Oferta comercial sostenible</b>	Para los clientes de Banca de Particulares, desarrollar nuevas líneas de financiación específicas para productos verdes.	Se han creado los ecoPréstamos y ecomicrocréditos personales, destinados a la compra de vehículos y electrodomésticos ecológicos y a la rehabilitación de viviendas para la mejora de su eficiencia energética	●
	En CaixaRenting: Incrementar la oferta de vehículos de bajas emisiones por encima del 60%.	Se ofrece un paquete de ayudas para aquellas empresas y administraciones que contraten flotas de coches de tecnología híbrida y eléctrica. En conjunto, la oferta de vehículos de bajas emisiones es del 71%.	●
	Seguir promocionando su utilización con eventos.	En diferentes cursos y eventos se ha invitado a los clientes a probar nuevas tecnologías y a realizar cursos de conducción más eficiente. También se ha puesto a disposición de algunos clientes y empleados de CaixaBank un coche de consumo 100% eléctrico.	●



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	<b>COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013</b> Compromisos para 2012 Retos 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	---	--------

CLIENTES	Compromisos establecidos para 2012	Progreso durante 2012	
<b>Innovación</b>	SmartBanking: continuar trabajando para incorporar soluciones tecnológicas eficientes, inteligentes y comercialmente potentes, basadas en el conocimiento profundo del cliente y el entorno, y en la capacidad de atender sus necesidades mediante el uso de la tecnología de forma anticipada, ágil y eficiente.	Se han desarrollado nuevas soluciones para las áreas de Banca Electrónica, Banca Privada y Personal, así como una plataforma global de información de gestión de admisiones de activo. Estas soluciones permiten generar informes de forma sencilla y eficiente, cuentan con un interfaz fácil y pueden ser visualizadas desde las tabletas corporativas.	
<b>Banca a distancia</b>	Mantener como prioridad la maximización de la calidad de los servicios <i>online</i> a disposición de los clientes.	CaixaBank ha mantenido la primera posición en el <i>ranking</i> de AQmetrix para todos los segmentos de banca <i>online</i> por internet y móvil.	
	Continuar con el proyecto APSIS4all (2011-2013), que trabaja para la mejora de la accesibilidad de los cajeros automáticos en distintos ámbitos: operativa, movilidad, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La entidad ha continuado participando en el programa piloto de Barcelona para validar una forma de interacción directa con los cajeros: los usuarios establecen cuáles son sus necesidades y preferencias a través de una herramienta web. Posteriormente, esta información se registra en la tarjeta del usuario y se carga cuando el cajero la lee (a través del <i>contactless</i>).</li> <li>Se han implantado nuevas utilidades en los cajeros para adaptarse a usuarios con diferentes discapacidades. Así, incluyen la reproducción de audio en diversos idiomas (catalán, castellano, gallego, vasco e inglés), la navegación a través del teclado y avatares en lengua de signos (castellana y catalana). También apuestan por el uso de alto contraste, además de evitar determinados colores no reconocidos por el usuario.</li> </ul>	
<b>Seguridad</b>	Publicar guías de seguridad informática para la divulgación de buenas prácticas entre los empleados.	Se han publicado las guías de seguridad para el uso de servicios <i>cloud</i> y para el uso de dispositivos móviles.	
	Diseñar e implementar nuevos controles de seguridad para la protección de la información corporativa.	Se han instalado los controles y los procedimientos de revisión y actuación necesarios para prevenir la fuga de información en la totalidad de la entidad.	
<b>Inversión Socialmente Responsable (ISR)</b>	Potenciar la ISR, incrementando el patrimonio de fondos con carácter ético y socialmente responsables.	La entidad comercializa el MicroBank Fondo Ético, que ha visto incrementado su patrimonio hasta los 4,7 millones de euros (+12%, 4,2 millones en 2011).	
	Crear un nuevo fondo garantizado con vertiente ética y socialmente responsable, el MicroBank Fondo Ético Garantizado.	Este fondo se constituyó en febrero de 2012. A 31 de diciembre, contaba con un patrimonio de 27,5 millones de euros y 3.465 partícipes.	



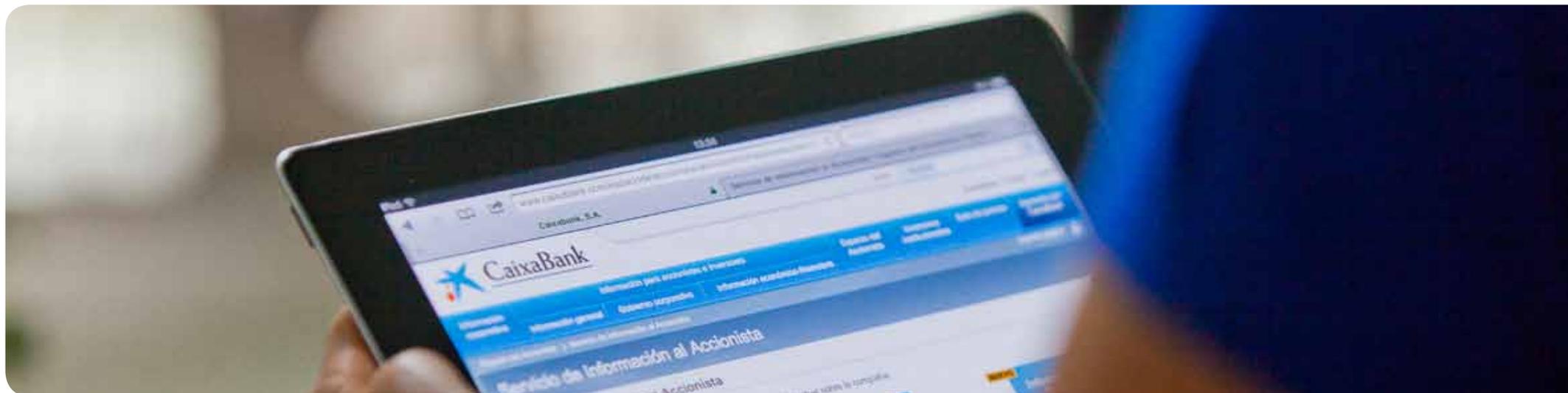
DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	<b>COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013</b> Compromisos para 2012 Retos 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	---	--------

CLIENTES	Compromisos establecidos para 2012	Progreso durante 2012	
<b>Difusión de la Responsabilidad Corporativa</b>	Promover la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil y el programa Incorpora entre las empresas cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ En 2012, los gestores de Banca de empresas han realizado un importante esfuerzo de difusión entre las empresas clientes, que han realizado 82 aportaciones, con un importe de 264.950 euros.</li> <li>■ La difusión del programa Incorpora ha facilitado 10.504 contrataciones, 600 más que en 2011. Desde Banca de Empresas, se han incorporado de forma sistemática contenidos sobre la Obra Social "la Caixa", destacando GAVI Alliance, el Programa Incorpora y el Voluntariado Corporativo, tanto en la publicación digital <i>InfoCaixaEmpresa</i>, como en los dossiers comerciales CaixaEmpresa. De esta manera, se ofrece a las empresas, además de la información sobre productos y servicios financieros, información de tipo social y cultural.</li> </ul>	<span style="color: #0070C0; font-size: 20px;">●</span>
	Mantener las acciones de impulso del programa Incorpora de integración laboral entre los clientes de Banca Privada	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se ha mantenido el acuerdo con la Asociación de Creadores de Moda de España (ACME), que incluye la colaboración con el programa Incorpora.</li> <li>■ En la revista <i>de Autor</i>, específica para este colectivo, se ha publicitado el programa.</li> <li>■ Asimismo, los gestores han dado a conocer el programa directamente a los clientes y a sus empresas.</li> </ul>	<span style="color: #0070C0; font-size: 20px;">●</span>



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	<b>COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013</b> Compromisos para 2012 Retos 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	---	--------

ACCIONISTAS	Compromisos establecidos para 2012	Progreso durante 2012	
<b>Ampliación de la base</b>	Aumentar la base accionarial, con un objetivo de alcanzar la cifra de un millón de accionistas en el medio plazo.	A final de año, la base accionarial ha alcanzado los 750.000 accionistas. Esto ha supuesto doblar la base accionarial en un año (370.000 accionistas a 31/12/2011).	
<b>Remuneración</b>	Continuar con el programa Dividendo/Acción CaixaBank.	El programa se ha aplicado a la remuneración de junio, septiembre y diciembre. En las Juntas Generales Ordinaria y Extraordinaria se aprobó la posibilidad de que se aplicase a todos los pagos trimestrales.	
<b>Mejora de la comunicación y relación</b>	Lanzar nuevos canales y formatos de información para accionistas.	Nuevo formato de la <i>Revista Accionistas CaixaBank</i> (dos número <i>online</i> y dos impresos en 2012) y lanzamiento de nuevos Informes periódicos <i>online</i> (Informe semanal e Informe mensual).	
	Ampliar las acciones de comunicación que acerquen aún más la compañía a sus accionistas.	585.000 <i>e-mails</i> informativos (+300% vs 2011) y 680.000 SMS (+80% vs 2011) enviados.	
	Recoger e implementar sugerencias del Comité Consultivo sobre los canales de comunicación con el accionista.	Dos reuniones del Comité Consultivo de Accionistas en 2012. Las iniciativas desarrolladas en el año recogían ideas planteadas por el Comité, y el plan de acción 2013 incluye las últimas propuestas planteadas.	
	Potenciar el programa de atención para accionistas, a nivel informativo y de ventajas disponibles.	Lanzamiento de un programa de ventajas para accionistas, que incluye recursos de información, ventajas financieras y no financieras, formación e invitación a eventos.	





EMPLEADOS	Compromisos establecidos para 2012	Progreso durante 2012	
<b>Gestión del equipo humano</b>	Contribuir a la mejora de la ratio de eficiencia, conteniendo costes.	En 2012, se firmó un Acuerdo Laboral que establece cambios significativos en la estructura retributiva con una tabla salarial más eficiente, que mejorará la competitividad y productividad. Este cambio estructural tendrá efectos a medio y largo plazo.	
	Propiciar la vinculación de la promoción profesional entre los programas de desarrollo predirectivo Progresia, tanto en servicios centrales como en la red comercial, y la ocupación de vacantes de mayor responsabilidad.	El 51,6% de las 767 direcciones de oficina que han pasado por la primera edición del programa Progresia, han accedido a posiciones de mayor responsabilidad. De la misma forma, un 61% de las coberturas en las direcciones de oficinas grandes provenían del programa Progresia.	
	Ampliar los programas del Centro de Desarrollo Directivo (CDD), desarrollando nuevos programas de liderazgo para mandos intermedios de Servicios Centrales y directores de la red comercial con mayor potencial directivo.	Se ha impulsado un nuevo programa para directores de Departamento y de Área de Servicios Centrales que también ha contado con directivos de las empresas del Grupo (92 participantes). En relación a la red comercial, el programa de liderazgo se ha dirigido al colectivo de Directores de Área de Negocio, con 219 participantes.	
	Aumentar la presencia de la mujer en puestos de mayor responsabilidad a partir de una estricta aplicación del concepto de igualdad de oportunidades, que identifique y desarrolle el talento profesional.	CaixaBank ha potenciado el paso de la subdirección a la dirección de oficina por parte del gran grupo de mujeres que ocupan subdirecciones. En 2012, los diferentes programas de gestión del talento y cobertura de vacantes mejoran la representatividad femenina en las funciones de dirección de Área de Negocio (25,3%, +3,8 puntos respecto a 2011) y de dirección de oficina grande (19,9%, +2,2 puntos), fuentes de acceso a puestos de alta dirección.	
	Responder a las necesidades formativas que plantean los proyectos estratégicos transversales, mejorando los conocimientos y las habilidades de las personas como ventaja competitiva de la organización.	Entre otros, se han desarrollado los siguientes programas de formación: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Curso de postgrado en asesoramiento financiero, realizado con la Universidad Pompeu Fabra, y el programa de análisis y planificación de carteras para los directores de oficina.</li> <li>▪ Programas de proactividad comercial para desarrollar habilidades comerciales, para los gestores especializados de la red, y el programa de gestión y captación de comercios, micropymes y particulares, también para gestores comerciales.</li> <li>▪ Formación normativa obligatoria impartida a toda la plantilla en relación al Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores ( RIC) así como la formación continua en Comunicación de Operaciones Sospechosas, Prevención y blanqueo de capitales o Seguridad en Sucursales.</li> </ul> Asimismo, se ha formado a todas las personas que provenían de Banca Cívica con un itinerario específico.	



EMPLEADOS	Compromisos establecidos para 2012	Progreso durante 2012	
<b>Gestión del equipo humano</b>	Implantar un nuevo concepto de <i>bonus</i> red para la banca minorista, reforzando el alineamiento de la asignación del <i>bonus</i> con la consecución de los retos individuales de negocio, mejorando la comunicación del mismo y estandarizando la aplicación de estos criterios entre las diferentes áreas territoriales.	Se ha diseñado un nuevo modelo de <i>bonus</i> más transparente y objetivo que diferencia los premios en función de si los gestores tienen asignadas carteras de clientes o no. El sistema permite a cada gestor hacer un seguimiento de su posición.	
	En Banca Personal, puesta en marcha de un plan de formación dirigido a 1.600 personas para ofrecer un servicio a medida a un mayor número de clientes.	Este plan se ha implantado, e incluye itinerarios formativos específicos.	
<b>Ética empresarial</b>	Potenciar la visibilidad del canal de comunicaciones de denuncias y consultas del Código Ético, a disposición de todos los empleados, mediante la intranet de la Entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Comité de Dirección ha acordado poner en marcha diversas acciones para incrementar su visibilidad, que se llevarán a cabo en 2013.</li> <li>En diciembre se recordó a la plantilla, a través de la intranet, la existencia del canal y se anunciaron próximos cambios en el canal, que se comunicarán una vez introducidos.</li> </ul>	
<b>Innovación</b>	Redes Sociales: impulsar la creación y desarrollo de una red social interna para facilitar la colaboración transversal, aumentar la implicación y fomentar la innovación participativa de todos los empleados de la Entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha puesto en marcha la red social profesional interna llamada Conecta, con 245 grupos formados por unas 90 personas que forman la plantilla de cada Dirección de Área de Negocio, que agrupan a unas 25 oficinas. Esta red permite compartir buenas prácticas, aportar ideas y mejorar la comunicación interna.</li> <li>Se ha creado un muro gestor-cliente para incrementar las relaciones con los clientes y los clientes gestionados por cada gestor.</li> </ul>	
<b>Difusión de la Responsabilidad Corporativa</b>	Continuar con el impulso del Espacio Solidario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.043 personas del Grupo "la Caixa" colaboran con el Espacio Solidario, con un importe anual superior a 60.000 euros.</li> <li>Asimismo, los empleados colaboraron con los bancos de alimentos, participando en la Gran Recogida de Alimentos, que consiguió recopilar 4.812 toneladas de productos que se repartieron entre varios bancos de alimentos.</li> </ul>	
	En las empresas del Grupo, proseguir con las acciones formativas y de sensibilización para los empleados sobre sostenibilidad y responsabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>En GDS-Cusa se ha puesto ofrecido a la plantilla formación (<i>online</i> y presencial) sobre sostenibilidad y responsabilidad corporativa, en el marco de una iniciativa del Pacto Mundial y el Instituto Oficial de Crédito (ICO). Asimismo, se han introducido medidas para reducir el consumo de papel y la impresión de documentos.</li> <li>En Sumasa, se han puesto en marcha medidas de difusión de su Código Ético así como iniciativas para reducir el consumo ambiental de la compañía.</li> </ul>	



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	<b>COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013</b> Compromisos para 2012 Retos 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	---	--------

SOCIEDAD	Compromisos establecidos para 2012	Progreso durante 2012	
<b>Emprendedores</b>	Mantener el número de empresas acompañadas a través del premio EmprendedorXXI.	Se presentaron al premio 805 empresas en la sexta edición del premio, un 33% más que el año anterior.	
	Extender territorialmente los programas de creación y aceleración de empresas ya existentes (BioEmprendedorXXI, EcoEmprendedorXXI y EmprendedorXXIDigital).	En 2012 se desestimó su extensión.	
	Mantener el apoyo a las empresas participadas e invertir en proyectos de base tecnológica de los sectores de las tecnologías de la información y las ciencias de la vida a través de los dos vehículos especializados.	Se ha seguido invirtiendo a través de Caixa Capital BioMed y Caixa Capital TIC SCR y, en 2012, se ha creado un tercer vehículo, la sociedad Caixa Invierte Industria SCR, dirigido a empresas del ámbito industrial con un fuerte componente de innovación e internacionalización.	
	Aumentar el número de proyectos invertidos desde Caixa Capital Micro.	En dos años, Caixa Capital Micro ha invertido en 70 proyectos innovadores españoles.	
<b>Proveedores</b>	Implantar el Portal de Proveedores en el Grupo CaixaBank en el período 2012-2013.	El portal ha sido desarrollado y, a finales de año se encontraba en fase piloto. Se espera su total implantación en el primer trimestre de 2013.	
	Extender su implantación a las empresas filiales, mejorando así la colaboración, a través de una mayor comunicación e información.	El portal, en fase piloto, se implantará en todas las empresas del Grupo.	

SOCIEDAD	Compromisos establecidos para 2012	Progreso durante 2012	
<b>Difusión de la Responsabilidad Corporativa</b>	Continuar promoviendo la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil entre el tejido empresarial español.	En 2012, las empresas clientes han realizado 82 aportaciones, con un importe de 264.950 euros, a las que se han unido 36 aportaciones de clientes particulares, que suman otros 3.579 euros.	●
	Seguir fomentando el programa de Voluntariado Corporativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>El número de participantes se ha incrementado en 552, hasta alcanzar los 4.584.</li> <li>En 2012, los clientes han podido participar en la Gran Recogida de Alimentos solidaria (también a través de cajeros y sms), que consiguió recopilar 4.812 toneladas de productos que se repartieron entre varios bancos de alimentos.</li> <li>Se ha puesto a disposición de los empleados y empleadas la posibilidad de participar en el programa Kit Caixa Jóvenes Emprendedores, puesto en marcha por la Obra Social "la Caixa" en colaboración con la Fundación Junior Achievement, con el objetivo de despertar el espíritu emprendedor desde la escuela.</li> </ul>	●





## 7.2 [Retos 2013]

**En el marco del Plan Estratégico 2011-2014, CaixaBank se ha marcado nueve retos estratégicos (ver apartado 3.2 “Principales líneas estratégicas”). Para alcanzarlos, y con el objetivo de marcar la diferencia y ser sostenibles a largo plazo, la entidad mantiene su apuesta por la calidad en el servicio y una actitud de mejora continua. Los siguientes retos, en una lista no exhaustiva, se enmarcan en dicho Plan:**

CORPORATIVOS	
<b>Actividad comercial, próxima y especializada</b>	<p>Banca personalizada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avanzar en la implementación del modelo, difundir la propuesta e incorporar a todos los clientes procedentes de Banca Cívica.</li> <li>▪ Potenciar la comercialización de productos financieros simples y fácilmente comprensibles para aumentar la fidelización.</li> <li>▪ Potenciar el liderazgo en venta y gestión de seguros y planes de pensiones.</li> </ul> <p>Banca a distancia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Potenciar la acción comercial a través de los canales electrónicos, y consolidarlos como canal de venta.</li> <li>▪ Mantener el liderazgo en los servicios ofrecidos a los clientes a través de CaixaMóvil.</li> <li>▪ Incrementar el porcentaje de la operativa realizada a través de los canales electrónicos, tanto a través de Línea Abierta (internet y móvil) como por cajeros automáticos.</li> </ul>
<b>Avance en reputación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Completar y poner en marcha el nuevo cuadro de indicadores de seguimiento y control de aquellos riesgos con mayor impacto potencial en la reputación de CaixaBank.</li> <li>▪ Elaboración, aprobación y publicación de la política anticorrupción de CaixaBank.</li> </ul>
<b>Apuesta por la seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diseñar e implementar nuevos controles de seguridad ante posibles ataques de ciberespionaje.</li> <li>▪ Desarrollo de un canal seguro y eficiente que permita la generación rápida de nuevos procesos de negocio para el acceso a la información corporativa, desde los diferentes servicios de <i>backoffice</i> especializados, subcontratados a empresas externas.</li> </ul>
<b>Mejora de la eficiencia</b>	<p>Continuar gestionando los procesos de integración (Banca Cívica y Banco de Valencia) de forma que se aseguren sinergias en Recursos Humanos.</p>



CLIENTES	
<b>Excelencia en el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar el sistema de gestión de las reclamaciones y disminuir del tiempo de respuesta (-20%).</li> <li>Seguimiento de los indicadores de calidad y de los planes de mejora asociados: creación de la función de coordinador de calidad en cada dirección territorial.</li> <li>En Banca personalizada, avanzar hacia una gestión más global e integradora de cara a proporcionar a los clientes las mejores soluciones, el mejor servicio y premiar su fidelidad.</li> </ul>
<b>Oferta comercial sostenible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar nuevos productos con un marcado componente ambiental para nuevos colectivos de clientes.</li> <li>Seguir incrementando patrimonio en inversión socialmente responsable y la oferta de fondos de inversión con carácter ético.</li> </ul> <p>En CaixaRenting:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Promover o realizar cursos de conducción eficiente y ahorro de combustible entre los clientes.</li> <li>Seguir incrementando las ofertas de vehículos con bajas emisiones de CO<sub>2</sub>.</li> <li>Apoyar a la administración de forma activa en cualquier iniciativa que suponga el uso de vehículos más respetuosos con el medio ambiente.</li> </ul>
<b>Impulso a la Banca a distancia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener como prioridad la maximización de la calidad de los servicios <i>online</i> a disposición de los clientes.</li> <li>Continuar con el proyecto APSIS4all (2011-2013), que trabaja para la mejora de la accesibilidad de los cajeros automáticos en distintos ámbitos: operativa, movilidad, etc.</li> </ul>
<b>Acercar la Obra Social "la Caixa" al cliente</b>	Potenciar el conocimiento por los clientes de la labor realizada por la Obra Social "la Caixa" y el desarrollo de iniciativas para puedan participar en dicha labor.



ACCIONISTAS	
<b>Fidelización de la base accionarial y difusión de las iniciativas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Lanzamiento de nuevas iniciativas de fidelización.</li><li>▪ Mejorar el conocimiento que los accionistas tienen de las iniciativas dirigidas a ellos.</li><li>▪ Relanzamiento del programa de formación / divulgación a accionistas y aumentar la presencia en todo el territorio nacional.</li></ul>
<b>Apoyo a la red comercial en su relación con el accionista</b>	Intensificar la información proporcionada a través de los canales internos de la entidad y el apoyo a la red comercial para ofrecer un mejor servicio (atención e información) al accionista.
<b>Acercar la Obra Social "la Caixa" al accionista</b>	Potenciar el conocimiento de la labor realizada por la Obra Social "la Caixa" y el desarrollo de iniciativas para que los accionistas puedan tomar parte en dicha labor.



EMPLEADOS	
<b>Gestión avanzada del equipo humano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asegurar que se genera un sistema de comunicación bilateral, e impulsar la transmisión de las políticas en todos los ámbitos de la entidad.</li> <li>▪ Establecer un sistema de mejora permanente y adecuar el sistema de gestión para maximizar la eficiencia.</li> <li>▪ Contribuir a la mejora continua de la calidad del servicio, escuchando activamente a la plantilla y efectuando un seguimiento de sus percepciones. Entre otras acciones, mediante la realización de una nueva encuesta sobre el clima socio-laboral.</li> <li>▪ Mejora del ratio de eficiencia ajustando la evaluación del rendimiento a la contribución de las personas (en los diferentes programas de retos).</li> <li>▪ Elaboración de un cuadro de mando de indicadores de Comunicación Interna.</li> </ul>
<b>Formación y desarrollo del talento interno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Iniciar la evaluación profesional de los Directores de Área de Negocio por parte de los directores de oficina.</li> <li>▪ Formar a los directores en el modelo de liderazgo transformador.</li> <li>▪ Impulsar el desarrollo del talento interno, fomentando la movilidad y reequilibrando los recursos.</li> <li>▪ Insistir en la formación de los gestores y directores de oficina para conseguir altos estándares de calidad en la atención al cliente.</li> </ul>
<b>A favor de la conciliación y la igualdad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Renovación del certificado de Empresa Familiarmente Responsable (Efr).</li> <li>▪ Renovación del distintivo de Igualdad.</li> </ul>
<b>Buenas prácticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Potenciar la visibilidad del canal de comunicaciones de denuncias y consultas del Código Ético, a disposición de todos los empleados, mediante la intranet de la Entidad.</li> <li>▪ Ofrecer una formación obligatoria a todos los empleados de la entidad sobre las buenas prácticas en materia de seguridad de la información.</li> <li>▪ Publicación del Manual de buenas prácticas en materia ambiental para concienciar y difundir actuaciones en este ámbito entre la plantilla.</li> </ul>
<b>Innovación en el puesto de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Continuar impulsando la movilidad de la plantilla a través de dispositivos móviles (tabletas y teléfonos inteligentes corporativos) y de un entorno virtualizado.</li> <li>▪ Desarrollar y utilizar Apps para múltiples dispositivos.</li> <li>▪ Continuar poniendo la información al alcance de todos y permitir que las personas no expertas accedan a información relevante del negocio sin necesidad de utilizar herramientas de aprendizaje difícil ni intermediarios.</li> </ul>
<b>Impulso del Voluntariado</b>	Acercar la Obra Social “la Caixa” al equipo humano, potenciando su conocimiento y mediante iniciativas para que los empleados puedan tomar parte en dicha labor, en especial a través del voluntariado.



<b>SOCIEDAD</b>	
<b>MicroBank, con la comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conceder microcréditos por valor de 257 millones de euros.</li> <li>▪ Superar los 470 millones de euros de cartera viva de microcréditos.</li> <li>▪ Promover el desarrollo de productos y servicios que contribuyan a un desarrollo medioambiental sostenible (líneas eco).</li> </ul>
<b>Programas para emprendedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mantener el número de empresas acompañadas a través del premio EmprendedorXXI.</li> <li>▪ Redefinir los contenidos de los programas de creación y aceleración de empresas para actualizarlos a las necesidades actuales de los emprendedores en los distintos sectores.</li> <li>▪ Mantener el apoyo a las empresas participadas e invertir en proyectos de las tecnologías de la información, las ciencias de la vida y las empresas que operan en el ámbito industrial o de la sostenibilidad.</li> <li>▪ Seguir invirtiendo, al mismo ritmo que se viene haciendo, desde Caixa Capital Micro.</li> </ul>
<b>Eficiencia en la gestión de proveedores</b>	<p>Poner el Portal de Proveedores a disposición de todo el Grupo, y por tanto de todos los proveedores, de forma que sustituya por completo al programa actual.</p>
<b>Compromiso con la sostenibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Continuar mejorando la eficiencia ambiental de la entidad:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reducción consumo de papel: 2,5%.</li> <li>▪ Reducción residuos generales: 2,5%.</li> <li>▪ Reducción del consumo energético: 3%.</li> <li>▪ Mejora en el control de consumo de agua.</li> <li>▪ Sensibilización en la generación de CO<sub>2</sub> asociada a viajes.</li> <li>▪ Compensar el impacto de las emisiones de CO<sub>2</sub> de los Servicios Centrales o, en su defecto, de cinco grandes actos institucionales.</li> </ul> </li> </ul>



# [ANEXOS]

1. Resumen de indicadores del GRI
2. Declaración de control del nivel de aplicación del GRI
3. Informe de verificación

## 1 [Resumen de indicadores GRI]

### Alcance y materialidad del Informe

CaixaBank ha publicado su segundo informe integrado, el *Informe Corporativo Integrado 2012*, que ofrece una visión panorámica sobre la realidad de la entidad, su modelo de gestión y sus líneas estratégicas. Con este objetivo, el documento contiene la información legal económico-financiera más relevante y la relativa a aspectos sociales, ambientales y de gobierno corporativo.

### Alcance

El perímetro del *Informe Corporativo Integrado 2012* comprende a CaixaBank y sus empresas dependientes financieras, aseguradoras y de apoyo. Asimismo, se ha incorporado la información de Banca Cívica después de la fusión por absorción de dicha entidad, que se hizo efectiva a principios de Agosto de 2012. Cabe destacar que la información económica y financiera incluida en el presente Informe se ha obtenido de las cuentas anuales consolidadas del "Grupo CaixaBank y sociedades dependientes"<sup>1</sup>.

La información relacionada con Medio Ambiente y Recursos Humanos incluida en los apartados "Medio ambiente" y "El equipo humano", hace referencia a CaixaBank como entidad individual.

Por otro lado, la información contenida en las tablas del apartado "*Resumen de indicadores del Informe Corporativo Integrado 2012 de CaixaBank*" y situada bajo el epígrafe "Grupo CaixaBank", hace referencia a CaixaBank como entidad individual y a las siguientes filiales y empresas participadas: Caixa Capital Risc, Caixa Emprendedor XXI, CaixaRenting, e-laCaixa, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa, Nuevo MicroBank, PromoCaixa, Silk Aplicaciones, Sumasa, TradeCaixa y el Grupo Asegurador<sup>2</sup>. Esta cobertura de empresas representa aproximadamente el 98,5%<sup>3</sup> de la totalidad de la plantilla del Grupo CaixaBank. El 1,5% restante corresponde, principalmente, a las empresas dependientes incorporadas al Grupo a raíz de la fusión con Banca Cívica sobre las que sólo se ha integrado la información económico-financiera.

Adicionalmente, en la columna "Verificación" de la tabla de indicadores se especifican las limitaciones en la cobertura o el alcance de los mismos.

Por último, la información sobre el enfoque de gestión de las participaciones en grupos bancarios internacionales y otras participaciones significativas puede consultarse en los apartados 4.1. "Diversificación internacional" (pág.64) y "Diversificación de resultados" (pág.70)<sup>4</sup>.



1. Las Cuentas anuales y el Informe de gestión consolidados del ejercicio 2012, junto con el informe de auditoría fechado el 28 de febrero de 2013, en el que se expresa una opinión favorable, pueden consultarse en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. [www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)

2. Grupo Asegurador se ha incorporado al perímetro del Informe Corporativo en 2012 e incluye VidaCaixa, S.A., VidaCaixa Mediación, VidaCaixa Grupo, AgenCaixa, S.A. y Grupo Asegurador "la Caixa" AIE.

3. Porcentaje calculado tomando como referencia el número de empleados de cada una de las empresas.

4. Estas empresas publican su propio Informe de Responsabilidad Corporativa que puede consultarse en su página web.



## Materialidad

El *Informe Corporativo Integrado 2012* de CaixaBank ofrece una panorámica integrada del desempeño económico, financiero, social, ambiental y de gobierno corporativo de la entidad, en respuesta a su estrategia de creación de valor compartido para sus grupos de interés. Asimismo, en él se da respuesta detallada a aquellos temas relevantes que son objeto del interés de los colectivos y las personas con las que se relaciona.

La detección de dichos temas se realizó a través de un proceso con varias fases, siguiendo la metodología establecida por la **norma AA1000** de *Accountability*. En primer lugar, y con el objetivo de identificar las materias de mayor interés general, se llevó a cabo un estudio preliminar de los prescriptores sectoriales y los de responsabilidad corporativa, así como un *benchmark* de las compañías del sector y una revisión de los estándares nacionales e internacionales sobre informes. El listado de temas obtenido se clasificó en aspectos económicos o de negocio, medioambientales y sociales.

Posteriormente, se observó qué importancia tenían los temas seleccionados para los diferentes **grupos de interés** de CaixaBank. Primero se realizó un análisis de prensa para conocer la presencia de CaixaBank en los medios de comunica-

ción. Asimismo, se estudió qué prioridad daban a estos temas los prescriptores sectoriales y de RSC y otras compañías del sector financiero y de la banca. Además, se realizó una consulta *online* a la que respondieron 363 personas, incluyendo a accionistas, clientes, empleados y proveedores de CaixaBank.

El proceso se completó con consultas telefónicas a diversos analistas financieros y expertos en sostenibilidad con el objetivo de conocer su opinión sobre el desempeño de CaixaBank. Estas personas pertenecían a las siguientes organizaciones:

- Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES)
- Fundación Seres
- IESE Business School
- ESADE
- CREANT
- Observatorio RSE-UGT
- Banesto
- Vigeo
- N+1
- KBW

Por último, un panel de expertos de la consultora PwC aportó su visión acerca de la actuación de CaixaBank en general y sobre el *Informe Corporativo Integrado* de CaixaBank de 2011.

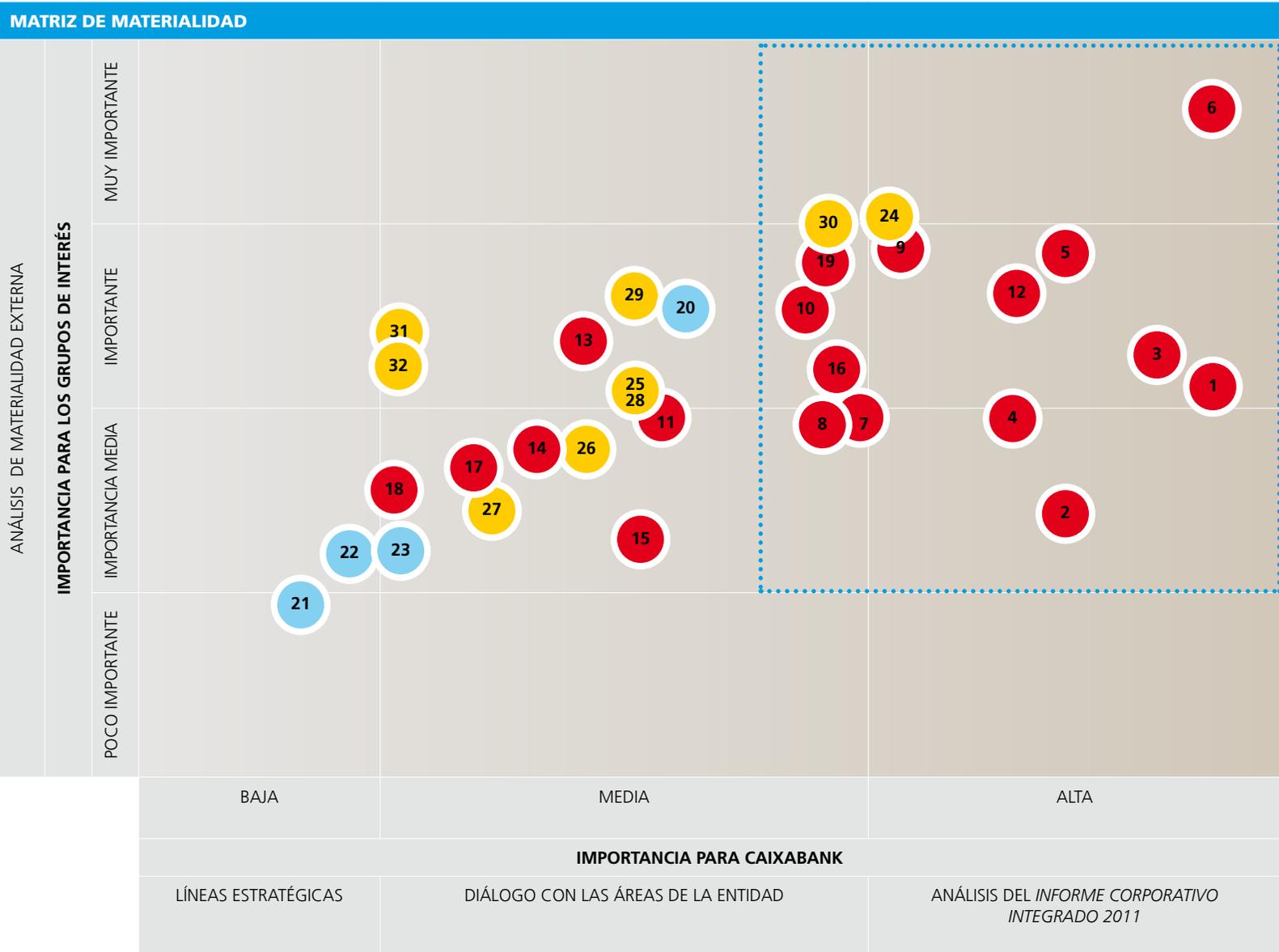
Paralelamente, se realizó un **análisis interno** para conocer la importancia que CaixaBank da a cada uno de estos temas. Para ello, se revisaron las líneas estraté-

gicas de la entidad, el informe publicado en 2011 y se llevó a cabo un proceso de diálogo interno entre las diferentes áreas implicadas en la elaboración del informe.

Como resultado de este proceso, se han determinado los asuntos prioritarios para CaixaBank y sus grupos de interés. Estos temas se han clasificado en una matriz que define, por un lado, la importancia dada a los mismos por parte de los grupos de interés y, por otro, el impacto en el negocio de CaixaBank.



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------



- TEMAS DE MAYOR IMPORTANCIA PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS Y PARA CAIXABANK**
- 6 Modelo de negocio y estrategia de la entidad
  - 5 Gobierno corporativo: Consejo de Administración, remuneraciones
  - 12 Calidad de la atención al cliente
  - 3 Ética empresarial de la Alta Dirección y de los empleados y empleadas / Código Ético
  - 1 Solvencia de la entidad
  - 24 Acción social (donaciones, etc.)
  - 9 Riesgos y oportunidades específicos de la entidad y cómo se gestionan
  - 30 Creación/destrucción de empleo
  - 19 Cumplimiento normativo
  - 10 Consideración de aspectos sociales y ambientales en las políticas de inversión y de financiación a clientes (PRI)
  - 4 Iniciativas para la prevenir la corrupción, el fraude y el blanqueo de capitales
  - 16 Grupos de interés y Partners (canales de diálogo, etc.)
  - 7 Innovación y desarrollo de nuevas tecnologías y productos
  - 8 Apoyo a empresas y emprendedores a través de financiación y la oferta de productos y servicios

- Aspectos económicos y de negocio
- Aspectos sociales
- Aspectos ambientales



**RESTO DE TEMAS**

- 11 Información clara y transparente sobre los productos y servicios ofrecidos y publicidad no engañosa
- 13 Flexibilidad de adaptación a las circunstancias de cada cliente
- 14 Amplitud de la oferta de productos (productos y servicios para todos)
- 15 Facilidad de acceso a los servicios (número de oficinas, cajeros adaptados para personas con discapacidad, servicios disponibles 24h)
- 17 Gestión sostenible en la cadena de proveedores
- 18 Premios y reconocimientos en gestión sostenible
- 20 Energía (consumo, iniciativas sostenibles y cambio climático)
- 21 Agua (consumo e iniciativas sostenibles)
- 22 Residuos / Reciclaje
- 23 Biodiversidad
- 25 Voluntariado corporativo
- 26 Educación financiera para la población
- 27 Conciliación vida laboral-personal
- 28 Salud y seguridad laboral
- 29 Diversidad e igualdad
- 31 Formación de los empleados y empleadas
- 32 Planes de carrera de los empleados y empleadas



## Diálogo con los grupos de interés

CaixaBank trabaja para asegurar la máxima transparencia en la relación con sus grupos de interés. Para ello, trata de acercar al máximo la entidad a todos los colectivos interesados, ofreciéndoles información relevante en todo momento que pueda hacer referencia tanto a los resultados, la gestión y la estrategia corporativa, como a cualquier otra cuestión de su interés.

Asimismo, la política de comunicación de la entidad le permite conocer las expectativas de los diversos grupos de interés con los que se relaciona, con el objetivo de avanzar en su política de Responsabilidad Corporativa y en su estrategia de negocio.

Con este fin, y de acuerdo a la norma AA1000, la entidad dispone de diferentes canales de diálogo para facilitar una comunicación permanente y fluida.

CaixaBank cuenta con un blog y mantiene un espacio de prensa en su portal corporativo que ofrece información permanentemente actualizada:

-  Acceso al Blog corporativo
- Acceso a la Sala de Prensa
- Acceso a Facebook
- Acceso a twitter

### CLIENTES

Red de 6.342 oficinas y cerca de 31.000 empleados  
 Representación en la estructura organizativa de "la Caixa"  
 Servicio de Atención al Cliente  
 Plataforma Inspiranos  
 Encuestas telefónicas mensuales sobre la calidad del servicio  
 Encuentros con representantes

### ACCIONISTAS

Junta General de Accionistas  
 Oficina de Atención al Accionista de Barcelona  
 Comité Consultivo de Accionistas  
 Reuniones periódicas con accionistas de distintas ciudades  
 Encuestas de opinión  
 El Servicio de Atención al Accionista (cartas, correos electrónicos y SMS)  
 Presencia en ferias y eventos

### EMPLEADOS

Virtaula, el centro de aprendizaje *online* y otros foros virtuales  
 El Portal del empleado en la intranet corporativa  
 Encuesta de de clima socio laboral bianual  
 Comités  
 Foros en la intranet corporativa  
 Encuestas de satisfacción sobre el servicio interno  
 Diálogo con los representantes sindicales  
 Representación en la estructura organizativa de "la Caixa"  
 Call Center telefónico y *online*  
 CanalCaixa, la revista interna de la entidad (5 números al año)

### PROVEEDORES

Contactos con los gestores de los contratos  
 Comités de compras  
 Encuestas de opinión

### SOCIEDAD

Representación en la estructura organizativa de "la Caixa"  
 Obra Social y Fundación "la Caixa"  
 MicroBank  
 Caixa Capital Risc y Programa EmprendedorXXI  
 Participaciones en foros, talleres, concursos, jornadas, conferencias o mesas redondas sobre esta materia  
 Contactos con organismos e instituciones especializadas  
 Colaboración con agentes sociales  
 Consultas a través de encuestas  
 Cobertura de medios de comunicación sobre la materia  
 Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo en IESE  
 Cátedra "la Caixa" de Economía y Sociedad



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	<b>ANEXOS</b>
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	---------------

**Resumen de Indicadores del Informe Corporativo Integrado 2012. CONTENIDOS GRI G3.1**

<b>1</b>	<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>	<b>PÁGINAS DEL INFORME</b>
1.1.	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	Cartas del Presidente y del Vicepresidente y Consejero Delegado (pág.8 y 9)
1.2.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	1. Quiénes somos (en cuanto a la descripción de un sistema de gestión que es eficiente y sostenible desde el punto de vista económico, medioambiental y social) (pág.10); 3.2. Principales Líneas estratégicas (pág.38); 7. Compromisos 2012 y retos para 2013 (pág.159)
<b>2</b>	<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>PÁGINAS DEL INFORME</b>
2.1.	Nombre de la organización	Página final (pág.217)
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios	4.1. "Propuesta de valor" (pág.51); <a href="#">Web corporativa</a>
2.3.	Estructura operativa de la organización	1.3. Estructura accionarial de CaixaBank (pág.13); 4.1. Apartados "Servicios financieros y aseguradores" (pág.52); y "Diversificación internacional" (pág.64); 4.2. Apartado "Con los emprendedores" (pág.95)
2.4.	Localización de la sede principal de la organización	Página final (pág.217)
2.5.	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	4.1. Apartado "La primera red de terminales de autoservicio de España" (pág.78); 4.1. Apartado "Diversificación internacional" (pág.64)
2.6.	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	2.1. Estructura organizativa (pág.21) <a href="#">Web corporativa</a>
2.7.	Mercados servidos	CaixaBank desarrolla su actividad en el mercado español y la práctica totalidad de los ingresos y gastos son generados en este mercado. Sus mercados servidos abarcan cerca de 13 millones de clientes
2.8.	Dimensiones de la organización (empleados, operaciones, ventas netas, capitalización total, etc.)	<a href="#">Tabla "Datos más relevantes del Grupo CaixaBank"</a> (en la introducción del Informe) (pág.5)
2.9.	Cambios significativos, estructura y propiedad de la organización	Cartas del Presidente y del Vicepresidente y Consejero Delegado (pág.8 y 9); 1.1 Crecimiento del Grupo (pág. 12); 1.2. CaixaBank y el Grupo "la Caixa" (pág.13)



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	<b>ANEXOS</b>
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	---------------

2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	PÁGINAS DEL INFORME
2.10.	Premios y distinciones	En 2012, CaixaBank ha sido premiada por su comunicación, su innovación, sus operaciones financieras, su excelencia comercial y su modelo de gestión. Algunos de los reconocimientos recibidos han sido: "Best Bank in Spain 2012" según Euromoney; "Mejor entidad financiera en gestión del cambio climático en España" según el Carbon Disclosure Project; "Mejor Operación Financiera" que otorgó la revista <i>Inversión</i> por la salida a Bolsa de CaixaBank; "Premio a la red comercial más innovadora del mundo" otorgado por The Asian Banker; "Mejor iniciativa de Impacto en la Comunidad" por la iniciativa de Alquiler Solidario, premio otorgado por Forética y el "Golden World Award" a la excelencia en comunicación financiera, otorgado por la International Public Relations Association (IPRA), "Empresa con mejor Responsabilidad y Gobierno Corporativo de España", según el Ranking Merco Empresas y Líderes 2012; Premio Lotja a "la Mejor Información de Sociedades Mercantiles a los Accionistas y a los Mercados".

3	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	PÁGINAS DEL INFORME
3.1.	Período que cubre la memoria	La información contenida en el presente Informe hace referencia al año natural 2012
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente	Este es el segundo informe corporativo que publica CaixaBank. El primero correspondió al año 2011 (Informe Corporativo Integrado 2011).
3.3.	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	Anual
3.4.	Punto de contacto	Página final (pág.217)
3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria (determinación de la materialidad, prioridad de los aspectos, identificación de los grupos de interés)	Anexo (Apartado 1.2. "Diálogo con los grupos de interés") El contenido del presente informe se basa en las guías de elaboración de memorias, suplementos específicos y protocolos técnicos del GRI
3.6.	Cobertura de la memoria	Anexo (Apartado 1.1. "Alcance y materialidad del Informe"). La información relacionada con medio ambiente y Recursos Humanos incluida en los apartados "Medio ambiente" y "Equipo humano", hace referencia a CaixaBank como entidad individual. Las cifras correspondientes a 2010 hacen referencia a "la Caixa". Por otro lado, la información contenida en las tablas del apartado "Resumen de indicadores del Informe Corporativo 2012 de CaixaBank" situada bajo el epígrafe "Grupo CaixaBank", hace referencia a CaixaBank como entidad individual y a las siguientes filiales y empresas participadas: Caixa Capital Risc, Caixa Emprendedor XXI, CaixaRenting, e-laCaixa, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa, Nuevo MicroBank, PromoCaixa, Silk Aplicaciones, Sumasa y TradeCaixa y el Grupo Asegurador. Por último, la información sobre el enfoque de gestión de las participaciones en grupos bancarios internacionales y otras participaciones significativas puede consultarse en los apartados 4.1. "Diversificación internacional" (pág.64) y "Diversificación de resultados" (pág.70)



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	<b>ANEXOS</b>
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	---------------

3	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	PÁGINAS DEL INFORME
3.7.	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Anexo (Apartado 1.1. "Alcance y materialidad del Informe") La información contenida en las tablas del apartado "Resumen de indicadores del Informe Corporativo 2012 de CaixaBank" y reportada bajo el epígrafe "Grupo CaixaBank", hace referencia a CaixaBank como entidad individual y a un conjunto de filiales y empresas participadas. Esta cobertura representa aproximadamente el 98,5% de la totalidad de la plantilla del Grupo CaixaBank. El 1,5% restante corresponde, principalmente, a las empresas dependientes incorporadas al Grupo a raíz de la fusión con Banca Cívica para las cuales sólo se ha integrado la información económico-financiera. Adicionalmente, en la columna "Verificación" de la tabla de indicadores se especifican las limitaciones en la cobertura o el alcance de los mismos.
3.8.	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar negativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones	Para facilitar la comparación de los datos, para el año 2010 se facilitan los datos de "la Caixa", comparables a los de CaixaBank Individual. Asimismo, se ha introducido la información disponible de las empresas de apoyo del Grupo. No se han producido cambios significativos relativos a períodos anteriores en los métodos de valoración aplicados en el Informe. Los datos de medio ambiente de los años 2010 y 2011 han sido recalculados para facilitar la comparación con los de 2012.
3.9.	Técnicas de medición de datos, bases de cálculo, hipótesis y estimaciones aplicadas. Motivos para no aplicar los Protocolos de Indicadores GRI	El contenido del presente Informe se basa en las guías de elaboración de memorias, suplementos específicos y protocolos técnicos del GRI.
3.10.	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores	No se ha producido dicha reformulación de la información.
3.11.	Cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de cálculo	En 2012, se han producido cambios significativos en el alcance del Informe, derivados de integración de Banca Cívica. Éstos se incluyen en el apartado 1.1. Crecimiento del Grupo (pág.12). No hay cambios significativos en los métodos de cálculo.
3.12.	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria	Índice del Informe; Anexo (Apartado 1.3. "Resumen de indicadores del Informe Corporativo 2012 de CaixaBank")
3.13.	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Anexo 1 (pág.179)



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	<b>ANEXOS</b>
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	---------------

4	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	PÁGINAS DEL INFORME
4.1.	Estructura de gobierno de la organización	2.1. Estructura organizativa (pág.21) <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012</a>
4.2.	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	2.1. Estructura organizativa (pág.21) <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012</a>
4.3.	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el sexo de miembros del máximo gobierno que sean independientes o no ejecutivos	2.1. Estructura organizativa (pág.21) <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012</a>
4.4.	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	2.1. Estructura organizativa (pág.21); 4.2. Apartados “Accionistas: diálogo y proximidad” (pág.64) y “Comunicación interna” (pág.89) <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012</a>
4.5.	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano y el desempeño de la organización	2.1. Estructura organizativa (pág.21) <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012</a> <a href="#">Informe anual sobre las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración 2012</a>
4.6.	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	2.1. Estructura organizativa (pág.21) <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012</a>
4.7.	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad	2.1. Estructura organizativa (pág.21) <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012</a>
4.8.	Declaración de misión y valores desarrollada internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	1. Quiénes somos (pág.10); 2.2. Ética empresarial (pág.29) Ver la <a href="#">Política ambiental</a> en la página de Responsabilidad Corporativa de la entidad.
4.9.	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, social y ambiental, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	2.1. Estructura organizativa (pág.21); 5. Gestión de los riesgos (pág.118) <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012</a>
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desarrollo económico, ambiental y social	2.1. Estructura organizativa (pág.21) <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012</a>



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	<b>ANEXOS</b>
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	---------------

4	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	PÁGINAS DEL INFORME
4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un principio de precaución	5. "Gestión de los Riesgos" (pág.118); 3.1. Contexto económico y financiero (pág.33); 3.2 Principales líneas estratégicas (pág.38); 6. Resultados e información financiera (pág.141): subapartados 6.1, 6.2.3, 6.2.4 y 6.5.
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	2.2. Apartado "El Pacto Mundial de las Naciones Unidas" (pág.27); 4.2. Apartados "Inversión Socialmente Responsable" (pág.95), 5.2. Gestión del riesgo social y ambiental: Principios de Ecuador (pág.139) y "CaixaBank, con la Obra Social "la Caixa" (pág.97).  <a href="#">Apartado de Responsabilidad Corporativa</a> (Modelo de finanzas responsables) dentro de la página web corporativa.
4.13.	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esté presente en los órganos de gobierno</li> <li>• Participe en proyectos o comités</li> <li>• Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios</li> <li>• Tenga consideraciones estratégicas</li> </ul>	2.2. Apartado "El Pacto Mundial de las Naciones Unidas" (pág.31); 4.1 Apartado "Innovación" (pág.71); 4.2 Apartado "CaixaBank, con la Obra Social "la Caixa"" (pág.107).
4.14.	Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido	4.2. Apartados "Accionistas: diálogo y proximidad" (pág.89) y "Comunicación interna" (pág.89); Anexo (Apartado 1.2. "Diálogo con los grupos de interés").
4.15.	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	4.2. Apartados "Accionistas: diálogo y proximidad" (pág.89) y "Comunicación interna" (pág.89); Anexo (Apartado 1.2. "Diálogo con los grupos de interés").
4.16.	Participación de los grupos de interés (frecuencia)	4.2. Apartados "Accionistas: diálogo y proximidad" (pág.89) y "Comunicación interna" (pág.89); Anexo (Apartado 1.2. "Diálogo con los grupos de interés").
4.17.	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	4.2. Apartados "Accionistas: diálogo y proximidad" (pág.89) y "Comunicación interna" (pág.89); Anexo (Apartado 1.2. "Diálogo con los grupos de interés").



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	<b>ANEXOS</b>
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	---------------

## INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y/O DIRECCIÓN

DIMENSIÓN ECONÓMICA	PÁGINAS DEL INFORME
Desempeño económico	6.2. Resultados: Gran capacidad de generación de ingresos (pág.143)
Presencia en el mercado	4.1. Apartados "La primera red de terminales de autoservicio de España" (pág.78) y "Diversificación internacional" (pág.64)
Impacto económico indirecto	4. Creación de valor compartido (pág. 95)

DIMENSIÓN AMBIENTAL	PÁGINAS DEL INFORME
Materiales	4.2. Apartado "Medio ambiente" (pág.111) <a href="#">Ver: Tabla Indicadores del impacto ambiental directo</a>
Energía	4.2. Apartado "Energía eléctrica" (pág.103); 5.2 Gestión del riesgo social y ambiental: Principios de Ecuador (pág.139) <a href="#">Ver: Tabla Indicadores del impacto ambiental directo</a>
Agua	4.2. Apartado "Medio ambiente" (pág.111); 5.2 Gestión del riesgo social y ambiental: Principios de Ecuador (pág.139) <a href="#">Ver: Tabla Indicadores del impacto ambiental directo</a>
Biodiversidad	4.2. Apartado "Formación y sensibilización" (pág.116); 5.2 Gestión del riesgo social y ambiental: Principios de Ecuador (pág.139) <a href="#">Ver: Tabla Indicadores del impacto ambiental directo</a>
Emisiones, vertidos y residuos	4.2. Apartado "Medio ambiente" (pág.111); 5.2 Gestión del riesgo social y ambiental: Principios de Ecuador (pág.139) <a href="#">Ver: Tabla Indicadores del impacto ambiental directo</a>
Productos y servicios	5.2 Gestión del riesgo social y ambiental: Principios de Ecuador (pág.139); 4.2. Apartados "Con los emprendedores" (pág.95) e "Inversión Socialmente Responsable" (pág.99)
Cumplimiento normativo	4.2. Apartado "Medio ambiente" (pág.111); 5.1. Apartado " Auditoría, Control interno y Cumplimiento Normativo" (pág.136) <a href="#">Ver: Tabla Indicadores del impacto ambiental directo</a>
Transporte	4.2. Apartado "Transporte" (pág.114);
Aspectos generales	4.2. Apartado "Medio ambiente" (pág.111); 7. Compromisos 2012 y retos para 2013 (pág.159); 5.2 Gestión del riesgo social y ambiental: Principios de Ecuador (pág.139)



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	<b>ANEXOS</b>
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	---------------

DIMENSIÓN SOCIAL Prácticas laborales y ética en el trabajo	PÁGINAS DEL INFORME
Empleo	2.2. Ética empresarial (pág.29) 4.2. Apartados "Equipo humano" (pág.101) y "CaixaBank, con la Obra Social "la Caixa"" (pág.97)
Relación empresa/trabajadores	4.2. Apartados "Accionistas: diálogo y proximidad" (pág.89) y "Comunicación interna" (pág.89); Anexo (Apartado 1.2. "Diálogo con los grupos de interés")
Salud y seguridad en el trabajo	4.2. Apartado "Seguridad y salud laboral" (pág.106)
Formación y educación	4.2. Apartado "Formación y planes de carrera" (pág.102)
Diversidad e igualdad de oportunidades	4.2. Apartado "Formación y planes de carrera" (pág.102)
Remuneración igual para hombres y mujeres	4.2. Apartado "Formación y planes de carrera" (pág.102)

DIMENSIÓN SOCIAL Derechos humanos	PÁGINAS DEL INFORME
Prácticas de inversión y aprovisionamientos	2.2. Apartados "Prevención del blanqueo de capitales" (pág.30); 4.2. "Inversión socialmente responsable" (pág.99) y "Compras sostenibles" (pág.117)
No discriminación	4.2. "Formación y planes de carrera" (pág.102)
Libertad de asociación y convenios colectivos	2.2. Apartados "Ética empresarial"(pág.25); 4.2. Apartado "Equipo humano" (pág.101)
Abolición de la explotación infantil	Dado el ámbito de actuación de CaixaBank, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	Dado el ámbito de actuación de CaixaBank, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo
Prácticas de seguridad	4.2. Apartado "Comunicación y política de ventas responsables" (pág.90)
Derechos de los indígenas	Dado el ámbito de actuación de CaixaBank, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo
Evaluación	Dado el ámbito de actuación de CaixaBank, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo diferentes a las descritas en el apartado 5.2 Gestión del riesgo social y ambiental: Principios de Ecuador (pág.139)
Medidas correctivas	No se han identificado situaciones que hayan requerido la aplicación de medidas correctivas por incumplimiento de los derechos humanos.



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

DIMENSIÓN SOCIAL	PÁGINAS DEL INFORME
<b>Sociedad</b>	
Comunidades locales	CaixaBank pertenece al Grupo "la Caixa". Las inversiones en acción social del Grupo se canalizan a través de la Obra Social "la Caixa", que elabora un <a href="#">Informe Anual</a> propio. 4.2 Apartado "CaixaBank, con la Obra Social "la Caixa"" (pág.107)
Corrupción	2.2. "Ética empresarial" (pág.29); 5.1 Apartado "Cumplimiento Normativo" (pág.137); 3.2. Apartado "Principales líneas estratégicas" (pág.38)
Política pública	CaixaBank no tiene una política general definida con relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de <i>lobbying</i>
Comportamiento de competencia desleal	2.2 Apartado "Ética empresarial" (pág. 29); 5.1 Apartado "Gestión del riesgo de Cumplimiento Normativo" (pág. 137)
Cumplimiento normativo	2.2 Apartado "Ética empresarial" (pág. 29); 5.1 Apartado "Gestión del riesgo de Cumplimiento Normativo" (pág. 137)

DIMENSIÓN SOCIAL	PÁGINAS DEL INFORME
<b>Responsabilidad de producto</b>	
Salud y seguridad del cliente	4.2. Apartado "Seguridad" (pág.106)
Etiquetado de productos y servicios	4.2. Apartado "Comunicación y política de ventas responsables" (pág.90)
Comunicaciones de <i>marketing</i>	4.2. Apartado "Comunicación y política de ventas responsables" (pág.90)
Privacidad del cliente	CaixaBank tiene la obligación de proteger al máximo la información personal y privada de sus clientes y empleados, tal y como se recoge en su Código Ético y en la legislación vigente en materia de intimidad, de protección de datos y de secreto bancario. La protección de datos y el derecho a la intimidad son considerados en todos los ámbitos de gestión de la entidad, que cuenta con estrictas normativas internas y realiza cursos de formación específicos para la plantilla. Asimismo, CaixaBank inscribe en el Registro General de Protección de Datos todos los ficheros de su responsabilidad con datos de carácter personal, y todos los empleados tienen acceso a un documento de seguridad que establece las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los ficheros con datos de carácter personal y de los centros de tratamiento, etc. Además, no se permite el acceso a la consulta de datos de clientes no estrictamente necesarios para el trabajo o, de ser posible y llevarse a cabo, es objeto de sanción, aunque no tenga trascendencia exterior.
Cumplimiento normativo	2.2. Apartado "Prevención del blanqueo de capitales" (pág.30); 4.2. Apartado "Comunicación y política de ventas responsables" (pág.90), 5.1 Apartado "Gestión del riesgo de cumplimiento Normativo" (pág.137)



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

**INDICADORES GRI G3.1 Y ESPECÍFICOS DEL SECTOR FINANCIERO**

	INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO	TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagados a proveedores de capital y a gobiernos	C	La contribución directa de CaixaBank al PIB español ha sido del 0,60% del total, mientras que la suma de las contribuciones directa e indirecta ha sido del 0,80%. Los datos relativos al valor económico generado y distribuido se han obtenido de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo CaixaBank y sociedades dependientes. El desglose por país no es relevante para CaixaBank al ser España su principal país de operaciones. Los impuestos se han pagado en España. <a href="#">Ver: Cuadro "Valor económico generado, distribuido y retenido del Grupo CaixaBank"</a>	✓
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	C	4.2 Apartado "Medio ambiente", Secciones "Promover e invertir en tecnologías sostenibles" y "eco-Préstamos al consumo" (pág. 111 y 112) e "Inversión Socialmente Responsable" (pág.99); 5.2 Gestión del riesgo social y ambiental: Principios de Ecuador (pág.139)	✓
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	C	Los compromisos por pensiones de CaixaBank están exteriorizados y se instrumentan mediante un plan de pensiones y unas pólizas complementarias contratadas con varias compañías de seguros. El Plan de Pensiones de los empleados de CaixaBank, que complementa el sistema público de pensiones (Seguridad Social), es un plan de aportación definida mixta (aportación definida para la jubilación y prestación definida para la invalidez y defunción). Este plan responde a los compromisos de la entidad establecidos inicialmente en el Acuerdo Laboral sobre previsión social de "la Caixa" de julio de 2000 y que, posteriormente y debido al proceso de reorganización societaria del Grupo, se plasmaron en el Acuerdo Laboral de julio de 2011 a partir del cual se transforma el Plan de Pensiones de "la Caixa" en un Plan de Pensiones de Promoción Conjunta de "la Caixa" y CaixaBank. A lo largo del año, el Grupo CaixaBank ha destinado 231.349.314€ (226.201.530€ correspondientes a CaixaBank Individual) en concepto de beneficios sociales para sus empleados, que incluyen planes de salud, ayudas de estudios, seguros de vida y de accidentes y ventajas en condiciones financieras. Los días que la plantilla disfruta por baja de maternidad (parto único o múltiple), paternidad y permiso de lactancia son los legamente establecidos y aplicables según los convenios respectivos. En CaixaBank (individual) se incrementan hasta los 132, 150 y 23 días respectivamente. Asimismo, los empleados de e-la Caixa, GDS Cusa, MicroBank, PromoCaixa, TradeCaixa y VidaCaixa disponen de 15 días de baja por paternidad. En CaixaBank, 598 personas se han acogido a alguna excedencia (609 en el Grupo) y 481 personas trabajan a tiempo parcial o con reducción de jornada, que representa un 1,5% sobre la plantilla (557 personas en el Grupo). <a href="#">Ver Nota 24 de las Cuentas Anuales Consolidadas 2012.</a>	✓



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

	INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO	TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	C	Apartado "Diversificación internacional" (pág. 64); 4.2. Apartados "Formación y planes de carrera" (pág.104); "Con los emprendedores" (pág. 64) En 2012 se han recibido 3,34 millones de euros en ayudas para la formación (la inversión total de CaixaBank ha sido de 11,42 millones de euros). En el Grupo, las ayudas han sido de 3,37 millones de euros y la inversión en formación de 12,07 millones. <a href="#">Ver Cuentas Anuales Consolidadas 2012, Nota 1.</a>	✓
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	A	4.2. Apartado "Reconocimiento y retribución" (pág.104). El número de veces que el salario inicial de la entidad supera el salario mínimo legal es 2,2. El principal país de operaciones de CaixaBank es España, y sólo cuenta con 60 empleados (0,01% de la plantilla) que trabajan en el extranjero. Todos los empleados, con independencia de su destino geográfico, cuentan con retribuciones superiores al mínimo legal establecido en cada país.	✓
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	C	En 2012, CaixaBank ha presentado un volumen de compras de bienes y servicios de 908 millones de euros pagados a través de 397.229 facturas. El nivel de cumplimiento de las condiciones de pago de las mismas fue del 93,28%, con un plazo medio establecido de 28 días, dentro del plazo máximo legal. Del total de proveedores, los cinco con mayor volumen de facturación han representado un importe de 36 millones de euros. CaixaBank define a los proveedores "locales" como aquellos cuya base de operaciones es España: un 99,9% del volumen de facturación corresponde a los proveedores locales. La entidad cuenta con mesas de compras transparentes que garantizan la igualdad de oportunidades en la contratación y el 32,18% de las compras se hacen a través de subasta pública. Se está trabajando en una declaración de estándares éticos, sociales y ambientales para proveedores.	✓
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	C	No existen procedimientos específicos para la contratación local de altos directivos	N.A.
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	C	1.3 "la Caixa", accionista de control (pág.18) 4.2. Apartados "Diversificación internacional" (pág.64), "Con los emprendedores" (pág.95), "Inversión Socialmente Responsable" (pág.99) y "CaixaBank, con la Obra Social "la Caixa"" (pág.107) CaixaBank pertenece al Grupo "la Caixa". Las inversiones en acción social del Grupo se canalizan a través de la Obra Social "la Caixa", que cuenta con un presupuesto de 500 millones de euros y elabora un <a href="#">Informe Anual</a> propio.	✓
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de los impactos	A	3.2. Apartado "Principales líneas estratégicas" (pág.38); 4.1. Apartado "Innovación" (pág.71); 4.2. Apartados "Con los emprendedores" (pág.95) y "CaixaBank, con la Obra Social "la Caixa"" (pág.107)	✓



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

	INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL	TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	C	4.2. Apartado "Medio ambiente" (pág.111) <a href="#">Ver: Tabla Indicadores del impacto ambiental directo</a>	✓
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	C	4.2. Apartado "Medio ambiente" (pág.111) <a href="#">Ver: Tabla Recursos Consumidos</a>	✓
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	C	4.2. Apartado "Medio ambiente" (pág.111) <a href="#">Ver: Tabla Indicadores del impacto ambiental directo</a>	✓ No se desglosa por fuentes primarias
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	C	En relación a la energía consumida por CaixaBank en 2012, Gas Natural Fenosa presentará a la Comisión Nacional de la Energía la solicitud de redención de Garantía de Origen del 100% de la energía eléctrica que le ha suministrado, para conseguir el certificado correspondiente por parte de la CNE sobre la procedencia de fuentes renovables o de cogeneración. 4.2. Apartado "Medio ambiente" (pág.111) <a href="#">Ver: Tabla de indicadores del impacto ambiental directo</a>	✓ Indicador limitado a las sociedades que informan según el perímetro indicado. No se desglosa por fuentes primarias
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a las mejoras en la eficiencia	A	Se controlan los consumos de la red de oficinas y se realizan notificaciones trimestrales de los KWh consumidos. Además, durante el 2012 se han enviado más de 20.651 correos electrónicos personalizados relativos a sus consumos y con buenas prácticas a implantar con el objetivo de reducirlos. También se han realizado 125 visitas o contactos telefónicos a oficinas con consumos superiores a la media o que han tenido incrementos en el consumo eléctrico. Asimismo, se han realizado un total de 1.500 visitas a oficinas fuera del horario de trabajo, a efectos de validar el apagado de los equipos eléctricos, de la iluminación y la climatización en las dependencias. Esto ha dado lugar a 50 notificaciones conforme se han tenido que apagar elementos eléctricos en el transcurso de dichas visitas. Otra medida de ahorro ha consistido en la instalación de 39 baterías de condensadores y la reparación de otras 47 para reducir la inyección de energía reactiva en la red (-53% respecto a 2011). En 2012 (sin considerar a Banca Cívica), el consumo eléctrico total de CaixaBank ha alcanzado los 166,47 millones de KWh, que representan una reducción del 7,9% respecto al año anterior.	✓
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	A	4.1 Propuesta de valor, Apartado "Un nuevo Centro de Proceso de Datos" (pág. 80) y 4.2. Apartado "Medio Ambiente" (pág.111)	✓ Se informa cualitativamente



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	<b>ANEXOS</b>
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	---------------

	INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL	TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	A	4.2. Apartado "Medio ambiente" (pág.111); 7. Compromisos 2012 y retos para 2013 (pág.159) y EN5. Cabe señalar que los recursos naturales que consume CaixaBank no están sujetos a requerimientos energéticos.	✓ Se informa cualitativamente
EN8	Captación total de agua por fuentes	C	La totalidad del agua que utiliza CaixaBank procede únicamente de fuentes de abastecimiento municipales. <a href="#">Ver: Tabla Recursos Consumidos</a>	✓ Indicador limitado a las sociedades que informan según el perímetro indicado
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	A	El agua que utiliza CaixaBank es siempre de abastecimiento municipal, por lo que no se afecta a fuentes de agua ni a hábitats relacionados	N.A.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	A	El volumen de agua reciclada y no reutilizada no es significativo.	N.A.
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	C	Indicador no aplicable, ya que CaixaBank no dispone de instalaciones en espacios protegidos o en áreas de alta biodiversidad	N.A.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	C	Indicador no aplicable, ya que CaixaBank no realiza ninguna actividad en espacios protegidos o en áreas de alta biodiversidad	N.A.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	A	Indicador no aplicable a las actividades de CaixaBank	N.A.
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	A	Indicador no aplicable a las actividades de CaixaBank	N.A.



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	<b>ANEXOS</b>
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	---------------

	INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL	TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	A	Indicador no aplicable a las actividades de CaixaBank	N.A.
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	C	4.2. Apartado "Medio ambiente" <a href="#">Ver: Tabla Indicadores del impacto ambiental directo</a>	✓ Las emisiones indirectas derivadas del consumo de energía eléctrica no incluyen a e-laCaixa ni a PromoCaixa.
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	C	<a href="#">Ver: Tabla Indicadores del impacto ambiental directo</a>	✓ Se incluyen las emisiones por viajes corporativos en avión, tren y vehículo de empresa o alquilado.
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	A	En 2012, CaixaBank ha compensado las emisiones de CO <sub>2</sub> derivadas de la celebración de cinco actos institucionales: la Convención de Directivos 2012, la Junta General Extraordinaria de Accionistas de CaixaBank 2012, la Junta General de Accionistas de CaixaBank, la Asamblea de Obligacionistas 2012 y el Acto Empleados 25-35 años, con la participación en dos proyectos relacionados con la sustitución de combustibles fósiles como el fuel en pequeñas industrias cerámicas por madera y residuos de explotaciones forestales sostenibles (biomasa renovable) en Brasil, con un total de 382,77 t de CO <sub>2</sub> compensadas.	✓
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	C	Indicador no aplicable, ya que CaixaBank no produce emisiones significativas de sustancias destructoras de la capa de ozono	N.A.
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	C	Indicador no aplicable, ya que CaixaBank no produce emisiones directas significativas de estas sustancias.	N.A.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	C	Indicador no aplicable ya que durante 2012, CaixaBank no ha realizado ningún vertido significativo de aguas residuales	N.A.



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

	INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL	TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	C	4.2. Apartado "Medio ambiente" (pág.111) CaixaBank informa sobre los residuos recogidos para su reciclado al considerarse ésta la vía de eliminación más adecuada por el tipo de actividad de la organización. <a href="#">Ver: Tabla Indicadores del impacto ambiental directo</a>	✓ Indicador limitado a las sociedades que informan según el perímetro indicado
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	C	Indicador no aplicable, ya que durante 2012 no se ha producido ningún derrame accidental significativo en CaixaBank	N.A.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	A	Indicador no aplicable a las actividades de CaixaBank	N.A.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	A	Indicador no aplicable a las actividades de CaixaBank	N.A.
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	C	5.2 Gestión del riesgo social y ambiental: Principios de Ecuador 4.2. Apartados "Con los emprendedores" (pág.95) e "Inversión Socialmente Responsable" (pág.99).	✓ Sólo informa cualitativamente
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	C	Indicador no aplicable, ya que CaixaBank no comercializa productos susceptibles de ser recuperados.	N.A.
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	C	Durante el ejercicio 2012 CaixaBank no ha sido objeto de multas o sanciones judiciales relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental	✓
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	A	4.2 Medio Ambiente, Sección "Transporte" (pág.114) Para reducir el número de desplazamientos, CaixaBank cuenta con un servicio de videoconferencia que le permite minimizarlos y reducirlos a los imprescindibles. En 2012, el número de videoconferencias efectuadas desde las salas habilitadas para ello se ha incrementado en un 30,1%, hasta alcanzar las 3.480. Y las realizadas desde los puestos de trabajo también han superado las 3.400, que se suman a las 3.050 reuniones virtuales y las más de 11.400 audioconferencias	✓ No se informa del transporte del personal
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	A	Los gastos e inversiones ambientales no han sido significativos en 2012.	N.A.



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

	INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL	TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
<b>Prácticas laborales</b>				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región y por sexo	C	Ver: <a href="#">Tabla Desglose del colectivo de trabajadores por sexo y por tipo de contrato</a> <a href="#">Tabla Número total de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región</a>	✓
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados desglosados por grupos de edad, sexo y región	C	Debido al origen de la entidad, Cataluña es la región española en la que CaixaBank tiene más presencia en número de empleados (8.193) seguida de Andalucía Occidental (3.639) y de Madrid (3.397). Tras la incorporación de Banca Cívica, las comunidades en las que proporcionalmente se han incorporado más empleados respecto 2011 son Andalucía Occidental (37,05%), Canarias (13,67%) y la zona que engloba a Navarra, Aragón y la Rioja (13,1%). Y en las regiones en las que ha habido menos rotación de la plantilla son Castilla la Mancha - Extremadura (0,56%), Canarias (0,53%) y Castilla y León - Asturias (0,47) En 2012 un total de 642 personas han dejado la entidad (54 más que en 2011) de los cuales 153 corresponden a empleadas con contrato fijo o indefinido. A nivel de Grupo, el total de bajas asciende a 776. CaixaBank tiene una rotación media de los empleados del 2,11% (3,17% en el caso de los hombres y 1,03% en el caso de las mujeres). Y la tasa de retención es de 88,5% (85,3% para hombres y 91,3% para mujeres). Ver: <a href="#">Tabla "Número total de empleados desglosados por grupo de edad, sexo y región"</a>	✓
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	C	No existen diferencias derivadas de la ubicación de la actividad. En CaixaBank, no se ofrece plan de pensiones a empleados temporales. Para personas con este tipo de contrato, en CaixaRenting, las diferencias se encuentran en los planes de pensiones, los seguros de vida y las ventajas en condiciones financieras. Estos dos últimos tampoco se ofrecen en FinConsum. En GDS-Cusa, no se ofrecen planes de pensiones, ayudas de estudios ni ayudas a la sanidad. En Silk no se ofrecen estos dos últimos conceptos y en Sumasa tampoco, como tampoco los seguros de vida. VidaCaixa ofrece los mismos beneficios sociales para trabajadores con contrato indefinido que con contrato temporal. Cabe señalar que en Caixa Capital Risc, e-la Caixa, Nuevo MicroBank, PromoCaixa, InverCaixa y TradeCaixa todos los empleados tienen contrato indefinido. Los trabajadores de media jornada reciben los beneficios proporcionales a la jornada trabajada.	✓



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

	INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL	TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	C	<p>En CaixaBank, 2.449 personas (1.613 mujeres) disfrutaron del permiso de maternidad/paternidad a lo largo de 2012. Asimismo, 1.871 personas (habiendo sido padres o madres durante el mismo año o el anterior) se reincorporaron al trabajo (de las cuales, 1.139 mujeres). La diferencia entre las personas que disfrutaron de una baja por maternidad/paternidad en 2012 y aquellas que se reincorporaron, obedece fundamentalmente a personas que no han concluido su período de baja a 31 de diciembre de 2012. En CaixaBank, salvo petición de excedencia o de baja voluntaria, todos los empleados se reincorporan tras la baja por lo que no se registran los niveles de reincorporación. En 2012, 33 personas (todas mujeres, en este caso) deberían haberse incorporado a su puesto de trabajo pero no lo hicieron ya que solicitaron una excedencia para cuidado de hijos justo después del correspondiente permiso de maternidad. No se reincorporarán hasta la finalización de la excedencia (con un máximo de 3 años).</p> <p>En todo el Grupo, 2.537 personas (877 hombres) disfrutaron del permiso de maternidad/paternidad.</p>	<p>✓</p> <p>No se informa de la cifra de empleados que, una vez transcurridos doce meses de su incorporación tras una baja por maternidad/ paternidad, continúan en el Grupo</p>
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	C	El 100% de los empleados de CaixaBank y sus empresas filiales están cubiertos por el Convenio Colectivo que les aplica.	✓
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	C	El período mínimo de preaviso es el mismo que el establecido con carácter general en la legislación laboral común (Estatuto de los Trabajadores y demás legislación aplicable), 45 días.	✓
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo	A	CaixaBank cuenta con dos Comités de Seguridad y Salud Laboral donde están representados el 100% de los empleados. El primero es el Comité Único de Seguridad y Salud Laboral, un comité paritario con representación –a partes iguales– de la Dirección y los Representantes de los Trabajadores. Asimismo, cuenta con el Comité de Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales, un comité interno formado por representantes de la Subdirección General responsable de Servicios Generales, la Dirección del Área de Recursos Humanos, la Dirección del Área de Eficiencia y la Dirección del Área de Auditoría, y es el encargado de velar por el cumplimiento de la legislación vigente, al mismo tiempo que desarrolla y autoriza las acciones y procesos de Salud Laboral en la entidad.	<p>✓</p> <p>Sólo se informa de CaixaBank</p>



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

	INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL	TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	C	<p>La tasa de absentismo en CaixaBank es del 5,10%, un 2,17% por enfermedad común (0,74 hombres y 1,43% mujeres) y un 0,06% por accidentes (0,03% tanto para hombres como para mujeres). A este respecto, la plantilla de CaixaBank ha sufrido en 2012 un total de 340 accidentes (1,2% de los empleados) siendo Cataluña la comunidad más accidentada (115 accidentes) y la zona que engloba Navarra, Aragón y La Rioja la que menos accidentes ha sufrido (7 accidentes). El 58,8% de los accidentes mencionados no requirieron que el empleado solicitase una baja laboral con lo que únicamente se perdieron 5.826 jornadas laborales. A lo largo del año 2012 CaixaBank lamentó una víctima (de la región País Vasco – Cantabria) por causas relacionadas con el trabajo.</p> <p><a href="#">Ver: Tabla "Desglose del absentismo por accidentes y por enfermedades profesionales por región y por sexo"</a></p> <p>No se informa sobre el personal subcontratado de cuya seguridad es responsable CaixaBank.</p>	<p>✓</p> <p>Indicador limitado a las sociedades que informan según el perímetro indicado.</p>
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	C	<p>El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales tiene, entre otras funciones, la realización de campañas de información en materia preventiva, promoción de la salud y hábitos de vida saludables. En 2012 se han puesto a disposición de los empleados, a través de la intranet corporativa, cursos sobre prevención de hipertensión arterial, intervención de deshabitación tabáquica, prevención de la obesidad, detección precoz del cáncer de mama, prevención del dolor de espalda y emergencias médicas. Además, se han realizado 6.902 reconocimientos médicos entre la plantilla de CaixaBank.</p> <p>Destacar, también, la formación realizada por el colectivo de empleados en materia de Riesgos laborales, Seguridad Vial, y de Riesgo de atracos. Además, hay publicada una guía sobre primeros auxilios y en la página web se ofrecen consejos sobre lipoatrofia, seguridad vial y automedicación. Cabe destacar que las actividades de CaixaBank no comportan un riesgo elevado para la salud de sus trabajadores. Asimismo, en 2012 14.194 personas han recibido formación en relación a la prevención de riesgos laborales (24.915 en el año 2011). En el Grupo han sido 14.948 las personas formadas.</p>	<p>✓</p>



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

	INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL	TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	A	CaixaBank, además del Convenio Colectivo de Cajas de Ahorro y Entidades Financieras de Ahorro, incluye acuerdos internos firmados entre la dirección y los sindicatos para la mejora de las condiciones de los trabajadores. La entidad cuenta con dos Comités de Seguridad y Salud Laboral donde están representados el 100% de los empleados. El primero es el Comité Único de Seguridad y Salud Laboral, un comité paritario con representación –a partes iguales– de la Dirección y los Representantes de los Trabajadores. Asimismo, cuenta con el Comité de Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales. Desde el año 2010, cuenta además con un Protocolo para la Prevención, el Tratamiento y la Eliminación del Acoso Sexual y Laboral.	✓
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado	C	4.2. Apartado “Formación y planes de carrera” (pág.102) En 2012 se ha realizado una inversión superior a 11,43 millones de euros en formación (12,09 millones en el Grupo) y se han impartido 1.607.334 horas de formación. Por persona supone 53,87 horas para hombres y 51,7 horas para mujeres. Un 49,75% de las personas formadas fueron mujeres.	✓
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	A	4.2. Apartado “Formación y planes de carrera” (pág.102) No se informa sobre la formación continua a empleados para apoyarles en la gestión del final de sus carreras profesionales. En relación a los planes de prejubilaciones, de estar vigente alguno, se informa a los empleados de las condiciones genéricas del mismo y, a través del portal de empleados, las personas que se pueden acoger al plan pueden consultar las condiciones específicas que les aplicarían.	✓
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo	A	El 100% de los empleados son evaluados regularmente acerca de su desempeño.	✓
LA13	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	C	No se incluye el porcentaje de empleados y directivos pertenecientes a minorías étnicas ni se desglosa por grupo de edad. No se dispone de un registro de minorías étnicas, ya que la política de Recursos Humanos de la entidad se basa en el principio de no discriminación. <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012</a> <a href="#">Ver: Tabla Desglose del colectivo de trabajadores por sexo y por tipo de contrato</a>	✓



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

	INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL	TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	C	<p>Los profesionales del Grupo CaixaBank son retribuidos según su nivel profesional y las tareas desempeñadas, con independencia de su género u origen. A igualdad de categoría y antigüedad, el salario base de hombres y mujeres es el mismo, por todas las categorías de la entidad.</p> <p>En relación a la remuneración, y si bien cada vez más se tiende a un modelo retributivo vinculado a desempeño, los cambios de Nivel por antigüedad y los trienios derivados del Convenio Colectivo provocan todavía diferencias salariales por género (antigüedad media: hombres 16 años – mujeres 13 años). Así, el ratio de remuneración total hombres versus mujeres es, a nivel directivo, del 102%, a nivel intermedio del 120% y, para el resto de empleados, del 131%. En cambio, si atendemos a la ratio de remuneración total de hombres versus mujeres para empleados menores a 30 años, el ratio es 99%.</p> <p>Los ratios han sido calculados utilizando la mediana.</p>	<p>✓</p> <p>Información cuantitativa referente a CaixaBank</p>
<b>Derechos Humanos</b>				
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	C	En 2012, no hay contratos con acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos al haberse considerado que no existen riesgos que lo hagan necesario.	<p>✓</p>
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	C	4.2. Apartado "Compras sostenibles" (pág.117) Se ofrece el número total de contratistas y proveedores, pero no el porcentaje, ya que no ha sido posible recopilar dicha información. Se espera hacerlo una vez entre en funcionamiento el Portal de Proveedores, en fase de pruebas a final de año.	<p>✓</p> <p>Información relativa a PromoCaixa.</p>
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	C	2.2. Apartado "Ética empresarial" (pág.29) En 2012, un 73,4% de la plantilla ha sido formado en las políticas y procedimientos anticorrupción de la compañía, con 11.582 horas formativas.	<p>✓</p> <p>Información relativa a CaixaBank</p>



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

	INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL	TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas	C	CaixaBank cuenta con un Protocolo para la Prevención, Tratamiento y Eliminación del Acoso Sexual y Laboral. Durante el año 2012, y a través de gestoras independientes, se han realizado las siguientes intervenciones: un total de tres casos y otras dos actuaciones que no han tenido continuidad. Con relación al tipo de causa de las intervenciones: cuatro vienen motivadas por acoso laboral y una por acoso sexual. Los tres casos se distribuyen en dos denuncias formales y una anónima. Tal y como establece el Protocolo, las gestoras han realizado informes de las dos denuncias formales, con el resultado de una propuesta de inicio de expediente informativo y una propuesta de recomendación de medidas de mejora de entendimiento. Respecto a años anteriores, supone un descenso en el número de casos.	✓ Información relativa a CaixaBank
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	C	4.2. Apartado "Proveedores" (pág.115) En el año 2012, CaixaBank no ha identificado situaciones de riesgo en este sentido.	✓
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	C	4.2. Apartado "Proveedores" (pág.115) Dado su ámbito de actuación, en CaixaBank no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.	✓
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio	C	4.2. Apartado "Proveedores" (pág.115) Dado su ámbito de actuación, en CaixaBank no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.	✓
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	A	Todos los vigilantes de seguridad son contratados a través de una empresa que ha certificado que dichas personas han recibido la formación correspondiente.	✓ Información relativa a CaixaBank
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	A	Dado su ámbito de actuación, en CaixaBank no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.	N.A
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	C	Dado su ámbito de actuación, en CaixaBank no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.	N.A
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales	C	No se han identificado quejas relacionadas con los derechos humanos.	✓



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

	INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL	TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	C	CaixaBank pertenece al Grupo "la Caixa". Las inversiones en acción social del Grupo se canalizan a través de la Obra Social "la Caixa", que elabora un <a href="#">Informe Anual</a> propio. 4.2. Apartado "CaixaBank, con la Obra Social "la Caixa" " (pág.97)	✓
FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos		4.1. Apartado "La primera red de terminales de autoservicio de España" (pág.78) CaixaBank tiene oficinas en el 99,2% de las poblaciones españolas con más de 10.000 habitantes y en el 83,3% de las de más de 5.000. Y en su zona de origen, Cataluña y Baleares, tiene oficinas en todas las poblaciones de más de 5.000 habitantes, en el 96,3% de las de más de 3.000 y en el 88% de las de más de 2.500.	✓
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros		4.1. Apartado "La primera red de terminales de autoservicio de España" (pág.78); 4.2. Apartado "Con los emprendedores" (pág.95)	✓
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	C	4.2 Aportación de valor a los grupos de interés, apartados: "Participaciones preferentes" (pág.86); "Medidas de ayuda para titulares de préstamos hipotecarios con dificultades económicas" (pág.89) y "Plan de ayudas" (pág.92).	✓
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	C	4.2 Aportación de valor a los grupos de interés, apartados: "Participaciones preferentes" (pág.86); "Medidas de ayuda para titulares de préstamos hipotecarios con dificultades económicas" (pág.89) y "Plan de ayudas" (pág.92).	✓
SO2	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	C	La Unidad Operativa de Prevención de Blanqueo de Capitales (UOPBC) ha investigado un total de 1.060 operaciones sospechosas, de las cuales se han comunicado 150 al Servicio Ejecutivo del Banco de España.	✓ No se informa del porcentaje de líneas de negocio analizadas.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	C	2.2. Apartado "Prevención del blanqueo de capitales" (pág.137)	✓
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	C	En los casos en los que empleados de la entidad, durante la prestación de servicios, incurran en conductas que se puedan tildar de fraude/corrupción, se puede considerar que han cometido una falta muy grave de conformidad al convenio colectivo, se les puede aplicar algunas de las sanciones previstas en tal texto convencional según la casuística específica de cada supuesto. Así, se debería aplicar algunas de las sanciones previstas para las faltas muy graves en el apartado 2.3 del artículo 81 del convenio de referencia: pérdida total de antigüedad a efectos de ascenso; inhabilitación definitiva por ascender de nivel; pérdida de nivel -con descenso al inmediatamente inferior-, suspensión de ocupación y sueldo no inferior a tres meses ni superior a seis o despido disciplinario.	✓ Se informa sobre las políticas existentes. Información relativa a CaixaBank.



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

	INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL	TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying	C	CaixaBank no tiene una política general definida con relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de <i>lobbying</i> .	✓
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	A	Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank (pág. 29).	✓ Se informa de la política
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	A	Durante 2012 no se ha producido ningún tipo de acción por causas relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.	✓
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	C	Durante 2012 no se han recibido sanciones o multas en firme derivadas de incumplimientos de las leyes y regulaciones por importe significativo. Como consecuencia de la fusión por absorción de Banca Cívica existe una sanción administrativa de la Comisión Nacional de la Competencia procedente de ejercicios anteriores y que actualmente se encuentra recurrida, habiéndose solicitado la anulación de dicha sanción.	✓

	INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL	TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
<b>Responsabilidad sobre productos</b>				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	C	4.1. Apartado "La primera red de terminales de autoservicio de España" (pág.78) y "Seguridad" (pág.106) y 4.2. Apartado "Comunicación y política de ventas responsables" (pág.90).	✓ Información relativa a CaixaBank
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	A	Durante 2012 CaixaBank no ha recibido ninguna sanción en firme en materia de seguridad y salud de productos y servicios.	✓ Información relativa a CaixaBank
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	C	4.2. Apartado "Comunicación y política de ventas responsables" (pág.90) CaixaBank aplica la norma MiFID (Markets in Financial Instruments Directive), una directiva europea que regula la prestación de servicios de inversión y, por lo tanto, afecta directamente a la forma en la que la entidad informa, asesora o vende productos financieros a sus clientes o potenciales clientes. CaixaBank no opera el etiquetado de productos y servicios.	✓ Sólo se informa cualitativamente. Información relativa a CaixaBank



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

	INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL	TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	A	4.2. Apartado "Comunicación y política de ventas responsables" (pág.90) Durante 2012 no se ha recibido ninguna sanción significativa o resolución contraria ni preavisos por incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios en materia de publicidad por información de productos.	✓
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	A	4.2. Apartado "Calidad y atención al cliente" (pág.85)	✓ Información relativa a CaixaBank
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	C	4.2. Apartado "Comunicación y política de ventas responsables" (pág.90) CaixaBank sigue rigurosamente con todas las normativas, estándares y códigos voluntarios, relativos al marketing y la comunicación, que le aplican.	✓
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de <i>marketing</i> , incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	A	Durante 2012 no se ha producido ningún incidente significativo de este tipo.	✓
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	A	En 2012, CaixaBank no ha sido objeto de sanciones significativas por este concepto.	✓
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	C	Durante 2012 no se ha recibido ninguna multa significativa en firme fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	✓



INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SECTOR FINANCIERO		PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
<b>Impacto del producto y servicio</b>			
FS1	Políticas con componente medioambiental y social aplicadas a las líneas de negocio	4.2. Apartados "Con los emprendedores" (pág.95), "Inversión Socialmente Responsable" (pág.99), "Medio ambiente" (pág.111) y 5.2. Gestión del riesgo social y ambiental: Principios de Ecuador (pág.139)	✓
FS2	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales	4.2. Apartados "Con los emprendedores" (pág.95), "Inversión Socialmente Responsable" (pág.99), "Medio ambiente" (pág.111) y 5.2. Gestión del riesgo social y ambiental: Principios de Ecuador (pág.139)	✓
FS3	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes	4.2. Apartados "Con los emprendedores" (pág.95), "Inversión Socialmente Responsable" (pág.99), "Medio ambiente" (pág.111) y 5.2. Gestión del riesgo social y ambiental: Principios de Ecuador (pág.139)	✓
FS4	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio	4.2. Apartados "Formación y sensibilización" (pág.116) y 5.2 "Gestión del riesgo social y ambiental: Principios de Ecuador (pág. 139).	✓
FS5	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente	4.1. Apartados "Banca de Pymes" (pág.57); "Organismos internacionales y bancos centrales" (pág.69); 4.2. Apartados "Medio ambiente" (pág.111), "Inversión Socialmente Responsable" (pág.99) y "Más de dos millones de euros para la vacunación infantil" (pág.108); 5.2. Gestión del riesgo social y ambiental: Principios de Ecuador (pág.139).	✓
FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector	4.1. Apartado "Servicios financieros y aseguradores" (pág.52) CaixaBank desarrolla su actividad en el mercado español y la práctica totalidad de los ingresos y gastos son generados en este mercado. Sus mercados servidos abarcan cerca de 13 millones de clientes.	✓
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	4.2. Apartados "Inversión Socialmente Responsable" (pág.99) y "Con los emprendedores" (pág.95)	✓
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	4.2. Apartados "Con los emprendedores" (pág.95), "Inversión Socialmente Responsable" (pág.95), "Medio ambiente" (pág.111)	✓
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y de los procedimientos para evaluar el riesgo	4.2. Apartados "Con los emprendedores" (pág.95) y "Medio ambiente" (pág.111). Se realizan revisiones con carácter anual con relación a la adecuación de las operaciones de financiación a los Principios de Ecuador y al procedimiento interno para las operaciones sindicadas.	✓ Se informa sobre los procedimientos de evaluación de riesgos



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

	INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SECTOR FINANCIERO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales	4.2. Apartados "Con los emprendedores" (pág.95), "Inversión Socialmente Responsable" (pág.99) y "Medio ambiente" (pág.111). y 5.2. Gestión del riesgo social y ambiental: Principios de Ecuador (pág.139)	✓ Se informa sobre el número y volumen de proyectos sometidos a Principios de Ecuador, así como de los convenios para la financiación de proyectos destinados al mantenimiento y la mejora ambiental
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental	4.2. Apartados "Con los emprendedores" (pág.95) y "Medio ambiente" (pág.111). 5.2. Gestión del riesgo social y ambiental: Principios de Ecuador (pág.139)	✓ Se informa cualitativamente
FS12	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesoren el voto	CaixaBank no cuenta con políticas de voto formales relativas a asuntos sociales o ambientales.	✓
FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa	2.2. Apartado "El buen Gobierno: Código Ético" (pág.29); 4.2. Apartado "Comunicación y política de ventas responsables" (pág.90)	✓
FS16	Iniciativas realizadas para incrementar el nivel de educación financiera por tipos de beneficiarios	La entidad cuenta con el espacio en internet " <a href="#">Aprenda con CaixaBank</a> ", cuyo objetivo es el de contribuir y difundir el conocimiento de los mercados financieros y de bolsa entre los accionistas y la población española. Asimismo, en la página <a href="#">web corporativa</a> dispone de un espacio con consejos generales sobre finanzas y economía, en el marco de la colaboración con el programa nacional de Educación Financiera impulsado por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). CaixaBank colabora en la difusión del programa <a href="#">EduCaixa</a> gestionado por la Obra Social "la Caixa", que cuenta con un módulo específico relativo a la educación financiera dentro del Kit Jóvenes Emprendedores y del KitCaixa Economía. Este último módulo se compone de una guía pedagógica, un juego y una comedia de situación en formato audiovisual que permite plantear situaciones prácticas como punto de partida para la reflexión y el diálogo. Está disponible a través de la web de <a href="#">eduCaixa.com</a> y las escuelas pueden también tomarlo en préstamo físicamente.	✓



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS	PÁGINAS DEL INFORME	INDICADORES GRI
<b>Derechos humanos</b>		
Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia	2.2. Apartado "El buen Gobierno: Código Ético" (pág.29); y "El Pacto Mundial de las Naciones Unidas" (pág.31); 4.2. Apartados "Compras sostenibles" (pág.117) y "Más de dos millones de euros para la vacunación infantil" (pág.108); 4.2. Apartados "Calidad y atención al cliente" (pág.85). CaixaBank pertenece al Grupo "la Caixa". Las inversiones en acción social del Grupo se canalizan a través de la Obra Social "la Caixa", que elabora un <a href="#">informe anual</a> propio.	EC5, LA4, LA6 – 9; LA13 – 14, HR1 – 11, SO5, PR1 – 2, PR8
Principio 2: Las empresas deben asegurarse que no son cómplices de abusos de derechos humanos	2.2. Apartado "Ética empresarial" (pág.29); 3.5. Apartado "Políticas contra el acoso sexual y laboral" (pág.106); 4.2. Apartados "Seguridad" (pág.106) y "Compras sostenibles" (pág.117);	HR1 – 11, SO5
<b>Trabajo</b>		
Principio 3: Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	2.2. Apartado "Ética empresarial" (pág.29); 4.2. Apartado "Equipo humano" (pág.101)	LA4 – 5, HR1 – 3, HR5, SO5
Principio 4: Las empresas deben eliminar toda forma de trabajo forzado y obligatorio	2.2. Apartado "Ética empresarial" (pág.29); 4.2. Apartados "Compras sostenibles" (pág.117) y "Equipo humano" (pág.101)	HR1 – 3, HR7, SO5
Principio 5: Las empresas deben abolir efectivamente el trabajo infantil	2.2. Apartado "Ética empresarial" (pág.29); 4.2. Apartado "Compras sostenibles" (pág.117). CaixaBank pertenece al Grupo "la Caixa". Las inversiones en acción social del Grupo se canalizan a través de la Obra Social "la Caixa", que elabora un <a href="#">informe anual</a> propio.	HR1 – 3, HR6, SO5
Principio 6: Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación	2.2. Apartado "El buen Gobierno: Código Ético" (pág.29); 4.2. Apartados "Formación y planes de carrera" (pág.102) y "Políticas contra el acoso sexual y laboral" (pág.106)	EC7, LA2, LA13 – 15, HR1 – 4, SO5
<b>Medio ambiente</b>		
Principio 7: Las empresas deben apoyar un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales	4.2. Apartado "Medio ambiente" (pág.111); 5.2. Gestión del riesgo social y ambiental: Principios de Ecuador (pág.139); 7. Compromisos 2012 y retos 2013 (pág.159)	EC2, EN18, EN26, EN30, SO5, SO9-10
Principio 8: Las empresas deben acometer iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental	4.2. Apartado "Medio ambiente" (pág.111); 5.2. Gestión del riesgo social y ambiental: Principios de Ecuador (pág.139); 7. Compromisos 2012 y retos 2013 (pág.159)	EN1 – 30, SO5, PR3 – 4, SO9-10
Principio 9: Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente	4.2. Apartado "Medio ambiente" (pág.111) y "Con los emprendedores" (pág.95); 7. Compromisos 2012 y retos 2013 (pág.159)	EN2, EN 5 – 7, EN 10, EN 18, EN 26 – 27, EN30, SO5, SO9-10
<b>Anticorrupción</b>		
Principio 10: Las empresas deben luchar contra toda forma de corrupción, incluyendo el chantaje y el soborno	2.2. Apartado "Ética empresarial" (pág.29); 3.2. Apartado "Principales líneas estratégicas" (pág.38); 4.2. Apartado "Compras sostenibles" (pág.117)	SO2 – 6



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	<b>ANEXOS</b>
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	---------------

**EC1 Valor económico generado, distribuido y retenido del Grupo CaixaBank**

(Importes en miles de euros)	2011	2012
<b>Valor económico generado</b>	<b>7.381.602</b>	<b>7.690.385</b>
Margen Bruto	6.511.338	6.737.473
Beneficios de la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	656.980	871.888
Beneficios / (pérdidas) de activos no corrientes en venta	213.284	81.024
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>3.559.781</b>	<b>2.984.493</b>
Otros gastos generales de administración (excepto tributos)	703.747	760.024
Gastos de personal	2.262.644	2.426.255
Impuesto sobre beneficios más tributos incluidos en otros gastos generales de administración	140.954	(252.247)
Dividendos	452.436 <sup>(1)</sup>	50.461 <sup>(2)</sup>
<b>Valor económico retenido</b>	<b>3.821.821</b>	<b>4.705.892</b>

(1) La distribución a dividendos del ejercicio 2011 ascendió a 457.232 miles de euros, correspondiente al importe máximo a distribuir. El importe final distribuido, en función de autocartera, fue de 452.436 miles de euros. Adicionalmente, dentro del programa Dividendo/Acción, que permite recibir efectivo o acciones mediante una ampliación de capital liberada, se distribuyeron dividendos por 418.298 miles de euros, lo que supone una distribución de total de dividendos asociados al ejercicio 2011 de 870.734 miles de euros.

(2) Este importe de dividendos de 2012 corresponde exclusivamente a la adquisición estimada de derechos de asignación gratuita a los accionistas en el marco del programa Dividendo/Acción. El total de dividendos asociados al ejercicio 2012, incluyendo el efectivo pagado a los accionistas y el valor razonable de las acciones a entregar, asciende a 504.270 miles de euros.



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

EN3, EN4. Consumo de Energía	CaixaBank				GRUPO CaixaBank
	2010	2011	2012 (sin Banca Cívica)	2012	2012
<b>Energía (consumo directo desglosado por fuentes primarias) (GJ)</b>					
Gasoil consumido (GJ) <sup>(1)</sup>	3.799	6.211		2.333	2.395,0
<b>Energía (consumo indirecto desglosado por fuentes primarias) (GJ)</b>					
Energía eléctrica consumida	684.606	650.519	599.315	679.496	1.364.244 <sup>(2)</sup>
Energía eléctrica certificada proveniente de fuentes renovables o de cogeneración (%)	80,7%	98,2%	99,0%	87,4%	43,70%

(1) Los datos de 2010 y 2011 se han recalculado, añadiendo los consumos de la sede de Madrid.

(2) Datos no disponibles para e-la Caixa y PromoCaixa.

EN16,EN17,EN18. Emisiones de CO <sub>2</sub>	CaixaBank <sup>(1)</sup>				GRUPO CaixaBank
	2010	2011	2012 (sin Banca Cívica)	2012	2012
<b>Emisiones directas de CO<sub>2</sub> por consumo de gasóleo C (calefacción SSCC) (t CO<sub>2</sub>)</b>	<b>465</b>	<b>659</b>		<b>193</b>	<b>198</b>
Total emisiones directas de CO <sub>2</sub> gasóleo C (t CO <sub>2</sub> ) (por empleado)	0,307	0,439		0,125	
<b>Emisiones indirectas de CO<sub>2</sub> (tCO<sub>2</sub>)</b>	<b>47.552</b>	<b>54.666</b>		<b>57.538</b>	<b>114.260</b>
total emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> por empleado	1,88	2,19		1,89	
<b>Emisiones indirectas de CO<sub>2</sub> por consumo eléctrico (t CO<sub>2</sub>)</b>	<b>45.640</b>	<b>52.403</b>	<b>48.278</b>	<b>54.737</b>	<b>109.898 <sup>(1)</sup></b>
Energía eléctrica certificada proveniente de fuentes renovables o cogeneración (%) sobre el total de energía consumida	80,7%	98,2%	99,0%	87,4%	43,7%
<b>Total emisiones indirectas de CO<sub>2</sub> por viajes corporativos (t CO<sub>2</sub>)</b>	<b>1.912</b>	<b>2.263</b>		<b>2.801</b>	<b>4.362</b>
emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> por viajes de avión	1.698	1.929		2.295	
emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> por viajes de tren	211	328		359	
emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> por viajes en vehículo (de empresa/alquilado)	41	64		147	
Total emisiones de CO <sub>2</sub> (directas e indirectas) (t CO <sub>2</sub> )	48.017	55.325		55.731	114.458
<b>Total emisiones de CO<sub>2</sub> (directas e indirectas) tras compensación por compra de energía eléctrica verde</b>	<b>11.185</b>	<b>3.865</b>	<b>3.431</b>	<b>9.891</b>	<b>66.433</b>

Factores de emisión utilizados: Comisión Nacional de la Energía (CNE) para energía eléctrica y DEFRA (actualización julio-11 mayo-12) para viajes y gasóleo

(1) Incluyen las emisiones del nuevo Centro de Proceso de Datos de Silk, calificado con Leed Plata, que representan un 49% del total.



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	<b>ANEXOS</b>
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	---------------

EN1, EN2, EN8. Recursos consumidos	CaixaBank			GRUPO CaixaBank
	2010	2011	2012	2012
<b>Agua</b> <sup>(1)</sup> : Agua consumida (m <sup>3</sup> )	76.826	70.781	61.812	71.769 (2)
Agua consumida por empleado (m <sup>3</sup> )	50,8	47,2	40,0	22,8
<b>Papel</b> : Papel consumido (kg) (% papel reciclado sobre el total)	1.703.400 (99,12%)	1.706.983 (99,09%)	1.705.795 (98,95%)	1.729.488 (97,18%)
Papel consumido por empleado (kg)	67	69	56	54

(1) Datos referidos a SCCC.

(2) Datos no disponibles para la red de oficinas de CaixaBank, e-la Caixa, PromoCaixa, Sumasa y TradeCaixa

El papel incluye el papel en formato DIN A4

EN22. Peso total de residuos gestionados (reciclados) <sup>(1)</sup>	CaixaBank			GRUPO CaixaBank
	2010	2011	2012	2012
Residuos recogidos				
Cartuchos de tóner (unidades)	5.311	5.897	5.101	8.037
Envases de productos químicos (Kg)	260	346	490	490
Fluorescentes (kg)	462	459	353	748
Papel y cartón (kg)	134.392	228.198	189.819	237.045
Pilas (kg)	162	101	157	195
Plástico (kg)	7.191	5.048	5.200	11.024

(1) No se incluyen los datos relativos a la red de oficinas.

LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por género y tipo de contrato	CaixaBank				GRUPO CaixaBank	
	2011		2012		2012	
	Total	Mujeres (%)	Total	Mujeres (%)	Total	Mujeres (%)
Número total de empleados en plantilla	24.915	48,95%	30.442	49,49%	32.337	49,75%
% empleados con contrato temporal	0,07%		0,11%	45,45%	0,18%	50%
% empleados con contrato fijo o indefinido ( sobre el total de la plantilla)	99,93%		99,89%	49,49%	99,81%	49,75%
<i>Contrato fijo o indefinido a tiempo completo</i>	99,74%		99,72%	49,45%	99,68%	49,69%
<i>Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial</i>	0,26%		0,28%	64,29%	0,32%	68,27%
Número de becarios	9		17		54	



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	<b>ANEXOS</b>
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	---------------

**LA2. Número total de empleados, tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, género y región (datos correspondientes a CaixaBank, año 2012)**

<b>Distribución de los empleados por región</b>	<b>2012</b>
España	30.382
Resto de Europa	33
América del Norte	0
América del Sur	3
África	14
Asia	10
Oceanía	0
<b>Total</b>	<b>30.442</b>

<b>Distribución de empleados por grupos de edad</b>	<b>Menor de 30 años</b>	<b>De 30 a 39 años</b>	<b>De 40 a 49 años</b>	<b>De 50 a 59 años</b>	<b>Mayor de 60 años</b>
Empleados (% sobre el total de la plantilla)	1.174 (3,86%)	14.971 (49,18%)	8.657 (28,44%)	5.595 (18,38%)	45 (0,15%)
Contrataciones, incluyendo Banca Cívica (% sobre el total de la plantilla)	326 (5,24%)	2.754 (44,23%)	2.337 (37,53%)	802 (12,88%)	8 (0,13%)
Contrataciones mediante procesos de selección	7	18	3	1	1
Empleados que han dejado CaixaBank (% sobre el total de bajas)	8 (1,27%)	80 (12,66%)	61 (9,65%)	420 (66,46%)	63 (9,97%)
Índice de rotación media	1,28%	0,55%	0,70%	7,51%	142,22%

<b>Tasa de rotación</b>	<b>2012</b>
Tasa de rotación (global) de los empleados	2,11%
Índice de rotación media (hombres)	3,17%
Índice de rotación media (mujeres)	1,03%

<b>Nuevas contrataciones 2012</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Mujeres (% sobre el total)</b>
Procesos de selección	31	45,16%
Banca Cívica	6.184	48,41%
Monte de Piedad	12	58,33%
<b>Total</b>	<b>6.227</b>	<b>48,42%</b>



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

LA7. Absentismo, días perdidos relacionadas con el trabajo por género 2012	CaixaBank		GRUPO CaixaBank	
	2012		2012	
	Total	Mujeres	Total	Mujeres
<b>Absentismo por accidentes en el centro de trabajo <sup>(1)</sup></b>				
Número total de accidentes	340		363	
Número total de accidentes con baja laboral	140	84	154	97
Número total de accidentes in itinere con baja laboral	96		100	
Número total de accidentes in itinere sin baja laboral	80		81	
Número total de accidentes sin baja laboral	200		204	
Número total de jornadas perdidas por accidente (días)	5.826	3.103	5.978	3.245
<b>Absentismo por enfermedad común <sup>(2)</sup></b>				
Número total de bajas por enfermedad común	6.770	4.572	7.101	4.825
Número total de jornadas perdidas por enfermedad común (días)	223.248	147.172	229.126	4.690

NOTA: Las empresas filiales de CaixaBank no tienen empleados en el extranjero.

(1) Datos no disponibles para Caixa Capital Risc, CaixaRenting, e-la Caixa, MicroBank, PromoCaixa, Sumasa y TradeCaixa.

(2) Datos no disponibles para MicroBank, TradeCaixa y VidaCaixa

LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	CaixaBank			GRUPO CaixaBank
	2010	2011	2012	2012
<b>Personas formadas y horas destinadas a formación</b>				
Número total de empleados formados	22.496	22.770	29.120	30.688
Número total de horas de formación (% de horas de formación <i>online</i> ) <sup>(1)</sup>	562.337 (56,39%)	634.493 (75,06%)	1.607.334 (90,89%)	1.636.533 (89,89%)

(1) Datos no disponibles para Caixa Capital Risc

LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	CaixaBank	
	2011	2012
<b>Horas de formación por persona y categoría profesional</b>		
Altos Directores	1	25
Mandos Intermedios	29	61
Resto Empleados	23	47



DATOS MÁS RELEVANTES	CARTAS DEL PRESIDENTE Y DEL VICEPRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	QUIÉNES SOMOS	GOBIERNO CORPORATIVO	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO	GESTIÓN DE LOS RIESGOS	RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2012	COMPROMISOS 2012 Y RETOS 2013	ANEXOS
----------------------	---	---------------	----------------------	---------------------	------------------------------	------------------------	--	-------------------------------	--------

## 2 [Declaración de control del nivel de aplicación del GRI]



### Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **CaixaBank** ha presentado su memoria "Informe Corporativo Integrado 2012" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 07 de marzo 2013



Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque CaixaBank ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI establece los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 21 de febrero 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.



### 3 [Informe de verificación]



Deloitte Advisory, S.L.  
 Avda. Diagonal, 654  
 08034 Barcelona  
 España  
 Tel.: +34 932 80 40 40  
 Fax: +34 932 80 28 10  
 www.deloitte.es

#### Informe de Verificación Independiente de la Información de Responsabilidad Corporativa del Informe Corporativo Integrado 2012 de CaixaBank

A la Dirección de CaixaBank S.A.:

#### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la verificación con un nivel de seguridad razonable de la información de Responsabilidad Corporativa del Informe Corporativo Integrado 2012 de CaixaBank (ICI), cuyo alcance se define en el apartado "Resumen de Indicadores GRI" y comprende a CaixaBank y sus principales sociedades dependientes. Nuestro trabajo ha consistido en revisar:

- La adaptación de los contenidos del ICI a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.1, así como los indicadores de desempeño y del suplemento sectorial del sector financiero propuestos en dicha guía.
- La adaptación de la información del ICI a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 de AccountAbility (AA1000APS).

#### Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) para obtener un nivel de seguridad razonable. Asimismo, hemos aplicado la AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS), emitida por AccountAbility, para proporcionar una seguridad alta sobre la aplicación de los principios establecidos en la norma AA1000 APS y sobre los indicadores de desempeño de sostenibilidad (seguridad alta de tipo 2).

Nuestro trabajo ha consistido en la aplicación de los procedimientos que se han considerado necesarios para basar nuestras conclusiones y reducir el riesgo de un error material a un nivel aceptable. Dichos procedimientos se resumen a continuación:

- Reuniones con el personal de CaixaBank y de las sociedades dependientes que han participado en la elaboración del ICI para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el ICI, incluyendo la revisión y ejecución de pruebas de efectividad sobre los controles implantados en los sistemas de recopilación, carga y tratamiento de la información.
- Revisión de la seguridad e integridad de la aplicación utilizada por CaixaBank para la recopilación de la información del ICI.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el ICI en función del entendimiento de CaixaBank de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados por la organización y descritos en el apartado "Materialidad", incluido en el capítulo "Anexos" del ICI.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados y comprobación de la existencia y alcance de las políticas, sistemas y procedimientos relativos a Responsabilidad Corporativa.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del ICI a los recomendados en la Guía G3.1.
- Comprobación de que los indicadores incluidos en el ICI se han preparado siguiendo los criterios recomendados por la Guía G3.1 de GRI y el suplemento para el sector financiero.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión específicas, en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI, detallados en el apartado "Resumen de Indicadores del GRI", y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de CaixaBank y sus sociedades dependientes.

Responsabilidades de la Dirección de CaixaBank y de Deloitte

- La preparación del ICI así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Área de Responsabilidad Corporativa y Marca de CaixaBank, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra verificación.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de CaixaBank de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la Dirección de CaixaBank.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales separados en revisiones de Informes de RSC en el ámbito económico, social y medioambiental.

#### Conclusiones

En base al trabajo realizado, concluimos que, excepto por las limitaciones en el alcance del ICI o en la cobertura de los indicadores que se describen en el apartado "Resumen de indicadores del GRI", la información de Responsabilidad Corporativa del ICI 2012 ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo a las directrices de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.1.

Asimismo, la Información de Responsabilidad Corporativa del ICI 2012 ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta indicados por la norma AA1000 APS 2008, concretamente:

- **Inclusividad:** CaixaBank ha desarrollado un proceso de participación de los grupos de interés que permite su involucración en el desarrollo de un enfoque responsable, tal y como se indica en los apartados "Materialidad" y "Diálogo con los grupos de interés", de los "Anexos" del ICI.
- **Relevancia:** el proceso de determinación de la materialidad está dirigido a la identificación y entendimiento de los asuntos materiales o relevantes para CaixaBank y sus grupos de interés, tal y como se indica en el apartado "Materialidad", de los "Anexos" del ICI.
- **Capacidad de respuesta:** CaixaBank ha definido compromisos concretos en relación los aspectos materiales identificados y realiza un seguimiento de los progresos que se resume en el capítulo "Compromisos 2012 y retos 2013".

#### Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de CaixaBank nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora en la gestión de la Responsabilidad Corporativa y en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta. A continuación se resumen las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe.

#### Inclusividad y Relevancia

En 2012 se ha producido la integración con Banca Cívica, tanto a nivel tecnológico como operativo, así como la revisión, a la vista de las nuevas circunstancias, de los aspectos relevantes en responsabilidad corporativa. Para facilitar este proceso, en la segunda mitad de 2012 se desarrolló un Plan de Acogida y actuaciones específicas dirigidas a empleados procedentes de Banca Cívica así como acciones de comunicación para los accionistas. CaixaBank deberá continuar en esta línea de trabajo en 2013 de cara a consolidar la integración de Banca Cívica, minimizar los impactos de los riesgos derivados de la misma y facilitar la inclusividad de los nuevos grupos de interés.

Por otro lado, al igual que en ejercicios anteriores, CaixaBank ha desarrollado un estudio de materialidad basado, principalmente, en la realización de encuestas específicas a diferentes grupos de interés (Accionistas, Clientes, Empleados y Proveedores), comparativas con otras empresas del sector y contraste con varias áreas de la Organización. Dada su participación estratégica en entidades financieras de ámbito internacional, CaixaBank debería comenzar a incorporar en su análisis de materialidad los aspectos relevantes derivados de la internacionalización, con el objetivo de profundizar en el entendimiento de los riesgos y oportunidades relativos a la Responsabilidad Corporativa en su diversificación internacional, y cómo afectan estas a CaixaBank.

#### Capacidad de respuesta

En 2012, CaixaBank ha continuado mejorando la integración de la información financiera y no financiera. Asimismo, ha avanzado en la unificación y homogeneización del perímetro de consolidación de los indicadores económicos, sociales y medioambientales con la incorporación del negocio asegurador en el alcance de algunos indicadores clave. En ejercicios sucesivos CaixaBank deberá continuar adecuando el perímetro del reporte de información a todas las empresas que conforman Grupo.

Por otro lado, CaixaBank ha desarrollado un Portal de Proveedores a través del cual éstos deben aportar información para ofrecer sus productos y servicios, estando prevista su implantación progresiva en 2013 en todo el Grupo. Sería recomendable que esta herramienta refleje y sirva de plataforma para la aplicación de las políticas y procedimientos de la gestión responsable de la cadena de suministro.

Deloitte Advisory, S.L.  
 Hija de Ramón  
 Barcelona, 21 de marzo de 2013





Avda. Diagonal, 621  
08028 Barcelona  
Teléfono: (+34) 93 404 60 00

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