



 **CaixaBank**

INFORME
CORPORATIU
INTEGRAT

[2014]





Com navegar per aquest PDF

CAIXABANK EL 2014	PRESIDENT	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	CONSELLER DELEGAT	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT		RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU		COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES		ANNEXOS



- Anar a l'índex general
- Retrocedir
- Avançar
- Cerca
- Imprimir
- Descàrrega d'Excel
- Publicar a Facebook
- Publicar a Twitter
- Enviar per correu electrònic

Menú seleccionable amb subcapítols

Aquest PDF està configurat per a la seva utilització sota plataforma d'Adobe Acrobat (versió 9).
Algunes funcionalitats poden no estar disponibles en altres plataformes.



DONEM SUPORT
AL PACTE GLOBAL

Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides GRI: G4-DMA, G4-15, G4-16, G4-33

CaixaBank està adherit al Pacte Mundial de les Nacions Unides i ocupa la presidència de la Xarxa Espanyola. En aquest informe, que també té la funció d'informe de progrés, s'indiquen al principi de cada secció aquells Principis del Pacte Mundial que cobreix el text.

També s'hi assenyalen els indicadors de la versió G4 de la Global Reporting Initiative (GRI), a nivell exhaustiu. El GRI ha establert una sèrie d'indicadors, convertits en estàndard internacional, per mesurar el nivell de compromís en tasques econòmiques, ambientals i socials. Per a més informació sobre els indicadors, consulteu l'Annex 2.

Principi 1	Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.	Principi 6	Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en l'ocupació.
Principi 2	Les empreses s'han d'assegurar que no són còmplices en la vulneració dels drets humans.	Principi 7	Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.
Principi 3	Les empreses han de donar suport a la llibertat d'associació i al reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	Principi 8	Les empreses han de fomentar iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.
Principi 4	Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció.	Principi 9	Les empreses han d'impulsar el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.
Principi 5	Les empreses han de donar suport a l'eradicació del treball infantil.	Principi 10	Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi l'extorsió i el suborn.

NOTA: La informació no financera inclosa en aquest informe ha estat verificat per Deloitte, segons els termes expressats en l'informe de verificació independent inclòs en l'Annex 3. Així mateix, la informació econòmica i financera s'ha obtingut dels Comptes Anuals de l'exercici 2014 auditats del Grup CaixaBank, que es poden consultar a la nostra web corporativa.



[Índex]

CaixaBank el 2014.....	[5]	5 Gestió activa dels riscos.....	[124]
Cartes del President i del Conseller Delegat	[10]	5.1 Gestió global del risc	
1 La nostra identitat	[12]	5.2 Gestió del risc de crèdit	
1.1 El nostre propòsit		5.3 Gestió del risc de mercat	
1.2 Configuració del Grup CaixaBank		5.4 Gestió del risc estructural de tipus	
1.3 Estructura accionarial		5.5 Gestió del risc de liquiditat	
2 Govern Corporatiu	[23]	5.6 Gestió del risc operacional	
2.1 Model de govern		5.7 Gestió del risc de compliment	
2.2 Codis de conducta		5.8 Gestió del risc reputacional	
3 Línies estratègiques.....	[36]	5.9 Gestió del risc actuarial	
3.1 Resultats del Pla estratègic 2011-2014		5.10 Gestió del risc legal i regulatori	
3.2 El Pla estratègic 2015-2018		5.11 Gestió del risc de situació de recursos propis	
4 La nostra manera d'entendre la banca	[46]	5.12 Control dels riscos	
4.1 Què fem? Eixos del nostre model de negoci		6 Resultats i informació financera 2014	[155]
4.2 Com ho fem? Cultura corporativa		6.1 Claus de l'exercici	
4.3 Per què ho fem? Compromís amb les persones i el territori		6.2 Resultats	
		6.3 Activitat	
		6.4 Qualitat creditícia	
		6.5 Gestió del capital	
		6.6 <i>Ratings</i>	
		7 Compromisos 2014 i reptes 2015	[170]
		7.1 Compromisos per 2014	
		7.2 Reptes 2015	
		Annexos:	[183]
		1. Estudi de materialitat	
		2. Resum d'indicadors del GRI	
		3. Informe de verificació	



CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

INFORMACIÓ RELLEVANT
EVOLUCIÓ DE L'ACCIÓ

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

[CaixaBank el 2014]

GRI: G4-9, G4-EC1

Gran capacitat comercial, amb un model líder de gestió multicanal

L'entitat de referència de prop d'1 de cada 4 clients bancaris a Espanya



La xarxa més extensa d'Espanya



Banca on-line



Banca mòbil



Mitjans de pagament



Empleats



Preparats per ser líders en confiança i rendibilitat



Millor Banc del Món en Innovació Tecnològica 2013 i 2014



Millor Innovació del Món en Canals Tecnològics



Banc amb l'Esperit més Innovador del Món 2014
Millor Innovació en Productes i Serveis 2013 i 2014



Certificat Europeu de Màxima Excel·lència en la Gestió



Millor Banca Privada d'Espanya 2015



Fortalesa comercial amb increment de les quotes dels principals productes i serveis

Recursos totals

271.758
milions d'euros

Var.
+5,2%

Sector
+3,9%

Crèdits bruts

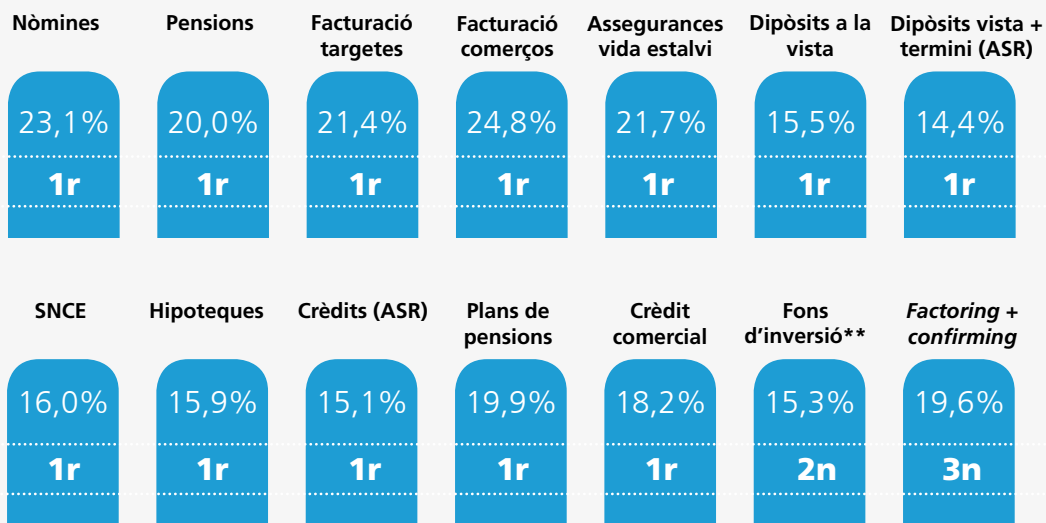
197.185
milions d'euros

Var.
-4,8%

Sector*
-5,2%

* Font "la Caixa" Research (variació crèdit ASR + crèdit AAPP)

Quotes de mercat* i posició en el rànquing



*Desembre 2014. Font: Banc d'Espanya.

**1a posició incloent-hi l'impacte de Barclays Bank SAU.

Capacitat sostinguda de generar ingressos i reducció de despeses

Marge d'interessos

4.155
milions d'euros

Var.
+5,1%

Comissions netes

1.825
milions d'euros

Var.
+3,7%

Despeses d'explotació recurrents

3.773
milions d'euros

Var.
-4,4%

Marge d'explotació recurrent

+18,0%*

Sòlids resultats

Resultat atribuït al Grup

620
milions d'euros

Var.
+96,3% **

*El 2013 no inclou -267 M€ de l'impacte del nou registre comptable del Fons de Garantia de Dipòsits ni -839 M€ de despeses del procés de reestructuració del Grup.

** El compte de pèrdues i guanys de 2013 ha estat reestimat d'acord amb el nou registre de les aportacions al Fons de Garantia de Dipòsits en aplicació de la IFRIC 21 i NIC 8.



Gestió prudent dels riscos amb cobertures adequades

Cobertures elevades

55%

en crèdits
dubtosos

55%

d'immobles adjudicats
disponibles per a la
venda

Gestió del risc

Reducció de saldo de dubtosos en
l'últim any

5.255 M€

Comercialització
d'immobles

2.512 M€

Fortalesa financera: nivell elevat de liquiditat i solvència

Liquiditat

56.665

milions d'euros

30.740 M€

Disponible pòlissa BCE

25.925 M€

Liquiditat en balanç

Solvència

Loan to deposits

104,3%

Leverage ratio

5,7%

12,1%

CET1-fully loaded

13,0%

CET1



[L'acció de CaixaBank]

Evolució de la cotització vs índexs /% revaloració de les accions



Revaloració acció de CaixaBank

15,1%
el 2014

*Banca espanyola: índex d'elaboració interna de l'evolució de la cotització dels comparables (Bankia, Bankinter, BBVA, Popular, Sabadell i Santander), ponderada per la capitalització de mercat diària.

Indicadors d'interès

Capitalització borsària

24.911

milions d'euros

Cotització al tancament

4,361

euros per acció

Valor comptable per acció
fully diluted (31-12-14) (*)

4,42

euros

Valor cotització s/valor
comptable tangible

1,23

P/Vc tangible fully diluted

*El nombre d'accions considerat no inclou les accions en autocartera el 31/12/14.



CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

INFORMACIÓ RELLEVANT

EVOLUCIÓ DE L'ACCIÓ

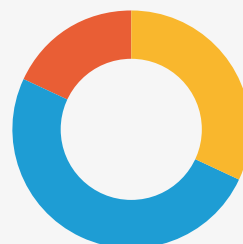
COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

Presència en índexs de sostenibilitat



Analistes

30 cases d'anàlisi, nacionals i internacionals, cobreixen CaixaBank (a 31/12/14)



Hi destaquen el lideratge en banca minorista a Espanya, la fortalesa de la franquícia i la solidesa del balanç

90% dels analistes recomanen "mantenir" o "comprar"

4,98 euros per acció, preu objectiu mitjà

Remuneració a l'accionista

Rendibilitat per dividend

20 cèntims d'euro per acció

4,6% d'acord amb la cotització de l'acció del 31 de desembre 2014

4,5% sobre preu de tancament mitjana de l'acció el 2014

Pagament trimestral de la remuneració, a través del programa Dividend/Acció

Programa CaixaBank Dividend/Acció

L'accionista pot escollir una de les tres opcions o combinar-les.

Remuneració en accions

Opció A (per defecte)
Rebre accions d'una ampliació de capital alliberada. (SENSE RETENCIÓ FISCAL)

Remuneració en efectiu

Opció B
Rebre efectiu de la venda en el mercat dels drets d'assignació gratuïta assignats a l'ampliació. (SENSE RETENCIÓ FISCAL)

Opció C
Rebre efectiu de la venda dels drets d'assignació gratuïta a CaixaBank al preu fixat en l'ampliació. (AMB RETENCIÓ FISCAL)



I. Fainé

Isidre Fainé Casas

[Carta del President]

Durant l'any 2014, el Grup "la Caixa" s'ha transformat en la nova Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona per, a més d'adaptar-nos a la Llei de caixes d'estalvis i fundacions bancàries, reforçar els nostres valors i el nostre compromís fundacional.

Després d'aquesta transformació, la Fundació Bancària "la Caixa" gestiona directament l'Obra Social i, a través de Criteria CaixaHolding, gestiona totes les participacions accionàries. Els dividendes que percep Criteria de les seves inversions constitueixen la font de finançament de l'Obra Social.

L'Obra Social és l'ànima del Grup "la Caixa", i CaixaBank, el seu cor, i el principal múscul d'aquesta estructura. El 2014 l'Obra Social ha realitzat més de quaranta mil activitats i els beneficiaris superen els 9 milions i mig. El 2015 tornem a dotar 500 milions d'euros per vuitè any consecutiu.

L'any 2014 també ha estat un exercici positiu per a CaixaBank. En un entorn de creixement moderat, la nostra fortalesa comercial ens ha permès mantenir el volum de negoci i augmentar el marge d'interessos tot i estar en un context marcat per uns tipus d'interès singularment baixos.

També ha estat un altre any més d'enorme reforç en capital, amb un increment de 112 punts bàsics, fins a situar la ràtio *Common Equity Tier 1* (CET1) BIS III en el 13,0%. El *fully loaded* també ha crescut en 79 punts bàsics, fins al 12,1%. I aquesta fortalesa queda ben palesa en els resultats de la revisió de la qualitat dels actius i del test d'estrès sobre la banca europea, realitzat pel Banc Central Europeu. En un exercici intern, s'ha aplicat aquesta mateixa metodologia a CaixaBank, i s'ha obtingut un dels millors resultats entre els primers bancs europeus per capitalització borsària, amb un 10,3% del CET1 en l'escenari més advers.

En relació amb l'acció de CaixaBank, durant els dos últims anys s'ha revalorat per sobre de l'Ibex 35 i de la banca, tant nacional com europea. En concret, el 2013 es va revalorar entre 19 i 25 punts percentuals més respecte a aquests índexs. I el 2014 ha estat un altre bon any per a la nostra acció, que es revalorava un 15,1%, mentre que la banca espanyola ho fa un 2,5%, l'europea un -4,9% i l'Ibex un 3,7%.

El 2014 també culminem el nostre Pla Estratègic 2011-2014, aconseguint el lideratge en banca a Espanya, amb 13,4 milions de clients. La gestió activa de la liquiditat i de la solvència ens ha permès millorar any rere any les ràtios financeres i superar les successives avaluacions de la banca dutes a terme pels supervisors. Hem fet una aposta clara per la qualitat del servei, millorant l'aplicació de les noves tecnologies, i així se'ns ha reconegut internacionalment. Hem diversificat geogràficament el nostre balanç, augmentant la presència de negoci en zones no tradicionals del banc, fet que reforçem amb la compra de Barclays Bank SAU, formalitzada a principis de 2015.

Finalment, hem establert les bases per al desenvolupament del nou Pla Estratègic 2015-2018, que posa el focus en la qualitat, en la reputació i en els clients, a qui vull agrair –juntament amb la resta de grups d'interès– la confiança que han dipositat en nosaltres i que fan possible que el projecte de CaixaBank segueixi avançant amb pas tan ferm.

**Gonzalo Gortázar Rotaache**

[Carta del Conseller Delegat]

Durant l'any 2014, l'economia mundial ha crescut, igual que el 2013, amb una millora notable de les economies avançades i una moderació del creixement en les economies emergents. A la zona de l'euro, a més de l'efecte positiu del preu del petroli, hi ha dos factors addicionals que ajuden a la recuperació: la millora de les condicions financeres i la depreciació de l'euro. En relació amb el sistema bancari, cal destacar que la fita principal de 2014 ha estat l'entrada en funcionament de la unió bancària.

Ens trobem en un moment en què conviuen el període final de la crisi amb l'inici de la recuperació. En aquest entorn, CaixaBank ha seguit reforçant el seu lideratge a Espanya, amb creixements de quota de mercat en els principals productes i serveis. Gràcies a això, i malgrat l'acusat despallanquejament del sector privat, CaixaBank va mantenir el 2014 una intensa activitat comercial, amb un creixement del 5,2% dels recursos de clients, que va compensar la caiguda del 4,8% de la cartera creditícia.

El nostre model de negoci es basa en una proposta de valor de qualitat, especialitzada per segments i amb una capillaritat única que ens dona un avantatge competitiu enorme: la xarxa més extensa d'oficines i canals *on-line*, reconeguts internacionalment per la seva qualitat, que presenten quotes de penetració superiors a les dels canals tradicionals. A més, també comptem amb una gran capacitat d'innovació i amb una plantilla altament qualificada que ha demostrat compromís i capacitat de gestió en una de les pitjors crisis que es recorden.

El 2014, CaixaBank va seguir llançant iniciatives orientades al servei de segments específics i de gran potencial, com els petits negocis o el sector agrari. També intensifiquem la digitalització de processos i la mobilitat de l'operativa bancària fora de l'oficina, de manera que els gestors comercials poden desplaçar-se on ho sollicitin els clients i seguir oferint plena funcionalitat bancària.

Com a resultat de la intensa activitat comercial, el marge brut va augmentar un 9%, que en combinació amb una reducció del 4,4% de despeses recurrents va permetre un creixement significatiu del 18% del marge d'explotació recurrent, fins als 3.167 milions d'euros.

Altres prioritats de l'exercici han estat el reforç de la solvència i de la qualitat de l'actiu. D'una banda, hem incrementat la ràtio CET1 BIS III *fully loaded* en 79 punts bàsics, fins al 12,1%, un dels millors nivells del conjunt de bancs de l'eurozona i, de l'altra, hem reduït els saldos dubtosos un 21%, que ha significat, per primera vegada en molts anys, una caiguda important de la ràtio de morositat, de gairebé dos punts percentuals.

Sortim d'aquesta crisi amb una mida més gran i ocupant la primera posició del mercat bancari. En el futur, hem de seguir avançant en aquesta línia per aconseguir mantenir el nostre lideratge en la nova etapa que iniciem.



LA NOSTRA IDENTITAT

1.1 El nostre propòsit

1.2 Configuració del Grup CaixaBank

1.3 Estructura accionarial





CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

EL NOSTRE PROPÒSIT
CONFIGURACIÓ DEL GRUP CAIXABANK
ESTRUCTURA ACCIONARIAL

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

[1.1 El nostre propòsit]

No només som un banc. Som CaixaBank

“ L'essència del nostre projecte és el servei a les persones i el desenvolupament econòmic i social dels territoris on som presents, en el seu sentit més ampli.

Isidre Fainé, President



El grup financer líder en el mercat espanyol.
Un grup socialment útil, èticament compromès, tècnicament eficaç i humanament proper.

“ Volem fer de CaixaBank un banc líder per la nostra qualitat de servei, per la confiança dels nostres clients, pel nostre compromís amb les persones i la societat, i amb visió a llarg termini.

Gonzalo Gortázar, Conseller Delegat

LA NOSTRA ESSÈNCIA

Respecte al nostre codi ètic i fidelitat als nostres valors
QUALITAT, CONFIANÇA I COMPROMÍS SOCIAL

QUÈ FEM

Negoci financer

Gestió especialitzada
Proposta de valor personalitzada per a cada segment

Gestió multicanal
A l'avantguarda del sector, gràcies al nostre lideratge en innovació tecnològica

Negoci diversificat

Internacionalització
Acompanyem els nostres clients i diversifiquem el risc

Inversions
Diversifiquem els resultats amb participacions en sectors estratègics

COM HO FEM

Excel·lència

Rigor en la gestió i alta qualitat de servei

Innovació

Gran capacitat tecnològica i d'anticipació

Proximitat

Gran capillaritat i implicació en territoris

Talent

Amb professionals altament qualificats

PER QUÈ HO FEM

Compromís històric amb les persones i el territori

Impacte positiu de la nostra activitat des del punt de vista econòmic, social i ambiental

Pla estratègic 2015-2018: 5 reptes
Ser líders en confiança i en rendibilitat



CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

EL NOSTRE PROPÒSIT
CONFIGURACIÓ DEL GRUP CAIXABANK
ESTRUCTURA ACCIONARIAL

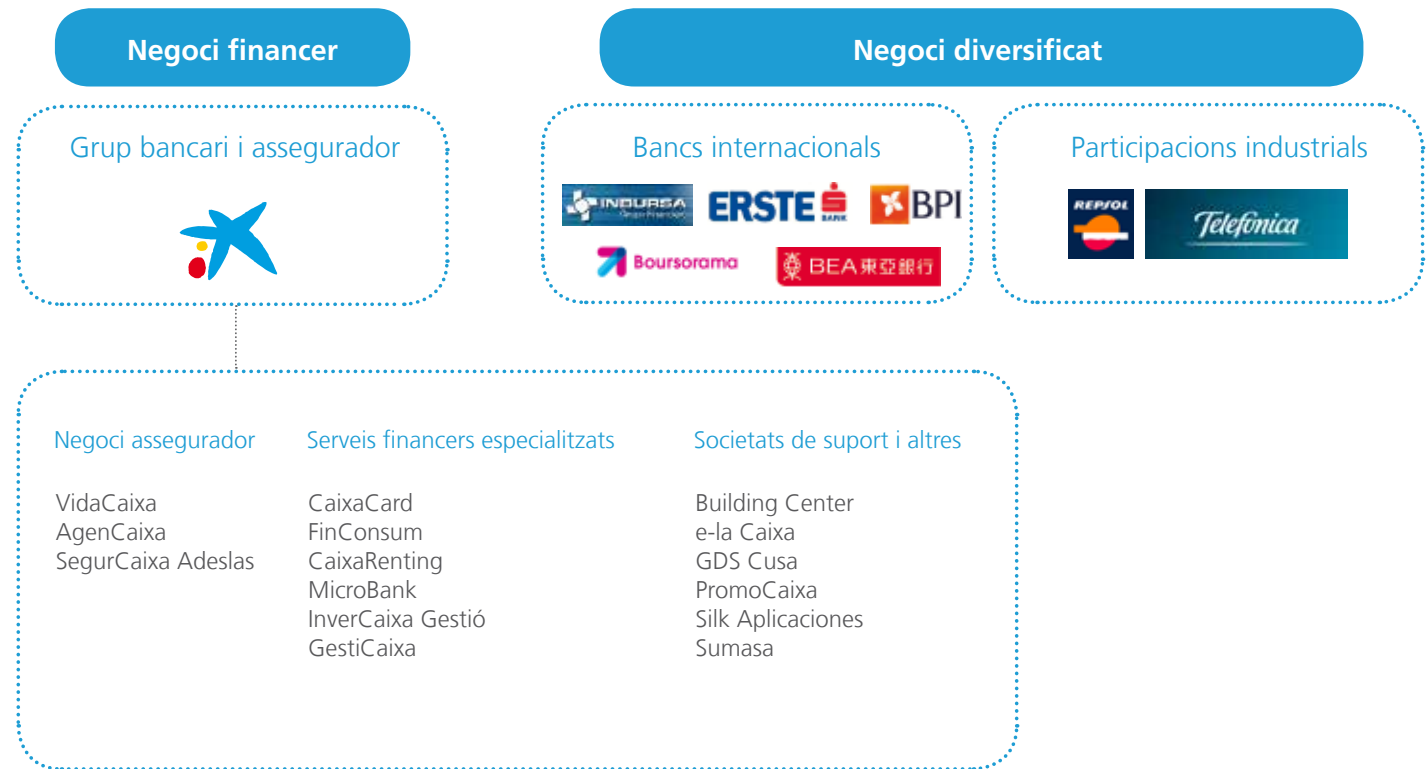
COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

[1.2 Configuració del Grup CaixaBank]

CaixaBank és un grup financer, líder del mercat espanyol, integrat per negoci bancari, activitat asseguradora i inversions en bancs internacionals i en empreses líder del sector serveis.

Per desenvolupar el seu negoci bancari i assegurador, CaixaBank compta amb un conjunt d'empreses filials que contribueixen a aconseguir els objectius comercials i a assegurar l'excel·lència en el servei prestat als clients, tant a través de la seva pròpia activitat com del seu suport a l'operativa bancària.

També compta amb societats de suport que complementen i reforcen la seva oferta comercial i de servei integrat.





CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

EL NOSTRE PROPÒSIT
CONFIGURACIÓ DEL GRUP CAIXABANK
ESTRUCTURA ACCIONARIAL

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

Negoci assegurador

A través de VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas, CaixaBank complementa el seu catàleg de productes i serveis bancaris amb una oferta especialitzada en assegurances de vida, pensions i assegurances generals.

VidaCaixa

La companyia disposa d'una àmplia gamma d'assegurances de vida i plans de pensions, que comercialitza a través d'oficines específiques, de la xarxa de CaixaBank i dels canals electrònics. VidaCaixa ofereix a tots els clients un servei personalitzat, que comercialitza com a VidaCaixa Previsió Social en el cas de les grans empreses i col·lectius. A més, inclou en la seva oferta les assegurances de vida-risc per a particulars i empreses, i una àmplia gamma de plans de pensions i assegurances de vida-estalvi.

A finals de 2014, VidaCaixa comptava amb 3,8 milions d'assegurats i partícips. Així mateix, va gestionar un volum de recursos de 54.856 milers de milions d'euros, xifra que representa un increment del 10% respecte de 2013.

VidaCaixa gestiona les seves inversions d'acord amb els Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides (UNPRI).

MÉS INFORMACIÓ SOBRE L'ACTIVITAT DE VIDACAIXA I LA INVERSIÓ RESPONSABLE EN ELS APARTATS 4.1 GESTIÓ ESPECIALITZADA I 4.3 CAP A UNA ECONOMIA SOSTENIBLE.

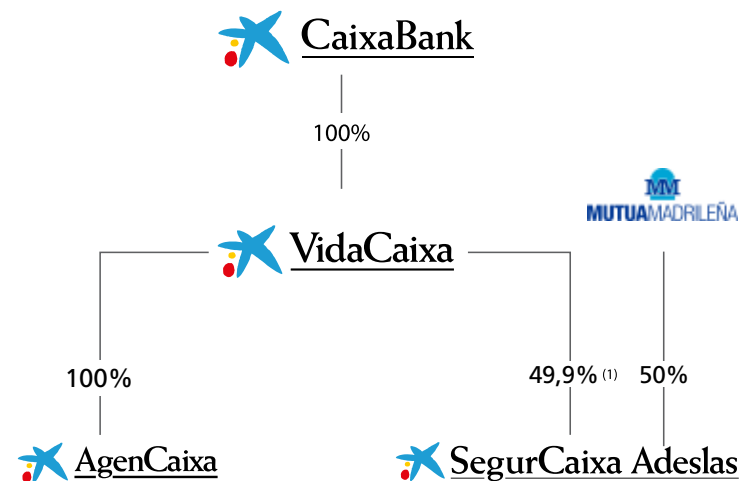
MÉS INFORMACIÓ SOBRE VIDACAIXA

SegurCaixa Adeslas

És la companyia de no-vida integrada en el Grup Mutua Madrileña i participada per CaixaBank. És líder en assegurances de salut amb una quota del 27,9%. A més, ofereix assegurances de la llar, accidents, actuacions i decessos, entre d'altres.

A finals de 2014 SegurCaixa Adeslas comptava amb 5,3 milions de clients, dels quals 3,4 milions eren de salut.

MÉS INFORMACIÓ SOBRE SEGURCAIXA ADESLAS



(1) Hi ha un 0,08% d'accionistes minoritaris.





Serveis financers especialitzats

A CaixaBank s'integren un grup de companyies que ofereixen una àmplia gamma complementària de gestió de fons i productes de finançament especialitzats.

100%	→ CaixaCard, SA	→ Gestiona el negoci de targetes del Grup i impulsa noves tecnologies (com <i>contactless</i> NFC, pagament amb mòbils, <i>wallets</i> / <i>carteres digitals</i>). Inclou <i>Money to Pay</i> , especialitzada en targetes prepagament.
100%	→ FinConsum	→ Ofereix productes de finançament al consum, en especial a través de distribuïdors de béns i serveis i concessionaris d'automòbils. Gestiona una cartera de 1.250 milions d'euros i el seu volum de negoci és de 906 milions d'euros. El febrer de 2014 es va constituir Telefónica Consumer Finance, EFC, SA, una societat participada al 50% per FinConsum i Telefónica de España, SA, per al finançament dels béns comercialitzats per Telefónica.
100%	→ CaixaRenting	→ La seva activitat és la concessió d'operacions de rënting de béns d'equip, que desenvolupa a través de la xarxa d'oficines de CaixaBank. El 31 de desembre de 2014 gestionava una cartera d'operacions d'arrendament de 479 milions d'euros.
100%	→ MicroBank	→ Banc especialitzat en la concessió de microcrèdits i altres productes financers, amb l'objectiu de fomentar l'activitat productiva i la creació d'ocupació, el desenvolupament personal i familiar i la promoció de la inclusió financera.
100%	→ InverCaixa Gestió	→ És la societat gestora d'institucions d'inversió col·lectiva (IIC) del Grup. El 31 de desembre de 2014 gestionava uns 34.745 milions d'euros en una àmplia gamma de productes, fons d'inversió, SICAV i carteres.
100%	→ GestiCaixa	→ És la societat gestora de titulització d'actius que, el 31 de desembre de 2014, gestionava 20 fons, amb un volum de bons en circulació d'uns 8.754 milions d'euros.



Societats de suport i altres

GRI: G4-12

Formen part de CaixaBank un conjunt de filials que tenen com a objectiu fonamental la prestació de serveis al banc.

100%	→ BuildingCenter	→ Té com a activitat la inversió immobiliària i la prestació de serveis de gestió, administració i comercialització d'immobles vinculats a l'activitat de CaixaBank, així com d'immobles propis.
100%	→ e-laCaixa	→ És la societat responsable de gestionar i desenvolupar els canals electrònics de CaixaBank i de donar servei a altres companyies del Grup. A més, es responsabilitza de la gestió comercial i els serveis d'ajuda dels canals no presencials, sempre en contacte amb la xarxa d'oficines.
100%	→ GDS Cusa	→ Presta serveis operatius i de suport relacionats amb el negoci d'una entitat financera (gestió de la morositat, serveis bancaris, operativa jurídica...) i altres, administratius i comptables, a empreses del Grup "la Caixa".
100%	→ PromoCaixa	→ És la societat encarregada de la gestió de programes de fidelització i promocions, de la compra d'articles promocionals i de la realització d'altres activitats de màrqueting.
100%	→ Silk Aplicaciones	→ Gestiona l'arquitectura tecnològica del Grup i presta serveis informàtics a CaixaBank i les seves filials, i a la seva expansió internacional. A través de la seva companyia filial (100%) Silc Immobles, gestiona el centre de processament de dades on s'allotja la infraestructura i capacitat de procés tecnològic del Grup. Així mateix, es manté un 49% de participació en It Now en el marc d'una aliança estratègica amb IBM.
100%	→ Sumasa	→ Gestiona, per compte de CaixaBank i de les empreses del Grup "la Caixa", serveis en relació amb la construcció i el manteniment d'edificis o locals i les seves instal·lacions; realitza l'explotació d'un <i>marketplace</i> a través d'una plataforma informàtica pròpia i gestiona, per compte de tercers, serveis logístics i compres de material d'oficina i equips informàtics.



CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

EL NOSTRE PROPÒSIT
CONFIGURACIÓ DEL GRUP CAIXABANK
ESTRUCTURA ACCIONARIAL

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

[1.3 Estructura accionarial]



1, 2 i 10 GRI: G4-7

CaixaBank és el desè banc de l'eurozona per capitalització borsària (amb uns 25 mil milions d'euros). El 31 de desembre de 2014, CaixaBank mantenia un capital social de 5.714.955.900 accions, el valor nominal de les quals era d'un euro per acció.

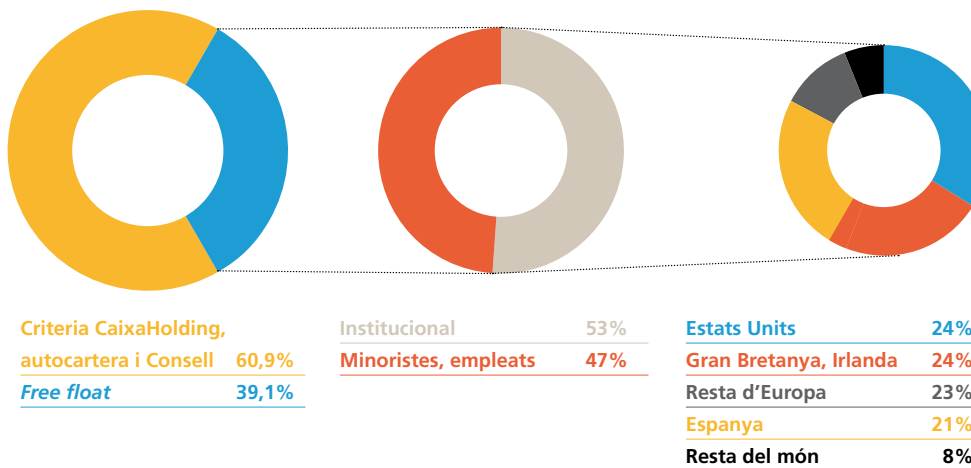
El banc té un accionista de referència, Critería CaixaHolding, la participació del qual és del 58,96% del capital social. Critería CaixaHolding és l'entitat que gestiona les participacions accionaries de la fundació Bancària "la Caixa", que la controla al 100%.

D'altra banda, el seu *free float* o capital circulant (el capital social que no es troba en mans de l'accionista majoritari i dels membres del Consell d'Administració) es divideix entre més de 715.000 accionistes, i més de la meitat està en mans de inversors institucionals.

Referent a això, CaixaBank no ha estat informada de l'existència de pactes parasocials, entre els seus accionistes, per a l'exercici concertat dels drets de vot o dels que limitin la lliure transmissió de les seves accions, excepte pel que fa al pacte detallat al web de l'entitat.

MÉS INFORMACIÓ

Estructura de base accionarial



La política d'autocartera

Les operacions d'autocartera (un 0,05% del capital social al tancament d'exercici) tindran sempre finalitats legítimes i conformes a la normativa aplicable, com ara contribuir a la liquiditat de les accions de CaixaBank en

el mercat o afavorir la regularitat en la contractació. En cap cas respondran a un propòsit d'intervenció en el lliure mercat o a l'afavoriment de determinats accionistes de CaixaBank.

MÉS INFORMACIÓ



CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

EL NOSTRE PROPÒSIT
CONFIGURACIÓ DEL GRUP CAIXABANK
ESTRUCTURA ACCIONARIAL

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

Fundació Bancària "la Caixa"

GRI: G4-7, G4-13

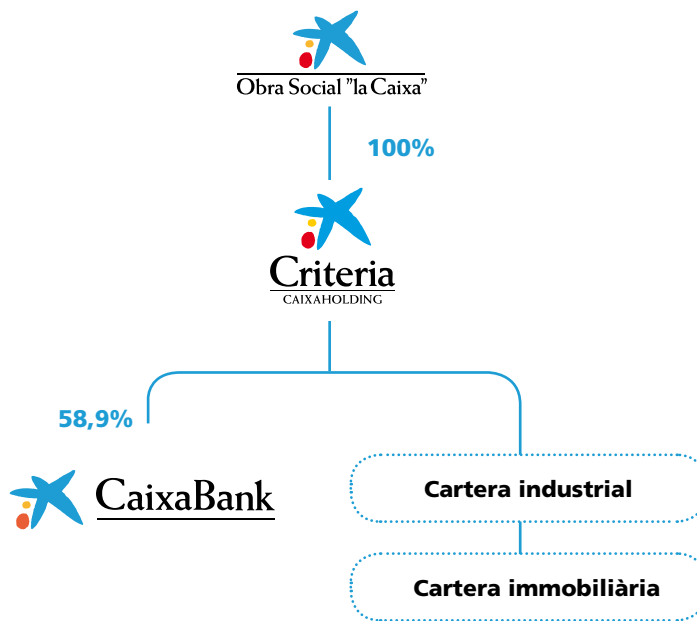
CaixaBank recull una tradició bancària i financera que arrenca el 1904, amb la fundació de la Caixa de Pensions per a la Vellesa i d'Estalvis de Catalunya i Balears, "la Caixa", que s'inicia amb la gestió de l'estalvi familiar i amb l'oferiment als clients d'una assegurança per a la vellesa, quan encara faltava més d'un segle perquè s'instituís aquest tipus de prestació social.

El juny de 2014, "la Caixa" es va transformar en la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", en compliment de la Llei de caixes d'estalvis i fundacions bancàries. Des d'aleshores, la Fundació Bancària "la Caixa" gestiona l'Obra Social que ha caracteritzat històricament "la Caixa" i, a través de Criteria CaixaHolding, les participacions accionaries del Grup "la Caixa", inclosa CaixaBank.

La Fundació Bancària "la Caixa" és la primera fundació de l'Europa continental i la tercera al món. Va ser creada amb un capital social de prop de 5.868 milions d'euros, que equivalia al 0,6% del PIB espanyol en aquell moment, uns actius nets de més de 20.000 milions i un patrimoni aproximat de 20.000 milions, i gestiona un pressupost anual sostingut, des de fa set anys, de 500 milions d'euros per a l'Obra Social "la Caixa".

[MÉS INFORMACIÓ](#)

Fundació Bancària "la Caixa"





CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

EL NOSTRE PROPÒSIT
CONFIGURACIÓ DEL GRUP CAIXABANK
ESTRUCTURA ACCIONARIAL

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

Obra Social "la Caixa"

L'octubre de 2014, l'Obra Social "la Caixa" va culminar la seva integració en la Fundació Bancària "la Caixa". Aquest procés li permet blindar el seu compromís amb l'atenció a les problemàtiques socials més urgents i a les persones més vulnerables.

L'Obra Social manté com a objectiu donar resposta, de forma eficient, als grans reptes de la nostra societat: la lluita contra la pobresa i l'exclusió, l'ocupació, l'atenció a les persones grans i malaltes, l'accés a l'habitatge, el suport a una educació de qualitat, l'avanç de la investigació, i la divulgació de la cultura i el coneixement com a motors del desenvolupament de les persones.

Amb aquest objectiu, el 2014 ha continuat impulsant, entre altres programes, els següents:

- El **programa d'integració laboral Incorpora**, que ha facilitat 18.405 llocs de treball a persones en risc d'exclusió.
- **CaixaProinfància**, el programa d'atenció a la infància en situació de pobresa i exclusió social, que ha beneficiat, des de la seva creació, més de 238.000 nens i els seus familiars a les onze ciutats més poblades d'Espanya i les seves àrees metropolitanes.
- El programa d'**acompanyament a pacients terminals** en l'última etapa de la seva vida i a les seves famílies, amb prop de 14.000 pacients i més de 19.000 familiars.

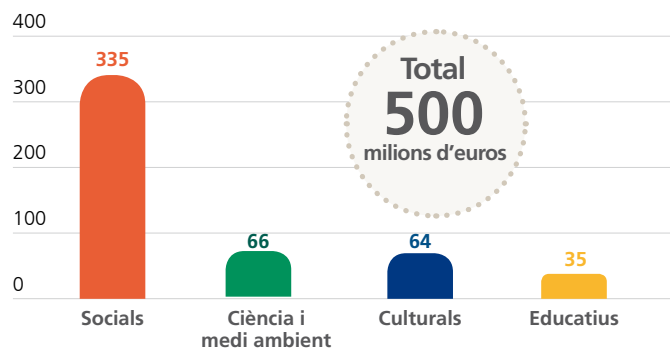
- El programa **Gent 3.0**, d'envelliment actiu per a gent gran, amb més de 760.000 participants.
- La plataforma **eduCaixa**, una iniciativa per a la formació d'alumnes de 3 a 18 anys, amb més de dos milions d'alumnes provinents de 7.755 usuaris de l'oferta d'activitats *on-line* i presencials.

L'Obra Social també ofereix un decidit suport a la investigació, la conservació i millora dels espais naturals de tot Espanya, la divulgació de la cultura o la cooperació internacional.

VEGEU MÉS INFORMACIÓ SOBRE ALTRES PROGRAMES DE L'OBRA SOCIAL EN QUÈ COL·LABORA CAIXABANK EN L'APARTAT 4.3 COMPROMÍS AMB LES PERSONES I LA COMUNITAT

Distribució del pressupost per a programes el 2014

(M€)



Obra Social "la Caixa" el 2014

500
milions d'euros de pressupost
(per setè any consecutiu)

40.150
activitats

67%
del pressupost destinat a programes
socials i assistencials

9,6
milions de participants



CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

EL NOSTRE PROPÒSIT
CONFIGURACIÓ DEL GRUP CAIXABANK
ESTRUCTURA ACCIONARIAL

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

Accionistes minoristes i inversors institucionals

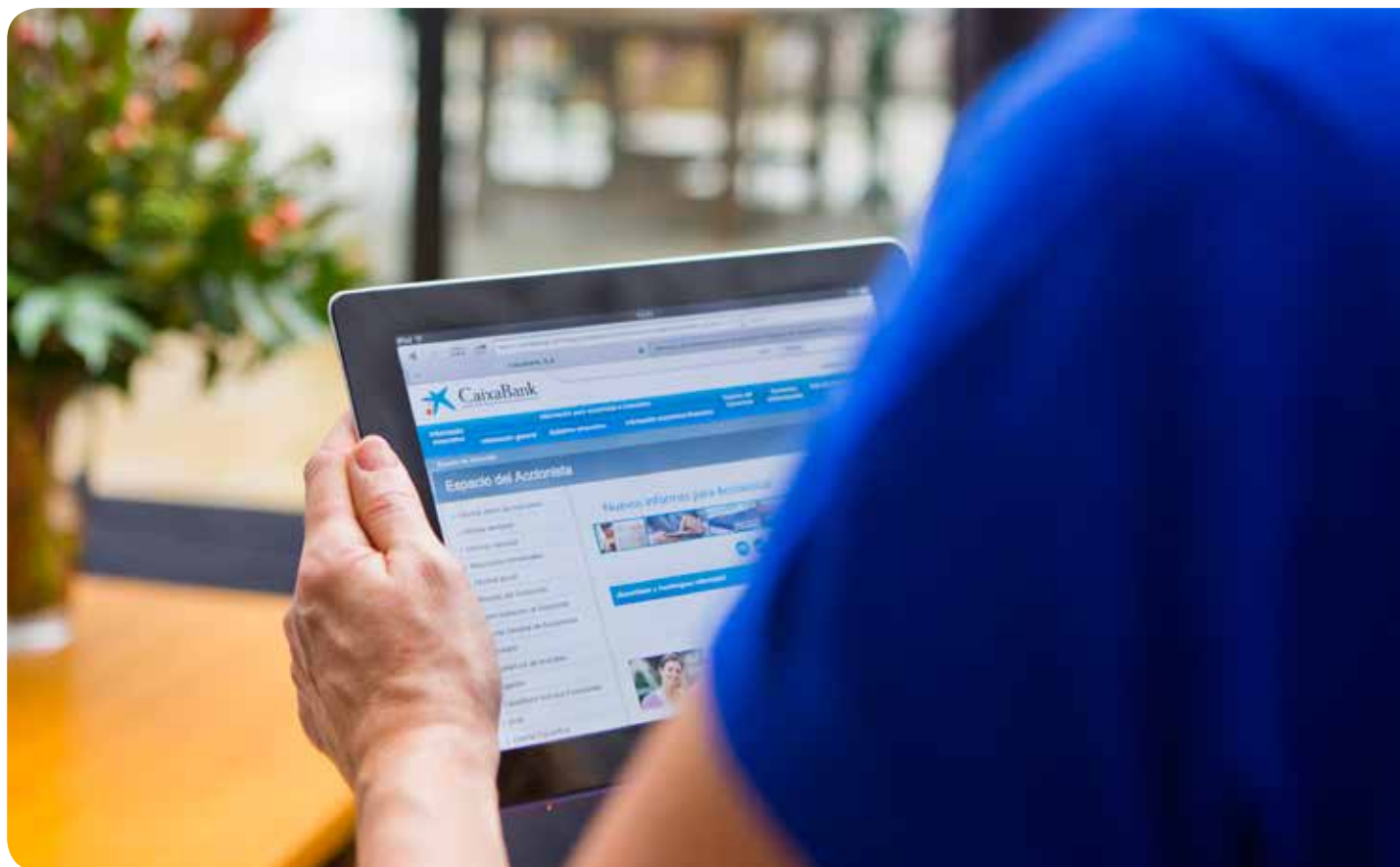
El compromís amb els seus accionistes minoritaris és una de les prioritats de CaixaBank i inclou la remuneració a l'accionista, les iniciatives de formació, informació i atenció i els avantatges destinats a aquest col·lectiu.

El 2014, l'entitat ha llançat dos nous canals d'informació, el portal mòbil i el perfil Twitter @AccionistesCABK, i ha ampliat els continguts dels ja existents, amb nous formats d'informes periòdics. A més, ha potenciat la interacció amb els accionistes mitjançant trobades presencials i a través dels seus canals a distància.

Inversors institucionals

GRI: G4-26

La relació i la comunicació amb el col·lectiu d'analistes i inversors institucionals s'han mantingut actives al llarg de l'any. S'han celebrat més de 300 reunions en les principals places financeres (Londres, París, Nova York, Boston, Frankfurt i Zuric, entre altres). A més, s'ha assistit a 16 conferències sectorials de banca, un nou punt de trobada entre CaixaBank i el col·lectiu d'inversors institucionals. Així mateix, l'equip directiu presenta els resultats trimestrals via *webcast*, una ocasió perquè tant inversors institucionals com analistes tinguin l'oportunitat de fer preguntes.



El 2014 s'ha llançat Accionistes LKXA, iniciativa adreçada a joves accionistes



CaixaBank amb els seus accionistes el 2014

GRI: G4-26, G4-27 i G4-37

Accionistes

Atenció personalitzada

- 6.554 **interaccions** a través del servei d'atenció a l'accionista, per mitjà del correu electrònic i el telèfon.
- 18 **reunions presencials**, amb l'objectiu d'informar sobre els resultats de l'entitat, la remuneració a l'accionista i totes les iniciatives dirigides a aquest collectiu.
- 2 reunions del **Comitè Consultiu** d'Accionistes de CaixaBank, format per 17 membres representatius de la seva base accionarial.
- **L'Oficina d'Atenció a l'Accionista**, en Barcelona e itinerante, 8 visites a la seu corporativa a través del programa Conèixer CaixaBank, amb 149 accionistes participants.

Múltiples canals d'informació

- 221.550 visites a l'**Espai de l'Accionista** al web corporatiu.
- 270.000 exemplars impresos i 660.000 *on-line* de la **Revista Accionistes CaixaBank**, publicació trimestral d'informació corporativa.
- **Guia de l'Accionista CaixaBank** disponible en format *on-line*, amb informació extensa sobre tot el que implica ser accionista de l'entitat.
- **Nous informes diaris, setmanals i mensuals**, de subscripció gratuïta.
- 4 milions de **correus electrònics i SMS informatius** enviats.
- **Informe trimestral de resultats**, disponible a les oficines CaixaBank.

Formació i divulgació

- **Programa Aula de formació**, que inclou cursos presencials sobre temes borsaris, de macroeconomia i fiscalitat, conferències amb ponents de l'entorn acadèmic i financer i recursos *on-line*, com ara vídeos, guies i manuals, disponibles a la pàgina web de l'entitat. El 2014 es van organitzar 18 cursos, amb 1.285 participants.
- **Accionistes LKXA**, per familiaritzar els accionistes d'entre 18 i 30 anys amb l'economia i els mercats financers. Per a això, s'ha creat un apartat específic al web corporatiu amb informació i materials, alhora que s'han realitzat esdeveniments adaptats a aquesta franja d'edat.

Avantatges exclusius

- **Avantatges financers**, com ara l'exempció de comissions en la compra, administració i custòdia d'accions CaixaBank dipositades a l'entitat; el Compte Inversió Accions CaixaBank o la targeta Accionista CaixaBank, gratuïta per a accionistes amb almenys 1.000 accions i amb avantatges exclusius associats.
- **Ofertes periòdiques** en productes de tecnologia, viatges, etc.
- Tres **concursos** perquè els accionistes coneguin millor l'entitat, amb 5.474 participants.
- Diversos **esdeveniments culturals o esportius** realitzats en tot el territori.

2

GOVERN CORPORATIU

2.1 Model de Govern

2.2 Codis de conducta





[2.1 Model de govern]

GRI: G4-34, G4-38 i G4-39

Un dels objectius prioritaris de CaixaBank és garantir la transparència, la independència i el bon govern de l'entitat, per tal de salvaguardar els interessos i comptar amb la confiança de tots els grups d'interès. Tal com es recull en el nou Pla estratègic 2015-2018, CaixaBank aspira a ser una referència en bon govern corporatiu.

A CaixaBank, la gestió i el control de la companyia es distribueixen entre la Junta General d'Accionistes, el Consell d'Administració i les seves comissions. Així mateix, el conseller delegat s'encarrega de la gestió diària i de les decisions ordinàries de l'entitat sota l'autoritat del Consell i de la Comissió Executiva.

Junta General

Tots els accionistes de l'entitat poden exercir els seus drets de vot i representació a través de mitjans de comunicació a distància. A més, tenen dret a assistir físicament els accionistes que siguin titulars d'un mínim de 1.000 accions de CaixaBank, tant a títol individual com en agrupació amb altres accionistes.

Millors pràctiques en governança

- Una acció, un vot.
- Separació de funcions entre el president i el conseller delegat.
- Representació en el Consell de diferents sensibilitats necessàries perquè la gestió de CaixaBank sigui sana i prudent, d'acord amb l'herència rebuda de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa".
- Protecció dels accionistes minoritaris i incentiu de la seva implicació en CaixaBank, amb pràctiques com la del Comitè Consultiu d'Accionistes.
- Presència femenina en el Consell superior a la mitjana de l'Ibex 35.



Junta General d'Accionistes

Consell d'Administració

És l'òrgan de representació de l'entitat i, al marge de les matèries reservades a la Junta General, el màxim òrgan de decisió de CaixaBank.

Comissió Executiva

Òrgan delegat del Consell que es reuneix amb major periodicitat que aquest. Té delegades al seu favor totes les competències del Consell que són delegables i no decideix, per tant, sobre les qüestions reservades al ple del Consell.

Comissió d'Auditoria i Control

Organitza les tasques de seguiment, control financer i anàlisi de riscos de CaixaBank. Per a això, supervisa els sistemes d'auditoria interna i s'assegura l'eficàcia i la independència dels sistemes de control implementats i supervisa el procés d'elaboració i presentació dels comptes de CaixaBank.

Comissió de Riscos

Assessora el Consell d'Administració sobre l'estratègia i propensió global al risc, informa sobre el *Risk Appetite Framework* i proposa al Consell la política de riscos del Grup.

Comissió de Nomenaments

Lidera el procés de nomenament dels nous membres del Consell i informa les propostes de nomenament o separació dels alts directius. També informa el Consell sobre les qüestions de diversitat de gènere i supervisa l'actuació de l'entitat en matèria de responsabilitat social corporativa.

Comissió de Retribucions

Estableix els principis generals i el marc de govern de la política retributiva del Consell, així com la remuneració dels alts executius, i informa de la política general de remuneracions.

LES FUNCIONS DE CADA UN DELS ÒRGANS DE GOVERN ES DESCRUIEN MÉS DETALLADAMENT EN L'INFORME ANUAL DEL GOVERN CORPORATIU I A LA PÀGINA WEB DE L'ENTITAT WWW.CAIXABANK.COM.

GRI: G4-34, G4-35 i G4-46



Consell d'Administració

Consellers a 31 de desembre de 2014

GRI: G4-34, G4-38 i G4-LA12



Isidre Fainé Casas
President
Dominical



Eva Aurín Pardo
Dominical



Salvador Gabarró Serra
Dominical



Javier Ibarz Alegria
Dominical



Maria Dolors Llobet Maria
Dominical



Juan Rosell Lastortras
Independent



Alejandro Garcia-Bragado Dalmau
Secretari
no conseller



Antonio Massanell Lavilla
Vicepresident
Executiu



Maria Teresa Bassons Boncompte
Dominical



Maria Amparo Moraleda Martínez
Independent



Arthur K.C. Li
Altres externs



Alain Minc
Independent



John S. Reed
Independent



Óscar Calderón de Oya
Vicesecretari primer
no conseller



Gonzalo Gortázar Rotaache
Conseller Delegat
Executiu



Juan Franco Pueyo
Representant de
Fundación Caja Navarra
Dominical



Antonio Sáinz de Vicuña y Barroso
Independent



Juan José López Burniol
Dominical



Leopoldo Rodés Castañé
Dominical



Guillermo Sierra Molina
Representant de Fundación
Monte San Fernando
Dominical



Adolfo Feijóo Rey
Vicesecretari segon
no conseller



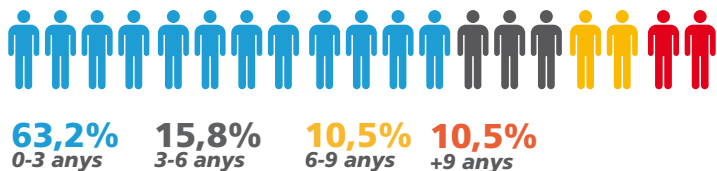
Xavier Vives Torrents
Independent



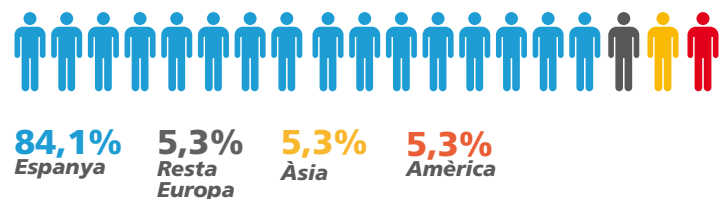
Diversitat en el Consell d'Administració de CaixaBank



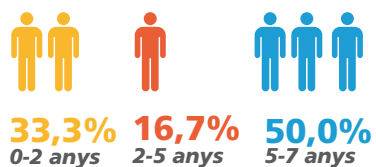
Termini d'acompliment del càrrec*



Procedència



Consellers independents: anys al Consell*



*De forma continuada i al tancament de l'exercici 2014.



CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

MODEL DE GOVERN
CODIS DE CONDUCTA

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

Canvis en el Consell el 2014

- El 27 de febrer de 2014, el Consell d'Administració va nomenar el Sr. Antonio Sáinz de Vicuña i Barroso com a membre del Consell, amb el caràcter de conseller independent, pel sistema de cooptació fins a la següent Junta General d'Accionistes.
- La Junta General d'Accionistes, celebrada el 24 d'abril de 2014, va aprovar la ratificació i el nomenament com a membre del Consell del Sr. Antonio Sáinz de Vicuña i Barroso; la reelecció del senyor Alain Minc com a conseller independent; la reelecció del senyor Joan Rosell Lastortras com a conseller independent i el nomenament de la senyora María Amparo Moraleda Martínez com a conseller independent, per ocupar la vacant deixada per la Sra. Susana Gallardo Torrededia per la finalització del seu mandat.
- El 30 de juny de 2014, el Consell d'Administració va acceptar la renúncia presentada pel senyor Joan Maria Nin Génova als seus càrrecs de vicepresident i conseller, després d'haver acordat el seu cessament com a conseller delegat, de mutu acord. A continuació, va acordar el nomenament del senyor Gonzalo Gortázar Rotaache com a membre del Consell d'Administració, amb el caràcter de conseller executiu, pel sistema de cooptació fins a la celebració de la pròxima Junta General, i la seva designació com a conseller delegat de CaixaBank; i el nomenament del senyor Antoni Massanell Lavilla, per ocupar la vacant produïda per la renúncia al càrrec de conseller presentada pel Sr. Javier Godó Muntañola en la mateixa data, pel sistema de cooptació i fins a la celebració de la pròxima Junta General, amb el caràcter de conseller executiu, així com la seva designació com a vicepresident de CaixaBank.

- El 20 de novembre de 2014, el Consell d'Administració va acordar el nomenament del senyor Arthur K.C. Li com a membre del Consell, amb el caràcter d'altres consellers externs, pel sistema de cooptació fins a la celebració de la pròxima Junta General, per ocupar la vacant produïda per la renúncia al càrrec de conseller, presentada el 23 d'octubre de 2014, del Sr. David K.P. Li.

Funcionament i assumptes rellevants de l'any

GRI: G4-28, G4-42, G4-45

El 2014, el Consell d'Administració s'ha reunit en 14 ocasions.

En aquestes reunions hi va haver un total de 16 absències entre tots els membres del Consell, computant com a absència les representacions sense instruccions específiques. Això representa un 6,08% de no assistència sobre el total de vots de les reunions del Consell el 2014.

En cada sessió, els consellers són informats pel president i el conseller delegat sobre, entre altres assumptes, la situació general de l'economia, tant a nivell nacional com internacional.

Així mateix, el Consell debat, examina, revisa o pren acords sobre, entre altres temes recurrents:

- L'estratègia de l'entitat.
- El control pressupostari i de riscos.
- Les operacions financeres i inversions de rellevància.
- La convocatòria i altres temes relatius a la Junta General Ordinària i els accionistes.

- La informació financera regulada i els informes elaborats per la companyia, que es revisen i, si s'escau, s'aproven.
- La remuneració dels membres del Consell d'Administració i dels directius.
- Els objectius de ràtio de capital principal i de ràtio *core capital*.

Així mateix, el 2014 s'han adoptat altres acords, no recurrents, entre els quals destaquen:

- Les operacions d'adquisició i integració d'altres entitats financeres.
- Les operacions relatives a la conversió, emissió i/o canvi de títols i les operacions relatives a l'autocartera.
- Els nomenaments i cessaments a l'Alta Direcció i Consell de CaixaBank.
- L'aprovació de l'execució d'augment de capital amb càrrec a reserves disponibles, en el marc del Programa Dividend/Acció.
- L'aprovació dels informes d'avaluació de la idoneïtat dels consellers.



Comissions delegades GRI: G4-34 i G4-38

1) Comissió Executiva

Presidència	
Isidre Fainé Casas	<i>Dominical</i>
Vocals	
Antonio Massanell Lavilla	<i>Executiu</i>
Gonzalo Gortázar Rotaache	<i>Executiu</i>
Javier Ibarz Alegria	<i>Dominical</i>
Juan-José López Burniol	<i>Dominical</i>
Maria Dolors Llobet Maria	<i>Dominical</i>
María Amparo Moraleda Martínez	<i>Independent</i>
Antonio Sáinz de Vicuña y Barroso	<i>Independent</i> ⁽¹⁾
Secretaria	
Alejandro García-Bragado Dalmau	Secretari no membre
Óscar Calderón de Oya	Vicesecretari primer no membre
Adolfo Feijóo Rey	Vicesecretari segon no membre

1. Reelegit el 24 d'abril de 2014.

2) Comissió d'Auditoria i Control

Presidència	
Xavier Vives Torrents	<i>Independent</i>
Vocals	
Salvador Gabarró Serra	<i>Dominical</i>
Alain Minc	<i>Independent</i> ⁽¹⁾
Secretaria	
Alejandro García-Bragado Dalmau	Secretari no membre
Óscar Calderón de Oya	Vicesecretari primer no membre
Adolfo Feijóo Rey	Vicesecretari segon no membre

1. Reelegit el 24 d'abril de 2014.





GRI: G4-34

3) Comissió de Nomenaments

Presidència	
Antonio Sáinz de Vicuña y Barroso	<i>Independent</i> ⁽¹⁾
Vocals	
María Teresa Bassons Boncompte	<i>Dominical</i>
María Amparo Moraleda Martínez	<i>Independent</i>
Secretaria	
Alejandro García-Bragado Dalmau	Secretari no membre
Óscar Calderón de Oya	Vicesecretari primer no membre
Adolfo Feijóo Rey	Vicesecretari segon no membre

1. Reelegit i nomenat president el 24 d'abril de 2014

4) Comissió de Retribucions

Presidència	
María Amparo Moraleda Martínez	<i>Independent</i>
Vocals	
Salvador Gabarró Serra	<i>Dominical</i>
Alain Minc	<i>Independent</i>
Leopoldo Rodés Castañé	<i>Dominical</i>
Secretaria	
Alejandro García-Bragado Dalmau	Secretari no membre
Óscar Calderón de Oya	Vicesecretari primer no membre
Adolfo Feijóo Rey	Vicesecretari segon no membre

5) Comissió de Riscos

Presidència	
Antonio Sáinz de Vicuña y Barroso	<i>Independent</i>
Vocals	
Javier Ibarz Alegría	<i>Dominical</i>
Juan-Jose López Burniol	<i>Dominical</i>
María Amparo Moraleda Martínez	<i>Independent</i>
Juan Rosell Lastortras	<i>Independent</i>
Secretaria	
Alejandro García-Bragado Dalmau	Secretari no membre
Óscar Calderón de Oya	Vicesecretari primer no membre
Adolfo Feijóo Rey	Vicesecretari segon no membre



CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

MODEL DE GOVERN
CODIS DE CONDUCTA

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

Les millors pràctiques de bon govern

CaixaBank compleix amb la normativa de bon govern aplicable a entitats de crèdit i societats cotitzades i, de forma voluntària, amb la major part de les recomanacions del Codi Unificat de Bon Govern en la seva versió de juny de 2013.

- El Codi aconsella que el Consell d'Administració tingui un nombre de membres comprès entre 5 i 15, de manera que disposi de la dimensió necessària per assolir un funcionament eficaç i participatiu. A CaixaBank, el nombre de membres està fixat en 19, una dimensió que es considera adequada per assegurar un funcionament eficaç, participatiu i amb riquesa de punts de vista.

Aquesta dimensió es considera també adequada a causa dels antecedents històrics de CaixaBank, que prové d'una Caixa d'Estalvis el Consell de la qual estava format per 21 membres. A més, la mida i composició es justifiquen per la necessitat d'incorporar un determinat nombre de consellers independents i per donar compliment al pacte de socis derivat de la fusió amb Banca Cívica. També es va considerar adequat incorporar una persona del Consell del BEA, banc en què CaixaBank té una participació. Finalment, l'existència de cinc comissions del Consell, d'acord amb els nous requeriments legals, requereix un nombre de consellers suficient per evitar, en la mesura del possible, duplicitats en la composició d'aquestes.

- L'accionista de control de CaixaBank (Fundació Bancària "la Caixa") té nou membres en representació de la seva participació. No obstant això, no es compleix la recomanació del terç de consellers independents, a causa de l'existència de dos consellers dominicals en representació de la participació de les fundacions bancàries provinents de Banca Cívica i perquè un dels con-

sellors externs no pot ser considerat independent per ser vicepresident del BEA, on CaixaBank és accionista significatiu.

- Durant l'exercici de 2014 s'han nomenat dos consellers independents per cobrir dues vacants. Així mateix, un dels consellers anteriorment qualificats amb la categoria d'"altres externs" recupera la seva condició d'independent després de deixar de ser conseller general de l'Assemblea de "la Caixa". Al tancament de l'exercici, el Consell d'Administració comptava amb sis membres independents.
- Sobre la presència femenina en el Consell d'Administració, no hi ha biaix en els procediments de selecció que obstaculitzi la selecció de dones per a aquests càrrecs. Al tancament de l'exercici, el Consell comptava amb 4 dones, d'un total de 19 consellers.

En aquest sentit, tot i que el percentatge de dones no és paritari i és clarament millorable, està en la franja alta de les empreses de l'Ibex 35. En general, la Comissió de Nomenaments té en compte els criteris d'honorabilitat, coneixements i experiència professional per complir amb les exigències d'idoneïtat per al lloc de membre de Consell d'Administració d'una entitat de crèdit, a més de les qüestions de diversitat de gènere, encara que en aquest moment estigui pendent encara de fixar-se un objectiu concret respecte d'això.

- CaixaBank compleix parcialment amb la recomanació que, en cas d'absència imprescindible a les reunions del Consell, els membres deleguin en un representant i la representació es faci amb instruccions específiques. A CaixaBank, les absències només es donen en cas d'impossibilitat d'anar a les reunions. No obstant això, si es donen representacions, es procuren atorgar per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió. No es produeixen, en general, amb instruccions específiques,

perquè així el representant pugui atènyer-se al resultat del debat en el Consell.

- Una de les recomanacions del Codi aconsella que les remuneracions relacionades amb els resultats de la companyia tinguin en compte les eventuais excepcions que constin a l'informe de l'auditor extern i minorin aquests resultats. A CaixaBank no es preveia explícitament el tema de les excepcions en relació amb aquestes remuneracions i, per tant, no hi va haver determinació expressa ni en un sentit ni en un altre. No obstant això, sí que es preveu en les polítiques de remuneració a aprovar el 2015.
- Quant a la possibilitat de proposar el nomenament i eventual cessament dels alts directius, la normativa interna de CaixaBank va més enllà del que estableix la recomanació corresponent, atès que no només ho pot fer el primer executiu, sinó també la Comissió de Nomenaments en els casos que consideri convenients.
- Respecte de la recomanació que en les votacions de les operacions vinculades, els consellers als quals afecti l'operació s'absentïn de la sala de reunions mentre el Consell delibera i vota sobre aquesta, en general així succeeix. No obstant això, en comptats casos, quan no es suscitava cap dubte sobre la bondat de l'operació i tots els consellers independents es mostraven a favor de l'operació, no s'ha produït aquesta absència.

Respecte al nou Codi de Bon Govern de les Societats Cotitzades, aprovat el 18 de febrer de 2015, CaixaBank manté el compromís de ser un referent de govern corporatiu i explicar tot allò en què s'aparti de la recomanació del nou Codi.

 **MÉS INFORMACIÓ SOBRE EL COMPLIMENT DE CAIXABANK EN EL SEU INFORME DE BON GOVERN CORPORATIU**



Retribució

GRI: G4-51

A CaixaBank, la remuneració dels equips i directius té com a objectiu impulsar comportaments que assegurin la generació de valor a llarg termini, així com atreure, motivar i retenir les persones d'alt valor, en tots els nivells de l'organització. Així mateix, l'entitat vetlla perquè les polítiques i pràctiques de remuneració segueixin alineades amb els interessos a llarg termini dels accionistes.

El Consell d'Administració procura que les retribucions dels seus membres siguin moderades en funció de les exigències del mercat, que es distribueixin segons la dedicació efectiva dels consellers i es calculin de tal manera que ofereixin incentius per a la dedicació prodigada per cada conseller sense convertir-se en un obstacle per a la seva independència.

La política de retribucions de l'entitat s'ha desenvolupat d'acord amb el que estableixen els Estatuts Socials i el Reglament del Consell.

L'estructura de retribució dels consellers, prevista en els Estatuts Socials i el Reglament del Consell, s'ajusta a les regles bàsiques per a la retribució dels administradors que estableix la Llei de societats de capital.

La retribució dels consellers consistirà en una quantitat fixa anual que determinarà la Junta General d'Accionistes. A la Junta General del 24 d'abril, es va acordar fixar-la en 3.800.000 euros, considerant la composició del Con-

sell i de les seves comissions delegades en aquell moment i la futura creació de noves comissions i major exigència de dedicació dels seus membres. Aquesta quantitat romandrà vigent mentre la Junta General d'Accionistes no acordi la seva modificació, i podrà ser reduïda pel Consell d'Administració.

Dins del límit màxim establert per la Junta General, els consellers podran així mateix ser retribuïts amb el lliurament d'accions de CaixaBank o d'una altra companyia cotitzada del Grup, d'opcions sobre aquestes o d'instruments vinculats a la seva cotització. Aquesta retribució haurà de ser acordada per la Junta General d'Accionistes. L'acord expressarà, si s'escau, el nombre d'accions a lliurar, el preu d'exercici dels drets d'opció, el valor de les accions que es prengui com a referència i el termini de durada d'aquesta forma de retribució.

Tot i aquestes previsions establertes en els Estatuts, CaixaBank compta amb un sistema retributiu per als membres del Consell d'Administració que retribueix de forma lineal i fixa els seus membres per la seva participació en el Consell i, addicionalment, per la pertinença a alguna de les seves comissions, sense quantitats complementàries variables, ni lliurament d'accions de CaixaBank o d'una altra companyia cotitzada del Grup al qual pertanyi, d'opcions sobre aquestes o d'instruments vinculats a la seva cotització.

Així mateix, el president del Consell, per l'exercici d'aquesta funció, té establerta una retribució fixa addicional.

Amb independència de l'esmentat anteriorment, s'estableix que els administradors que tinguin atribuïdes funcions executives en la Societat, sigui quina sigui la naturalesa de la seva relació jurídica amb aquesta, tindran dret a percebre una retribució per la prestació d'aquestes funcions, que determinarà el Consell d'Administració a proposta de la Comissió de Retribucions i que pot consistir en una quantitat fixa, una quantitat complementària variable i també sistemes d'incentius, així com una part assistencial que podrà incloure sistemes de previsió i assegurances oportunes i, si escau, la Seguretat Social. En cas de cessament no degut a l'incompliment de les seves funcions, podran tenir dret a una indemnització.

 **MÉS INFORMACIÓ A L'INFORME DE REMUNERACIONS DELS MEMBRES DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ 2014**



Comitè de Direcció

El 31 desembre 2014

GRI: G4-34



Gonzalo Gortázar Rotaeché
Conseller Delegat

Directors generals



Tomás Muniesa Arantegui
Assegurances i Gestió d'Actius



Juan Antonio Alcaraz García
Negoci



Pablo Forero Calderón
Riscos

Directors generals adjunts



Joaquim Vilar Barrabeig
Auditoria i Control Intern



Xavier Coll Escursell
Recursos Humans i Organització



Ignacio Álvarez-Rendueles Villar
Banca Internacional*

Directors executius



Jordi Fontanals Curiel
Mitjans



Javier Pano Riera
Finances



Jorge Mondéjar López
Intervenció, Control de Gestió i Capital



Maria Victòria Matía
Banca Internacional*



Oscar Calderón de Oya
Secretaria General

* El dia 29 de gener de 2015, el Consell d'Administració de CaixaBank acorda nomenar Ignacio Álvarez-Rendueles assessor de la Comissió Executiva del banc portuguès BPI i deixa, per tant, el Comitè de Direcció de CaixaBank. Al seu lloc s'incorpora Maria Victòria Matía, directora executiva de Banca Internacional.



Canvis en el Comitè de Direcció el 2014

Amb data de 29 de maig de 2014, el Consell d'Administració va acordar aprovar el cessament del Sr. Alejandro García-Bragado Dalmau com a secretari general, tot i que roman com a secretari del Consell. Així mateix, va acordar nomenar el senyor Óscar Calderón de Oya per ocupar el càrrec de secretari general, que va passar a integrar el Comitè de Direcció en el lloc del Sr. Alejandro García-Bragado Dalmau.

Amb data de 30 de juny de 2014, el Consell d'Administració va acceptar la renúncia presentada pel senyor Joan Maria Nin Génova als seus càrrecs de vicepresident i conseller, després d'haver acordat el seu cessament com a conseller delegat de mutu acord, i va acordar el nomenament del Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeché i del Sr. Antoni Massanell Lavilla, com a conseller delegat i vicepresident, respectivament.

El 10 de juliol de 2014, la Comissió Executiva va acordar canvis en la composició del Comitè de Direcció, amb la sortida d'aquest Comitè del senyor Jaume Giró Ribas i del senyor Ignacio Rodó Andreu i la incorporació del senyor Jordi Fontanals Curiel, com a director executiu de Mitjans, i del senyor Jorge Mondéjar López com a director executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital.

El 2015

El Consell d'Administració de CaixaBank, en la sessió del 29 de gener de 2015, va acordar nomenar la senyora Maria Victòria Matía Agell per ocupar el càrrec de directora executiva de Banca Internacional de CaixaBank, que substitueix, a l'Alta Direcció de CaixaBank, el director general adjunt de Banca Internacional, Ignacio Álvarez-Rendueles, qui surt del Comitè de Direcció. Aquests canvis són efectius des del 16 de febrer de 2015.

Àmbits d'actuació

GRI: G4-42

El Comitè de Direcció es reuneix setmanalment per prendre acords relatius al desenvolupament del pla operatiu anual i a la vida organitzativa. Ocasionalment, i de forma limitada, el president del Consell d'Administració assisteix al Comitè de Direcció de CaixaBank.

Entre les activitats del Comitè es troba l'aprovació dels canvis estructurals, els nomenaments, les línies de despesa i les estratègies de negoci. Totes les línies i àrees de negoci hi estan representades.





CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

MODEL DE GOVERN
CODIS DE CONDUCTA

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

[2.2 Codis de conducta]



1-10 GRI: G4-DMA, G4-37, G4-56, G4-57, G4-58, G4-LA16

A CaixaBank considerem fonamental garantir que la nostra conducta és d'acord amb els nostres valors. Totes les persones que formen part de CaixaBank han de basar la seva manera d'actuar en la bona fe, la integritat i el sentit comú, una obligació que es recull en el seu Codi Ètic i de Principis d'Actuació. Han de complir també amb la resta de normes de conducta desenvolupades per l'entitat, així com amb els estàndards ètics internacionals adoptats, com ara el Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Tots els empleats i empleades, directius i membres dels òrgans d'administració han d'actuar d'acord amb el Codi Ètic i de Principis d'Actuació de CaixaBank. Així mateix, l'entitat compta amb normes de conducta sobre matèries concretes. Entre d'altres, disposa del Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del Mercat de Valors (RIC), del Codi de Conducta Telemàtic, de la Política Anticorrupció i la Política i normes internes de conducta del procés de contribució a l'Euribor.

Aquests codis i principis estan disponibles per a tots els empleats a la intranet corporativa. Així mateix, el Codi Ètic, el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del Mercat de Valors (RIC) i la Política Anticorrupció són accessibles a tots els grups d'interès a través de la pàgina web corporativa. El 2014, l'entitat ha finalitzat l'adaptació de les Normes

internes de conducta del procés de contribució a l'Euribor al nou Codi de Conducta de l'Euribor publicat per Euribor-EBF l'octubre de 2013 i ha revisat, igualment, els procediments interns i l'entorn de gestió i control.

A més, l'entitat s'ha compromès públicament a respectar i difondre altres estàndards ètics internacionals com els Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Canal de consultes i denúncies dels codis de conducta G4-37

Per facilitar el compliment dels codis de conducta, hi ha un canal confidencial intern a través del qual els empleats poden:

- Gestionar possibles dubtes sobre la seva interpretació o aplicació pràctica.
- Denunciar possibles vulneracions dels preceptes dels codis.
- Realitzar denúncies referides a la informació de naturalesa financera i comptable.

L'àrea de Compliment Normatiu atén les consultes plantejades i, en el cas de les denúncies, dirigeix la seva investigació, per a la qual que pot requerir la participació

d'altres àrees de l'entitat. En tots els casos es garanteix la confidencialitat del comunicant: la identitat es facilita només si és imprescindible per a la investigació, i després del consentiment previ de l'interessat. Posteriorment, un òrgan col·legiat resol les comunicacions basant-se en el resultat de la investigació realitzada.

Durant l'exercici 2014 s'han presentat 12 consultes sobre el Codi Ètic i cap sobre els altres codis i normes de conducta. A més, s'han rebut dues denúncies referides al Codi Ètic, una de les quals es va derivar al canal del Protocol per a la prevenció, tractament i eliminació de l'assetjament laboral i sexual.

Quan són els clients els que susciten les consultes o denúncies, aquestes es tramiten a través dels canals habituals d'atenció al client establerts per CaixaBank.

3 LÍNIES ESTRATÈGIQUES

3.1 Resultats Pla estratègic 2011-2014

3.2 El Pla estratègic 2015-2018





[3.1 Resultats del Pla estratègic 2011-2014]



1, 2, 3, 6, 8, 9 i 10

GRI: G4-37, G4-EC1, FS14

El Pla estratègic 2011-2014, "Marcar la diferència", ha conclòs amb un compliment notable dels reptes plantejats, tot i desenvolupar-se en unes condicions força complexes.

Un dels principals focus d'actuació ha estat l'anticipació al nou entorn regulatori i la consegüent reorganització societària, que es va iniciar el 2011 amb la sortida a borsa de CaixaBank i que ha conclòs el 2014 després de la creació de la Fundació Bancària "la Caixa". Addicionalment, el reforç de la solidesa financera ha permès complir folgadamente amb els nous requisits de solvència i liquiditat, a més de superar les avaluacions sobre la qualitat dels actius i les proves d'estrès que han dut a terme les autoritats europees. Aquesta sòlida posició financera ha estat fonamental per emprendre una estratègia de creixement que ha consolidat el lideratge en banca minorista.

L'aposta per la qualitat i la confiança amb els clients ha estat crítica en els últims anys, i és especialment necessari un servei flexible i sensible a les noves necessitats socials que han anat sorgint. En un entorn de reestructuració del sistema financer i d'ajust de capacitat, CaixaBank ha refermat el seu compromís amb la inclusió financera gràcies a la seva extensa xarxa d'oficines i a la tasca de MicroBank.

Com a part de desplegament del Pla, el Grup ha implantat iniciatives transversals per tal de millorar els processos claus i alinear l'organització i la gestió operativa amb la visió a llarg termini definida pel Pla estratègic. Això ha facilitat el compliment de les prioritats estratègiques 2011-2014.



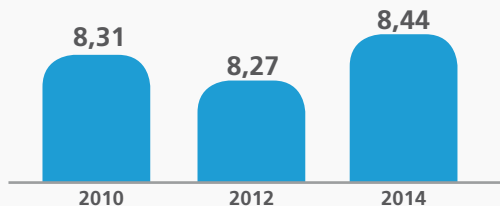


LÍNIES ESTRATÈGIQUES 2011-2014

1. Servir al client amb el màxim nivell de qualitat

- La percepció de qualitat per part dels clients s'ha vist influïda durant els darrers anys per la pèrdua de reputació del conjunt de la banca en un context de més morositat i execucions hipotecàries, l'activació de clàusules sòl, etc. CaixaBank ha realitzat un esforç important per desmarcar-se d'aquesta tendència, la qual cosa ha redundat en una millora notable dels indicadors de qualitat en els dos darrers anys del Pla.

Índex de Satisfacció de Clients
(escala de 0 a 10)



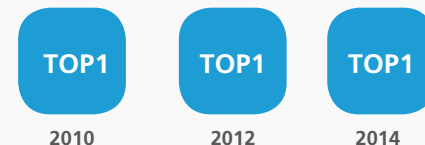
- En termes de qualitat en la gestió, CaixaBank va obtenir el 2012 el segell d'excel·lència EFQM (amb una puntuació de +500), que es va renovar el 2014 (amb una puntuació de +600).

GRI: G4-PR5

2. Desenvolupar l'acció empresarial sota els millors principis ètics i de bon govern

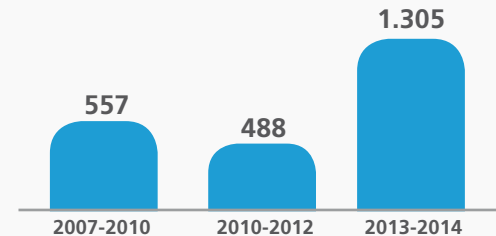
- CaixaBank segueix com a referent en transparència i comunicació externa; es manté en el Dow Jones Sustainability Index mundial i europeu, índex de referència a l'hora de valorar la responsabilitat social corporativa de les grans empreses, i en una posició de lideratge en els principals estudis de prestigi.

Rànquing en informacions positives
en mitjans de comunicació (premsa)



- MicroBank ha concedit microcrèdits per sobre dels objectius plantejats inicialment, tot contribuint així a la inclusió financera dels col·lectius més desfavorits i a la seva consolidació com l'entitat líder europea en aquest segment.

Concessió acumulada de microcrèdits
(M€)

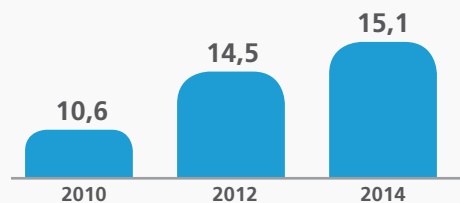




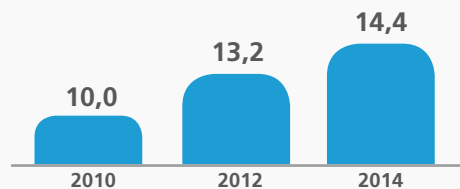
3. Lideratge en banca minorista a Espanya

- El creixement orgànic i la integració d'altres entitats han consolidat el lideratge de CaixaBank a Espanya i han permès, a més, una major diversificació territorial: CaixaBank és l'entitat de referència per a un de cada quatre clients espanyols.

Quota crèdit ASR (%)



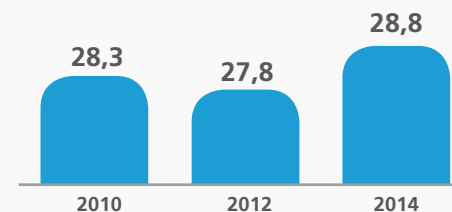
Quota dipòsits ASR (%)



4. Diversificar el negoci cap a empreses

- La penetració de clients d'empreses s'ha incrementat significativament des de l'inici del Pla. Així mateix, el pes del crèdit a empreses s'ha mantingut constant en aquests darrers anys, tot i que el seu desendeutament a nivell agregat ha estat significativament més intens en comparació amb les llars.

Crèdit a empreses (excloent-hi promotors) sobre el total de crèdits (%)





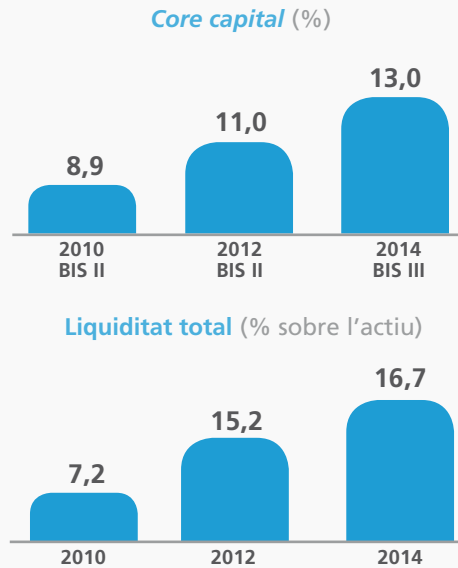
CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

RESULTATS
PLA ESTRATÈGIC

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

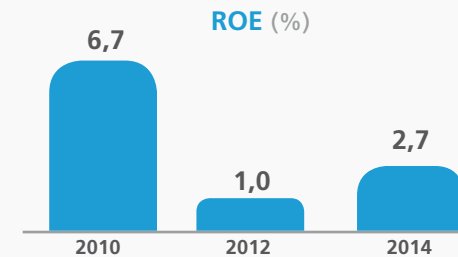
5. Fer prevaler la fortalesa financera

- La gestió activa de la liquiditat, la solvència i la morositat, juntament amb una política de riscos i cobertures caracteritzada per la prudència, han permès millorar substancialment les ràtios financeres i superar les successives avaluacions de la banca.
- A l'escenari advers del test d'estrès del BCE (2014), les ràtios de capital CET1 del Grup "la Caixa" i de CaixaBank van ser les més altes de les deu entitats europees en termes de capitalització.



6. Millorar la rendibilitat ajustada al risc

- La gestió activa sobre ingressos i costos ha permès iniciar una millora de la rendibilitat, tot i que persisteix un entorn molt complex caracteritzat per uns tipus d'interès baixos, volums de negoci a la baixa i un cost del risc encara molt elevat.



7. Desenvolupament del lideratge directiu

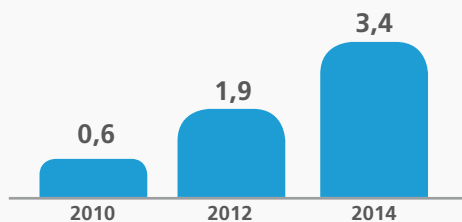
- El Grup ha fomentat el lideratge directiu amb el desplegament del model de "lideratge transformador" o la posada en marxa del Centre de Desenvolupament Directiu, entre d'altres. S'ha avançat, a més, en el perfeccionament de les polítiques de gestió, sistemes i processos per a la gestió del talent i el desenvolupament de les trajectòries professionals de la plantilla.



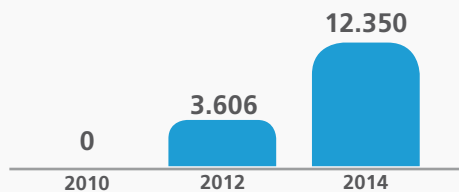
8. Ser líders en innovació

- L'aposta de CaixaBank per la digitalització, la multicanalitat, la mobilitat i l'adopció de noves tecnologies orientades al servei del client és una de les fites més remarcables en el desenvolupament del Pla. Així mateix, s'han desenvolupat eines internes i externes de generació sistemàtica d'idees (com *Innova* i *Inspira'ns*) enfocades a innovar en productes i processos, i a identificar noves oportunitats de negoci.
- Aquests esforços han estat reconeguts externament amb la concessió de diferents premis a nivell internacional, com el de Best Bank for Technology Innovation per part d'*Euromoney* el 2013 i 2014.

Clients de banca mòbil (M)



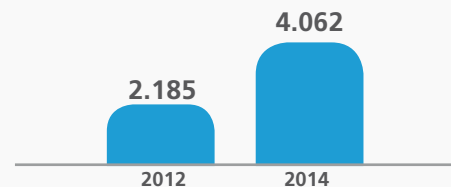
Aportacions de clients a *Inspira'ns*



9. Avançar en la internacionalització

- Un dels pilars de l'activitat internacional en el desplegament del Pla ha estat el llançament de projectes comuns i la captura de sinèrgies amb els socis bancaris internacionals.
- S'ha promogut també l'activitat directa amb la captació de recursos internacionals i, en menor mesura, l'impuls a l'activitat creditícia. La crisi de deute sobirà va dificultar el creixement de les inversions creditícies pel seu impacte en els costos de finançament.
- A més, s'han desenvolupat les capacitats internes en l'àmbit de la internacionalització amb programes de formació específics, com el "Move Up!".

Volum de recursos captats a l'exterior (M€)





[3.2 El Pla estratègic 2015-2018]



1, 2, 6, 8 i 10 GRI: G4-DMA

Una vegada conclòs satisfactòriament el Pla estratègic 2011-2014, el Grup CaixaBank ha desenvolupat una nova visió estratègica a quatre anys, des de 2015-2018.

L'entorn prefigurat per definir els propers eixos d'actuació es caracteritza per una recuperació econòmica gradual, per l'arrencada de la unió bancària i per la imparable presència de la tecnologia i de la innovació en les

relacions amb els clients. A més, cal assenyalar també dos impactes de la recessió encara presents en el sistema financer espanyol: la baixa rendibilitat i, més important encara, l'encara minvada reputació entre el públic.

La missió i valors de CaixaBank: qualitat, confiança i compromís social.

En el marc del nou Pla estratègic, s'ha renovat la definició de la missió i valors de l'entitat, que es refereixen ara al Grup CaixaBank.

- La **missió** de CaixaBank és satisfer integralment les necessitats financeres del major nombre de clients, mitjançant una oferta de productes adequada i completa i una excel·lent qualitat de servei, amb el compromís d'aportar valor a clients, accionistes, empleats i al conjunt de la societat. Aquesta missió emfatitza el nostre propòsit central com a entitat financera, és a dir, cobrir les necessitats dels nostres clients, i subratlla el compromís amb els diferents grups d'interès per a l'entitat.
- Pel que fa als **valors**, s'hi afegeix la qualitat, entesa com la voluntat de servir als clients, brindant-los un tracte excel·lent i oferint-los els productes i serveis més adequats a les seves necessitats. Confiança, clau per a les relacions amb els clients, i compromís social, l'essència fundacional de l'entitat, són els altres dos valors prioritaris que han de guiar sempre l'actuació del Grup.





Entorn previst per al desplegament del Pla

GRI: G4-2

Recuperació econòmica gradual

- Creixement reduït dels volums de negoci
- Tipus d'interès baixos
- Normalització del cost del risc
- Competidors sanejats

Unió Bancària i pressió regulatòria

- Major cost de *compliance*
- Penalització de la complexitat
- Afavoreix la solvència i la liquiditat
- Un entorn competitiu europeu més integrat

Revolució digital

- Augmenta el valor de la informació
- Amplifica economies d'escala i de gamma
- Apodera el client

Demandes canviants de clients

- Recuperar la confiança
- Confidencialitat i seguretat
- Necessitats d'assessorament més grans



Estratègia competitiva de CaixaBank

Basada en les fortaleces del Grup:

- Banca minorista simple, amb solidesa financera
- Líder global en banca digital, amb una oferta completa de productes
- Enfocats al client, relació a llarg termini, franquícia de qualitat



Pla estratègic 2015-2018: "Ser líders en confiança i rendibilitat"

En aquest context, i a partir d'una anàlisi de fortaleses, debilitats, amenaces i oportunitats, CaixaBank ha definit cinc línies estratègiques per al període 2015-2018. Amb la consecució d'aquests objectius, el Grup es consolidarà com una entitat que genera valor sostenible als seus accionistes, reconeguda per la seva excel·lència en el servei i pel seu compromís social, i líder en la digitalització de la banca i en l'aprofitament de les noves tecnologies al servei del client.



1

Situar el focus en el client: ser el millor banc en qualitat i reputació

CaixaBank aspira a diferenciar-se com l'entitat financera amb un nivell més alt de satisfacció entre els seus clients, a més de reforçar la seva reputació com a paradigma de banca responsable i compromesa socialment. Aquesta línia estratègica també inclou el repte de ser referents en bon govern corporatiu, des de l'atenció a l'inversor minoritari fins a l'enfortiment de la cultura de control en tots els processos.

2

Aconseguir una rendibilitat recurrent per sobre del cost de capital

CaixaBank es compromet a assolir una rendibilitat prou alta com per poder repartir un dividend elevat i estable als seus accionistes. L'impuls principal provindrà del costat dels ingressos, reforçant el lideratge en el mercat espanyol i promovent el negoci internacional. El desplegament del Pla ha de permetre assolir una rendibilitat (ROTE o retorn sobre capital tangible) d'entre el 12% i el 14% a partir de 2017, i situar la ràtio d'eficiència per sota del 45%.

3

Gestionar activament el capital

El manteniment d'un nivell de solvència elevat, un dels pilars de la fortalesa financera de l'entitat, ha de recolzar-se i complementar-se amb una gestió activa del capital que optimitzi la seva utilització. Durant els propers anys, es preveu que disminueixi significativament la proporció de capital dedicada al negoci de participades i al negoci immobiliari.

4

Liderar la digitalització de la banca

CaixaBank ha d'ampliar el seu lideratge en multicanalitat i mobilitat, i aprofitar les oportunitats que presenta la revolució digital per donar un millor servei i millorar la capacitat de gestió en tots els àmbits de l'organització. Això comportarà, per exemple, la implantació total de la signatura digital, la consolidació de noves modalitats d'interacció amb el client i el desenvolupament del *Big Data*.

5

Comptar amb l'equip humà més preparat i dinàmic

Per assegurar les millors capacitats internes, CaixaBank potenciarà la formació en capacitats professionals crítiques i impulsarà el model de descentralització en la gestió. A més, s'adaptaran els sistemes de compensació i promoció als segments de negoci i es reforçarà la cultura de la meritocràcia i la diversitat.



Principals objectius financers

Objectius *stand-alone* de CaixaBank¹

		2014	Objectiu	Des de ⁴
Rendibilitat	ROTE ²	3,4%	12-14%	2017
	Ràtio d'eficiència	56,8%	<45%	2018
Capital	Capital assignat a participacions	~16%	<10%	2016
	CET1 FL	11,5%	11-12%	2015
Rendibilitat per a l'accionista ³	Payout en efectiu	50%	≥ 50%	2015
	Dividend extraordinari i/o recompra d'accions	n.d.	si CET1FL > 12%	2017

1. Totes les dades de 2014 són proforma per l'adquisició de Barclays Bank Spain, excepte el ROTE, que és el de CaixaBank *stand-alone*. Els objectius de rendibilitat també són vàlids si l'oferta per BPI té èxit.

2. El patrimoni net tangible es defineix com el valor comptable (excloent-hi els ajustos per valoració) menys tot l'actiu immaterial, incloent-hi el fons de comerç. El desembre de 2014, seria de 23.400-5.000 milions d'euros, o 18.400 milions d'euros. A l'efecte del ROTE, s'utilitza el patrimoni net material mitjà. ROE implícit associat a aquest objectiu de ROTE: 10-12%.

3. Les xifres de capital i ràtio de pagament del dividend en efectiu inclouen l'impacte proforma de la proposta del Consell de 16 de febrer de 2015 de pagar en efectiu el darrer dividend trimestral de 2014.

4. Les ràtios són al tancament de l'exercici, excepte l'objectiu de CET1FL (al llarg del període) i la ràtio *payout* (benefici de l'exercici en qüestió).

4 LA NOSTRA MANERA D'ENTENDRE LA BANCA

4.1 Què fem? Eixos del nostre model de negoci

4.2 Com ho fem: cultura corporativa

4.3 Per què ho fem: compromís amb les persones i la societat





CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

[4.1 Què fem: eixos del nostre model de negoci]



1 i 8

CaixaBank treballa sobre la base d'un model de banca universal, que es fonamenta en un servei proper i una proposta de valor personalitzada per als seus 13,4 milions de clients. El banc posa a la seva disposició un equip de més de 31.000 professionals altament qualificats, un catàleg de productes i serveis molt complet i una àmplia xarxa d'oficines.

L'entitat està disponible per als clients en qualsevol lloc i hora, gràcies a una àmplia xarxa de distribució multicanal, que inclou la xarxa d'oficines i caixers més extensa del país i un servei de banca *on line*, mòbil i electrònica líders.

CaixaBank també facilita l'operativa dels clients a l'estranger gràcies a la xarxa de sucursals operatives i oficines de representació a l'exterior. Així mateix, com a part de la seva aposta per una presència internacional creixent, ha construït aliances estratègiques amb bancs participats en mercats sòlids. A més, disposa de participacions en companyies del sector serveis que li permeten diversificar els seus resultats.

CaixaBank aposta per un model de banca universal, amb un servei proper i una proposta de valor personalitzada





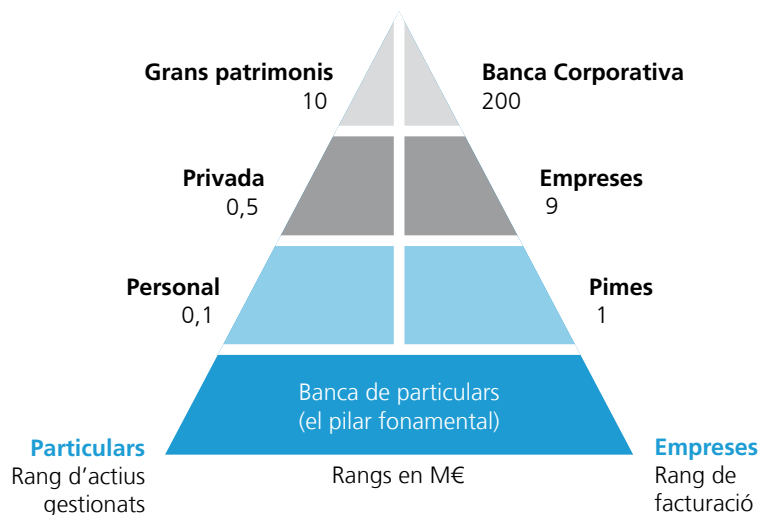
CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

GESTIÓ ESPECIALITZADA

GRI: G4-4, G4-8, FS6

CaixaBank basa el seu lideratge en un model de banca universal, proper, innovador i de qualitat. Aquest model es caracteritza també per la seva personalització: el banc compta amb sis àmbits de negoci que li permeten oferir una proposta de valor d'acord amb els diferents perfils i necessitats dels seus clients. Amb aquest objectiu, disposa d'un ampli catàleg de solucions financeres i no financeres, i d'una xarxa d'oficines diferenciada per als col·lectius les especificitats dels quals així ho requereixin.



Banca de particulars

Dirigida als clients particulars que compten amb fins a 100.000 euros de recursos i als negocis (comerços, autònoms, professionals, microempreses i agraris) que facturen fins a un milió d'euros. És el negoci tradicional de CaixaBank, el pilar fonamental sobre el qual s'assenten la resta de propostes de valor especialitzades.

Més de **5.000** oficines, la xarxa comercial més extensa del sistema financer de banca

Banca Personal

Ofereix solucions a mida per a clients amb un patrimoni entre els 100.000 i els 500.000 euros. Basa la seva proposta de valor en l'alta capacitat d'adaptació al client, la multicanalitat i la sistematització de l'assessorament.

1.250 gestors especialitzats

Banca Privada

Dóna servei a clients amb més de 500.000 euros de patrimoni a través de 35 centres exclusius. Per a clients amb patrimonis superiors als 10 milions d'euros, l'equip especialitzat *Altium* ofereix un major grau de sofisticació en la gestió de patrimonis.

380 professionals amb dedicació exclusiva
35 centres distribuïts en tot el territori nacional

Banca de Pimes

Ofereix servei a les empreses amb una facturació entre 1 i 9 milions d'euros, a través de les oficines universals i de les especialitzades, que compten amb gestors d'empresa. Ambdues estan recolzades per un grup d'experts (finançament i serveis, tresoreria, comerç exterior i finançament d'empreses).

346 oficines especialitzades
615 gestors de pimes

Banca d'Empreses

Per a les empreses amb una facturació superior als 9 milions d'euros, CaixaBank disposa des de fa cinc anys d'una xarxa de centres d'empresa especialitzats.

85 centres d'empresa
1.023 gestors especialitzats

Banca Corporativa

Els grups empresarials amb una facturació superior als 200 milions d'euros es gestionen des de diferents centres específics, situats a Madrid i Barcelona, que disposen de gestors especialitzats en la relació global amb el client i en la coordinació amb altres àrees de negoci.

137 professionals amb dedicació exclusiva
3 centres exclusius



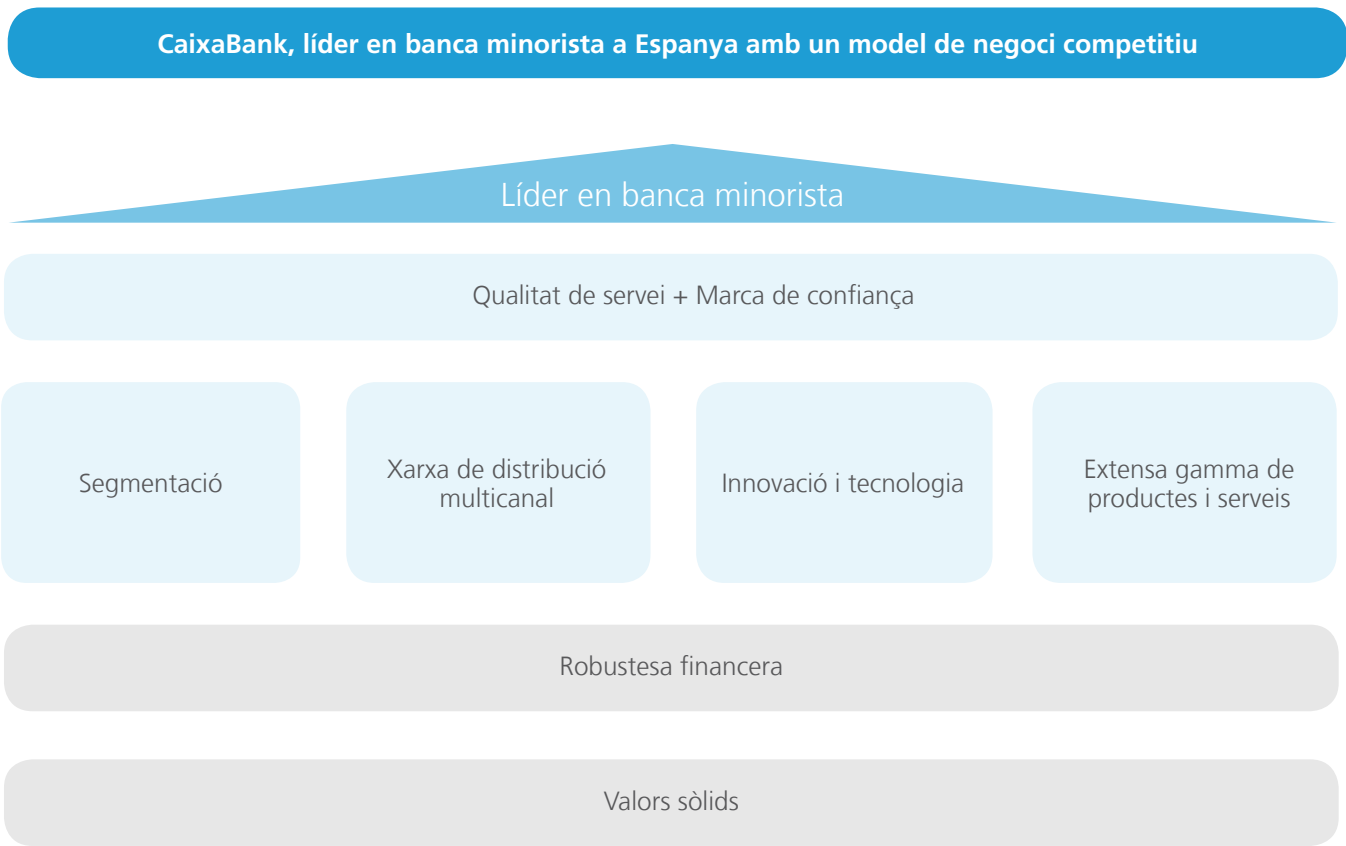
CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Durant l'any 2014, CaixaBank s'ha mantingut com l'entitat líder del mercat espanyol, amb una quota de penetració de particulars del 28%. Prop d'un de cada quatre clients de banca a Espanya tenen a CaixaBank com a primera entitat (quota de penetració del 23,5%).

Així mateix, CaixaBank ha reforçat aquesta posició amb la compra de Barclays Bank SAU, formalitzada a principis de 2015, que inclou el negoci minorista, la gestió de patrimonis i la banca corporativa de l'entitat britànica a Espanya. Aquesta adquisició permetrà millorar la posició competitiva de l'entitat en segments i regions clau, amb un augment estimat de 60 punts bàsics en la quota de penetració de clients.

CaixaBank és la primera entitat per a prop d'un de cada quatre clients de banca a Espanya





CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

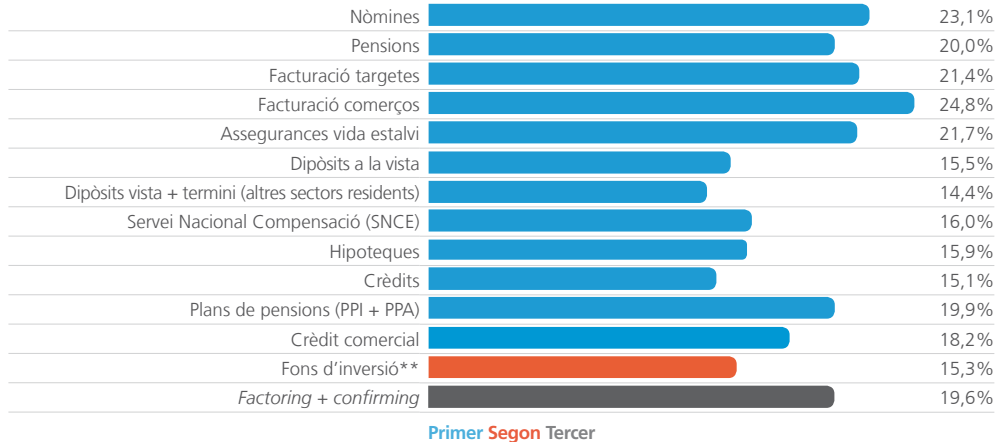
COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

CaixaBank, un any més, un banc líder

Quotes de mercat i posició en el rànquing

(desembre 2014)

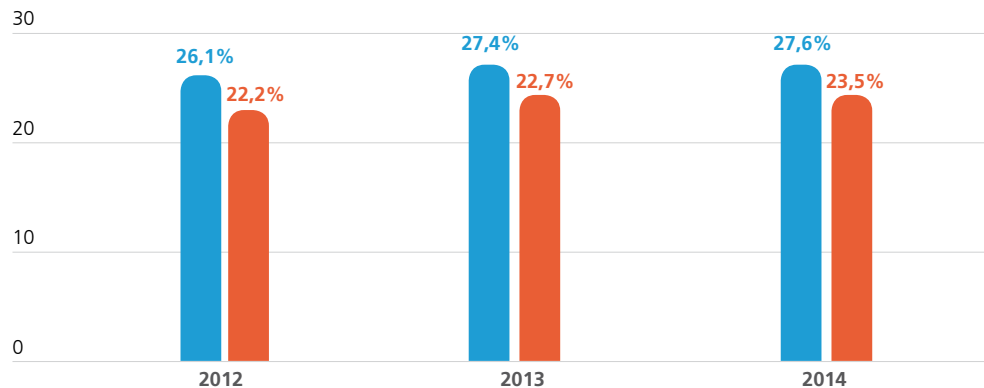


* Font: elaboració pròpia a partir de dades del Banc d'Espanya, Seguretat Social, INVERCO, AEF (Associació Espanyola de Factoring) i ICEA

** 1a posició incloent-hi l'impacte de Barclays Bank SAU.

% de clients sobre la població espanyola*

(desembre 2014)



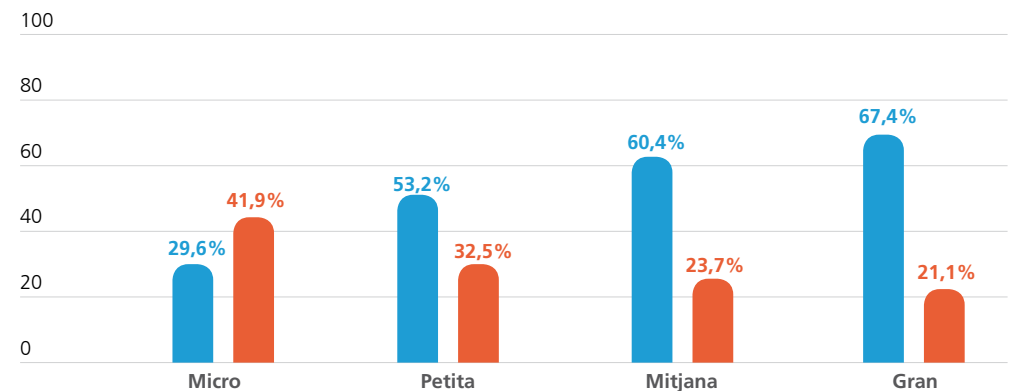
Penetració particulars > 18 anys

Penetració primera entitat

*Font: FRS 2014

Quota de penetració i CIRBE de clients empresa

(desembre 2014)



Penetració empreses*

Central de Informació de Riesgos del Banco de España (CIRBE)**

* Font: Informa i dades pròpies en base a la segmentació del Banc d'Espanya.

** Font: Banc d'Espanya



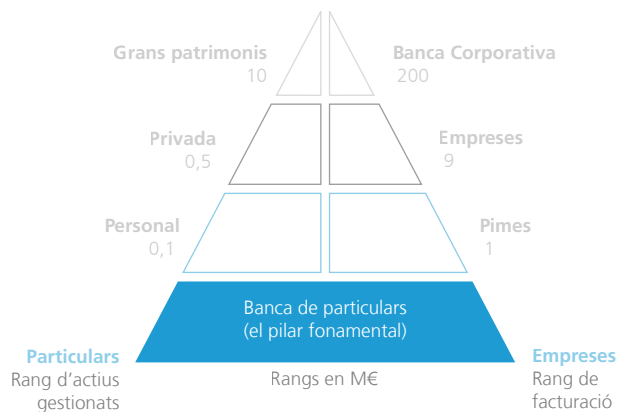
CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Banca de Particulars

La Banca de Particulars treballa per ser el principal proveïdor financer dels seus clients. Per això, compta amb una proposta financera multicanal i de qualitat excel·lent i amb una xarxa comercial centrada a incrementar la capacitat de relació amb els clients i millorar l'eficàcia comercial.

L'entitat ofereix als seus clients solucions fàcils i convenients, que s'estructuren a través d'una oferta diferenciada i senzilla. Aquesta gestió, que potencia la proximitat, prioritza les accions comercials i el contacte regular amb els clients, amb una periodicitat anual mínima. Tot això permet conèixer les seves necessitats i així poder atendre-les millor i generar confiança.



+12
milions de clients

106.619
milions d'euros d'inversió gestionada

87.220
milions d'euros de recursos





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Actuació el 2014 i perspectives

Durant l'exercici, la gestió comercial s'ha centrat en la captació de nous clients i en la vinculació dels ja existents. Quant a la captació de nous clients, hi ha hagut tres focus principals d'activitat:

- La **captació de clients amb nòmina**, a través del programa MultiEstrella, que ofereix bonificacions en els principals serveis que fan servir els clients així com altres avantatges financers i no financers, que es revisen i s'amplien contínuament.
- La **captació de clients negoci**, a través d'una nova proposta de valor: CaixaNegocis per a autònoms, comerços, professionals liberals i microempreses. Aquesta proposta compta amb un equip de 960 gestors especialistes que traslladen l'oficina al negoci del client, ja que disposen d'un *smart PC* que fa possible la contractació de qualsevol producte des del mateix local comercial o despatx professional del client mitjançant la signatura digital.
- La **captació de clients agraris** amb el llançament d'Agrobank, amb una línia de productes i serveis especialment adaptats per al col·lectiu. Així mateix, s'ha procedit a l'especialització de 386 oficines Agrobank, que compten amb empleats amb formació específica i que tenen a la seva disposició elements de mobilitat que els permeten apropar-se als clients. A més, s'han llançat accions d'impuls del sector amb l'aprovació de 2.600 milions d'euros de préstecs preconcedits i la realització de jornades tècniques, entre d'altres.

Pel que fa a les accions per impulsar la vinculació dels clients, cal destacar-ne especialment tres:

- **Impuls a la comercialització de productes de finançament.**
- **Comercialització de solucions de protecció.** Durant l'exercici s'han aconseguit més de 1,6 milions de pòlisses contractades, la qual cosa converteix 2014 en un any rècord. Referent a això, s'ha consolidat el pack multiAssegurances per a l'àmbit familiar, que permet accedir a descomptes progressius en funció del nombre d'assegurances contractat i al pagament mensual sense recàrrecs.

Així mateix, s'ha llançat el pack multiAssegurances per a negocis.

- **Llançament de Caixafu[Tu]r**, un programa l'objectiu del qual és posicionar el banc com la millor entitat per a la planificació de la jubilació.

La intensa activitat realitzada el 2014 ha permès seguir reforçant la posició de lideratge en el mercat, amb creixement en les principals quotes de mercat i un augment rècord de la satisfacció dels nostres clients.

CaixaNegocis el 2014

Més de
250.000 nous clients
31,3% de penetració en el segment d'autònoms (+1,4% vs 2013)

Concessió d'hipoteques

+30%
del nombre d'operacions vs 2013
+34%
de l'import vs 2013

Programa MultiEstrella el 2014

Prop de **600.000** noves domiciliacions de nòmina
23,1%
quota de mercat de nòmines (+1,4% vs 2013)

Crèdit al consum

1.630.000 operacions
+ 3.750
milions d'euros (+19% vs 2013)



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

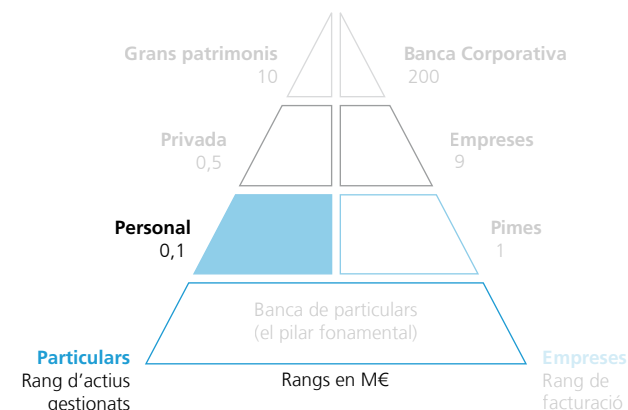
QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Banca Personal

La nostra proposta de valor es basa en una metodologia pròpia que permet conèixer en profunditat el client, per poder oferir-li, a través de productes i serveis específics, una banca personal a mida.

Actuació el 2014 i perspectives

- Banca Personal ha renovat la certificació en assessorament en gestió del patrimoni personal de la mà d'AENOR per segon any consecutiu, gràcies a un model d'assessorament proper, transparent i professional.
- El 2014 s'ha continuat reforçant la relació entre gestors i clients a través de la multicanalitat: a través del Mur, que permet als clients contactar *on-line* amb els seus gestors, es van realitzar més de 390.718 contactes.
- CaixaBank s'ha centrat a potenciar la formació dels professionals especialitzats. Així, 5.200 directors d'oficina i gestors de BPE es van examinar per obtenir el Postgrau en Assessorament Financer de la Universitat Pompeu Fabra (UPF) i el certificat internacional del Chartered Institute for Securities & Investment (CISI).
- El 2015 s'enfortirà el model d'assessorament, basat en el coneixement profund del client. D'aquesta manera, es poden adaptar les carteres per objectius en funció de les seves necessitats, posant el focus en la cartera de previsió i en l'estalvi a llarg termini. D'altra banda, i dins del programa CaixaFutur, es posarà l'accent en la necessitat de planificar la jubilació i l'estalvi sistemàtic dels clients. Una altra línia d'actuació se centrarà a incrementar tant la captació de clients com la seva vinculació i diversificació. Tots aquests aspectes tenen com a objectiu consolidar els clients dins de l'entitat i incrementar la rendibilitat del negoci.



Més de **710.000**
carteres gestionades

92.881
milions d'euros de volum de negoci



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

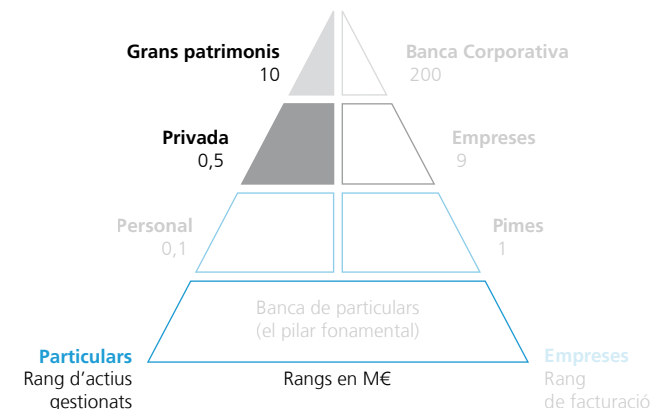
QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Banca Privada

La proposta de valor es basa en un model de gestió i treball inspirat en els valors de l'entitat, que es plasmen en un procés rigorós d'assessorament i en l'acompanyament al client al llarg de tota la seva vida. A més, aquest model de banca privada s'enriqueix amb un equip humà de gestors especialitzats i una metodologia de treball pròpia i innovadora, en constant evolució: TIME.

Actuació el 2014 i perspectives

- Banca Privada ha estat la primera a desenvolupar un servei de multicanalitat per a la relació amb els seus clients, que els permet tenir plena capacitat d'assessorament i de formalització de operatives. Referent a això, destaquen els 156.235 contactes entre clients i els seus gestors a través del Mur de Banca Privada.
- En 2014 s'ha materialitzat el projecte de mobilitat. Per a això, s'ha posat un *smart PC* al servei dels gestors de Banca Privada amb el qual poden realitzar operacions, signar contractes i traslladar el servei del sistema intern de l'entitat al lloc de trobada amb els seus clients. Així, es facilita la tramitació d'operacions i la signatura de la MiFID. La tecnologia, pionera en el negoci de banca privada a nivell internacional, fa més eficient el treball dels gestors i facilita al client tot tipus d'operacions. A més, és responsable amb el medi ambient, ja que es basa en la filosofia *paperless*.
- Al llarg de l'any també s'ha posat l'accent en la formació dels 380 gestors, 14 delegats generals-directors comercials i 14 especialistes en el segment Altium (l'experiència mitjana de gestió és de 15 anys).
- En 2015 es continuarà apostant per la formació contínua de les seves persones i per la tecnologia, claus en la relació amb el client i el creixement del negoci.



Més de **44.000**
carteres gestionades

1,1
milions d'euros de patrimoni
mitjana gestionat

43.164
milions d'euros de volum de negoci



**Premi a la Millor
Banca Privada
d'Espanya 2015
per a Euromoney**



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

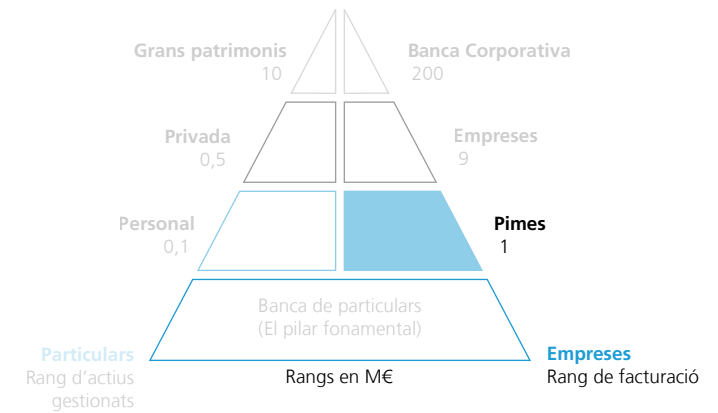
Banca de Pimes

CaixaBank compta amb dos tipus d'oficines per atendre les pimes: d'una banda, les oficines especialitzades amb gestors d'empreses, que compten amb un nombre elevat de clients pimes; i de l'altra, les oficines universals de la xarxa comercial, on el director de l'oficina gestiona aquests clients pimes.

Tant els gestors d'empreses com els directors de les oficines de la xarxa comercial compten amb el suport d'especialistes amb experiència i coneixements amb alt valor afegit per al client en productes de tresoreria, comerç exterior, finançament, serveis i finançament d'empreses. A més, es treballa en col·laboració amb les empreses del Grup que donen suport a productes d'assegurances o rènting, entre d'altres.

Actuació el 2014 i perspectives

- S'ha impulsat la concessió de crèdit a través del Pla d'Estímul de la Inversió (PEI) perquè les empreses puguin créixer i internacionalitzar-se. Aquesta acció ha contribuït a incrementar el volum d'inversió concedida, a millorar la qualitat del servei i a conèixer millor les necessitats i projectes de les pimes.
- Per tal de facilitar la proximitat al client i millorar la gestió comercial, s'han proporcionat *smart PC* als gestors d'empreses. D'aquesta manera es pot compartir la informació que elabora CaixaBank per a pimes amb més agilitat i eficiència. A més, aquests equips incorporen la signatura digital, que permet als clients contractar determinades operacions des de la pròpia empresa.
- S'ha implantat el Mur Pimes com un nou canal de relació amb els clients a través de Línia Oberta. Aquest mitjà permet la comunicació *on-line* amb les pimes amb l'avantatge addicional de poder fer videoconferències amb els clients. A més possibilita l'enviament i la recepció de fitxers entre clients i gestors de manera segura.
- S'han dut a terme diverses iniciatives per enfortir les relacions amb els clients empresa, amb esdeveniments amb pimes, sessions de treball i formatives sobre productes específics, etc.
- Els gestors d'empreses han seguit un programa formatiu específic, amb més de 8.500 hores lectives, sobre finançament especialitzat, activitat comercial, rènting, lísing, assegurances i normativa fiscal i comptable.
- El 2015, d'acord amb la normativa europea, s'han considerat empreses totes aquelles amb una facturació superior a dos milions d'euros. Amb la intenció de donar continuïtat a la línia d'especialització i concentració del negoci de pimes, aquestes passaran a ser gestionades principalment a través dels centres d'empreses. En les poblacions en què no es disposi d'aquests centres, i per mantenir la proximitat amb el client, es tramitaran a través dels gestors d'empreses i els directors de xarxa comercial.



+ del **53%**
de les pimes espanyoles
són clients de CaixaBank

615
gestors d'empresa

13.831
milions d'euros de volum de negoci



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

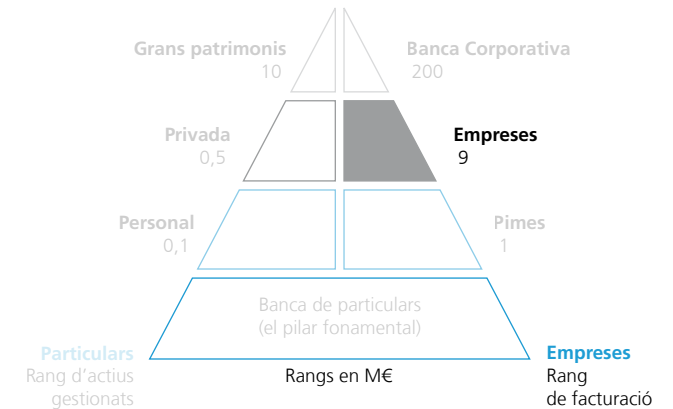
QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Banca d'empreses

Més de 1.000 professionals treballen en els 85 centres d'empresa sota el model especialitzat CaixaEmpresa. Els directores de Banca d'Empreses són els interlocutors globals dels clients, amb la col·laboració d'equips de suport administratiu i d'un equip d'especialistes que preparen les propostes de finançament i ofereixen assessorament en la venda de productes complexos.

Actuacions el 2014 i perspectives

- A través del Pla d'Estímul a la Inversió (PEI) s'ha impulsat la continuïtat i el creixement del sector productiu i s'ha treballat en la captació de nous clients, amb un increment notable del finançament del circulant i la millora de qualitat en la relació amb els clients.
- S'ha consolidat el format de trobades *Coffee & Break* amb més de 700 empreses clients, amb nou ponències sobre actualitat econòmica impartides per ponents de primer nivell, provinents del món empresarial. A més, s'han organitzat 73 Trobades CaixaEmpresa, organitzades en col·laboració amb altres àrees del banc, per tractar temes i novetats d'interès per als clients. També s'ha organitzat la VII edició de les Jornades de Porta a l'Exterior amb la finalitat d'acompanyar les empreses clients en els seus projectes als països en què el banc està present, amb 1.254 entrevistes personals amb 686 empreses.
- S'ha posat en marxa un nou format de trobada amb clients, anomenat Enfocament Expert, per formar i informar els clients de la situació i perspectives de divises, mercats i sectors. D'aquesta manera, es reforça el vincle amb el client i s'ofereix un servei global i un assessorament financer.
- Durant l'any s'ha dotat de noves prestacions al Mur Empreses, obert el 2013 i al qual es pot accedir des de mòbils i *tablets*. D'aquesta manera, es permet l'intercanvi de documents de forma segura i ràpida. El 2015 es preveu augmentar significativament el nombre d'usuaris i de comunicacions.
- Per millorar l'accessibilitat i facilitar el servei a clients per part dels gestors, s'han proporcionat *smart PC* a tots els directores i especialistes de Banca d'Empreses.
- CaixaEmpresa ha continuat col·laborant amb l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil (AEVI), i ha ofert a les empreses espanyoles l'oportunitat de col·laborar en el programa GAVI en la seva lluita contra la mortalitat infantil als països en vies de desenvolupament. Des de 2008, les empreses clients han aportat gairebé dos milions d'euros a aquest programa.
- S'ha iniciat un programa de formació, dirigit a directores de Banca d'Empreses i especialistes de producte, per obtenir el Diploma o el Curs de Postgrau de Banca d'Empreses en col·laboració amb la Universitat Pompeu Fabra. Aquest programa, que finalitzarà el 2015, consta de 150 i 73 hores lectives respectivament, i el seu contingut inclou casos pràctics de sistemàtica comercial, fiscalitat, llei concursal, anàlisi de riscos, assegurances i productes específics de la banca transaccional d'empreses.



Més de 45.000 clients	27.153 milions d'euros de volum de negoci
293 directors de Banca d'Empreses	159 especialistes de producte i tècnics de Banca de Transacció
178 especialistes en finançament d'empreses	



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

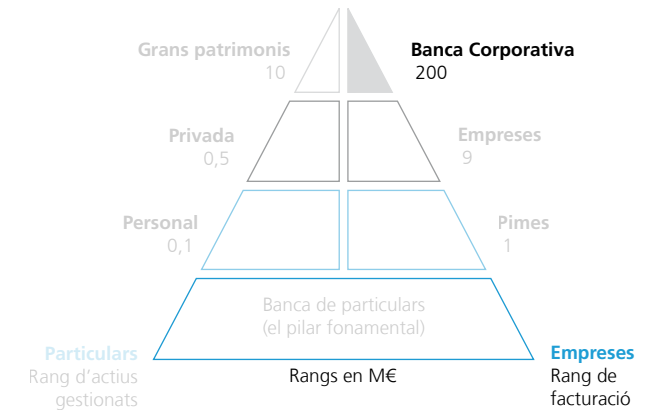
QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Banca Corporativa

Banca Corporativa treballa amb uns 500 grups, formats per prop de 6.000 clients, als quals s'ofereix un servei a mida.

Actuació el 2014 i perspectives

- Durant l'exercici s'ha aconseguit l'objectiu marcat per al marge ordinari, tot i la caiguda en la inversió pel procés de despallanquejament i desintermediació dels grans grups empresarials.
- Altres pilars de l'any han estat la millora de la rendibilitat ajustada a risc, l'ajust en el consum de capital i la recuperació de marges positius en la retribució dels recursos.
- S'ha potenciat la distribució de productes i hi destaquen les operacions en l'àrea de *factoring*.
- S'ha implantat una nova eina comercial, dissenyada per l'equip de Banca Corporativa, que possibilita una millor coordinació interna i ajuda a optimitzar l'eficàcia comercial i monitoritzar la seva situació i evolució.
- Al llarg de l'any s'ha impartit, en col·laboració amb l'escola de negocis IESE, un programa de desenvolupament directiu. Aquest programa, que complementa la formació regular de l'equip, ha permès identificar àrees de millora interna que estan en fase d'implementació o desenvolupament.
- En 2015 es continuarà treballant per generar noves operacions que donin suport a les necessitats de creixement dels clients. Per a això, es treballarà sobre la base de la innovació i el treball en equip, tot fent èmfasi en la distribució dels productes amb més valor afegit per al client. I, com el 2014, sempre considerant la rendibilitat ajustada al risc i dins dels límits d'eficiència establerts en consum de capital.





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Negoci assegurador

GRI: FS6

El negoci assegurador, gestionat per VidaCaixa, complementa el negoci bancari i permet als clients escollir entre una àmplia gamma de productes, tant per a clients particulars com per a col·lectius i empreses. Pel que fa a aquest tipus de productes, VidaCaixa és un referent en planificació i gestió de la jubilació.

El 2014, cal destacar:

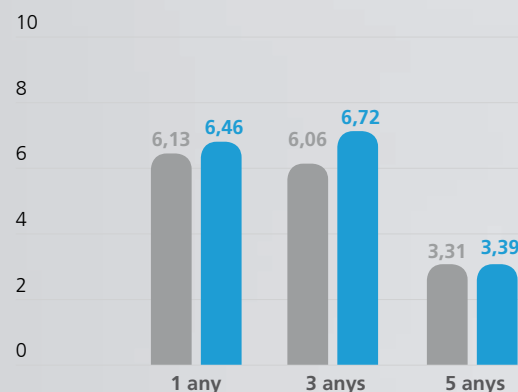
- El nombre de clients ha crescut en un 6,6% respecte al 2013, fins arribar als 3,8 milions.
- VidaCaixa ha assumit el pagament de gairebé un terç de les pensions privades a Espanya. Durant l'any, ha pagat un total de 3.792 milions d'euros als seus clients.
- 700.379 pensions s'han cobrat en format de rendes, per un import d'1.689 milions d'euros.
- 246.819 prestacions s'han cobrat en forma de capital, l'import ha arribat als 2.103 milions d'euros.
- Les aportacions a plans de pensions individuals s'han incrementat en un 42%, fins a arribar als 1.759 milions d'euros (xifra que inclou els PPA).
- S'han captat 5.005 milions d'euros de primes en estalvi de clients particulars, mitjançant Caixafu[tu]r, dirigit a conscienciar, assessorar i oferir solucions diferencials per a la jubilació.

VidaCaixa és l'entitat que més pensions paga a Espanya, després de la Seguretat Social

Rendibilitats superiors al mercat

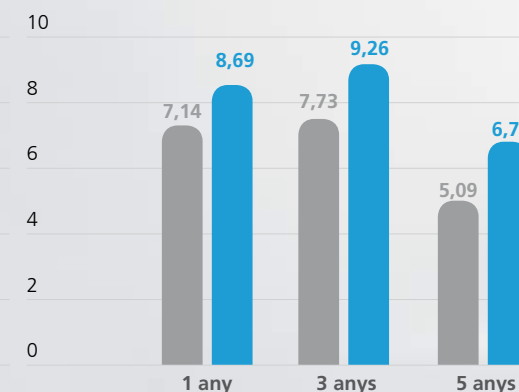
VidaCaixa gestiona les inversions de forma activa i discrecional, sempre amb l'objectiu de maximitzar la relació entre rendibilitat i risc. Aquest tipus de gestió ha contribuït al fet que l'entitat tingui les millors rendibilitats del mercat en relació amb els plans de pensions individuals i als plans de pensions d'ocupació, tant en l'últim exercici com en els últims 3 i 5 anys.

Plans de pensions individuals¹



VidaCaixa
Mercat

Plans de pensions de treball²



VidaCaixa
Mercat

El 65% del patrimoni de gestió activa es troba en el 1r o 2n quartil de rendibilitat.

El 94% del patrimoni dels plans d'ocupació es troba en el 1r o 2n quartil de rendibilitat.

Font: INVERCO

¹ Rendibilitat ponderada en funció de l'estructura d'inversió de VidaCaixa. Les dades no inclouen els plans de pensions garantits
² Rendibilitat ponderada en funció de l'import de cada fons



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

GESTIÓ MULTICANAL

GRI: FS14

El model de gestió especialitzada de CaixaBank es complementa amb un sistema de distribució multicanal líder, fruit d'una arrelada cultura de la innovació i d'una aposta constant per la inversió en tecnologia.

Els canals digitals -Internet, mòbil i xarxes socials, caixers i mitjans de pagament- possibiliten a CaixaBank oferir als seus clients una banca de qualitat, accessible i disponible en qualsevol lloc i hora. A més, faciliten una relació més estreta i eficient amb els clients, que permet ampliar la base de clients i potenciar la seva vinculació. En

aquest sentit, la tecnologia i la innovació permanent són essencials per desenvolupar noves formes de relació dels clients amb l'entitat, facilitar-los l'assessorament personalitzat que requereixen i disposar de serveis i productes d'alt valor afegit que cobreixin les seves necessitats.

El 2014 l'operativa per Internet i mòbil creix un + 24% vs 2013

MÉS INFORMACIÓ A L'APARTAT "4.2 CULTURA CORPORATIVA", DINS D'"INNOVACIÓ"

Les oficines centrades a generar valor

Operacions per canal de distribució



Internet i mòbil	55%
Automàtiques	28%
Caixers	9%
Oficines	8%

6.860
milions d'operacions (+18% vs 2013)

+92%
de les operacions realitzades per canals digitals

+55%
de l'operativa s'ha realitzat per Internet i mòbil (+3% vs 2013)



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Banca on-line

CaixaBank, líder un any més en serveis de banca *on-line* a Espanya, ha ocupat la primera posició per quota de penetració en el mercat nacional (35,8% el desembre de 2014, segons ComScore). A més, ha recuperat la primera posició en el rànquing internacional a nivell de penetració d'usuaris de serveis bancaris de cada país. Així mateix, per cinquè any consecutiu el rànquing AQmetrix ha situat el banc com a líder en qualitat de servei.

El 2014 s'han creat nous serveis *on-line* i multidispositiu: CardBox, per a la gestió *on-line* de despeses i compres fetes amb targeta i Mailbox, per a la gestió multicanal de la correspondència. D'altra banda, el Mur d'Empreses, eina de comunicació a través de Línia Oberta que facilita la interacció entre gestors i clients, s'ha estès al segment de Negoci.

Recibox el 2014

Consolidació d'aquest servei *on-line* i multidispositiu que permet als clients disposar d'un control total dels seus rebuts i realitzar una gestió integral de les seves domiciliacions.

- Més d'1 milió d'usuaris
- +320.000 descàrregues de l'aplicació mòbil
- 18 milions d'alertes enviades
- Projecte guanyador en la categoria "Product & Service Innovation", dels premis BAI Finacle 2014

Línia Oberta el 2014

900
operatives diferents

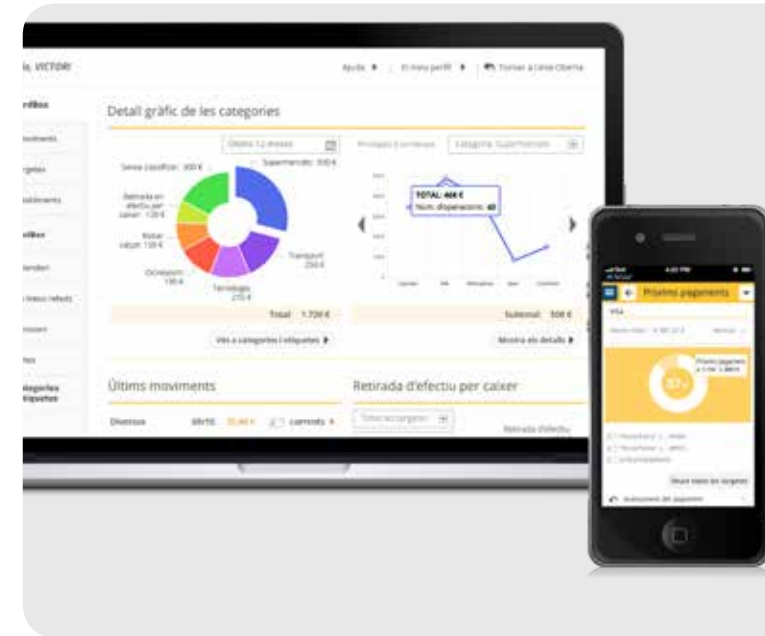
22
idiomes

5,5
milions de clients operatius

10
milions de clients amb contracte

2.260
milions d'operacions

CaixaBank, distingit el 2014 amb l'Honorable Mention for Innovative Spirit Banking en els premis BAI





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

CaixaMòbil

El 2014, la banca mòbil de CaixaBank ha continuat liderant el sector a Espanya, i ha estat també una de les entitats de referència a nivell internacional. A més, ha mantingut la primera posició en el rànquing AQmetrix, que avalua la qualitat dels serveis prestats.

A finals d'exercici, el mòbil era, amb 1.487 milions d'operacions, el segon canal operatiu dels clients del banc, darrere de la Línia Oberta Web. En aquest sentit, s'espera que en quatre anys CaixaBank tingui més clients que operin a través del mòbil que des de la web, ja que l'ús de dispositius mòbils creix exponencialment.

D'altra banda, la tecnologia està fent un salt cap als cosos dels usuaris en forma de *wearables*, que poden suposar una revolució en el sector bancari. Durant el 2014, CaixaBank ha desenvolupat diferents aplicacions per a aquests dispositius (ulleres, rellotges, etiquetes adhesives i polseres), entre les quals, les destinades a la localització de sucursals i a la conversió de divises. Així mateix, ha estat la primera entitat financera a Europa amb una aplicació per *SmartWatch*, destinada a supervisar els índexs i valors preferits. Igualment, ha desenvolupat una app per

realitzar pagaments sense contacte a través de les etiquetes adhesives i polseres. Aquestes tecnologies permeten crear nous models de relació amb els clients, a través de la combinació de relacions digitals i no digitals, de manera que s'incrementi la satisfacció d'aquests i la competitivitat de CaixaBank.

També durant l'any, entre d'altres desenvolupaments, s'han creat les noves apps de Borsa Oberta i Stocktactics i serveis digitals per a *smartphones* i *tablets*.

App de Línia Oberta el 2014

- Nova Línia Oberta Live i Muro, l'operativa mòbil que permet a clients i gestors contactar de forma *on-line*.
- Nova Línia Oberta Tablet, amb navegació mitjançant menús desplegable.



CaixaMòbil el 2014

3,4

milions de clients operatius

1.487

milions d'operacions

2,9

milions de descàrregues d'aplicacions

29,8

milions d'alertes enviades

75

apps pròpies, gratuïtes i adaptables als diferents sistemes operatius mòbils

2a entitat del món per funcionalitats en banca mòbil segons Forrester (per segon any consecutiu)



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Xarxes socials

CaixaBank manté la seva aposta pel desenvolupament de comunitats pròpies, amb més de 100.000 usuaris actius en les diferents comunitats.

El 2014 s'ha llançat la Línia Oberta a través de Facebook, així com una sèrie de noves aplicacions associades que permeten als usuaris gaudir d'una banca cada cop més personalitzada. Finalment, també aprofitem tecnologies com el *gaming* per difondre els nostres productes i per compartir les seves estratègies d'inversió, que faciliten la presa de decisions en Borsa Oberta.

Així mateix, el banc manté presència activa en les principals xarxes socials.

 MÉS INFORMACIÓ A L'APARTAT DE "PROXIMITAT"

Les xarxes socials el 2014

- Llançament de la nova Línia Oberta a Facebook, amb apps associades
- Ús de *gaming* per difondre els productes i serveis, amb jocs com Apps Connect o Quiz.
- Nova FinApps Community, la comunitat que connecta els clients amb el talent dels professionals de la indústria mòbil.

Terminals d'autoservei

El 2014 ha finalitzat el desplegament d'un nou Llibre d'Estil en el 100% del parc de caixers, amb una nova forma d'operar de fàcil accés per a tothom, que permet a cada client personalitzar la seva forma d'operar en funció de les seves necessitats. Entre altres opcions, pot utilitzar icones que faciliten la lectura i la identificació dels diferents serveis disponibles i disposa de menús especialment dissenyats per a persones amb algun tipus de discapacitat, com el menú guiat per veu o els ajuts en llengua de signes.

Aquest esforç per potenciar l'accessibilitat de les nostres terminals forma part del projecte APSIS4All, que ha estat aprovat per la Comissió Europea.

Al tancament d'exercici, CaixaBank comptava amb 1.295 caixers Punt Groc instal·lats. Aquest model de caixer és exclusiu de CaixaBank i està dotat amb les tecnologies més avançades.

Un altre servei creat el 2014 és l'enviament de diners amb codi, que permet als nostres clients retirar diners del caixer sense necessitat de targeta o llibreta. L'usuari únicament necessita un telèfon mòbil per rebre un codi que li permetrà retirar la quantitat que s'hagi enviat ell mateix o una altra persona.

Els caixers automàtics el 2014

9.544
caixers automàtics

250
operacions financeres diferents

Més de 350 prestacions disponibles

15
idiomes

632
milions d'operacions*

* Dades a tancament de l'exercici.



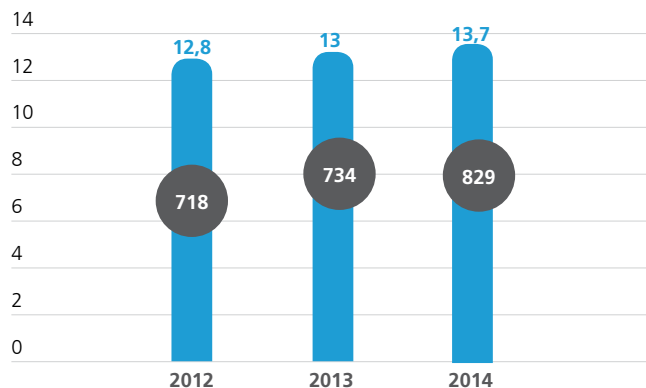
CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Mitjans de pagament

CaixaBank és l'entitat líder en mitjans de pagament, amb 13,7 milions de targetes en circulació, 25.500 milions d'euros de facturació en compres i una quota de mercat per facturació del 21,4%.

CaixaBank: líder en el mercat de targetes (en milions)



Nombre total de targetes (en milions)
Nombre d'operacions anuals (en milions)

Targetes CaixaBank

- 21,4%
quota de mercat per facturació de targetes
- 54%
quota de mercat de targetes *contactless*
- 4.000
milions d'euros de facturació per Internet
(+21% vs 2013)
- 2.317
euros gestionats per segon
(targetes + comerços)
- 49.100
milions d'euros de facturació
en comerços i disposició d'efectiu

Comerços clients

- 24,8%
quota de mercat en relació amb la facturació amb targeta
- 266.240
TPV instal·lats
- 817
milions d'operacions en comerços
(+11% vs 2013)
- 31.333
milions d'euros de facturació
(+12% vs 2013)
- 4.393
milions d'euros de facturació de comerç electrònic
(+14% vs 2013)



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

A través de la seva filial CaixaCard, va ser l'entitat pionera en l'emissió de targetes *contactless*, que funcionen en aproximar-se al caixer o terminal de punt de venda (TPV). Aquesta tecnologia facilita el pagament d'algunes de les operacions de baix import que fins ara es realitzaven en efectiu.

A través de la seva filial M2P, CaixaBank lidera també el mercat de targetes prepagament amb 1,1 milions de targetes prepagament emeses (un 8% del total del parc), que han realitzat 2,9 milions de recàrregues l'any 2014 (+11% vs 2013).

De la mateixa manera, les operacions en comerços es gestionen des de fa quatre anys des de la filial Comercia Global Payments. El 2014 s'ha produït un canvi en la regulació que ha suposat una baixada de les taxes d'intercanvi, la qual ha repercutit positivament en l'acceptació del pagament amb targeta entre els comerços. Altrament, s'ha consolidat el creixement del comerç electrònic.

Targetes *contactless*

En el **60%**
dels punts de venda a Espanya

Més de **4,2**
milions de targetes en circulació

37 milions d'operacions
per un valor de 1.200 milions d'euros



Polses *contactless*

Més de **10.000** unitats

25.000 operacions de compra
amb un import d'un milió d'euros

1a entitat en Europa a comercialitzar-les





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Tecnologia segura i de qualitat

GRI: G4-DMA, G4-PR1

CaixaBank manté una elevada inversió en infraestructures tecnològiques per així respondre als requeriments dels clients, garantir el creixement de l'entitat i la disponibilitat permanent de la informació i adaptar-se a les necessitats del negoci.

L'entitat compta amb un responsable de tecnologia per a cada un dels segments de negoci, de manera que es puguin donar suport en el desenvolupament de nous productes i serveis adaptats a les seves necessitats. Així mateix, disposa d'un equip especialitzat, dedicat en exclusiva al control de la seguretat i la ciberseguretat, que s'encarrega d'implantar i gestionar solucions innovadores de lluita contra el frau i prevenció d'incidents.

El 2014: inversió en tecnologia

178,7

milions d'euros de pressupost per a desenvolupament i inversió en tecnologia

72

milions d'euros corresponents a R+D+I

Es gestionen una mitjana de 900-1.100 transaccions per segon

Tecnologies de la informació a CaixaBank

Els recursos es gestionen de la manera més eficient per donar resposta als requeriments regulatoris, operatius i del negoci i avançar-se als esdeveniments i necessitats futures, amb un model de govern basat en la norma ISO 38.500: 2008.

Seguretat

Protegir la informació de l'entitat, els clients i empleats davant qualsevol tipus d'amenaça de seguretat interna o externa.

Qualitat

Amb l'objectiu d'obtenir l'excel·lència en el servei (mesurada a través d'indicadors de control específics).

Control del Servei

Vetllar per la disponibilitat de la tecnologia, tot reduint l'impacte en els nostres clients quan es produeixen incidències.

Regulació

Compliment dels requisits regulatoris.

L'entitat compta amb un pla de continuïtat del negoci, que garanteix la no interrupció de les operacions enfront d'incidents de molt impacte





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

NEGOCI DIVERSIFICAT



1 i 2

GRI: G4-DMA, G4-6 i G4-8

Internacionalització: diversificació de mercats

Un dels objectius estratègics de CaixaBank és la seva diversificació internacional, que s'aconsegueix tant a través d'una presència directa amb sucursals operatives i oficines de representació, com a través d'acords amb bancs participats líders i de relacions a llarg termini amb organismes multilaterals i bancs centrals.

Presència directa

- CaixaBank compta amb **sucursals operatives** a Polònia (Varsòvia) i el Marroc (Casablanca i Tànger), que ofereixen finançament i serveis financers tant a empreses espanyoles amb interessos i activitats en aquests països, com a empreses locals que tenen relació comercial amb Espanya.
- Les **oficines de representació** a Europa, situades a Itàlia (Milà), la Gran Bretanya (Londres), França (París) i Alemanya (Frankfurt), ofereixen assessorament a empreses multinacionals europees, amb filial a Espanya, sobre els productes i serveis que CaixaBank posa a la seva disposició per cobrir les seves necessitats financeres a Espanya.

Fora de la Unió Europea, CaixaBank disposa d'oficines a la Xina (Beijing i Xangai), Turquia (Istanbul), Singapur, Emirats Àrabs Units (Dubai), Índia (Delhi), Egipte (el Caire), Xile (Santiago de Xile) i Colòmbia (Bogotà). Durant el 2015, s'obriran oficines a Brasil (São Paulo) i els EUA (Nova York).

Aquestes oficines assessoren les empreses espanyoles amb projectes a l'estranger i també sobre les seves exportacions. A més, actuen com a enllaç amb les entitats financeres locals i orienten els clients en les seves activitats al país.

- CaixaBank disposa d'una **xarxa de bancs coresponsables** -més de 2.900- en aquells països sense presència directa o indirecta a través dels seus socis bancaris. A través d'aquesta xarxa, facilita als seus clients el desenvolupament de la seva activitat comercial i inversió a l'estranger.





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Estratègia d'internacionalització

Presència directa

A través de sucursals operatives, per a empreses espanyoles amb interessos a l'estranger o empreses locals amb relació amb Espanya, i d'oficines de representació, per a empreses multinacionals europees amb filial a Espanya i per a empreses espanyoles amb projectes a l'estranger.

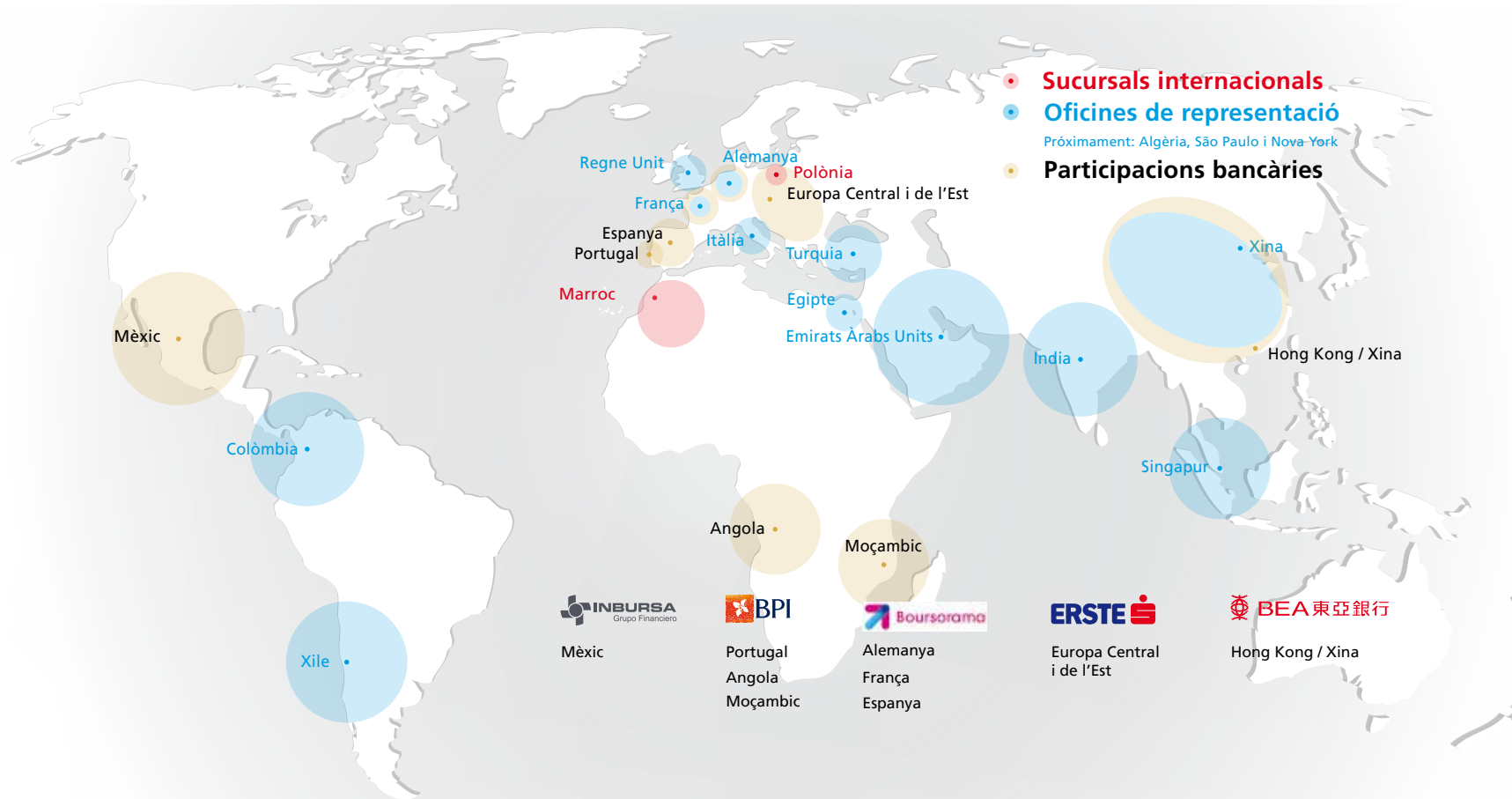
Acords amb bancs participats líders

Mitjançant participacions estratègiques en bancs presents en regions amb un elevat creixement i un perfil de risc equilibrat, que ofereixen accés preferent a noves oportunitats de negoci a accionistes i inversors.

Relacions a llarg termini amb organismes multilaterals i bancs centrals

Amb relacions estratègiques a llarg termini, per reforçar l'expansió del banc i ampliar la seva competitivitat a escala global.

Presència internacional de CaixaBank GRI: G4-6, G4-8





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Model d'aliances estratègiques

CaixaBank manté participacions estratègiques en cinc grups bancaris, que li permeten oferir als accionistes i inversors un accés preferent a noves oportunitats de negoci en regions amb un elevat creixement i un perfil de risc equilibrat. Així mateix, faciliten als clients de CaixaBank el desenvolupament de la seva activitat comercial a l'estranger.

Aquests grups financers tenen uns actius superiors, en conjunt, als 346.000 milions d'euros.

+ Control / Sinergies / Risc



Adquisicions de control

Aliances estratègiques

Inversions financeres

Inversions en bancs líder

- Bancs ben gestionats amb sòlides posicions competitives
- Socis locals de primer nivell amb visions comuns
- Centrats en banca minorista
- Amb alts nivells de solvència i sòlida qualitat del crèdit

Perfil de la inversió

- Horitzó a llarg termini
- Posicions d'influència
- Inversió a valor raonable, sense prima de control

Construint fortes aliances internacionals

- Acords estratègics a llarg termini
- Compartint les millors pràctiques
- Exportant *know-how* on és adequat
- Desenvolupament de negocis i projectes conjunts

- Control / Sinergies / Risc





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Aliances estratègiques



(44,1%)

Fundació: 1981

Actiu total: 42.633 M€

Oficines: 649 (Portugal) i 186 (Angola)

BPI és el tercer grup financer privat portuguès per volum de negoci. La seva activitat es focalitza en la banca comercial dirigida a empreses, institucions i particulars. A través de la seva participació de control en el Banco de Fomento Angola (BFA), ocupa també una posició de lideratge a Angola. Així mateix, mitjançant la seva participació del 30% en Banco Comercial de Investimentos (BCI), també té presència a Moçambic.

Conjuntament amb CaixaBank, ofereix un servei especialitzat de Solucions Ibèriques per a empreses, dirigit a grups de la Península Ibèrica a través de dos centres compartits, situats a Madrid i Lisboa.

CaixaBank manté una important representació en els òrgans de govern de BPI, amb quatre llocs en el seu Consell d'Administració.



(20,5%)

Fundació: 1995

Actiu total: 6.013 M€

Boursorama forma part del Grup Société Générale que, amb un 80% de participació, és el seu principal accionista. Es tracta d'un actor clau en banca *on-line* a Europa, amb presència a tres països: França, on és líder, Alemanya i Espanya, a través d'una *joint venture* amb CaixaBank. El 2014, després de l'OPA d'exclusió de Société Générale, va deixar de cotitzar en borsa.

CaixaBank compta amb dos membres en el seu Consell d'Administració i amb un en el Comitè de Riscos.



(18,7%)

Fundació: 1918

Actiu total: 84.500 M€

Oficines: 234

The Bank of East Asia (BEA) és el primer banc independent de Hong Kong. A més, és un dels bancs estrangers millor posicionats a la Xina, on és present des de 1920. Ofereix serveis de banca comercial i personal, així com de banca d'empreses i d'inversió. Atén també la comunitat xinesa a l'estranger, i opera en altres països del sud-est asiàtic, Amèrica del Nord i el Regne Unit. CaixaBank compta amb un membre no executiu en el Consell d'Administració.

La col·laboració entre CaixaBank i BEA inclou el suport a projectes liderats per grups espanyols i xinesos, l'operativa de comerç exterior i l'impuls de l'intercanvi de *know-how*. Així mateix, s'ha establert una *joint venture* amb el distribuïdor d'automòbils Brilliance per finançar la compra d'automòbils a la Xina, que es preveu que estarà operativa durant el primer semestre de 2015.

Des de 2010, la Fundació "la Caixa", el Bank of East Asia Charitable Foundation i la Salvation Army Hong Kong and Macau col·laboren en el desenvolupament d'un programa de cures paliatives per a malalts terminals a Hong Kong. El 2014 s'ha renovat l'acord fins el març de 2017 i s'ha iniciat la segona fase del programa, més centrada en la cura dels malalts.



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM



(9,92%)

Fundació: 1819

Actiu total: 196.285 M€

Oficines: 2.809

Erste Group Bank és el segon grup bancari austríac i un dels principals en el centre i est d'Europa. Està present a Àustria, la República Txeca, Romania, Eslovàquia, Hongria, Croàcia i Sèrbia, i és líder en la majoria d'aquests països, amb 16,4 milions de clients.

CaixaBank participa amb Erste en el cofinançament de grups empresarials espanyols i col·labora en el desenvolupament de diferents innovacions tecnològiques. Així, el 2014 es va llançar Money-to-pay, una *joint venture* entre CaixaBank (80%), Erste (10%) i BPI (10%), per emetre targetes prepagament. A més, hi ha un intercanvi de personal i coneixement molt actiu i, des de 2011, les dues institucions mantenen acords per proporcionar serveis en els mercats locals als seus clients.

CaixaBank compta amb un membre en el Consell de Vigilància d'Erste Group Bank i, per reforçar el seu acord estratègic, optarà per nomenar un segon membre en la Junta General d'Accionistes prevista per al segon trimestre de 2015.



(9,01%)

Fundació: 1965

Actiu total: 21.500 M€

Oficines: 354

Força de vendes: 16.012 agents

Grup Financer Inbursa (GFI) és el primer grup financer de Mèxic en administració i custòdia d'actius, el sisè per actius totals i un dels més ben posicionats en assegurances i fons de pensions. Referència de la banca comercial del país, es troba dins d'un dels grups financers i empresarials de l'Amèrica Llatina per capitalització borsària.

El 2014, GFI ha adquirit el Banco Standard de Inversiones SA del Brasil, que li permetrà desenvolupar el negoci en aquest país. A finals de l'exercici estava esperant l'autorització dels reguladors.

El Consell d'Administració de GFI compta amb dos membres vinculats a CaixaBank. Un d'ells és també membre del Comitè de Pràctiques Societàries i d'Auditoria de GFI. El segon conseller forma part del Comitè de Direcció del Grup i s'encarrega de facilitar l'intercanvi d'informació i coneixements tècnics entre les dues entitats. CaixaBank posseeix també un conseller en les principals empreses del Grup.

Al llarg de l'exercici, CaixaBank ha continuat donant suport a GFI en el seu pla d'expansió de la banca minorista a Mèxic. Amb aquest objectiu, ha aportat coneixement i ha compartit millors pràctiques en la gestió de la xarxa d'oficines, el desenvolupament de nous productes, l'ús d'eines comercials i la implantació d'una cultura de qualitat en el servei que permeti crear valor i vincular els clients. Així mateix, la incorporació des de 2013 d'un especialista de CaixaBank ha permès reforçar el suport a les empreses espanyoles a Mèxic.

D'altra banda, i a través de la col·laboració entre l'Obra Social "la Caixa" i la Fundació Inbursa, es vertebrava la implantació de programes socials com els dedicats a la lluita contra les addiccions.



CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Organismes multilaterals i bancs centrals

CaixaBank estableix relacions estratègiques amb organismes internacionals les àrees d'influència dels quals coincideixen amb les seves zones de creixement internacional.

El 2014 cal destacar l'increment en les operacions de comerç exterior realitzades a través de la Corporació Financera Internacional (Grup Banc Mundial) i l'Asian Development Bank. Així mateix, s'han obtingut fons del Banc Europeu d'Inversions (BEI) i del Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa (CEB), que han permès a CaixaBank d'explicitar el seu compromís amb les empreses i les persones.

L'entitat també ha intensificat la seva relació amb bancs centrals i fons sobirans a nivell global per posicionar l'entitat com a referent en el mercat d'inversió sobirana. CaixaBank ofereix a aquestes entitats productes d'inversió adequats a les seves necessitats, com ara dipòsits, operacions en el mercat de divises i deute sobirà i corporativa.





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Inversions: diversificació d'ingressos

Amb l'objectiu de diversificar les fonts d'ingressos, CaixaBank participa en el capital de Repsol i Telefónica, dues empreses líder en els seus sectors, amb capacitat de creixement i generació de valor, i un destacat perfil internacional. Ambdues empreses mantenen una atractiva política de retribució a l'accionista com a base de la seva gestió. I ambdues es distingeixen pel seu compromís mediambiental, ètic i de responsabilitat social corporativa, reconegut per la seva presència en els principals índexs de sostenibilitat



Repsol és una companyia energètica integrada i global, que desenvolupa la seva activitat en més de 30 països. Els seus actius totals ascendeixen a uns 54.000 milions d'euros (4T).

- L'activitat d'*upstream* (exploració i producció d'hidrocarburs) constitueix el motor de creixement de Repsol. Per a això, es basa en l'augment de la producció i les reserves, el manteniment de la intensa activitat exploratòria, la diversificació geogràfica, l'excel·lència operativa i la maximització de la rendibilitat dels seus actius. Repsol s'ha convertit així en una companyia exploradora de referència internacional, amb gairebé 50 descobriments des de 2008.
- Pel que fa al *downstream* (refinació i comercialització de productes petrolífers, químics i gasos líquids del petroli), Repsol opera cinc refineries a Espanya, amb un esquema de refinació que es troba entre els millors i més eficients d'Europa. A més, compta amb una refineria a Perú i més de 4.500 estacions de servei, i és una de les principals companyies de distribució minorista de GLP al món.



Telefónica és una de les majors companyies de telecomunicacions del món per capitalització borsària i nombre de clients. Amb presència a 21 països, el desembre de 2014 comptava amb més de 341 milions d'accessos: més de 274 milions d'accessos de telefonia mòbil, més de 36 milions de telefonia fixa, més de 18 milions de dades a Internet i 5 milions de televisió de pagament.

La seva activitat se centra a Espanya, Europa i Llatinoamèrica. En aquesta última regió focalitza bona part del seu creixement present i futur.

Telefónica està immersa en un continu procés de transformació per esdevenir un referent en l'àmbit de les telecomunicacions. Per a això, centra els seus esforços en el desenvolupament de productes i innovació, aliances i capital risc, nous serveis digitals i noves àrees d'operacions. Compta com a factors diferencials amb la qualitat de les seves xarxes fixes, mòbils i de banda ampla, així com amb una oferta innovadora de serveis digitals com Telco Digital.

El 2014 va generar més de 50.000 milions d'euros d'ingressos i disposa d'uns actius totals superiors als 122 mil milions d'euros.

MÉS INFORMACIÓ

Repsol i Telefónica proporcionen diversificació d'ingressos i una font de generació de capital

- Diversificació d'ingressos
- Flexibilitat financera: participacions líquides
- Potencial reserva de capital
- Valor: fonaments sòlids remuneració a l'accionista
- Rendibilitat: retorn atractiu
- Diversificació geogràfica. 70% de l'EBITDA generat fora d'Espanya

Valor de mercat: 5.407 milions d'euros (el 31 de desembre de 2014)



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

[4.2 Com ho fem: cultura corporativa



1, 2, 6, 9, 10

DONEM SUPORT AL PACTE GLOBAL

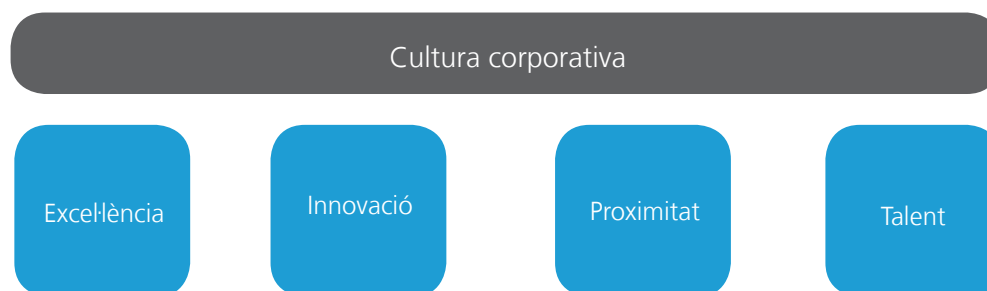
La cultura corporativa de CaixaBank s’assenta en els valors fundacionals de qualitat, confiança i compromís social, que són la referència bàsica que ens acompanya en qualsevol activitat.

Sobre la base d’aquests valors, a CaixaBank hem desenvolupat una cultura pròpia que té com a eixos principals la innovació, la proximitat, l’excel·lència i el desenvolupament del talent.

Entenem que el negoci bancari s’ha de fonamentar en la franquesa i la seguretat per merèixer la confiança dels clients. Per això, la nostra cultura promou el **talent** i la competència de l’equip, amb una actuació coherent amb compromisos fiables i **propera**, tant físicament com emocionalment, per conèixer necessitats i interessos dels

clients, que es tenen en compte a l’hora de aconsellar-los i procedir. Promou, a més, la **innovació** com a palanca de canvi per adaptar-se als clients, amb l’ajustament continu de l’oferta de productes i serveis a les necessitats de cada client i grup social, amb els màxims estàndards de qualitat i **excel·lència**.

Gràcies a aquesta cultura fortament arrelada en els valors fundacionals, CaixaBank aspira a incrementar la confiança que actualment li atorguen els seus clients.





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

EXCEL·LÈNCIA

El fet d'oferir un servei de qualitat, tant en la relació amb els clients com en els processos interns, és una de les palanques competitives i diferenciadores del negoci bancari. Per a CaixaBank es tracta d'un dels seus principals reptes estratègics. En aquest marc, el banc treballa per aconseguir la màxima satisfacció dels seus grups d'interès: clients, empleats, accionistes i el global de la societat.

La qualitat, responsabilitat de tots

GRI: G4-DMA, G4-PR6

Dos dels pilars de la gestió de CaixaBank són l'atenció personalitzada i l'àmplia oferta de productes i serveis. Per a això, manté una directriu de qualitat amb un alt nivell d'exigència, que se sustenta en la confiança, la proximitat, l'eficiència i la millora contínua.

A la intranet corporativa es comparteixen periòdicament les millors pràctiques de qualitat i es poden consultar indicadors i alertes internes sobre els processos i serveis amb nivells de qualitat per sota dels estàndards de CaixaBank; d'aquesta manera, els centres poden posar el focus d'atenció en la seva millora.

El 2014 s'ha prioritzat el pla de contactes amb tots els clients, de manera que els seus empleats de referència s'han dirigit a ells per oferir-los la proposta de valor de CaixaBank, adaptant-se a les necessitats de cada client. A més, a les delegacions territorials amb major recorregut de millora s'han implementat, a través dels responsables de qualitat de cadascuna d'aquestes, plans d'acció concrets per tal d'assolir els nivells de qualitat exigits pels clients i per CaixaBank.

Processos interns

Al llarg de l'exercici, CaixaBank ha replantejat l'enfocament del mesurament de qualitat interna per orientar-lo a una visió de servei al client. Per a cada un dels serveis que es proporcionen als diferents grups d'interès, s'han definit mètriques, indicadors i enquestes. D'aquesta manera, se n'obté informació qualitativa i quantitativa per a la presa de decisions.

El desplegament del nou model de mesurament està previst per al 2015 i culminarà amb la creació d'un entorn que unifiqui sistemàticament les dades mitjançant l'ús de tècniques *Big Data*. Així, es generarà un enllaç continu amb els departaments i àrees internes de l'entitat, de manera que es puguin definir plans de millora en tots els serveis.





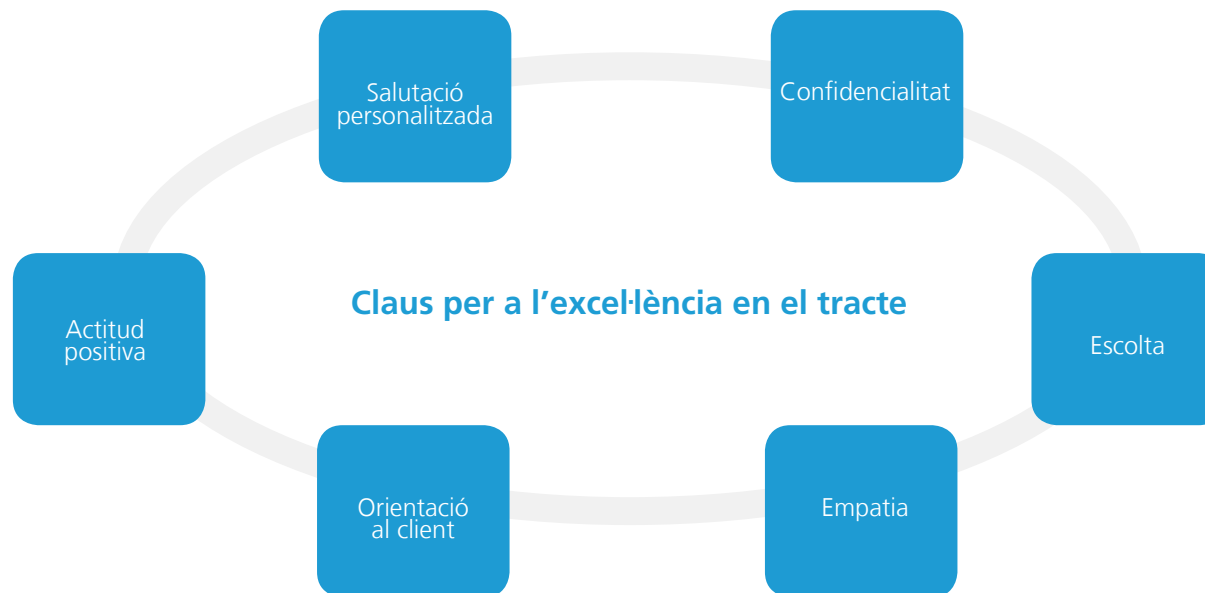
CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Relació amb el client

Durant l'any, els responsables de qualitat de cada delegació territorial han visitat tots els centres amb nivells de qualitat per sota del que s'exigeix. A continuació, s'han implementat plans de millora específics que han suposat un augment en l'índex de satisfacció de clients en curts terminis de temps.

El 2014 s'ha dut a terme una campanya interna que emfatitzava el tracte com un dels factors clau per oferir un bon servei. Com a resultat, s'ha millorat la posició de CaixaBank respecte de la competència.



El nostre model de gestió, examen superat



El 2014, el model de gestió de CaixaBank ha obtingut el Segell d'Excel·lència Europea EFQM amb una puntuació superior a 600 punts, superant el nivell de 500 punts obtingut el 2012 en el mateix examen. Per a això, el banc ha superat un procés d'avaluació externa avalat per l'entitat qualificadora Aenor i el Club Excel·lència en Gestió.

El 2015 es continuarà treballant d'acord amb el nou Pla estratègic, a través del desplegament i millora d'iniciatives globals i transversals per al Grup CaixaBank i els seus grups d'interès.





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Escoltem els nostres clients

GRI: G4-26, G4-57, G4-58

CaixaBank impulsa el diàleg actiu amb els clients i els professionals amb qui està en contacte directe. Entre altres iniciatives, es realitzen consultes periòdiques sobre el seu nivell de satisfacció amb el servei rebut. A partir d'aquestes consultes, es defineixen plans de millora perquè els centres i les delegacions territorials impulsin l'excel·lència en el servei ofert.

Els clients de l'entitat poden dirigir-se als més de 30.000 gestors i 5.251 oficines de la xarxa situades a Espanya. Així mateix, tenen a la seva disposició diversos canals de comunicació bidireccionals, com el telèfon, el correu electrònic, les cartes o les xarxes socials. En aquest sentit, i des de 2011, CaixaBank compta amb la @CaixaRespon, un compte de Twitter amb informació per als clients que facilita la resolució de les seves consultes a través dels canals interns del banc.

En tots els casos es garanteix la màxima seguretat i confidencialitat de les comunicacions.

Canals de comunicació amb el client

+30.000 gestors

+5.200 oficines

@laCaixaRespon





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Mesurar la satisfacció del client

GRI: G4-PR5

Per mantenir un servei excel·lent, resulta imprescindible mesurar la percepció i conèixer l'opinió dels clients respecte d'això. CaixaBank efectua estudis de satisfacció i compta amb un indicador intern de qualitat de servei a la xarxa d'oficines: l'Índex de Satisfacció de Clients (ISC). Per elaborar aquest índex, es realitzen anualment més de 350.000 enquestes a clients particulars i empreses.

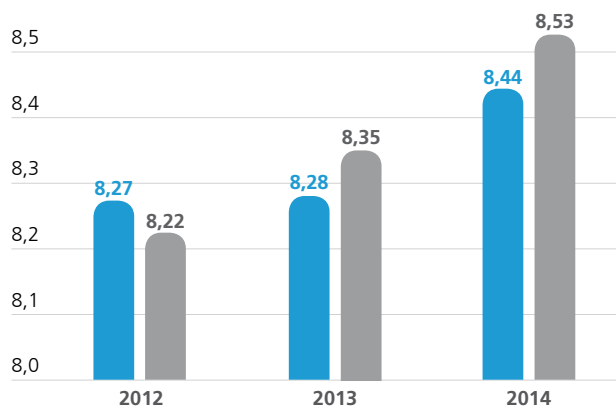
També s'avaluen el servei ofert des dels centres d'empreses, pimes i banca privada, i la satisfacció dels clients a través dels canals a distància.

El 2014, malgrat el context econòmic desfavorable, el nivell de satisfacció dels clients, tant particulars com empreses, ha millorat.

A més de les enquestes, s'utilitza la tècnica del *mystery shopper*, que permet observar com s'atén els potencials nous clients. També es realitzen qüestionaris de satisfacció específics en determinades oficines, que permeten detectar proactivament aspectes de millora i faciliten la gestió de la qualitat.

En els propers anys es milloraran els mesuraments de qualitat amb estudis d'experiència client, per detectar millor les necessitats dels clients i aconseguir així nivells de satisfacció òptims i que els nostres clients prescrivin CaixaBank.

Evolució de l'Índex de Satisfacció de Clients (ISC)



Particular
Empresa

Més de 350.000 enquestes anuals a clients

Components de l'Índex de Satisfacció de Clients





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Servei d'Atenció al Client

GRI: G4-58, G4-27, G4-PR6

A CaixaBank posem a disposició de tots els nostres clients diversos canals de comunicació interns a través dels quals poden ajudar-nos a millorar el servei i manifestar les seves queixes i reclamacions. Aquests canals s'uneixen als canals oficials disponibles.

Oficina d'Atenció al Client (OAC)

L'Oficina d'Atenció al Client (OAC) canalitza les queixes i reclamacions que clients i usuaris poden fer-nos arribar a través de les cartes al director general, del telèfon gratuït d'atenció al client 900 323 232 i d'un formulari allotjat a la pàgina corporativa (www.laCaixa.es). Aquest servei treballa per gestionar les queixes, reclamacions o suggeriments de forma personalitzada, àgil i amb la màxima qualitat.

Durant l'any 2014, s'ha redefinit el procés de resolució per millorar la gestió i resposta als clients. L'objectiu és posar a disposició del client un servei excel·lent, que incrementi la seva satisfacció després de la resolució de la petició i reforci la relació i interlocució amb ell. Amb aquesta finalitat, s'ha apostat per:

- La **personalització**: a través de l'anàlisi cas per cas i el contacte personal amb tots els clients que es dirigeixen al Servei d'Atenció al Client de CaixaBank.
- L'**homogeneïtzació de les resolucions**: a través de l'alineació amb la normativa vigent de transparència i protecció de la clientela bancària i la Llei de transparència i protecció de la clientela i de l'estudi particularitzat de la situació exposada pel client.
- Uns **terminis de resposta** molt exigents: es busca tant la qualitat en el servei postvenda com l'agilitat, per mi-

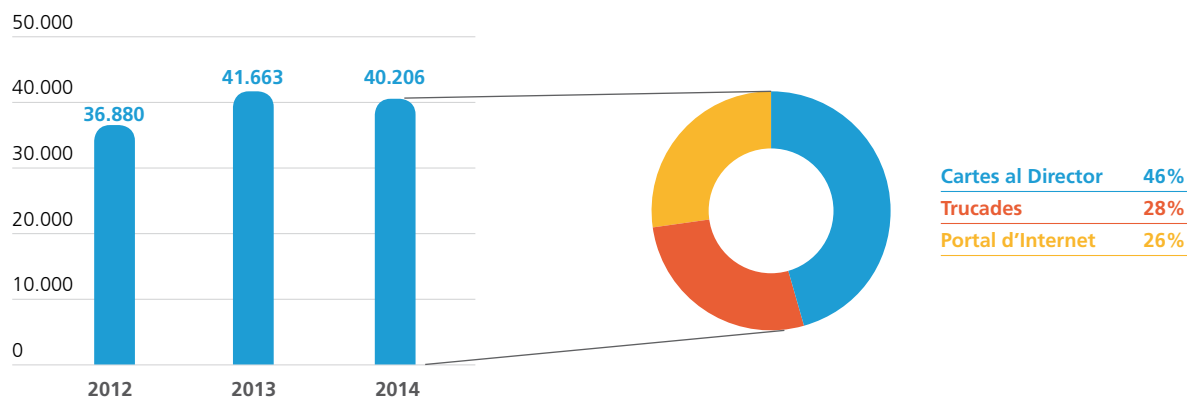
nimitzar en la mesura del possible les insatisfaccions dels clients.

- El canvi d'**eina informàtica**: permet obtenir una visió integral per client, amb un registre i control detallat de les accions realitzades i una traçabilitat completa. A més, permet analitzar les causes de les reclamacions i controlar el seu impacte per a l'entitat. D'altra banda, la xarxa d'oficines pot consultar l'estat de les reclamacions i el detall de les gestions realitzades.
- L'ampliació de l'abast i l'**accés a la informació** dels resultats de reclamacions per a la xarxa d'oficines i la resta d'àrees de l'entitat: s'unifiquen així els criteris de gestió de reclamacions, prevenció i possibles millores.
- L'establiment d'una **sistemàtica de treball** amb les diferents àrees de serveis centrals: aquest projecte es consolidarà el 2015.

El 2014 les reclamacions s'han reduït en un 6%, en contrast amb el creixement general en el sector. Aquests resultats reflecteixen l'esforç realitzat pels professionals del banc per complir amb el repte estratègic de qualitat, que posiciona el client i les seves necessitats en el centre del nostre treball. En aquest sentit, cal destacar que només un 0,4% dels clients de CaixaBank interposa una reclamació en els serveis preventius i únicament el 0,01% de les reclamacions tenen caràcter oficial.

Com el 2013, el principal motiu de reclamació ha tornat a resultar la clàusula sòl de les hipoteques afectades. Aquestes reclamacions representen un 30% del total de les reclamacions de l'entitat. També es mantenen les reclamacions sobre preus de productes i serveis. Cal destacar l'escàs volum de reclamacions derivat del canvi normatiu referent a la pàgina d'IRPH-Caixa en les hipoteques afectades, gràcies a una política informativa i preventiva a clients sobre el canvi i les seves implicacions.

Comunicacions rebudes per l'OAC





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

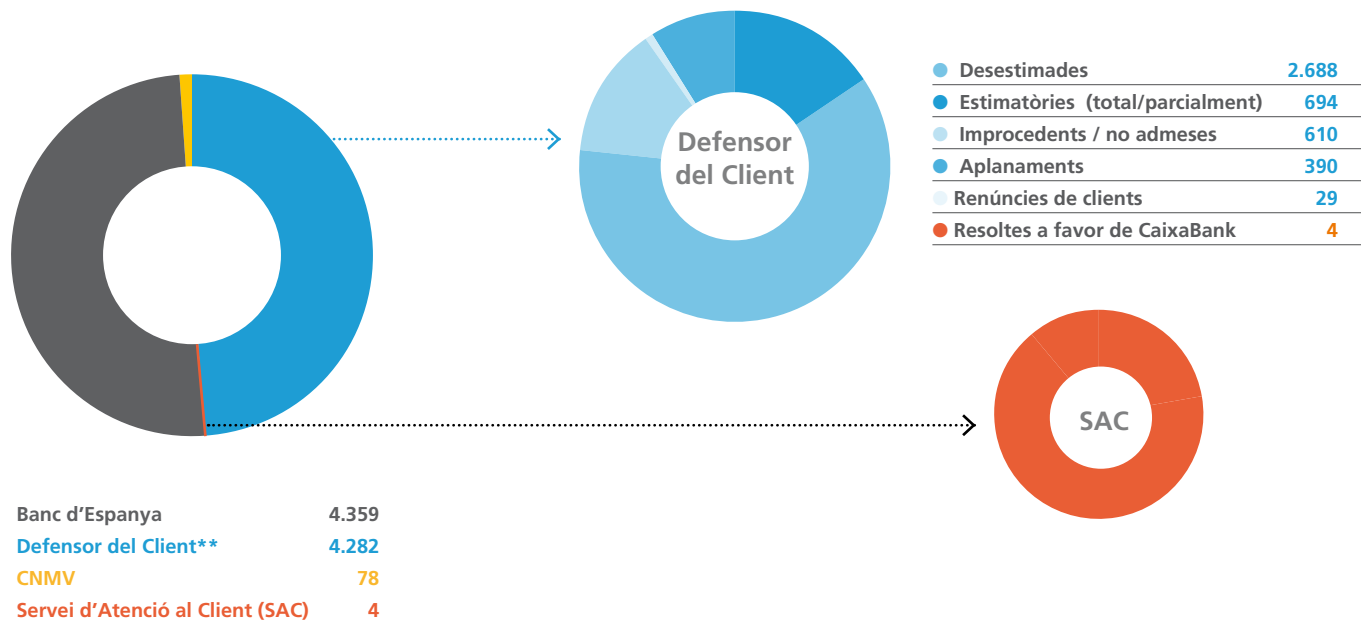
QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Canals oficials

Els canals oficials permeten a clients i usuaris fer-nos arribar les seves reclamacions formals. En primera instància, disposen del Defensor del Client de Cecabank (per a reclamacions d'import inferior a 120.000 euros) i el Servei d'Atenció al Client oficial (d'import igual o superior a 120.000 euros). En segona instància, disposen del Banc d'Espanya i de la CNMV.

Les reclamacions oficials es van incrementar un 9,65% respecte el 2013. Referent a això, hi destaca l'acusat augment de les reclamacions relacionades amb els serveis bancaris en general, així com les relacionades amb les clàusules sòl. Com a conseqüència, les reclamacions presentades davant el BdE creixen un 90% (aquesta xifra baixa a un 7% si se n'exclouen les reclamacions per clàusules sòl). Per contra, les reclamacions per serveis d'inversió han disminuït: durant l'any, les reclamacions registrades davant la CNMV han estat una quarta part de les presentades durant l'exercici anterior.

Reclamacions enviades a canals oficials el 2014*



*S'hi inclouen reclamacions presentades a CaixaBank, VidaCaixa, Finconsum, CaixaCard, InverCaixa, Nou MicroBank i Credifimo.

**Les resolucions inclouen les pendents de l'any anterior.



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

Servei d'Atenció al Client Hipotecari

La crisi econòmica ha afectat la capacitat de pagament dels clients. En aquest marc, CaixaBank tracta de ser especialment sensible amb les persones que tenen el seu habitatge habitual en procediment d'execució, sota la premissa que les situacions d'angoixa que genera aquest procés no poden ni han de ser ignorades. Amb aquest objectiu, i per detectar situacions de risc social entre els clients, va entrar en funcionament el 2013 el Servei d'Atenció al Client Hipotecari (SACH).

El SACH té com a finalitat afavorir, mitjançant les oficines, un contacte periòdic amb els clients durant la fase d'execució hipotecària del seu habitatge habitual. A més, atén els dubtes que els puguin sorgir al llarg del procés (amb un telèfon d'atenció gratuïta, el 900.100.072) i impulsa acords que posin fi al procediment.

El contacte periòdic permet detectar situacions greus de risc social dels clients. En casos extrems, hi ha previst un circuit excepcional per arbitrar solucions financeres i socials que minimitzin al màxim l'entrada de la unitat familiar en situació extrema de vulnerabilitat social.

A través d'un sistema periòdic d'alertes, les oficines han de contactar amb els clients en tres ocasions: durant la presentació de la demanda, quan s'ha assenyalat la subhasta i tres mesos després de l'últim contacte. Les oficines s'encarreguen de transmetre que CaixaBank no realitza llançaments traumàtics, està obert a estudiar les propostes que vulguin formular i que, en última instància, si s'adjudiqués l'immoble, se'ls oferiria un lloguer sobre l'habitatge en els casos que sigui procedent o una reubicació. Així mateix, i en casos d'impossibilitat manifesta d'atendre el pagament de la renda, s'estudia la possibilitat que el 50% del pagament de la renda sigui subvencionat per l'Obra Social.

D'altra banda, els lletrats no poden sol·licitar una subhasta sense l'autorització prèvia del SACH, que verifica que no hi concorrin circumstàncies greus que recomanin la suspensió de la sol·licitud.



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Comunicació comercial i política de vendes responsables

GRI: G4-DMA, G4-15, G4-56, G4-PR1, G4-PR3

CaixaBank disposa d'un **Comitè de Transparència** en què participen els àmbits de Negoci, Riscos, Mitjans, Auditoria, Finances, Intervenció, Control de Gestió i Capital i Compliment Normatiu. El Comitè de Transparència està presidit per l'àrea d'Assessoria Jurídica.

Aquest Comitè decideix sobre tots els aspectes relacionats amb la transparència en el disseny i la comercialització d'instruments financers, de productes bancaris i d'assegurances d'estalvi i inversió.

El Comitè té la responsabilitat de garantir la transparència en la comercialització d'aquests productes, mitjançant la definició i aprovació de les polítiques de comercialització, de prevenció de conflictes d'interès, de salvaguarda d'actius de clients, i de millor execució. Així mateix, valida la classificació dels nous instruments financers, productes bancaris i d'assegurances d'estalvi i inversió en funció del seu risc i de la seva complexitat, d'acord amb el que estableix la normativa MiFID, de transparència bancària i d'assegurances. En conseqüència, el llançament d'un nou producte o servei requereix l'aprovació prèvia d'aquest comitè.

A més, CaixaBank té una **política de comunicació comercial** que es fonamenta en els seus valors i principis fundacionals i en la legislació vigent sobre publicitat, i que parteix de la base que la confiança dels clients és un dels actius principals de l'entitat.

La Política de comunicació comercial estableix detalladament els mecanismes i controls interns per tal d'assegurar que tota l'activitat publicitària de l'entitat compleix amb les normes, principis i criteris establerts:

- **Transparència** en les condicions de contractació
- **Claredat** en continguts i formats
- **Respecte** a la societat

Referent a això, el 2014 s'han realitzat més de 600 projectes publicitaris d'acord amb els seus principis, que a més s'han sotmès a dictamen previ d'Autocontrol, l'Associació per a l'Autoregulació Publicitària homologada pel Banc d'Espanya.

Quant a la sostenibilitat de les campanyes publicitàries, CaixaBank exigeix a totes les impremtes que col·laboren amb la seva publicitat en paper ia tots els proveïdors de sistemes d'impressió i personalització d'enviaments comercials que disposin del certificat del Forest Stewardship Council (FSC). Aquesta certificació garanteix que tant el procés de fabricació de paper com el d'impressió siguin sostenibles i respectuosos amb el medi ambient.





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

INNOVACIÓ GRI: G4-2

En un entorn econòmic cada vegada més competitiu i exigent, la innovació és indispensable per identificar i anticipar l'impacte de les noves tecnologies i els canvis socials. Tot això amb l'objectiu de millorar contínuament el nivell de servei als nostres clients, adaptant-lo a les seves necessitats canviants, i generar noves oportunitats de negoci.

CaixaBank disposa d'un model d'innovació obert i participatiu, que li permet identificar les tecnologies emergents i les tendències amb potencial disruptiu en la indústria financera i la relació amb el client.

El 2014, el focus s'ha centrat en les tecnologies següents:

- Gestió de les dades i de la informació per a la personalització del servei i la millor presa de decisions.
- Tecnologies cognitives i assistents virtuals per al suport als gestors.
- Plataformes de concessió de crèdit *on-line*, monedes virtuals i transferències directes (p2p).
- Tecnologies mòbils i canvis en la relació i interacció amb el client.





CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Model d'innovació a CaixaBank

Obert
Es treballa en estreta col·laboració amb empreses, instituts, universitats i organitzacions capdavanteres en diferents sectors

Participatiu
Es valoritzen les idees dels clients i els empleats

Eixos del procés d'incorporació de nous coneixements i tecnologies

Identificació de tendències i noves idees
Mitjançant l'anàlisi de les tendències de l'entorn i amb la col·laboració d'altres agents de referència, s'analitzen les tecnologies emergents i els coneixements susceptibles de ser incorporats a l'organització.

Valoració de noves idees amb les àrees de negoci

- Es comparteixen les tendències i noves idees amb les àrees de negoci.
- Es realitzen proves de concepte per testar la tecnologia.

Definició d'iniciatives i projectes
Sobre la base de les iniciatives amb valoració positiva, es defineixen els projectes a implantar en l'organització.

Un model reconegut internacionalment

- Premi al Banc amb Major Aposta per la Innovació en els *Global Banking Innovation Awards*.
- CaixaBank, Millor Banc del Món en Innovació Tecnològica (*Best Retail Bank for Technology Innovation*) per segon any consecutiu segons la publicació britànica *Euromoney*.
- CaixaBank, *Global Innovator en els EFMA Accenture Innovation Awards 2014*.



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Innovació oberta

Al llarg de l'exercici, CaixaBank ha continuat desenvolupant activitats en col·laboració amb diferents socis. A continuació es destaquen algunes d'aquestes activitats.

Centre d'Innovació Digital IBM – CaixaBank

A llarg de 2014, CaixaBank i IBM han continuat treballant conjuntament per descobrir i provar tecnologies emergents en el marc de la seva aliança estratègica per a la gestió de la infraestructura tecnològica.

En aquest sentit, cal destacar el seu acord per construir un prototip en castellà de l'aplicació Watson Engagement Advisor en l'àmbit del comerç exterior.

El treball desenvolupat en el Centre d'Innovació Digital sobre el processador de text i la construcció de capacitats de tractament del llenguatge natural ha suposat que CaixaBank es converteixi en la companyia pionera a desenvolupar la tecnologia cognitiva Watson en castellà.

Gestió de dades

CaixaBank continua apostant per la gestió de la informació i l'anàlítica avançada per a una millor presa de decisions i per oferir un excel·lent nivell de servei als seus clients.

En aquest marc, el 2014 s'ha iniciat l'explotació de les dades carregades al *Data Pool* (repositori únic d'informació) amb el llançament de diversos projectes.

L'àrea de Riscos utilitza tècniques de *machine learning* i de classificació no lineal de la informació per a un millor càlcul del *scoring* de clients i no clients en el procés d'admissió.

D'altra banda, es treballa en la personalització del preu i de l'oferta comercial, amb l'objectiu de donar un servei únic i adaptat a cada client, base de la informació coneguda.

FinApps 2014

4a edició d'aquesta *hackaton* de 24 hores destinada a joves programadors i desenvolupadors. Aquesta jornada, amb seu a Barcelona i Atlanta, es va dedicar als dispositius *wearables*.

- 114 inscrits: 37 equips.
- Presentades 29 aplicacions per a *SmartWatch* i 2 per a Google Glass (financeres, de responsabilitat social i relacionades amb comerços).





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Innovació participativa

GRI: G4-26

La participació de clients i empleats és la clau de l'èxit del model d'innovació de CaixaBank, que fomenta la intel·ligència col·lectiva i la cocreació. Fomentem, doncs, que els clients i empleats ens enviïn les seves idees i suggeriments perquè això contribueix a millorar el servei ofert i enforteix i estreny el vincle amb l'entitat.

Inspira'ns

A través d'inspira'ns, una plataforma accessible des de Línia Oberta, tots els usuaris de banca per internet poden enviar les seves propostes de nous productes i serveis perquè CaixaBank n'estudii el potencial i la viabilitat.

Des de la seva creació, a finals de 2012, el banc ha posat en marxa més de 200 noves idees aportades per clients. Entre aquestes, destaquen la posada en marxa del servei Mailbox per a la millora de la correspondència i la gestió de documents del client, la possibilitat de comunicar-se amb el gestor a través de Línia Oberta o de realitzar reintegraments sense targeta i escollint el tipus de bitllets.

Quan les aportacions s'assemblen a serveis o productes ja existents, els clients reben un assessorament personalitzat perquè puguin utilitzar-los de seguida.

Inspira'ns:
187.000 *visites el 2014*





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Innova

L'aportació d'idees i suggeriments per part dels empleats és també part del motor innovador de CaixaBank.

El portal Innova, creat el 2012, s'ha consolidat com l'eina de col·laboració entre els empleats de CaixaBank. El 2014, més del 85% de la plantilla s'hi ha connectat i més de 1.500 empleats hi han participat amb idees i comentaris en les activitats proposades. A més, a través de la bústia de suggeriments poden fer arribar les seves idees espontànies de millora.

Les activitats proposades a Innova han aconseguit millorar nous productes abans del seu llançament, treballar en la comunicació amb els clients, facilitar l'accés al crèdit, etc.

Connecta

Connecta és l'eina de relació i comunicació entre empleats que potencia el treball en equip i facilita compartir el coneixement. A través de la creació de grups transversals, els empleats fan preguntes i resolen dubtes, aprenen de l'experiència dels altres, comparteixen bones pràctiques, etc.

Innova el 2014

26.422

empleats han accedit a la plataforma
(el 85% de la plantilla)

El 23%

d'empleats hi ha publicat
idees o comentaris

14.378

likes

4.717

suggeriments enviats

Alguns projectes i iniciatives d'Innova el 2014

- Millores en les plataformes Cardbox i Mailbox.
- Noves aplicacions per a *smartphones* corporatius.
- Desenvolupament de noves eines per a la venda i lloguer d'immobles.
- Ampliació de l'oferta de productes i serveis per a col·lectius.
- Major facilitat per a l'accés al crèdit amb més flexibilitat en les condicions.



CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

2014: projectes destacats en canals electrònics

GRI: G4-DMA, G4-4



El Mur de Negocis

Aquest servei multicanal, al qual s'accedeix a través de Línia Oberta, permet a clients i gestors contactar de forma *on-line*, cosa que permet incrementar-ne l'eficiència i la productivitat comercial. El 2014 s'ha estès el seu ús al col·lectiu d'empreses.

Serveis digitals:

- **CardBox:** nou servei *on-line* i multidispositiu que permet al client veure les compres amb targetes classificades automàticament, i li facilita el control de la despesa.
El 2014, 340.000 usuaris

- **Mailbox:** nou servei de correspondència multicanal que permet al client gestionar la seva correspondència com si fos el seu correu electrònic, consultar els avisos i operacions pendents i ser el seu repositori de documents i contractes.
+ d'1,8 milions de clients

- **VistaRápida:** Nou servei *on-line* i multidispositiu que permet al client disposar, en un sol espai, de totes les novetats dels seus principals productes i serveis.
+ de 700.000 usuaris



Aplicacions per a dispositius wearables

- Aplicació per a Google Glass amb localitzador de sucursals i convertidor de divises.
- Primera entitat financera a Europa amb una aplicació per a *SmartWatch* (Sony SmartWatch) destinada a supervisar els índexs i valors preferits.
- *Stickers* i polseres que permeten realitzar pagaments utilitzant la tecnologia TAP *contactless*.



Aplicacions per al mòbil

- **App Transfi:** nova versió de l'aplicació Transfi per a Android, que permet utilitzar la tecnologia sense contacte (NFC) per fer transferències entre clients de CaixaBank.



- **App Tap:** ofereix informació actualitzada de les operacions realitzades amb targetes TAP *contactless* (etiquetes adhesives i polseres).



- **App Llibreta mòbil:** aplicació que simula una llibreta física, amb l'avantatge que permet incloure-hi notes com a referència.



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

PROXIMITAT

CaixaBank desenvolupa la seva activitat financera fidel a uns valors amb 110 anys d'història que busquen establir una relació de confiança amb la societat, basada en la professionalitat, la proximitat i el compromís social. Per això, ens esforcem a ser propers i accessibles, a través de la nostra àmplia xarxa comercial, que es complementa amb altres canals que posem també a disposició dels nostres clients. A través d'una escolta activa i la implicació amb el territori, treballem per estar més a prop de les inquietuds dels nostres clients per tal d'orientar-los a resoldre-les amb les nostres propostes.

Xarxa comercial

GRI: G4-13, FS13

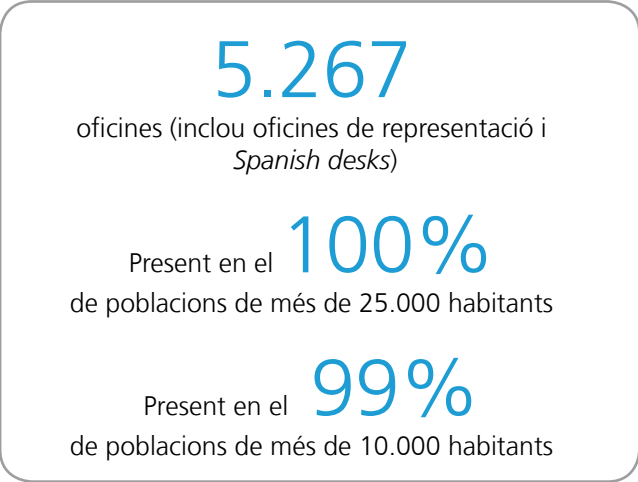
L'oficina continua sent un espai bàsic de relació que facilita l'assessorament personalitzat i de qualitat, que s'assenta sobre la resta de canals complementaris. En línia amb la nostra aposta per la proximitat i la proximitat al client, CaixaBank compta amb la xarxa d'oficines més extensa del sector bancari espanyol.

Durant 2014, amb la finalització de l'absorció del Banc de València, s'han integrat algunes oficines petites o pròximes entre si. Aquest procés de racionalització de la xarxa es duu a terme sense abandonar cap mercat i mantenint el servei a tot el territori.

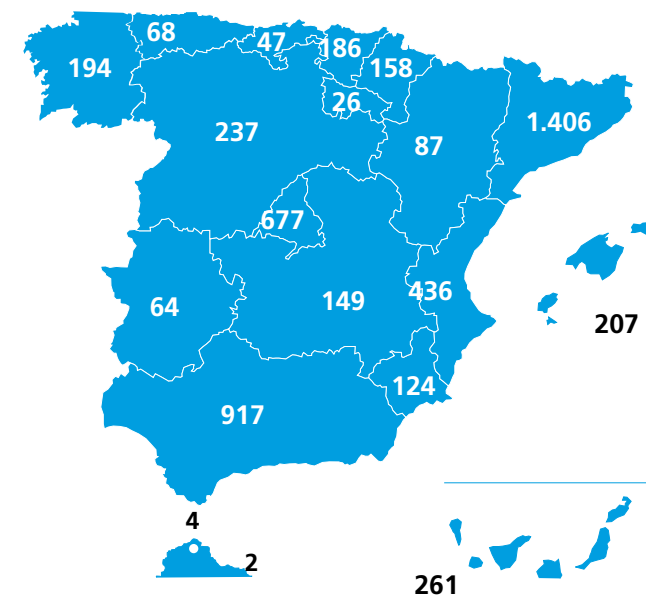
Així mateix, i amb l'objectiu de prioritzar la proximitat al client, CaixaBank continua adaptant la seva xarxa i ha ampliat a 14 el nombre de direccions territorials. L'aplanament d'estructura permet acostar les oficines als nivells superiors de decisió per guanyar proximitat i optimitzar la comunicació interna directa.

També amb l'objectiu de prestar un millor servei i personalitzar la gestió, s'ha segmentat el negoci. Amb aquesta finalitat, s'ha especialitzat les persones, formant-les i dotant-les de les oportunes i més modernes eines de mobilitat, i s'ha redissenyat la xarxa d'oficines i la seva distribució interna per adaptar-se a cada perfil de client.

La xarxa d'oficines el 2014



La xarxa més extensa d'oficines





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

La xarxa d'oficines i l'Obra Social "la Caixa"

La gran capillaritat de la xarxa d'oficines de CaixaBank facilita la seva col·laboració amb l'Obra Social "la Caixa". En el marc de col·laboració entre el banc i la Fundació bancària "la Caixa", l'Obra Social assigna una part del seu pressupost a la xarxa financera. Aquests recursos són gestionats de forma directa i autònoma per les oficines, per al desenvolupament i suport a accions en sintonia amb les finalitats prioritàries de l'Obra Social, que proposen les Direccions Territorials, direccions d'àrea de negoci i oficines. Per a això, es treballa en col·laboració amb entitats del tercer sector, la qual cosa permet conèixer la realitat dels entorns territorials immediats i descobrir les seves necessitats emergents.

A través d'aquesta fórmula, que fa palès el compromís de la plantilla de CaixaBank amb l'Obra Social, es va gestionar un pressupost de 34 milions d'euros. Amb aquests recursos es van finançar i es van desenvolupar més de 13.000 activitats, amb uns beneficiaris estimats de 762.400 persones.

Confiança, el nostre fu[tu]r

L'experiència dels professionals de CaixaBank és la base en la qual s'assenta el futur del banc. Per això, va iniciar el 2014 una campanya interna perquè comparteixin les seves idees i experiències de relació de confiança amb els clients i, d'aquesta manera, fer aflorar el coneixement de les persones que els assessoren dia a dia a les oficines i aprofitar-lo per continuar millorant la qualitat de servei de l'entitat.

Oficina A

Amb l'objectiu de seguir millorant la satisfacció del client i impulsar les vendes dels productes i serveis del banc, s'han concebut les Oficines A. Aquest nou model d'oficina, amb un disseny diferenciador i propi, busca que l'experiència de compra sigui més innovadora, propera i cobreixi totes les necessitats del client.

A la fi de 2014, CaixaBank comptava amb cinc Oficines A a Santa Cruz de Tenerife, Barcelona, Sevilla, Pamplona i València.





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Accessibilitat

GRI: FS13, FS14

- la seva aposta per la proximitat i el contacte amb els clients, CaixaBank ha posat un èmfasi especial en facilitar l'accés als seus productes i serveis al major nombre possible de persones:
- Amb una àmplia oferta comercial diferenciada per a cada tipus de públic; s'entén l'accessibilitat com un concepte ampli.
- Amb la xarxa més extensa d'oficines i caixers del país.
- A través de MicroBank, el seu banc social, amb productes adaptats per a persones i col·lectius en risc d'exclusió social.

Eliminació de barreres físiques i sensorials

- Concepte "cota zero" per a oficines: eliminació dels desnivells entre les voreres i l'interior de les oficines o, si no és possible, salvar-los amb rampes o elevadors.
- Màxim nivell d'accessibilitat en les operatives dels caixers automàtics: contrast alt, vídeos informatius en llenguatge de signes, opcions guiades per veu per a persones cegues, menús fàcils, etc.
- Directrius de nivell AA d'accessibilitat a Internet, segons les recomanacions que dicta la Web Accessibility Initiative (WAI), creades pel Consorci Internacional.

MÉS INFORMACIÓ

2014: un banc accessible

49

oficines on s'han eliminat barreres

4.668

oficines amb el concepte "cota zero"

85%

sobre el total d'oficines

64%

de caixers automàtics són accessibles

99%

de caixers tenen vídeo d'ajuda en llenguatge de signes

Nivell AA

d'accessibilitat en la Línia Oberta

Fomentem la cultura financera

A CaixaBank creiem que l'educació financera és clau per donar resposta a la necessitat de millorar els coneixements en matèria financera que demanen tant els clients com els consumidors en general.

Per avançar en aquesta línia, el 2014 s'ha creat un apartat de Cultura Financera al web de l'entitat, un espai que acosta a la societat el coneixement sobre matèries econòmiques i financeres i posa a disposició de tots els seus usuaris eines de gestió d'ingressos i despeses personals.

Aquest espai, desenvolupat en el marc del Pla d'Educació Financera que impulsen la CNMV i el Banc d'Espanya, contribueix a ampliar la base de coneixement amb què una persona hauria de comptar per prendre bones decisions en l'àmbit econòmic, atenent a qüestions com la exposició al risc, la necessitat de diversificació o l'aprofitament de les oportunitats per invertir.

Els materials formatius s'han adaptat per a diferents grups d'edat, amb continguts específics per a nens, joves, adults i, en col·laboració amb l'Obra Social "la Caixa", escoles.

El 2015, es treballarà en l'ampliació dels continguts de la web en col·laboració amb diverses associacions de consumidors.

ACCÉS A L'APARTAT DE CULTURA FINANCERA



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Comunicació: Ens acostem a les persones

GRI: G4-SO1

CaixaBank afavoreix una comunicació transparent i constant amb tots els grups d'interès del banc, especialment clients, accionistes i empleats. Per a això, porta a terme una intensa gestió amb els mitjans de comunicació.

L'entitat disposa d'una xarxa de responsables de comunicació en cada direcció territorial, que manté els vincles amb cada zona, en línia amb la voluntat de proximitat amb el territori.

Així mateix, CaixaBank compta amb una àmplia presència a les principals xarxes socials. En referència a això, l'entitat disposa de perfils corporatius que ofereixen informació sobre el Grup i que es complementen amb perfils d'atenció al client i l'accionista a Twitter (@laCaixaRespon) i altres perfils específics per segments.

Relació amb les associacions de protecció al consumidor

G4-26

Per reforçar la proximitat amb les persones, des de l'any 2013 CaixaBank ha creat una àrea específica que actua com a canal directe de relació amb les associacions de protecció al consumidor. Al llarg de 2014, ha dut a terme un pla de contactes ampli i sistemàtic amb les principals associacions de consumidors espanyoles, amb l'objectiu de recollir quins eren els seus principals temes d'interès en relació amb CaixaBank.

A més, s'ha posat a disposició de les associacions de consumidors una oferta de productes i serveis financers especialment adaptada a les seves necessitats.

Finalment, s'ha realitzat una tasca de mediació per a la resolució de queixes presentades per les associacions de consumidors amb una atenció i sensibilitat especials amb els temes relacionats amb deutors hipotecaris.

Xarxes socials: principals magnituds de perfils corporatius del Grup

(Dades acumulades el 31/12/2014)



608.500

visites



27.049

seguidors



109.277

seguidors



24.461.081

reproduccions



15.147

seguidors



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Patrocinis

La voluntat d'estrènyer els llaços amb les persones es trasllada també a l'activitat de patrocinis de l'entitat. En aquest sentit, els patrocinis de CaixaBank pretenen reflectir el caràcter de la nostra marca i els valors que representa, transmetent la nostra cultura corporativa i fent participi a la societat de la nostra visió, establint-hi així vincles emocionals.

Els patrocinis d'àmbit nacional i d'alta repercussió mediàtica, com la Selecció espanyola de bàsquet, el FC Barcelona o l'Atlètic de Madrid, reforcen el posicionament de marca en un escenari cada vegada més global. Així mateix, la nostra vocació de ser una entitat propera, i estretament vinculada amb el territori, es manifesta també en el patrocini de més de 200 esdeveniments i activitats de caràcter local.

A CaixaBank, entenem també el patrocini com una eina per col·laborar i fomentar el progrés cultural, social i econòmic, d'acord amb el nostre valor fundacional de compromís amb la societat. En aquest sentit, CaixaBank és patrocinador històric de l'Associació d'Esports Olímpics (ADO) en la seva màxima categoria, de les principals escoles de negoci espanyoles, d'institucions culturals com el Teatre de la Maestranza de Sevilla o el Teatre Real de Madrid i de fòrums empresarials concebuts per al creixement i desenvolupament de l'activitat econòmica i del benestar de les persones.





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

TALENT: LES PERSONES, AL CENTRE G4-DMA

A CaixaBank aspirem a l'excel·lència en tots els nostres àmbits d'activitat. Per això, comptem amb un model propi de gestió de les persones, concebut per al desenvolupament dels nostres professionals i per obtenir la seva satisfacció i compromís. Per a la seva millora contínua, el model es completa i contrasta amb diversos mecanismes de mesurament.

A CaixaBank situem les persones en el centre del nostre model de gestió, ja que només aconseguirem els nostres reptes estratègics amb un equip humà satisfet, format, motivat i compromès.

Fidels als nostres valors i principis, la política de gestió de les persones es fonamenta en el respecte a la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la no discriminació per raons de gènere, edat, discapacitat o qualsevol altra circumstància. En conseqüència, considera essencial garantir la transparència en la selecció i la promoció interna de tots els seus professionals. Per a això, ha definit les polítiques i principis de gestió següents:

- La igualtat entre gèneres i la conciliació de la vida laboral i familiar.
- L'impuls al desenvolupament professional.
- Els criteris meritocràtics en els processos de selecció interna.
- Una retribució variable directament relacionada amb la consecució dels reptes individuals i d'equip.
- La prevenció dels riscos laborals.
- L'estabilitat en l'ocupació.
- L'optimització de la comunicació interna.

Nou acord laboral el 2014

Aquest acord entre l'entitat i la representació dels treballadors, d'aplicació general a tota la plantilla de CaixaBank, ha permès, des de l'1 d'agost de 2014, implantar un nou marc d'estructura salarial més competitiva i productiva per a la creació d'ocupació, així com la instrumentació de mesures per a la gestió del temps-treball i la conciliació.

Durant 2015, CaixaBank contractarà un nombre mínim de 700 persones amb el compromís de convertir en indefinits un 80% d'aquest col·lectiu, després de dos anys des de la seva contractació. Paral·lelament, s'iniciarà un pla de desvinculacions voluntàries per facilitar la sortida a aquells empleats de més edat que ho desitgin, en pro de l'optimització dels recursos humans de l'entitat.





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

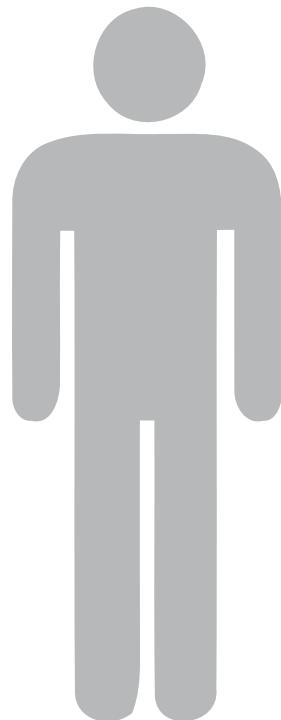
L'equip humà de CaixaBank

CaixaBank
28.984
2014

29.780 2013
30.442 2012

Grup CaixaBank
31.210
2014

31.948 2013
32.625 2012



42
anys de mitjana

15
anys d'antiguitat

93,8%
amb estudis universitaris

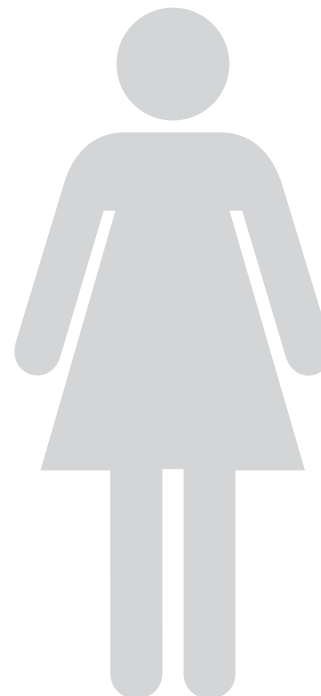
99,7%
amb contracte fix indefinit

58
nacionalitats

98,6%
taxa de retenció del talent

7 sobre 10

nivell de satisfacció segons estudi d'opinió



Mesurament i millora contínua

CaixaBank compta amb mecanismes per identificar i prioritzar accions de millora que reforcin el desenvolupament de les persones, la seva satisfacció i el seu compromís amb el banc.

- 7 sobre 10, resultat global de l'enquesta de seguiment realitzada el 2014 a 2.000 persones escollides aleatòriament. Els resultats mostren que es manté el bon clima sociolaboral i s'avança en els indicadors que van ser objecte de plans de millora específics, després del Segon Estudi d'Opinió realitzat a finals de 2013 entre tota la plantilla.
- Lloc 15 entre les 100 millors empreses per treballar a Espanya, segons el Monitor Empresarial de Reputació Corporativa. CaixaBank ha pujat tres posicions respecte del 2013 i ocupa el tercer lloc entre les del sector bancari.



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Política d'igualtat i conciliació

GRI: G4-DMA, G4-15, G4-LA12, G4-LA3

El compromís de CaixaBank amb la igualtat i la conciliació es reflecteix en la seva adhesió a diferents iniciatives, en les certificacions que acredita i en la signatura de l'Acord Voluntari amb el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, per a una major representativitat de la dona en llocs directius i en els comitès de direcció.



Empresa Familiarment Responsable (EFR) (des de 2010)

- Model de gestió de millora contínua en matèria d'igualtat i conciliació de la Fundació Másfamilia, que es materialitza en el certificat EFR.
- En 2013, quan es va renovar la certificació, va ser ascendit al nivell B de la classificació, com a "Empresa Proactiva".

Distintiu d'Igualtat a l'Empresa (des de 2011)

- Distintiu que atorga el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat.
- CaixaBank forma part de la seva creació de la xarxa DIE (empreses amb el Distintiu d'Igualtat en l'Empresa), que busca facilitar a les organitzacions l'intercanvi de bones pràctiques i informació en matèria de diversitat, igualtat i conciliació.

Women's Empowerment Principles (des de 2013)

- Iniciativa global promoguda per l'ONU i el Pacte Mundial de les Nacions Unides, per la qual CaixaBank assumeix el compromís públic d'alinear les seves polítiques per a l'avanç de la igualtat de gèneres.

Charter de la Diversitat (des de 2011)

- Compromís voluntari per fomentar la igualtat d'oportunitats i les mesures antidiscriminatòries.

2014: Igualtat i conciliació

5.097
dones en càrrecs directius

770
persones acollides a la reducció de jornada

17.933
professionals amb flexibilitat horària

778
persones en excedència per tenir cura de fills o família, estudiar, exercir la solidaritat o altres raons personals



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Desenvolupament de les persones

GRI: G4-DMA, G4-LA9

Amb l'objectiu d'assegurar la satisfacció i compromís de totes les persones, CaixaBank compta amb una sèrie de programes específics de:

- Formació i gestió del coneixement.
- Avaluació del rendiment i desenvolupament del talent.
- Participació i reconeixement.

Formació i gestió del coneixement

G4-LA10

Un equip ben format és imprescindible per garantir un servei de qualitat al client i per adaptar-se i donar resposta a les necessitats canviants del negoci i el mercat. Per a CaixaBank, el coneixement de les persones és un actiu intangible de gran valor.

Els diversos itineraris formatius s'adapten als llocs de treball i es recolzen en Virtaula, la plataforma d' e-learning del banc, que permet compartir i difondre coneixement i optimitzar el temps dedicat a l'aprenentatge.

Així mateix, es fomenta la seva estructuració i transmissió a través de figures com els formadors interns i els dinamitzadors. També s'han desenvolupat xarxes socials internes com Valora, Connecta i Innova, que permeten compartir informació, propostes, opinions i experiències.

La formació el 2014

8,79

milions d'euros d'inversió en formació

100%

d'empleats formats

48,2

hores de formació anual per persona

1.158

empleats participen com a formadors interns (4%)

89,8%

de la formació és *on-line*

Els primers a aconseguir el segell d'excel·lència del Chartered Institute for Securities & Investment

La Unió Bancària exigeix de forma creixent la Certificació en Assessorament Financer. CaixaBank s'ha anticipat al sector, aproximant-se al que des de fa anys es porta a terme en el model anglosaxó. El 2014, 4.737 directores d'oficina (el 81% del total) i 594 gestors de Banca Personal (un 40% del total) es van examinar per aconseguir el Diploma en Assessorament Financer del Centre de Postgrau IDEC-Universitat Pompeu Fabra.

A més, amb aquest mateix examen van poder obtenir l'International Certificate in Wealth & Investment Management, un segell d'excel·lència del Chartered Institute for Securities & Investment (CISI). Aquest certificat ha estat acreditat pel màxim organisme regulador a Europa i principal referent del sector financer a nivell mundial, la Financial Services Authority (FSA). Cap altra entitat a Espanya ha obtingut mai aquest segell.

El 90% dels empleats de CaixaBank que es van examinar van aconseguir la doble titulació, amb una nota mitjana que va fregar l'excel·lent.



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Avaluació del rendiment i desenvolupament del talent

G4-LA11

CaixaBank ha consolidat un model propi per a la identificació, avaluació i desenvolupament del talent directiu, basat en la valoració de 180°.

Alhora, l'avaluació per competències, que permet la identificació de professionals amb més potencial, ha arribat a la totalitat de la plantilla. Així mateix, professionals de diferents àmbits de l'entitat participen en programes específics de formació i desenvolupament del talent.

Paral·lelament, el document *La meva gestió del rendiment* integra l'avaluació individual per competències i la dels reptes de cada empleat, i reflecteix la valoració del què i el com dels resultats que obté.

Programes d'avaluació i desenvolupament del talent intern

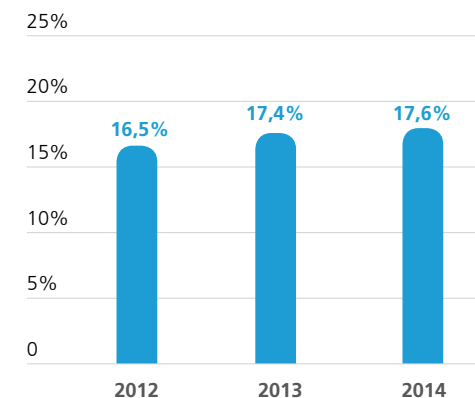
100%
de directius dins del programa de talent directiu

1.009
persones en el programa de talent predirectiu

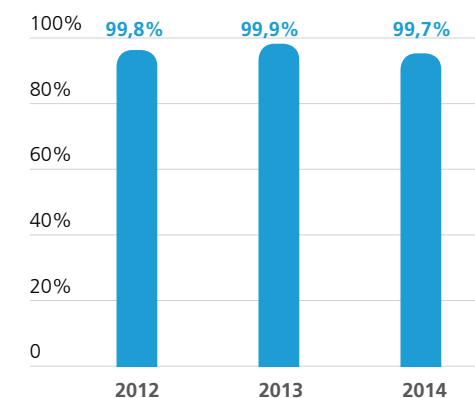
100%
persones dins del programa d'avaluació per competències



Evolució de les promocions internes



Vacants cobertes internament





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

Model de lideratge transformador

GRI: G4-37, G4-LA10

Aquest model orienta l'actuació de les persones amb equips al seu càrrec, d'acord amb l'estratègia i els valors corporatius. En aquest sentit, potencia la innovació i la creativitat, impulsa el creixement personal i professional de tots els col·laboradors i cedeix protagonisme i responsabilitat a les persones i a les seves idees com a impulsors de la transformació de l'organització.

Centre de Desenvolupament Directiu (CDD)

Al CDD s'ofereixen programes de continuïtat, tallers d'habilitats directives i cicles de conferències. Així mateix, els participants reben una *newsletter* mensual i poden connectar-se a un espai virtual, el CDD virtual.

Aquest centre contribueix a reforçar la funció del directiu com a figura clau, millorant les seves habilitats i donant suport al desplegament de les línies estratègiques. També reforça el sentit de pertinença al banc, els seus valors i la seva cultura i facilita el *networking*. El 2014 van participar-hi 268 empleats (un 6% més que l'any anterior).

Política de compensació

CaixaBank potencia la comunicació dels detalls de la compensació, la retribució, els esquemes d'incentius i els beneficis socials que es deriven de formar part del banc. Amb referència a això, tots els professionals de l'entitat disposen del *Informe individual de compensació total*, una eina que permet que cada persona conegui les seves retribucions econòmiques i els beneficis socials que constitueixen la seva compensació total.

Sistemes de participació i reconeixement

El reconeixement a la feina ben feta és imprescindible per a la motivació, la implicació en el projecte i el compromís de les persones en la consecució dels reptes individuals i la contribució als objectius de l'equip.

CaixaBank reconeix l'actitud i contribució dels professionals mitjançant premis individuals, als equips i als segments de negoci.

D'entre tots, destaquen els Premis a l'Excel·lència en el Servei, que reconeixen els equips que han aconseguit al llarg de l'any un millor resultat en qualitat d'atenció al client. També cal esmentar els homenatges als millors equips de vendes, que premien les oficines amb els resultats més destacats, i als venedors a títol individual. En total, durant 2014, 673 persones van obtenir aquest últim reconeixement, davant dels més de 6.000 assistents als 16 actes celebrats arreu del territori.

Compromís social

El compromís social és un dels valors institucionals de l'entitat. Per això, i atès que el desenvolupament de les seves persones també ho requereix, CaixaBank posa a la seva disposició sistemes de participació que permeten canalitzar les idees, les iniciatives i la solidaritat de totes elles, com el programa de Voluntariat Corporatiu i l'Espai Solidari.

 MÉS INFORMACIÓ A L'APARTAT "CONTRIBUCIÓ A LA COMUNITAT".

Política de comunicació interna

GRI: G4-26, G4-37

La comunicació interna es centra especialment en tres aspectes:

- Donar a conèixer les prioritats del negoci en cada moment
- Difondre les polítiques internes, les bones pràctiques i el reconeixement intern i extern, alhora que individual o col·lectiu
- Conèixer les expectatives i inquietuds de tots els professionals per impulsar la comunicació efectiva amb ells

Per aconseguir-ho, la pàgina "Persones" de la Intranet -amb més de 1,7 milions d'accessos al mes- informa puntualment de les novetats institucionals i estratègiques. Igualment, l'espai "Treballar aquí compensa" manté actualitzada la informació sobre la relació individual de cada professional amb l'entitat i els beneficis socials que es deriven de la mateixa. Per la seva banda, la revista interna CanalCaixa ofereix especial protagonisme a les persones que formen l'entitat.

Finalment, per reforçar la vinculació dels equips, es realitzen trobades presencials de l'Alta Direcció en diferents formats amb col·lectius d'empleats de tots els àmbits.



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

[4.3 Per què ho fem: compromís amb les persones i la societat]

CaixaBank uneix la vocació de lideratge i creixement amb el compromís amb les persones i l'entorn. Per aquest motiu, aposta per la competitivitat i la creació de riquesa com a fonaments per dur a terme una decidida aportació a la societat en general.

L'objectiu últim de CaixaBank, herència d'una tradició de 110 anys, és contribuir al desenvolupament socioeconòmic de les persones i els territoris en els quals està present.

El banc intenta impulsar l'activitat econòmica i contribuir a l'augment de la productivitat empresarial del país, la creació d'ocupació i la millora de la qualitat de vida de les persones i les famílies, tant a través de l'activitat financera com de l'activitat de la resta d'empreses del Grup. A més, col·labora en la difusió i implantació dels programes impulsats per l'Obra Social "la Caixa", amb l'objectiu de contribuir al progrés de les persones i la societat a través de la transformació social sostenible i la generació d'oportunitats per a les persones.

CaixaBank uneix la vocació de lideratge amb el compromís amb les persones i l'entorn





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

IMPACTE DE LA NOSTRA ACTIVITAT



1,2, 7, 8, 9, 10 G4-DMA

CaixaBank és un agent econòmic clau en la societat, ja que proveeix de serveis financers llars, negocis, institucions i sector públic. Aquest impacte es multiplica si es consideren els dividends pagats als accionistes, els llocs de treball generats i el pagament de salaris; l'adquisició de productes i serveis als proveïdors; el pagament de taxes i impostos i la recaptació d'aquests per compte de l'Estat; el suport al teixit empresarial i a la inclusió financera i l'acció social.

En referència a això, la solidesa i els bons resultats del banc són clau per garantir el futur de l'entitat, remunerar els seus accionistes -i contribuir d'aquesta manera a la Fundació Bancària "la Caixa" i a la seva Obra Social-, mantenir els llocs de treball i impulsar l'activitat econòmica als territoris en què està present.

Valor afegit i impuls de l'actividad econòmica

GRI: G4-DMA, G4-EC1, G4-EC2, G4-EC8-9

Per tractar de mesurar el valor econòmic que aporta CaixaBank a l'economia del país, s'ha de considerar la seva activitat financera i, a més, l'efecte que es deriva de la seva despesa en proveïdors (la seva contribució indirecta). Així mateix, cal comptabilitzar l'efecte sobre l'economia a partir de la despesa dels salaris tant dels seus propis treballadors com dels empleats dels seus proveïdors i l'activitat productiva que generen les empreses i autònoms finançats (contribució induïda).

Aquesta aportació global és de difícil quantificació. Sí que és possible estimar quin ha estat el valor directe afegit a la producció de serveis financers, que va ser del 0,64% el 2014 (la qual cosa representa un 18% del valor afegit per tot el conjunt del sector financer). Si hi sumem el valor afegit pels proveïdors a partir de les compres de CaixaBank, aquesta xifra ha arribat al 0,83%.

2014: contribució a l'economia espanyola

Valor afegit per CaixaBank:

6.737
milions d'euros

0,83%
aportació directa + indirecta
(en% PIB espanyol)

Aportació induïda: algunes magnituds

1.280
milions d'euros en compres a proveïdors
(97,7% de proveïdors nacionals)

+13.467M€
recursos minoristes (+5,2% vs 2013)

+26%
nova producció de crèdit a empreses (vs 2013)



Reestructuració del sistema financer espanyol: contribució de CaixaBank a la solució de la crisi

CaixaBank ha contribuït al Fons de Garantia de Dipòsits (FGD) i a la Societat de gestió d'Actius procedents de la Reestructuració Bancària (Sareb), a més de tornar fons al Fons de Reestructuració Ordenada Bancària (FROB). Així mateix, ha tingut un paper actiu en el procés de reestructuració del sector bancari espanyol, integrant amb èxit diverses entitats sense consumir recursos públics.

Contribució bruta de CaixaBank des de 2008: 3.530 milions d'euros

- FGD: contribució des de 2008, 1.972 milions d'euros
- FROB: devolució de preferents BCIV, 977 milions d'euros
- Sareb: entre accions i deute subordinat, 581 milions d'euros

Paper actiu en la reestructuració: adquisicions

- Banca Cívica (5 caixes)
- Caixa Girona
- BankPime
- Banc de València
- Barclays ES (negoci minorista)





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Generació de llocs de treball

GRI: G4-DMA, G4-EC1, G4-EC8

CaixaBank dona feina a més de 31.000 persones, la gran majoria (un 99,6%) de les quals tenen contracte fix i indefinit. Així mateix, contribueix a la generació d'ocupació mitjançant la difusió del programa Incorpora de l'Obra Social, que treballa per integrar en el món laboral persones en risc d'exclusió.

L'entitat és també una font indirecta de generació d'ocupació a causa de l'efecte multiplicador de les seves compres a proveïdors. D'altra banda, el consum de béns i serveis realitzat pels empleats del Grup i pels empleats dels seus proveïdors crea ocupació i riquesa al país, així com també ho fa el finançament que atorga als seus clients (incloent-hi els microcrèdits), per al desenvolupament d'activitats productives (ocupació induïda).

2014: generació de llocs de treball

31.210

persones que treballen al Grup CaixaBank

31.757

Llocs de treball indirectes generats per CaixaBank, a través de la contractació de proveïdors*

134.821

Llocs de treball vinculats als microcrèdits per a emprenedors finançats, des de 2007**

86.176

Oportunitats de treball generades a través d'Incorpora, des de 2006

*Font: "la Caixa" Research, a partir del valor afegit de l'activitat del Grup, el PIB espanyol, l'ocupació segons comptabilitat nacional i les xifres de productivitat per treballador i sobre la base de taules *input-output*.

** Vegeu l'Informe sobre l'impacte social dels microcrèdits a la web de MicroBank.





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Contribució fiscal del Grup

GRI: G4-DMA, G4-EC1

La política fiscal de CaixaBank es basa en els principis de responsabilitat, prudència i transparència, de conformitat amb la legislació vigent.

L'entitat considera un deure contribuir, sobre la base de la seva responsabilitat fiscal, a les finances públiques, que proveeixen de la infraestructura i els serveis públics imprescindibles perquè la societat pugui operar de manera efectiva, i possibiliten el progrés i desenvolupament social de l'entorn.

CaixaBank paga impostos en els llocs on opera. El 2014, el banc genera la pràctica totalitat de la seva activitat a Espanya, si bé les sucursals de Polònia i el Marroc suposen un import total d'impostos pagats i recaptats d'aproximadament 2,5 milions d'euros.

A efectes merament informatius, cal indicar que el resultat després d'impostos del Grup CaixaBank de l'exercici 2014 ha estat de 620 milions d'euros.

Sobre la contribució fiscal

Les xifres compreses en aquest apartat no s'inclouen en els comptes anuals de l'entitat. Així, els comptes anuals s'han elaborat sota la perspectiva de la despesa en pèrdues i guanys, mentre que el pagament dels impostos forma part de l'estat de fluxos de caixa. Així mateix, cal assenyalar que CaixaBank disposa de crèdits fiscals pendents d'aprofitament que han impactat en el pagament d'impostos presents i futurs.

Codi de bones pràctiques tributàries

CaixaBank ha acordat l'adhesió, en el primer trimestre de 2015, al Codi de Bones Pràctiques Tributàries del Govern espanyol. Aquesta adhesió és una mostra del seu compromís amb el compliment, desenvolupament i implementació de bones pràctiques en aquesta matèria.





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

GRI: G4-EC8

Aportació a la Hisenda pública de CaixaBank

Pagament dels impostos i taxes de CaixaBank

Entre els quals, impostos directes (impost sobre societats, impost sobre la propietat), impostos indirectes (quotes d'IVA no deduïbles, ITP-AJD) i les contribucions a la Seguretat Social (quota patronal).



Recapta per a la Hisenda pública els impostos i taxes que corresponen a tercers, derivats de la seva relació econòmica amb CaixaBank

Així com les retencions de l'IRPF en la nòmina i en l'abonament d'interessos i dividends, la quota de la Seguretat Social (quota obrera) o l'IVA ingressat a l'Agència Tributària.



Facilita la recaptació de taxes i impostos per part de l'Estat i les hisendes autonòmiques i locals*.

Mitjançant la seva xarxa d'oficines i caixers i mitjans *on-line*.

Espanya: Impostos pagats i recaptats** (en milions d'euros)



Impostos recaptats	1.576,8
Impostos directes	551,3
Seguretat social	408,0
Impostos indirectes	237,3

2.773,4 milions d'euros d'impostos pagats i recaptats

*Aquesta funció no s'inclou dins de les xifres informades, així com tampoc s'hi han considerat els costos associats als recursos, mitjans humans i materials que CaixaBank destina a la prestació d'aquest servei per a la societat i l'Administració pública en els seus diferents nivells.

** Per a l'elaboració d'aquestes magnituds, s'han seguit els criteris establerts per l'OCDE en el "Guidance on Transfer Pricing Documentation and Country-by-Country Reporting."





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

IMPULS DE L'ACTIVITAT ECONÒMICA

Un any més, CaixaBank ha mantingut l'esforç per contribuir a la millora de la productivitat empresarial, la creació de nous llocs de treball i la millora de la qualitat de vida de les famílies. Per a això, posa a disposició d'empresaris autònoms i empreses una àmplia oferta de productes i serveis. A més, compta amb MicroBank, que treballa per fomentar l'activitat productiva i afavorir la inclusió financera i que el 2014 ha concedit més de 82.500 microcrèdits. Així mateix, manté una ferma aposta per la innovació a través dels Premis EmprenedorXXI, que han reconegut 40 empreses, i de quatre societats de capital risc, que han invertit en 53 companyies amb potencial de creixement.

Autònoms i empreses

GRI: G4-EC1, G4-EC8, G4-SO2

Per a qualsevol país, disposar d'un sòlid teixit empresarial és indispensable per al desenvolupament econòmic. CaixaBank, amb l'objectiu d'impulsar la productivitat i cobrir les seves necessitats, posa a la seva disposició productes i serveis especialment adaptats tant a empresaris autònoms com a petites, mitjanes i grans empreses.

Durant l'exercici, CaixaBank ha mantingut el lideratge en les quotes de mercat dels principals productes de finançament: total de crèdits (14,9%), hipoteques (15,9%) i *factoring* i *confirming* (19,6%). Aquesta posició és un reflex del ferm compromís de donar suport als projectes dels seus clients i a l'enfortiment del teixit productiu.

La cartera de crèdits del banc està diversificada i se centra principalment en el finançament a particulars i pimes. El 2014, els crèdits sobre clients pugen a 197.185 milions d'euros. Aquesta xifra ha suposat un descens del 4,8% respecte de 2013, però l'evolució positiva del quart trimestre (+ 1,4%) indica que el despallanquejament dels últims exercicis s'està estabilitzant. El 2014 ha crescut la nova producció de crèdit en un 26%, sustentat per l'augment de la demanda solvent.

2014: finançament a empreses*

188.300

operacions noves (+23% vs 2013)

60.788

milions d'euros concedits (+32% vs 2013)

* Excloent-ne sector promotor, Grup Servihabitat, altres persones jurídiques, el sector públic i finançament a filials.

2014: Finançament a autònoms*

70.388

operacions noves (+16,31% vs 2013)

1.466

milions d'euros concedits (+4,72% vs 2013)

*S'han recalculat les dades de 2013 amb l'objectiu d'incloure només el finançament amb fins empresarials.

** Font: Informa i elaboració pròpia.

Un 32,5% de les petites, mitjanes i grans empreses espanyoles són clients de CaixaBank**

La quota de penetració d'autònoms és del 31,3% (+141 pb vs 2013)



A la segona meitat de l'any, CaixaBank va llançar la iniciativa Pla d'estímul a la inversió, centrada a facilitar la demanda de crèdit dels nostres clients. A final d'exercici, i en relació amb les empreses, la producció de préstecs, comptes de crèdit, sindicats i la variació de la cartera de crèdit comercial havia augmentat un 48%, una xifra que arriba al 65% si es comparen les xifres de l'últim trimestre de l'any.

Durant l'exercici es va llançar l'estratègia comercial CaixaNegocis, amb l'objectiu de reforçar la seva relació amb comerços, autònoms, professionals i microempreses, a la qual s'han adherit 257.700 nous clients. Així mateix, es va posar en marxa AgroBank, una nova línia de negoci creada per reforçar el creixement en aquest segment amb l'especialització de prop de 400 oficines. En els tres primers mesos des del seu llançament s'hi van produir més de 28.000 altes.

 MÉS INFORMACIÓ A L'APARTAT 4.1 GESTIÓ ESPECIALITZADA

2014: CaixaNegocis

960

gestors especialitzats

257.700

altes de negoci

(+61% vs 2013)

31,3%

quota penetració autònoms

(+1,4% vs 2013)

2014: AgroBank

386

oficines AgroBank

468

oficines amb especialista

325.000

clients

28%

quota de penetració





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

MicroBank, un model innovador de banca social

GRI: G4-DMA, G4-HR1, G4-EC8, FS7, FS14

MicroBank és l'únic banc espanyol especialitzat en microfinances. Des de l'any 2007, i a través de la xarxa d'oficines de CaixaBank, dona resposta a diferents segments de població les necessitats financeres dels quals no estan prou cobertes. Per a això, compta amb una oferta de productes i serveis adaptats a emprenedors, microempreses, particulars i famílies, i promou l'activitat productiva, la creació d'ocupació, l'autoocupació, el desenvolupament personal i familiar i la inclusió financera.

MicroBank compta amb un elevat nivell de capitalització i liquiditat, amb el suport de CaixaBank i d'institucions financeres europees. Així mateix, destaca la qualitat de la seva cartera creditícia: a la fi de 2014, la morositat es mantenia dins d'uns nivells adequats, amb una ràtio del 2,07%, inferior a la mitjana del sector a Espanya.

Cada empresa finançada amb un microcrèdit crea 1,81 llocs de treball de mitjana, incloent-hi el propi emprenedor, segons l'*Informe sobre l'impacte social dels microcrèdits 2013* elaborat per l'escola de negocis Esade i MicroBank. Des del seu començament, MicroBank ha contribuït a la creació o manteniment de 134.821 llocs de treball.

[ACCÉS AL INFORME SOBRE L'IMPACTE SOCIAL DELS MICROCRÈDITS 2014](#)

Microcrèdits per a totes les necessitats

Per a emprenedors

- Microcrèdit Emprenedors i Negocis: per a professionals autònoms i microempreses que iniciïn o ampliïn un negoci i per atendre les seves necessitats de capital circulant.
- Microcrèdit social: finança projectes d'autoocupació promoguts per emprenedors amb dificultats per accedir al sistema creditici tradicional i que compten amb l'assessorament d'alguna de les més de 561 entitats col·laboradores.
- EcoMicrocrèdit: inversions en sectors sostenibles i en productes que impliquin una millora mediambiental.

Per a persones i famílies

- Per finançar projectes vinculats al desenvolupament personal i familiar o necessitats derivades de situacions puntuals o imprevistes.

Per a empreses socials

- Finança inversions o capital circulant per a l'inici, consolidació o ampliació de l'empresa social.

Pignoratiu

- Per a persones amb dificultats per accedir a les vies tradicionals de finançament i que aporten com a aval una joia de la seva propietat.



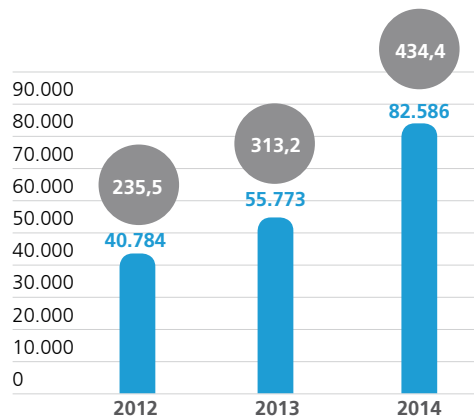
CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Evolució dels microcrèdits concedits

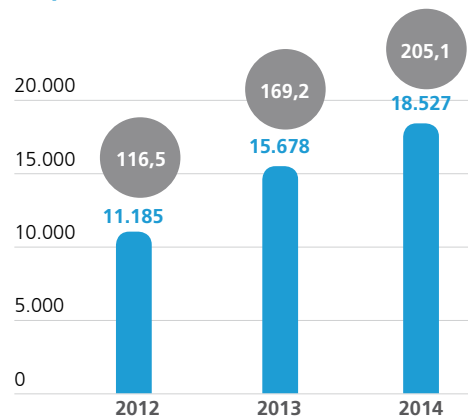
GRI: FS6



Nombre
Import (milions d'euros)

+39% import concedit vs 2013

Evolució dels microcrèdits per a emprenedors



Nombre
Import (milions d'euros)

+21% import concedit vs 2013

MicroBank el 2014

5.260
euros d'import mitjà operacions concedides

11.070
euros d'import mitjà per a projectes d'emprenedors

671,9
milions d'euros cartera viva de crèdits
(+31% vs 2013)





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Foment de la iniciativa emprendedora innovadora

GRI: G4-DMA, G4-15, G4-SO1, FS14

A través de Caixa Capital Risc, el Grup "la Caixa" inverteix en les primeres etapes de companyies espanyoles innovadores amb elevat potencial de creixement, en els sectors de la biotecnologia i les ciències de la vida, en les tecnologies de la informació i en la comunicació i les noves indústries emergents.

Caixa Capital Risc gestiona set societats de capital risc, dotades majoritàriament per CaixaBank, amb 144 milions d'euros:

- Caixa Capital Micro SCR i Caixa Capital Micro II SCR (microempreses de recent creació amb seu a Espanya).
- Caixa Capital Biomed SCR i Caixa Invierte BioMed II SCR (ciències de la vida).
- Caixa Capital TIC SCR i Caixa Capital TIC II SCR (tecnologies digitals).
- Caixa Invierte Indústria SCR (pimes amb fort component de tecnologia i internacionalització).

Caixa Capital Risc

53

empreses en cartera

74

préstecs participatius

Incentivar la visió empresarial

GRI: G4-EC7, G4-EC8, G4-15

Traslladar al món empresarial el coneixement generat en universitats i centres de recerca és un repte clau per a qual-sevol economia, incloent-hi l'espanyola.

Des de l'any 2010 CaixaBank organitza amb diferents institucions diversos programes de creació d'empreses en sectors emergents. El seu objectiu és ajudar els investigadors a constituir amb èxit el seu projecte empresarial, ja sigui com un consorci amb la seva universitat -una *spin-off*- o de forma independent.

Els programes inclouen formació sobre gestió empresarial i van dirigits a diversos àmbits d'especial futur econòmic, com les ciències de la vida (BioEmprenedorXXI), les tecnologies netes (EcoEmprenedorXXI) i el *gaming* (Gamebcn).

Premis EmprenedorXXI

GRI: G4-SO1

Els Premis EmprenedorXXI es van crear l'any 2007 per identificar, reconèixer i acompanyar les empreses innovadores de recent creació a Espanya que mostrin un major potencial de creixement. Aquest premi es concedeix d'acord amb l'Empresa Nacional d'Innovació, ENISA, que pertany al Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme.

2014: els Premis EmprenedorXXI per categoria

738

participants en la 8a edició

Creixes

- Per a empreses amb una trajectòria en el mercat d'entre dos i set anys, amb resultats rellevants, un ambiciós pla de creixement i un equip amb alta capacitat de gestió
- Convocatòria única, estatal: 154 participants

+

Emprens

- Per a empreses amb menys de dos anys d'activitat
 - Més de 120 entitats organitzadores i col·laboradores
- Convocatòria en dues fases, regional i estatal: 584 participants



CONTRIBUCIÓ A LA COMUNITAT

GRI: G4-DMA, G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1

CaixaBank ha assumit des de la seva creació un dels objectius fundacionals del Grup "la Caixa", la contribució al desenvolupament social i econòmic de les persones i els territoris en què està present. Amb aquest objectiu, col·labora estretament amb l'Obra Social "la Caixa" en la difusió i implantació dels seus programes.

Per a això, posa a disposició dels objectius de l'Obra Social "la Caixa" la seva àmplia xarxa d'oficines, que compten amb un espai destinat a l'obra social, amb l'agenda d'activitats del territori i altres notícies d'interès per als clients.

Així mateix, es fomenta la participació dels empleats i empleades del banc en les activitats i iniciatives en marxa, com a voluntaris, amb petits donatius o donant-les a conèixer entre els clients a través de la seva relació diària.

El 2014, any per al qual es va dotar un pressupost de 500 milions d'euros el 2013, la suma de totes les activitats, programes i iniciatives impulsades per la Fundació Bancària "la Caixa" en el marc de la seva Obra Social han beneficiat 9.562.191 persones.





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Integració laboral

GRI: G4-EC7-8, G4-SO1

CaixaBank promou el programa Incorpora, gestionat per l'Obra Social "la Caixa", amb l'objectiu de fomentar la integració sociolaboral de persones amb dificultats especials per accedir a una feina i en risc d'exclusió social. Des de l'any 2006, i amb 31.207 col·laboracions d'empreses, s'han generat 86.176 oportunitats laborals per a persones amb alguna discapacitat, immigrants, joves amb dificultats per accedir a la primera feina o víctimes de la violència de gènere.

En el programa col·laboren 350 entitats socials i 817 tècnics, que apliquen diversos processos especialitzats d'inserció. Per la seva banda, CaixaBank col·labora en la difusió del programa a través de la seva xarxa territorial i detecta oportunitats de contractació per a aquestes persones, organitzant jornades amb empresaris.

[MÉS INFORMACIÓ SOBRE INCORPORA](#)

Més de 86.100 oportunitats de treball generades a través d'Incorpora

Programa Incorpora el 2014

18.405
insercions (+25,7% vs 2013)

31%
persones amb discapacitat

69%
persones en risc d'exclusió

6.966
empreses contractants (4.436 noves el 2014)





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Programes d'Habitatge Assequible i Lloguer Solidari

GRI: G4-DMA, G4-EC7, G4-SO1-2, FS7

La Fundació Bancària “la Caixa” compta amb el programa d'Habitatge Assequible des de l'any 2005, per facilitar l'accés a l'habitatge a diversos col·lectius com ara joves, gent gran o famílies. CaixaBank, a través de la seva xarxa d'oficines, col·labora en la seva difusió amb l'objectiu d'arribar al major nombre de persones.

El programa de Lloguer Solidari, que es va posar en marxa l'any 2011, orientat a persones amb una menor capacitat econòmica com a conseqüència de la crisi, s'ha ampliat en 2.000 habitatges més durant l'any 2014, i ha arribat als 6.000 habitatges, repartits per tot l'Estat.

En el cas del programa de Lloguer Solidari Descentralitzat, les delegacions territorials de CaixaBank poden gestionar el lloguer de fins a 4.000 habitatges. Aquests habitatges es destinen a persones que han patit un procés d'execució hipotecària pel qual s'han vist desposseïdes del seu habitatge habitual i hi volen romandre, i també a buscar una solució per a aquells casos de dació en pagament que ho requereixin. Aquest programa també està obert a altres casos derivats pels mediadors, persones intermediàries entre l'entitat i els deutors, en els quals hi ha un interès social.

Fins al 2014, s'han rebut 427.052 sol·licituds en tot l'Estat, tant per al programa d'Habitatge Assequible com per al de Lloguer Solidari.

La prioritat de CaixaBank és que els clients amb dificultats per pagar les quotes dels seus préstecs hipotecaris puguin mantenir el seu habitatge. Per això, compta des de 2009 amb un Pla d'Ajudes per a la Prevenció de Insolvències i actua de forma anticipada, amb l'escolta activa dels clients i l'oferiment de solucions viables que s'ajustin a les seves necessitats.

MÉS INFORMACIÓ

Habitatge Assequible i Lloguer Solidari

Habitatge Assequible, des de 2005

- Per facilitar l'accés a l'habitatge a joves, gent gran i famílies.
- Habitatges situats en tot el territori estatal i amb adjudicació mitjançant sorteig públic.
 - Renda mensual de 190-350 euros per a joves i gent gran i 300-500 euros per a famílies.

3.936 habitatges lliurats



Lloguer Solidari, des de 2011

- Per a persones que han vist afectats els seus ingressos arran de la crisi actual.
- Renda mensual màxima de 300 euros, subvencionada en un 50% per l'Obra Social “la Caixa”:
renda final màxima de 150 euros.

4.798 habitatges amb contracte formalitzat



Lloguer Solidari Descentralitzat, des de 2012

- Per a persones que han patit una execució hipotecària o han realitzat una dació en pagament.
- Contractes a tres o cinc anys, amb subvenció de l'Obra Social durant els primers durant un màxim del 50% de la quota.

3.698 habitatges amb contracte formalitzat

Més de 12.400 habitatges de lloguer subvencionat amb participació de l'Obra Social “la Caixa” el 2014



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Mesures d'ajuda per a titulars de préstecs hipotecaris amb dificultats econòmiques

GRI: G4-DMA, G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1, G4-SO2, FS8, FS14

L'any 2009, CaixaBank va llançar el Pla d'Ajudes per a la Prevenció de Insolvències, amb l'objectiu d'ajudar els clients amb dificultats per pagar les quotes de la hipoteca del seu habitatge habitual. Aquest pla contemplava diferents mesures per adaptar les quotes a la renda disponible de les persones que es troben amb dificultats econòmiques de caràcter conjuntural. Des de la seva posada en marxa i fins a finals de 2014, el pla acumula més de 421.000 ajudes a les famílies.

El banc tracta d'oferir solucions per no arribar al desnonament o la dació en pagament, que suposen per al client la pèrdua de la seva propietat. Amb aquest objectiu, CaixaBank s'ha convertit en la primera entitat del mercat espanyol a crear un equip especialitzat en oferir solucions que s'adaptin a cada situació.

Servei d'Assessoria al Client Hipotecari (SACH)

CaixaBank compta, des de l'any 2013, amb un servei d'atenció per a clients l'habitatge dels quals estigui afectat per una demanda d'execució hipotecària.

MÉS INFORMACIÓ A L'APARTAT EXCEL·LÈNCIA





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Pla d'ajudes per a particulars amb hipoteca

GRI: G4-EC7, G4-EC8

El Pla es va crear per a aquelles famílies que han anat complint els seus compromisos financers, però que poden patir risc d'impagament temporal per situacions d'atur d'algun dels titulars, malaltia, reducció temporal dels seus ingressos o altres circumstàncies de caràcter conjuntural.

Les mesures d'ajuda es concreten en diverses propostes que s'ajusten a les necessitats de cada client i que tenen com a objectiu reestructurar la càrrega hipotecària de l'habitatge habitual. Així mateix, es podria constituir una segona hipoteca o realitzar noves disposicions de la Hipoteca Oberta per atendre el pagament de les quotes.

En el cas que no es pugui refinançar la hipoteca, es podria oferir una dació en pagament per liquidar el deute del client i evitar els procediments judicials. La dació en pagament suposa el lliurament de l'habitatge a canvi de la cancel·lació total del deute. A CaixaBank es pot incloure l'opció de lloguer, en la qual el client segueix a l'habitatge amb un lloguer adaptat a les seves circumstàncies.

En casos extrems, amb situacions de greus minusvalideses físiques o psíquiques o risc d'exclusió social, l'Obra Social "la Caixa" pot, una vegada estudiat el cas, subvencionar una part del lloguer durant un període de temps.

A més, CaixaBank, a través dels programes de lloguer solidari, posa 8.598 habitatges de lloguer subvencionat per l'Obra Social "la Caixa" a disposició de les persones que han vist reduïts els seus ingressos com a conseqüència de la crisi o que han efectuat una dació en pagament.

Pla d'ajudes

5.585

dacions el 2014

20.103

dacions (acumulades anys 2009-2014)

67%

contracte lloguer associat

8.598

habitatges socials lliurats

1.323.806

hipoteques persones físiques en cartera
(el 31 de desembre)

Més de **421.000 mesures d'ajuda** des de 2009*



* Nombre d'accions vigents i cancel·lades, recalculades el 2014. Un mateix contracte pot haver estat objecte de diferents accions. Per tant, poden haver-hi duplicitats.



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Altres iniciatives

GRI: G4-EC7

- Des de 2012 CaixaBank està adherit al **Codi de Bones Pràctiques** per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual del Govern espanyol. El Codi atén un dels objectius fundacionals de l'entitat: la seva tradicional lluita contra l'exclusió social i financera.

Aquest codi està destinat a la protecció de les famílies en risc d'exclusió social, on tots els seus membres siguin a l'atur i la seva quota hipotecària superi el 50% dels ingressos nets del conjunt de la unitat familiar, entre altres criteris.

- És signant des de 2012 del **conveni de mediació amb la Generalitat de Catalunya** per evitar desnonaments. El seu objectiu és impulsar els processos de mediació previs per evitar les execucions hipotecàries en els casos d'impagaments per dificultats econòmiques.
- Ha llogat 1.447 habitatges aportats al **Fons Social d'Habitatges (FSV)**, una xifra que supera àmpliament el nombre d'habitatges assignats pel FSV al Grup CaixaBank (943).

Aquests habitatges estan destinats a famílies desallotjades després d'una demanda d'execució per impagament d'un préstec hipotecari i que es trobin en un supòsit d'especial vulnerabilitat. A l'entitat, i atès l'escàs nombre d'execucions, que respon a la voluntat de l'entitat d'evitar aquests casos, els habitatges es posaran també a disposició de famílies que hagin perdut el seu habitatge per una execució d'altres entitats. Així mateix, hi ha la

possibilitat que aquests lloguers també siguin subvencionats dins dels programes de l'entitat.

A finals de 2014, els diferents programes d'accés a un habitatge social del Grup "la Caixa" comptaven amb més de 26.300 pisos a disposició dels col·lectius amb menys recursos amb preus inferiors als de mercat.





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Impuls a la vacunació infantil

GRI: G4-15, G4-EC7

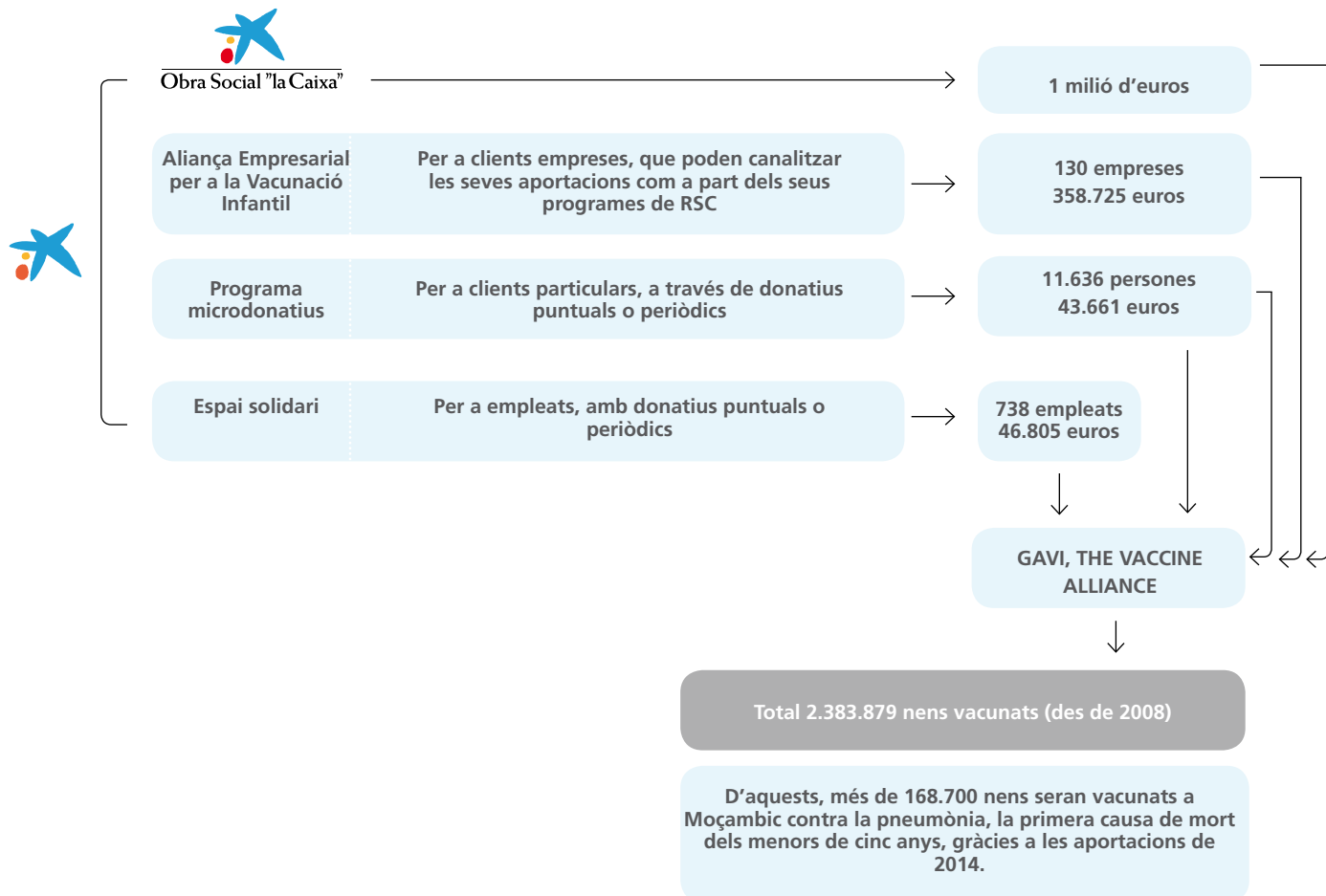
El Grup "la Caixa" col·labora amb Gavi, the Vaccine Alliance, una organització internacional creada l'any 2000 per millorar l'accés a la vacunació dels nens que viuen en els països més pobres del món. Fins al 2013, Gavi ha contribuït a vacunar més de 440 milions de nens, de manera que s'han evitat 6 milions de morts prematures segons càlculs de l'Organització Mundial de la Salut (OMS).

El Grup "la Caixa", a través de la seva Obra Social, és un dels socis privats principals de Gavi a Europa. Des de 2008, el Grup promou l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil. A través d'aquesta Aliança, CaixaBank ofereix a les empreses espanyoles l'oportunitat de col·laborar, com a part dels seus programes de responsabilitat social, amb aquest projecte que facilita l'accés a la immunització i la protecció de la salut de la població.

El banc porta a terme diverses campanyes de difusió per donar a conèixer la iniciativa entre el major nombre possible d'empreses espanyoles, amb el suport de Banca d'Empreses, Banca Corporativa i CaixaRenting. Per la seva banda, l'Àrea Internacional de l'Obra Social "la Caixa" realitza el seguiment del projecte i garanteix que totes les aportacions es destinin íntegrament a la vacunació infantil.

Des d'octubre de 2014, l'Institut de Salut Global de Barcelona (ISGlobal), del qual l'Obra Social "la Caixa" és soci fundador, s'ha sumat com a col·laborador estratègic a l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil. L'objectiu de l'ISGlobal és millorar la salut i el desenvolupament de les poblacions més vulnerables a través de la generació, gestió, transmissió i aplicació del coneixement.

Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil de l'Obra Social "la Caixa" en col·laboració amb Gavi



[MÉS INFORMACIÓ SOBRE L'ALIANÇA EMPRESARIAL](#)

[MÉS INFORMACIÓ SOBRE GAVI, THE VACCINE ALLIANCE](#)



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Un equip solidari

GRI: G4-EC7

El programa de Voluntaris "la Caixa" va néixer el 2005 per canalitzar l'expressió de les inquietuds solidàries i altruistes de les persones que formen part de l'entitat. Entre les activitats que es duen a terme, hi destaquen especialment aquelles vinculades als programes de la Fundació Bancària "la Caixa", que aporta el seu coneixement i experiència.

Durant el 2014 s'ha posat en marxa un nou portal de Voluntaris, que els permet conèixer millor les activitats en què poden participar, mesurar-ne l'impacte i donar a conèixer els èxits del programa als grups d'interès.

[MÉS INFORMACIÓ SOBRE EL VOLUNTARIAT](#)

Campanya de recollida d'aliments "No saps què és la fam fins que passes gana"

La campanya ha aconseguit la captació de 550 tones d'aliments, gràcies a la col·laboració i aportacions dels empleats de "la Caixa", les empreses de producció i transformació d'aliments bàsics i dels clients de l'entitat. Els voluntaris de "la Caixa" es van encarregar del trasllat de tots aquests aliments als punts de destinació.

El voluntariat el 2014

40

associacions

6.214

voluntaris

40

voluntaris en projectes de cooperació internacional

1.185

accions de voluntariat

148.111

beneficiaris





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

CAP A UNA ECONOMIA SOSTENIBLE



1, 7, 8, 9

L'entitat gestiona el negoci, els seus projectes, productes i serveis en el marc del seu compromís amb el respecte i la protecció de l'entorn i les persones. Amb aquest objectiu, fomenta el finançament de projectes que contribueixin a millorar l'eficiència energètica i a assolir una major sostenibilitat ambiental a llarg termini. El 2014, ha destinat prop de 9 milions d'euros a finançar projectes eficients. A més, treballa per estendre la responsabilitat corporativa a la seva cadena de valor i impulsar la inversió socialment responsable.

ecoFinançament

GRI: G4-DMA, G4-EN7, G4-EN19, G4-EN27, FS8

CaixaBank ha desenvolupat diverses línies de finançament per donar suport als projectes més respectuosos amb el medi ambient i que contribueixin a prevenir, mitigar i donar resposta al canvi climàtic. Així mateix, i a través de MicroBank, disposa d'una línia d'ecoMicrocrèdits i posa a disposició dels clients el Compte Verd, que permet col·laborar amb la conservació del medi ambient.

ACCÉS A LA INFORMACIÓ SOBRE LA GESTIÓ DE RISCOS SOCIALS I AMBIENTALS EN EL FINANÇAMENT DE PROJECTES

ecoFinançament el 2014*

ECOPRÉSTECES

Per a la compra de vehicles i electrodomèstics més respectuosos amb l'entorn i per a la rehabilitació d'habitatges amb l'objectiu de millorar-ne l'eficiència energètica.

Més de 2.500 operacions
5,2 milions d'euros concedits

+

ECOFINANÇAMENT PER AL SECTOR AGRARI

Per a projectes agraris de desenvolupament sostenible, relacionats amb l'eficiència energètica i l'ús de l'aigua, l'agricultura ecològica, les energies renovables, la gestió de residus o el desenvolupament de l'entorn rural.

33 operacions
prop d'1 milió d'euros concedits

+

ECOMICROCRÈDITS

Personals, per a inversions que millorin l'eficiència en el consum de recursos o redueixin l'impacte en el medi ambient.

1.152 operacions
més d'1,9 milions d'euros concedits

Per a negocis, destinats a les inversions o circulant de negocis d'autònoms o microempreses que produeixen o comercialitzen productes o serveis ecològics, com l'ecoturisme, la producció i distribució de productes sostenibles, el reciclatge o tractament de residus, etc.

115 operacions
més de 900.000 euros concedits

COMPTES VERDS

A través del Compte Verd, MicroBank col·labora amb WWF (World Wild Fund) en la conservació del medi ambient i en el desenvolupament sostenible mitjançant aportacions econòmiques al programa de reforestació d'aquesta ONG.

25.791 comptes verds constituïts

*Últimes dades disponibles (març 2015).



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Gestió ambiental a CaixaBank

GRI: G4-DMA, G4-EN19, G4-EN27

El Comitè de Medi Ambient gestiona la política ambiental de CaixaBank, certificada segons la Norma ISO 14001 i el Reglament europeu 1221/2009 EMAS. Aquestes certificacions es revaliden anualment, el seu perímetre comprèn els Serveis Centrals i el desenvolupament de productes i serveis financers.

Disposar d'un sistema de gestió ambiental certificat garanteix als nostres grups d'interès el compliment dels compromisos ambientals voluntaris i de la legislació vigent, sempre amb l'objectiu de millora contínua i d'excel·lència en el servei als clients.

ACCÉS A LA POLÍTICA AMBIENTAL

CaixaBank participa en el Carbon Disclosure Project (CDP) des de 2012. Cal destacar-hi la puntuació obtinguda el 2014, 01:00 98A, la més gran de tot el sector financer espanyol i que ha suposat la inclusió de l'entitat en els índexs Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI), que reconeixen la transparència i la qualitat de la seva informació pel que fa al canvi climàtic, i el Carbon Performance Leadership Index (CPLI), gràcies a les accions dutes a terme per reduir la seva petjada de carboni.

MÉS INFORMACIÓ SOBRE LA GESTIÓ AMBIENTAL DE CAIXABANK

CaixaBank, líder del sector financer espanyol segons el Carbon Disclosure Leadership Index

Impuls als cotxes més eficients

GRI: G4-EN19 i FS8

CaixaRenting promou la comercialització d'automòbils de consum eficient quant a emissions de CO₂, així com de tecnologia híbrida i elèctrica a través de campanyes publicitàries. El 2014 ha llançat 61 campanyes, en les quals un 65% dels vehicles inclosos emetien baixos nivells de CO₂.

A més, ha desenvolupat un pla d'acció per impulsar el Pla PIMA Aire del Govern espanyol, que fomenta la renovació del parc automobilístic i la seva substitució per vehicles més respectuosos amb el medi ambient.





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

2014: Eixos de la gestió ambiental a CaixaBank

MESURAR LA PETJADA AMBIENTAL

- El 2014, per quart any consecutiu, s'ha realitzat un inventari de les emissions de gasos d'efecte hivernacle generades per l'activitat de CaixaBank, per tal de calcular així la seva petjada de carboni i establir accions per minimitzar-la.
- La petjada de carboni es fa pública a través del web de l'entitat.
- Els resultats obtinguts permeten donar resposta als qüestionaris d'indicadors de sostenibilitat com el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) o el CDP.

MINIMITZAR L'IMPACTE AMBIENTAL

- El proveïdor de CaixaBank, Gas Natural Fenosa, s'ha compromès a certificar que el 100% de l'energia subministrada, un 97% del consum elèctric total, va provenir de fonts renovables o cogeneració.
- El consum s'ha reduït en un 7% respecte de l'any anterior.
- El 99% del paper consumit és reciclat.
- Renovació de la web ecoCaixa, que inclou l'oferta de productes i serveis "verds" de CaixaBank.
- Foment de l'ús de la banca *on-line* i del *Ready to Buy* amb més de 109.800 operacions signades *on-line* (+ 20% vs 2013).
- Impuls, a través de l'Obra Social "la Caixa", de projectes com Ciutat Ciència o Climadat.

COMPENSAR LES EMISSIONS GENERADES

- El 2014 s'han compensat les 658 t d'emissions CO₂ generades el 2013 per l'activitat duta a terme a l'edifici de Serveis Centrals de Barcelona a través de la participació en un projecte d'energia eòlica a Colòmbia.
- La seu a Barcelona dels Serveis Centrals és un edifici "zero emissions".

Accés a

- PETJADA AMBIENTAL
- RESULTATS CDP
- MEDI AMBIENT DE L'OBRA SOCIAL
- ECOCAIXA

GRI: G4-DMA, G4-EN3, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Inversió Socialment Responsable (ISR)

GRI: G4-DMA, G4-15, G4-EN27, G4-HR1, G4-EC8, FS7-8, FS10

Una estratègia d'inversió que consideri criteris ètics, socials, ambientals i de bon govern per determinar el seu univers inversor permet conjugar sostenibilitat i rendibilitat.

En aquest sentit, CaixaBank compta en la seva cartera de productes amb dos fons específics i, d'altra banda, la seva companyia d'assegurances i gestora d'inversions, VidaCaixa, gestiona totes les seves inversions d'acord amb els Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides (UNPRI).

Fons d'inversió

CaixaBank comercialitza, amb l'impuls de MicroBank:

- El MicroBank Fons Ecològic, des de 2013, un fons no garantit de renda variable internacional que inverteix en una selecció dels fons ecològicament responsables (energies renovables, tractament d'aigua, control de la contaminació, etc.).
- El MicroBank Fons Ètic, des de 2011, un fons mixt, ètic i solidari que integra la recerca de rendibilitat amb criteris vinculats a la responsabilitat social i inverteix en companyies sostenibles i exclou determinats sectors com l'armamentístic i a empreses que vulneren els drets humans.

Adicionalment, el fons té un component solidari, ja que cedeix el 25% de la comissió de gestió a organitzacions no lucratives; per la seva banda, la Fundació Bancària "la Caixa" aporta un import equivalent per a un projecte de cooperació internacional.

MicroBank Fons Ètic

1.670
partícpis

23,47
milions d'euros de volum

0,08%
del total de fons gestionats

49.773
euros cedits a la comissió de gestió

MicroBank Fons Ecològic

581
partícpis

4,55
milions d'euros de volum

0,02%
del total de fons gestionats

Principis dels Bons Verds (Green Bond Principles)

G4-DMA

A la fi de 2014, CaixaBank ha aprovat l'adopció, el 2015, dels Principis dels Bons Verds com a entitat col·locadora (en qualitat d'observadora). Aquestes directrius, voluntàries, tenen com a objectiu fomentar la captació de capitals i la inversió destinades exclusivament a projectes de mitigació i adaptació al canvi climàtic, i altres activitats beneficioses per al medi ambient.

MÉS INFORMACIÓ SOBRE ELS PRINCIPIS



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides (UNPRI)

GRI: G4-DMA, G4-15, FS10, G4-EC8

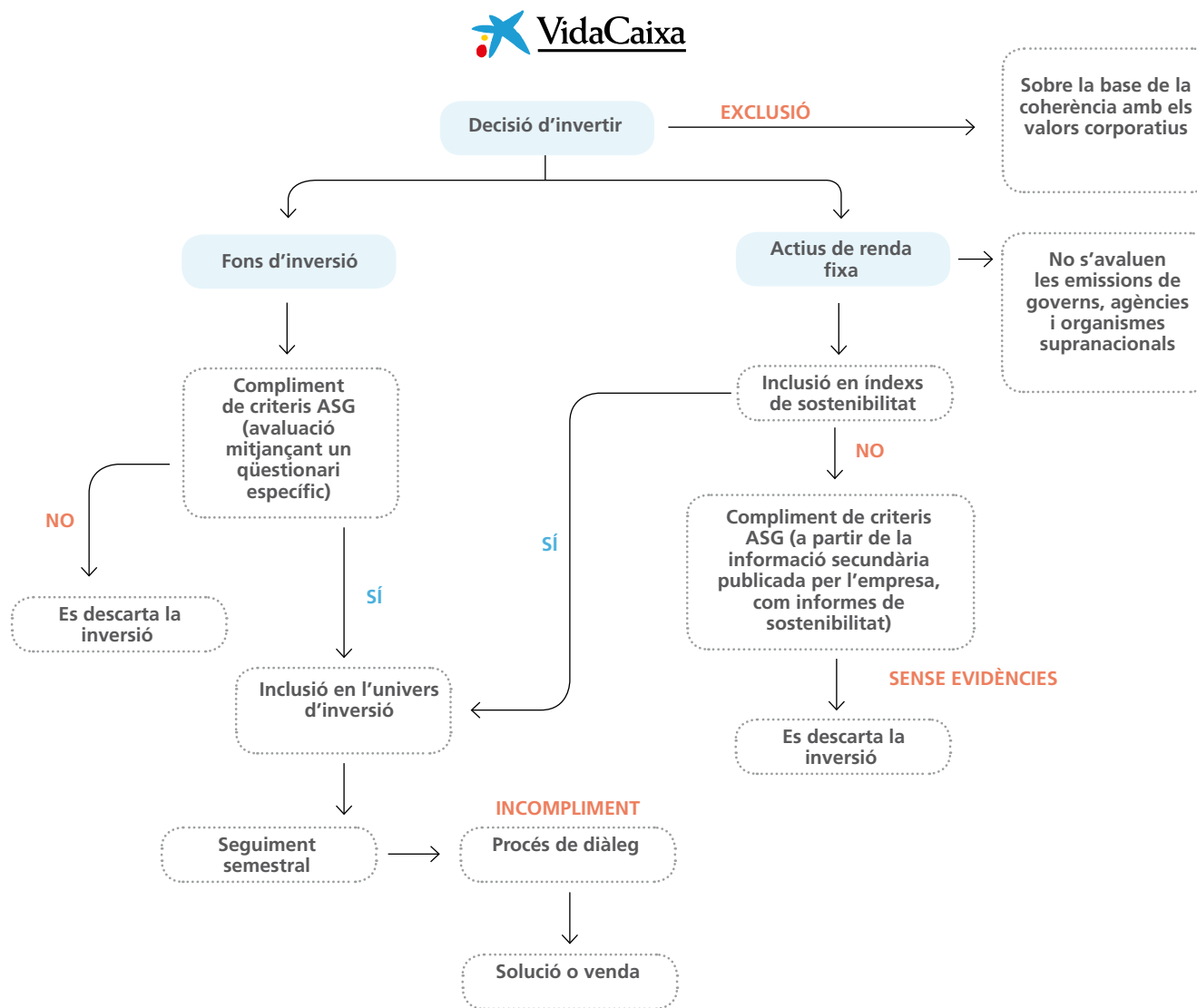
VidaCaixa, la companyia d'assegurances i gestora de pensions de CaixaBank, està adherida des de 2009 als UNPRI. De forma coherent, gestiona les seves inversions -més de 44.253 milions d'euros- d'acord amb criteris ambientals, socials i de bon govern (ASG). Per això, compta amb un procediment intern que varia segons es tracti d'una inversió en un fons d'inversió o en un actiu de renda fixa. Amb referència a això, cal assenyalar que es considera que compleixen amb els criteris ASG totes les inversions de renda fixa emesa per governs, agències i organismes supranacionals de països de l'OCDE.

VidaCaixa promou activament aquests principis entre els seus clients, proveïdors i gestors d'inversió. Amb aquesta finalitat, s'imparteixen sessions de formació a clients i potencials clients del segment d'empreses i institucions públiques. VidaCaixa és també l'entitat gestora del fons de pensions dels empleats i empleades del Grup "La Caixa", fons adherit als UNPRI des de l'any 2008. A final d'any, el fons havia invertit 4.067 milions d'euros.

Política de finançament del sector armamentístic

CaixaBank, d'acord amb el seu Codi de Valors Ètics i Principis d'Actuació i els seus valors corporatius, no participarà en operacions de finançament o exportació de material bèl·lic d'ús militar. L'entitat exclou també qualsevol tipus de relació comercial amb empreses relacionades amb la producció o comercialització de mines antipersona i / o bombes de fragmentació.

Aplicació en el procés de gestió d'inversions





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Compres responsables

GRI: G4-12, G4-DMA, G4-HR4, G4-HR9, G4-56, G4-LA14, G4-LA15

Per CaixaBank, la gestió responsable de la cadena de valor ha de garantir la transparència i el rigor en la relació amb els proveïdors. A més, l'aposta per la sostenibilitat afavoreix la millora de l'eficiència i la racionalització de costos.

CaixaBank, les seves empreses filials i la resta d'empreses del Grup "la Caixa" inclouen en els seus contractes una clàusula d'acceptació obligatòria en la qual els proveïdors accepten conèixer i respectar els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides i la política ambiental de l'entitat.

Des de 2013, els potencials proveïdors s'han de registrar al Portal de Proveïdors del Grup "la Caixa" per oferir els seus productes i serveis. Abans, però, han d'acceptar els Criteris ètics, socials i mediambientals per a proveïdors del Grup. També hi han d'aportar la informació sobre certificats ambientals i laborals de què disposin.

CaixaBank impulsa també CaixaExchange, un mercat electrònic de compravenda de béns i serveis entre empreses, tant del Grup com del mercat en general. CaixaExchange agilitza els processos de presentació de credencials i de qualsevol altra documentació necessària per part dels potencials proveïdors, i garanteix la màxima transparència en les contractacions, que es canalitzen a través de subhastes i peticions d'ofertes.

PromoCaixa, l'empresa filial del Grup que gestiona el material promocional, ha finalitzat, el 2014, 6 auditories a proveïdors que fabriquen productes exclusius per a CaixaBank i altres empreses del Grup que estan situats a la Xina. En tres d'aquestes empreses es van detectar anomalies, de les quals dues van ser rectificades a posteriori i una va ser declarada no apta. Com a conseqüència, en aquest últim cas es va buscar una alternativa de producció nacional.

- ACCÉS AL PORTAL DE PROVEÏDORS
- ACCÉS ALS CRITERIS ÈTICS, SOCIALS I MEDIAMBIENTALS PER A PROVEÏDORS DEL GRUP



GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS

5.1 Gestió global del risc

5.2 Gestió del risc de crèdit

5.3 Gestió del risc de mercat

5.4 Gestió del risc estructural de tipus

5.5 Gestió del risc de liquiditat

5.6 Gestió del risc operacional

5.7 Gestió del risc de compliment

5.8 Gestió del risc reputacional

5.9 Gestió del risc actuarial

5.10 Gestió del risc legal i regulatori

5.11 Gestió del risc de situació de recursos propis

5.12 Control dels riscos





CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
RISC DE CRÈDIT
RISC DE MERCAT
RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
RISC DE LIQUIDITAT
RISC OPERACIONAL
RISC DE COMPLIMENT
RISC REPUTACIONAL
RISC ACTUARIAL
RISC LEGAL I REGULATORI
RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
CONTROL DELS RISCOS

[5.1 Gestió global del risc]



1.7 GRI: G4-2, G4-14, G4-DMA

A CaixaBank, els riscos es gestionen amb l'objectiu d'optimitzar la relació entre rendibilitat i risc, així com mantenir al Grup com un dels més sòlids del mercat espanyol. Amb aquest objectiu, s'identifiquen, mesuren i valoren els riscos i es consideren en la presa de decisions de negoci, sempre dins del *Risk Appetite Framework* aprovat i potenciant la qualitat del servei ofert als clients.

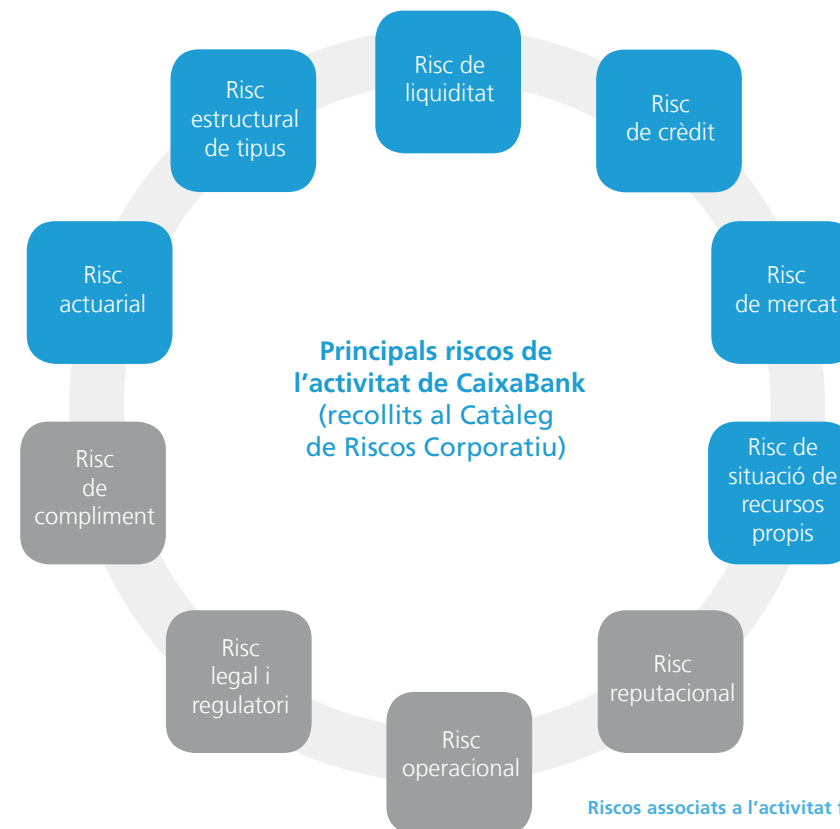
CaixaBank mesura els riscos seguint les metodologies més avançades recomanades pel Comitè de Basilea, revisades i validades pel Banc d'Espanya, sota la tutela del Banc Central Europeu (BCE), i alineades amb les millors pràctiques del mercat.

Referent a això, l'octubre de 2014 es van publicar els resultats oficials de l'avaluació global de la banca europea realitzada pel Banc Central Europeu amb la col·laboració de l'Autoritat Bancària Europea (EBA): el Grup "la Caixa" va superar l'exercici amb comoditat.

MÉS INFORMACIÓ A: APARTAT 6.5 "GESTIÓ DEL CAPITAL" DINS DE RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2014

L'entitat compta amb un model de gestió basat en delegacions, en funció de l'import de les operacions i de les variables fonamentals de risc, que permet quantificar els riscos a través d'escenaris de consum de capital i pèrdua esperada.

Així mateix, els responsables de la gestió, seguiment i control dels riscos són autònoms respecte de les àrees prenedores del risc, de manera que es reforça la seva independència.





CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

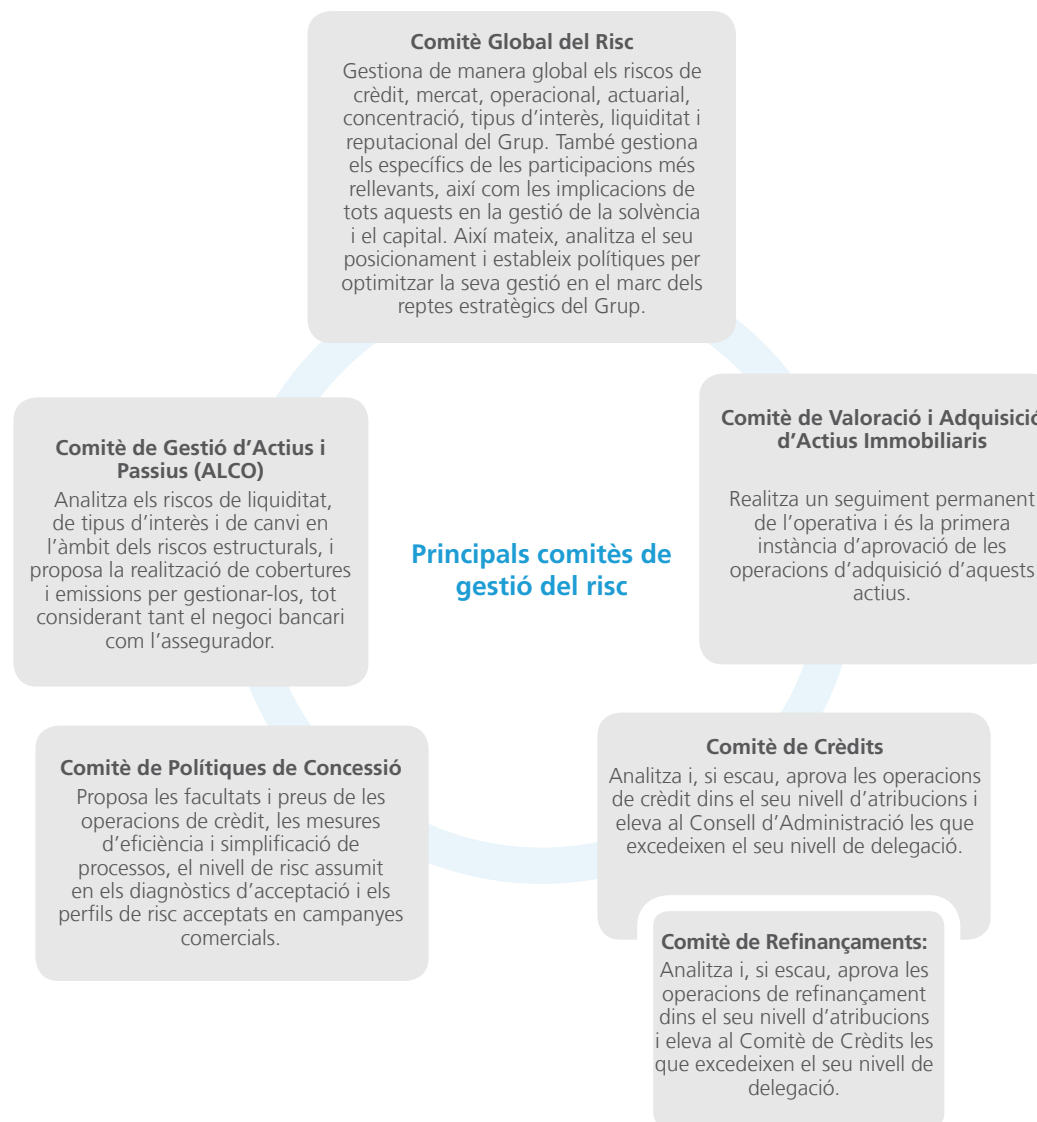
GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
RISC DE CRÈDIT
RISC DE MERCAT
RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
RISC DE LIQUIDITAT
RISC OPERACIONAL
RISC DE COMPLIMENT
RISC REPUTACIONAL
RISC ACTUARIAL
RISC LEGAL I REGULATORI
RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
CONTROL DELS RISCOS

Estructura i organització

El **Consell d'Administració** de CaixaBank és l'òrgan que determina la política de risc del Grup; delega les seves atribucions en l'**Alta Direcció**, que ha configurat diversos comitès de gestió del risc.

El 2014, s'ha reforçat l'estructura de govern del Grup amb la creació de la **Comissió de Riscos**. La seva principal funció és la de proposar al Consell la política de riscos de CaixaBank. A més, vetlla perquè les actuacions de CaixaBank siguin consistents amb el nivell de tolerància al risc definit. Per a això, estableix i revisa sistemàticament els límits globals a les principals exposicions de risc.

Així mateix, CaixaBank compta amb una **Direcció general** responsable dels riscos de tot el Grup. Els seus objectius són identificar, valorar i integrar les diferents exposicions, així com la rendibilitat ajustada al risc de cada àmbit d'activitat, des d'una perspectiva global del Grup CaixaBank i d'acord amb la seva estratègia de gestió. D'aquesta depèn la **Direcció Corporativa de Gestió Global del Risc**: una unitat independent de control global, responsable de tutelar la sanitat de l'actiu i els mecanismes de solvència i garantia.





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
RISC DE CRÈDIT
RISC DE MERCAT
RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
RISC DE LIQUIDITAT
RISC OPERACIONAL
RISC DE COMPLIMENT
RISC REPUTACIONAL
RISC ACTUARIAL
RISC LEGAL I REGULATORI
RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
CONTROL DELS RISCOS

Risk Appetite Framework

El 2014, el Grup ha formalitzat el seu *Risk Appetite Framework*: el Consell d'Administració ha determinat la tipologia i els llindars de risc acceptables en la consecució dels objectius estratègics.

Aquesta eina està *on-line* amb les recomanacions emeses pels reguladors i organismes consultius del sector financer i amb les millors pràctiques del sector financer.

En referència a això, inclou mètriques i palanques de gestió per a la gestió eficaç i coherent del negoci i dels riscos, englobades en quatre dimensions prioritàries relatives als riscos més rellevants, recollits en el Catàleg Corporatiu de Riscos que poden afectar l'entitat:

- Protecció davant de pèrdues
- Liquiditat i finançament estable i diversificat
- Composició adient de negoci
- Compliment dels màxims estàndards normatius i ètics, amb un compromís estructural per l'excel·lència operativa

 MÉS INFORMACIÓ EN L'APARTAT 5.12 CONTROL DELS RISCOS.

Cultura de Riscos

En el sector bancari, és imprescindible que directius i responsables de negoci considerin l'impacte a llarg termini de les decisions comercials. Aquesta bona pràctica s'ha convertit en exigència i estàndard de bona gestió per a reguladors i altres organismes influents en el sector bancari, com són el Comitè de Basilea i el *Financial Stability Board*.

Respecte a això, CaixaBank disposa d'una cultura de risc consolidada. Cal destacar que, des de l'any 2011, l'avaluació dels candidats a ascendir o consolidar-se en llocs de responsabilitat té en consideració, entre altres aspectes, la qualitat de la gestió del risc de crèdit realitzada per part d'empleats específics de la xarxa d'oficines, de les direccions territorials i dels segments de negoci.

Principis generals de gestió del risc

Aprovats pel Consell d'Administració

- El Consell d'Administració és el responsable final.
- El perfil de risc objectiu és mig-baix.
- La gestió del risc correspon a tota l'organització i inclou el cicle complet de les operacions.
- La funció de riscos és independent de les unitats de negoci i operatives.
- La concessió, basada en la capacitat de devolució del titular, té en compte l'obtenció d'una rendibilitat adient.
- Els criteris i les eines utilitzades són homogenis en tota l'organització.
- El mesurament i l'anàlisi dels riscos es fan amb eines i mètodes avançats, d'acord amb les millors pràctiques del sector i amb recursos humans i tècnics adequats en nombre i qualitat.

 MÉS INFORMACIÓ SOBRE LA GESTIÓ GLOBAL DEL RISC EN ELS COMPTES ANUALS CONSOLIDATS I INFORME DE GESTIÓ 2014



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RISC DE CRÈDIT
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	RISC DE MERCAT
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	RISC DE LIQUIDITAT
		RISC OPERACIONAL
		RISC DE COMPLIMENT
		RISC REPUTACIONAL
		RISC ACTUARIAL
		RISC LEGAL I REGULATORI
		RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
		CONTROL DELS RISCOS

[5.2 Gestió del risc de crèdit]



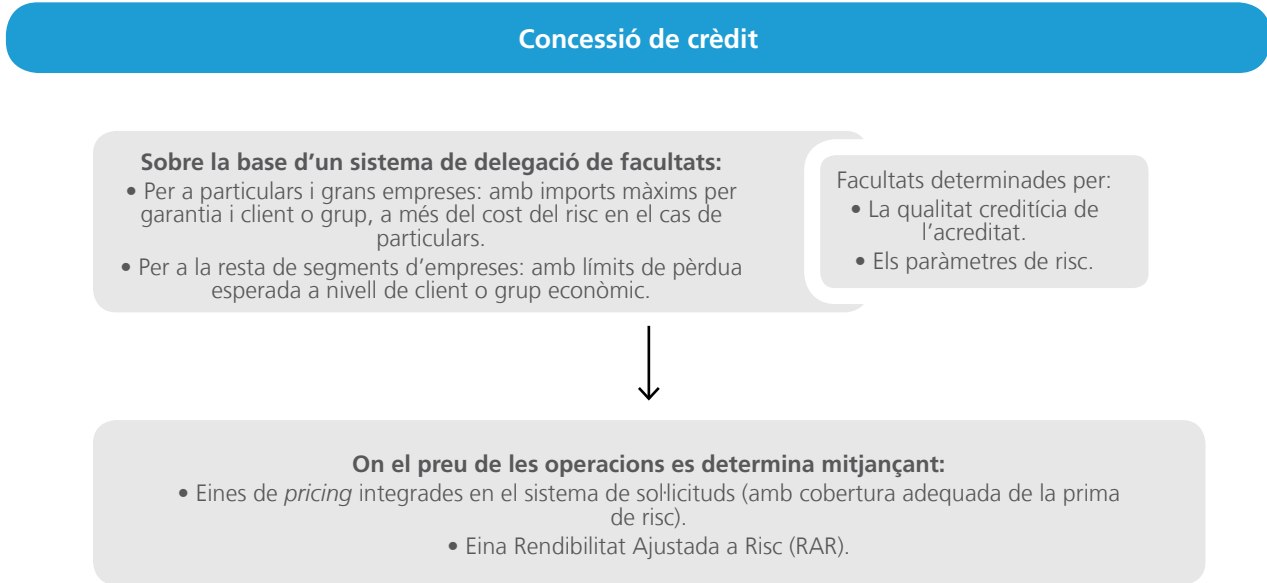
1, 2

El risc de crèdit es refereix a la pèrdua de valor dels actius del Grup CaixaBank davant d'una contrapartida pel deteriorament de la capacitat d'aquesta per fer front als seus compromisos.

Organització i processos de concessió del crèdit

Al llarg de 2014:

- S'han implantat nous models de gestió per a la millora contínua del poder predictiu de les eines utilitzades per a la gestió del risc de crèdit. Addicionalment, es treballa per aconseguir el màxim nivell de cobertura del ràting intern, a través de l'actualització periòdica dels estats financers i la informació qualitativa de les empreses clients. Cal destacar que s'han revisat les qualificacions de la pràctica totalitat de la cartera de finançament especialitzat.
- S'han racionalitzat les polítiques de risc per guanyar eficiència en els processos d'admissió. Aquestes mesures han permès ampliar les operacions que poden ser sancionades a l'oficina, amb el manteniment del mateix nivell de control del risc.
- S'ha desenvolupat i desplegat l'eina RAR, que permet conèixer i gestionar la rendibilitat ajustada a risc dels clients i carteres. D'aquesta manera, s'aconsegueix un major control de l'equilibri entre la rendibilitat i el risc.
- S'ha ampliat l'oferta comercial amb CaixaNegocis, que ofereix productes específics amb el preu bonificat en funció de la vinculació del client.

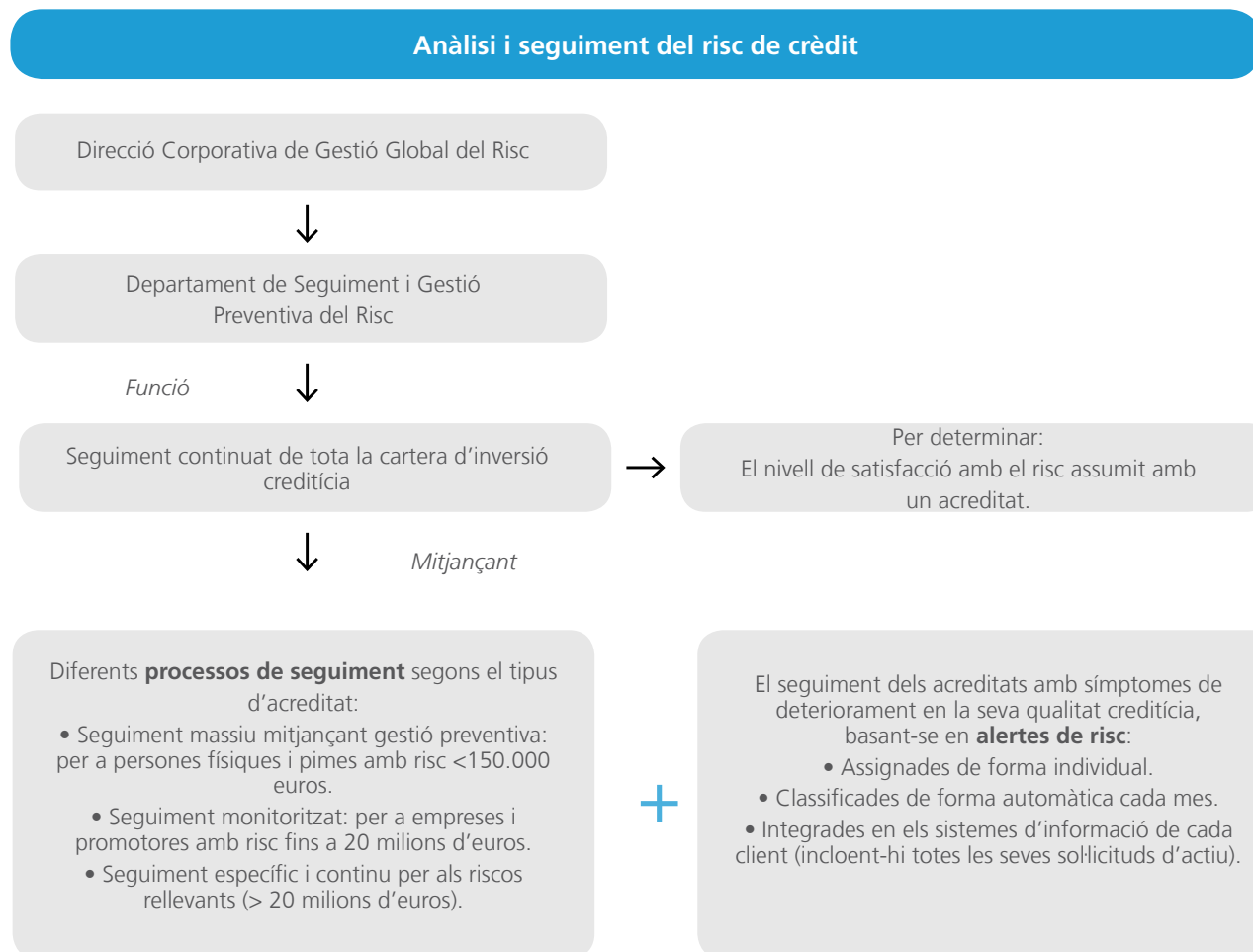




CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
RISC DE CRÈDIT
RISC DE MERCAT
RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
RISC DE LIQUIDITAT
RISC OPERACIONAL
RISC DE COMPLIMENT
RISC REPUTACIONAL
RISC ACTUARIAL
RISC LEGAL I REGULATORI
RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
CONTROL DELS RISCOS

Anàlisi i seguiment del risc de crèdit



A partir del seguiment, s'estableixen plans d'acció per a cada un dels acreditats analitzats. Aquests plans complementen la qualificació per alertes i, al mateix temps, orienten la política de concessions futures.

Igualment, d'acord amb el nou marc europeu de supervisió bancària única i, més concretament, de l'exercici d'*Asset Quality Review* (AQR), el seguiment permet a CaixaBank quantificar el deteriorament corresponent a aquells actius que siguin individualment significatius.

Gestió de les recuperacions

CaixaBank ha continuat treballant per afrontar l'increment de la morositat i adoptar mesures per a la reclamació eficaç dels deutes de recuperació problemàtica.

En aquest sentit, l'entitat ha mantingut el 2014 les mesures per esmorteir l'impacte de la crisi en els clients particulars. En aquest procés, es compleix en tot moment amb els procediments interns d'aprovació del risc.

MÉS INFORMACIÓ EN L'APARTAT 4.3, CONTRIBUTIÓ A LA COMUNITAT (PLA D'AJUDES A PARTICULARS)



CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
RISC DE CRÈDIT
RISC DE MERCAT
RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
RISC DE LIQUIDITAT
RISC OPERACIONAL
RISC DE COMPLIMENT
RISC REPUTACIONAL
RISC ACTUARIAL
RISC LEGAL I REGULATORI
RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
CONTROL DELS RISCOS

El mesurament i la valoració del risc de crèdit

CaixaBank disposa d'un departament específic dedicat a:

- Construir, mantenir i fer el seguiment dels sistemes de mesurament del risc de crèdit.
- Asegurar i orientar l'ús d'aquests sistemes.
- Vetllar perquè les decisions adoptades en funció d'aquestes mesures s'ajustin al seu àmbit d'aplicació.

L'entitat està autoritzada pel Banc d'Espanya per utilitzar els mètodes basats en models interns de qualificació (IRB) per al càlcul dels requeriments mínims de recursos propis per risc de crèdit. El desembre de 2014, un 93% de l'exposició creditícia dels segments susceptibles de avaluar per metodologia avançada s'avalua mitjançant models de qualificació interna.

MÉS INFORMACIÓ EN L'APARTAT 3 "EL MESURAMENT I VALORACIÓ DEL RISC DE CRÈDIT" DE LA MEMÒRIA ANUAL DINS DELS COMPTES ANUALS CONSOLIDATS I INFORME DE GESTIÓ 2014





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
RISC DE CRÈDIT
RISC DE MERCAT
RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
RISC DE LIQUIDITAT
RISC OPERACIONAL
RISC DE COMPLIMENT
RISC REPUTACIONAL
RISC ACTUARIAL
RISC LEGAL I REGULATORI
RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
CONTROL DELS RISCOS

Gestió del risc social i ambiental en el finançament de projectes d'inversió



1-10 GRI: G4-DMA, G4-14, G4-15, G4-56, G4-EC2, FS10

CaixaBank treballa amb el propòsit d'optimitzar la relació entre rendibilitat i risc, i d'evitar, minimitzar, mitigar i remeiar en la mesura del possible els factors que puguin suposar un risc per a l'entorn o la comunitat.

En general, l'activitat de CaixaBank ha de ser coherent amb els seus valors corporatius, codis de conducta i els principis generals del risc. Més concretament, el finançament de projectes requereix d'una anàlisi prèvia dels seus riscos i impactes potencials per a l'entorn i la comunitat:

- Els projectes amb riscos i impactes potencials elevats i irreversibles per als quals no es preveu que es pugui establir un pla d'acció viable, o els que contravenen els valors corporatius, són rebutjats.
- En la resta de casos, un expert extern independent avalua el sistema i el pla de gestió ambiental i social del client. A continuació, els projectes es qualifiquen en tres categories, A, B i C, en funció dels riscos i impactes

potencials detectats en el procés de diligència deguda, en què participen els equips de l'àrea comercial i de riscos i experts externs i independents.

Els projectes categoritzats com a A i alguns dels B poden tenir riscos potencials adversos elevats. En aquests casos, s'estableix un pla d'acció que ajudi a prevenir, minimitzar, mitigar i compensar els impactes socials i ambientals adversos.

Al llarg de 2014 s'han avaluat 8 projectes en base als Principis d'Equador, la inversió total dels quals va ser de 2.383 milions d'euros i en què CaixaBank ha participat amb més de 230 milions d'euros. Un va ser categoritzat com a A, quatre com a B i els tres restants, com a C.

Així mateix, s'han revisat, segons el procediment intern del banc, cinc operacions sindicades, l'import global de les quals era superior a 360 milions d'euros. D'aquestes, dues es van categoritzar com a B i les altres tres, com a C.





CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
RISC DE CRÈDIT
RISC DE MERCAT
RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
RISC DE LIQUIDITAT
RISC OPERACIONAL
RISC DE COMPLIMENT
RISC REPUTACIONAL
RISC ACTUARIAL
RISC LEGAL I REGULATORI
RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
CONTROL DELS RISCOS

Principis d'Equador GRI: G4-EC2, G4-EN27, G4-HR1, FS10, FS11

El finançament de projectes es realitza en el marc dels Principis d'Equador, dels quals CaixaBank és signant des de 2007. En conseqüència, es requereix una anàlisi dels possibles riscos ambientals i socials dels projectes, efectuada segons els estàndards establerts per la Corporació Financera Internacional (CFI), per a:

- Projectes de finançament amb una inversió global superior a 10 milions de dòlars.

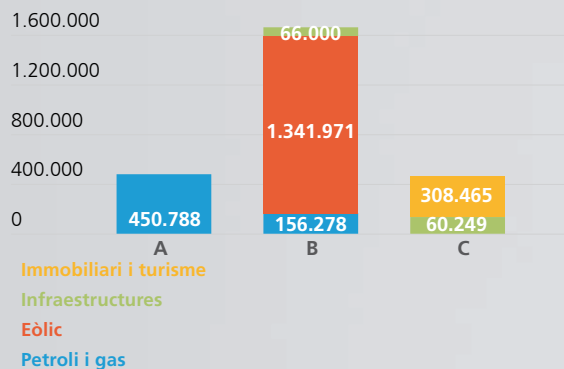
- Préstecs corporatius lligats a projectes d'inversió i que tinguin un import global superior a 100 milions de dòlars.
- Préstecs pont i activitats d'assessorament per al finançament de projectes.
- Voluntàriament, CaixaBank s'aplica aquest procediment als bons de projecte, quan el seu import sigui superior a set milions d'euros.
- Des de 2011, s'aplica un procediment intern per a les operacions sindicades lligades a projectes amb un import superior a set milions d'euros.

Al llarg de 2014, CaixaBank ha revisat i reforçat els procediments per al seguiment dels projectes finançats i ha adaptat les polítiques internes als Principis d'Equador III. Així mateix, s'ha impartit formació per als professionals de les àrees involucrades.

El 2015 es continuarà amb les sessions formatives i s'avançarà en l'ampliació del perímetre de gestió del risc social i ambiental en altres operacions de finançament.

Volum global per sector i categoria

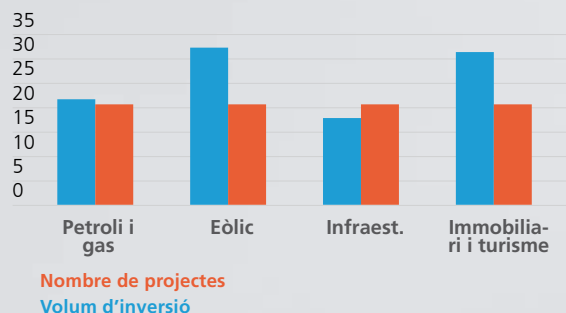
(en milers d'euros)



Participació de CaixaBank i nombre de projectes

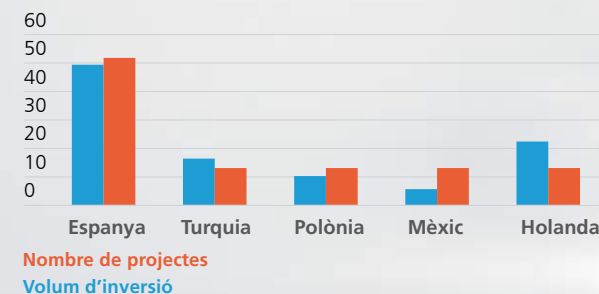
Per sector

(% sobre el total finançat)



Per país

(% sobre el total finançat)





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RISC DE CRÈDIT
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	RISC DE MERCAT
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	RISC DE LIQUIDITAT
		RISC OPERACIONAL
		RISC DE COMPLIMENT
		RISC REPUTACIONAL
		RISC ACTUARIAL
		RISC LEGAL I REGULATORI
		RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
		CONTROL DELS RISCOS

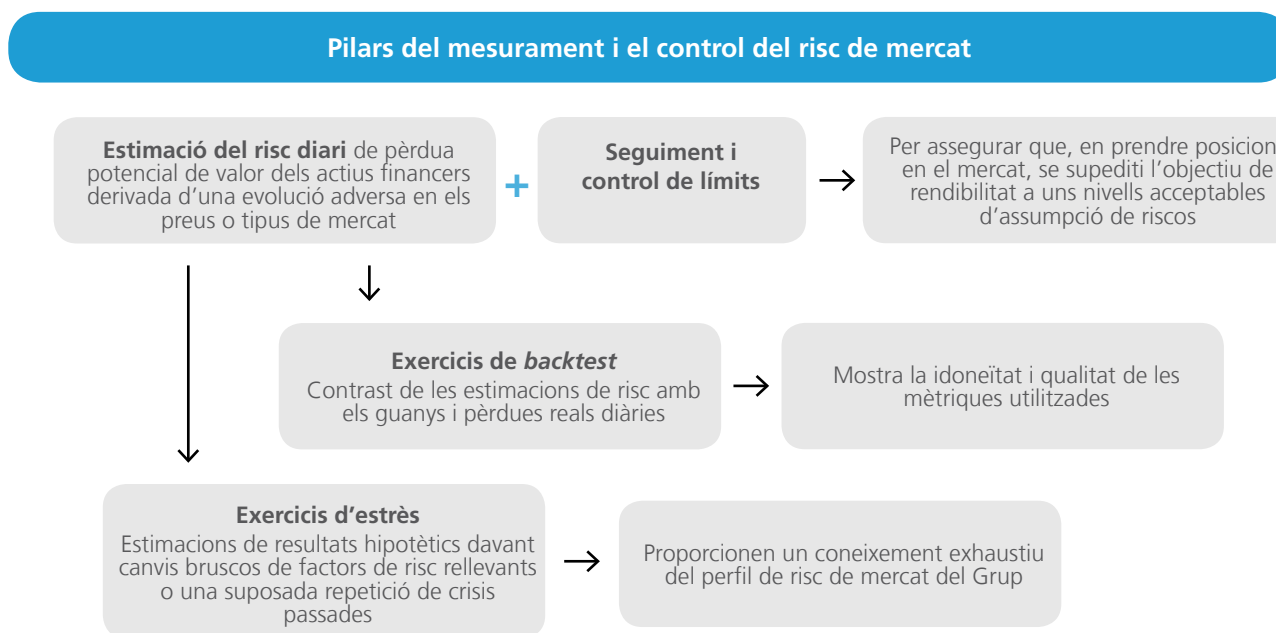
[5.3 Gestió del risc de mercat]

Aquest risc es refereix a la pèrdua de valor dels actius o increment de valor dels passius de la cartera de negociació del Grup, per fluctuacions dels tipus o preus en els mercats on aquests actius/passius es negocien.

El Grup s'exposa al risc de mercat, en general a través de l'activitat de la seva sala de tresoreria en els mercats financers, per moviments desfavorables dels tipus d'interès, tipus de canvi, preu de les accions, preu de les mercaderies, inflació, volatilitat i moviments en els diferencials de crèdit de les posicions en renda fixa privada.

El 2014, els nivells de consum de risc de mercat han estat moderats, i s'ha situat com a mitjana en cinc milions d'euros.

MÉS INFORMACIÓ SOBRE LA GESTIÓ DE RISC DEL MERCAT DE BALANÇ I LA GESTIÓ DEL RISC DEL MERCAT DE LA CARTERA EN ELS COMPTES ANUALS CONSOLIDATS I INFORME DE GESTIÓ 2014





Model de gestió

CaixaBank compta amb una àrea específica que valora els instruments financers i mesura, controla i segueix els seus riscos associats. A més, estima el risc de contrapartida i el risc operacional associat a l'activitat en mercats financers. Per a això:

- Segueix diàriament les operacions contractades.
- Calcula el resultat que suposa l'afectació de l'evolució del mercat en les posicions (resultat diari *marked to market*).
- Quantifica el risc de mercat assumit.
- Segueix el compliment dels límits.
- Analitza la relació entre el resultat obtingut i el risc assumit.

Risc de contrapartida

CaixaBank estima i fa el seguiment de les pèrdues que podrien derivar de l'incompliment de la contrapartida causa de la seva insolvència:

- Es determina quina és la màxima exposició autoritzada de risc de crèdit amb una contrapartida.
- Es realitza el seguiment tant de les cotitzacions de les accions com de les assegurances de protecció (CDS) de les contrapartides, a fi de detectar qualsevol deteriorament de la seva solvència.

En previsió d'un escenari de controvèrsia, es disposa de la facultat per reduir els límits, de manera immediata, per sota dels determinats pel model.

- El control d'aquest es realitza mitjançant un sistema integrat i en temps real que permet conèixer, en qualsevol moment, el límit disponible per a cada contrapartida, per producte i termini. El risc es mesura tant pel seu valor de mercat actual com per l'exposició futura.

Addicionalment, es fa un seguiment de l'adequació de la documentació contractual que la sustenta.

- Per mitigar l'exposició al risc de contrapartida, CaixaBank manté una sòlida base de contractes de garantia.





[5.4 Gestió del risc estructural de tipus]

El risc estructural de tipus es refereix a l'efecte negatiu sobre el valor econòmic del balanç o sobre els resultats, derivat de canvis en l'estructura de la corba de tipus d'interès o fluctuacions del tipus de canvi.

CaixaBank realitza una gestió eficient, prudent i conservadora del risc del tipus d'interès de balanç, així com un estricte seguiment d'aquest risc sobre la base d'un elevat nombre d'escenaris.

L'entitat gestiona el risc del tipus d'interès de manera que:

- S'optimitzi el marge financer, dins dels límits de volatilitat del *Risk Appetite Framework*.
- Es preservi el valor econòmic del balanç, respectant en tot moment els límits de variació del *Risk Appetite Framework*.

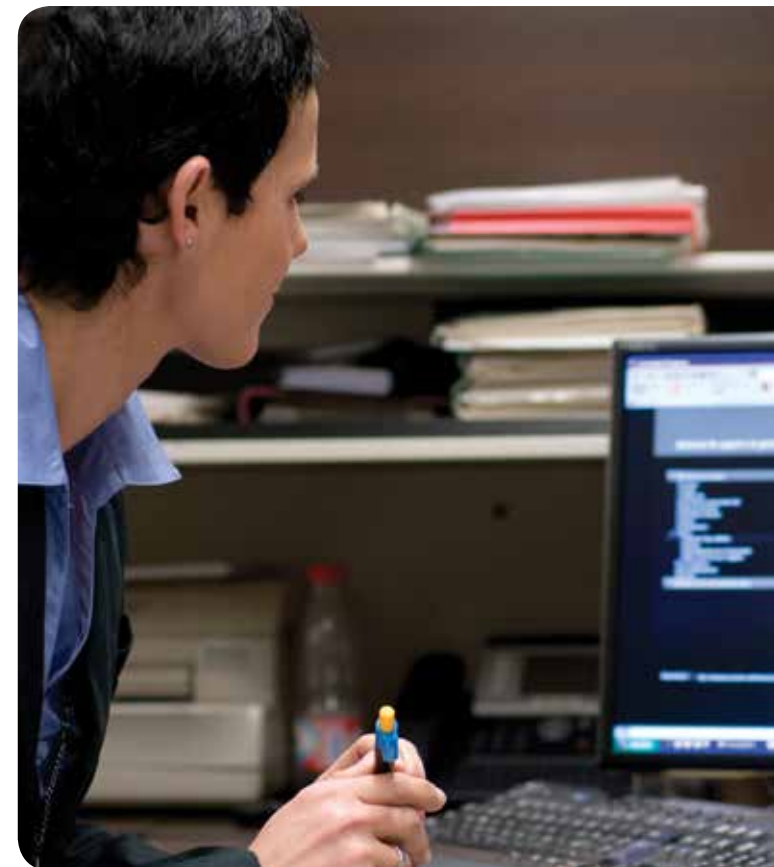
En relació amb aquest marc, a finals de 2014 CaixaBank comptava amb límits de risc establerts sobre:

- La sensibilitat del marge financer a un i dos anys davant diferents escenaris de pujada i baixada de tipus d'interès.

- El valor econòmic del balanç en termes de límit VaR i en termes de sensibilitat davant variacions dels tipus d'interès.

CaixaBank contracta operacions de cobertura en els mercats financers, addicionals a les cobertures naturals generades en el propi balanç.

Referent a això, el Comitè d'Actius i Passius (ALCO) té com a missió optimitzar i rendibilitzar l'estructura financera del balanç del Grup CaixaBank. Per a això, analitza el risc i efectua recomanacions a les diferents àrees d'activitat, sempre d'acord amb els objectius de gestió establerts i el *Risk Appetite Framework*. La gestió del risc de divises es realitza segons la premissa de minimitzar els riscos de canvi assumits, fet que explica la reduïda o pràcticament nul·la exposició a aquest risc.





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RISC DE CRÈDIT
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	RISC DE MERCAT
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	RISC DE LIQUIDITAT
		RISC OPERACIONAL
		RISC DE COMPLIMENT
		RISC REPUTACIONAL
		RISC ACTUARIAL
		RISC LEGAL I REGULATORI
		RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
		CONTROL DELS RISCOS

[5.5 Gestió del risc de liquiditat]

El risc de liquiditat fa referència al dèficit d'actius líquids, per sortida de fons o tancament de mercats, per satisfer els venciments contractuals dels passius, els requisits regulatoris o les necessitats del negoci.

Estructura de govern

A CaixaBank, el Comitè ALCO (*Asset-Liability Committee*) és el responsable de la gestió, el seguiment i el control del risc de liquiditat. Per a això, i per tal de poder prendre les eventuais mesures correctores adequades, segueix mensualment el compliment del *Risk Appetite Framework*, el pla de finançament a llarg termini, l'evolució de la liquiditat, els desfasaments previstos en l'estructura de balanç i els indicadors i alarmes per anticipar una crisi de liquiditat. Addicionalment, analitza com quedarien els nivells de liquiditat en cadascun dels escenaris hipotètics de crisi establerts.

D'altra banda, la Direcció d'Anàlisi ALM (*Asset-Liability Management*) i Finançament es responsabilitza de l'anàlisi i la gestió del risc de liquiditat. És a dir, tracta de minimitzar el risc de liquiditat estructural propi de l'activitat bancària sota les premisses establertes en el Comitè ALCO. Finalment, la gestió de la liquiditat a curt termini correspon a la Direcció de Liquiditat.





CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
RISC DE CRÈDIT
RISC DE MERCAT
RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
RISC DE LIQUIDITAT
RISC OPERACIONAL
RISC DE COMPLIMENT
RISC REPUTACIONAL
RISC ACTUARIAL
RISC LEGAL I REGULATORI
RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
CONTROL DELS RISCOS

Gestió del risc

El Grup té com a objectiu mantenir en tot moment uns nivells de liquiditat que permetin atendre de forma folgada els compromisos de pagament puntualment i no perjudiquin l'activitat inversora per falta de fons prestables. Aquesta gestió es realitza sempre dins del *Risk Appetite Framework* definit pel Consell d'Administració.

Per a això es treballa sobre la base:

- D'un sistema de gestió de liquiditat centralitzat, amb segregació de funcions per assegurar la gestió òptima i el control i seguiment dels riscos.
- Del manteniment d'un nivell eficient de fons líquids per fer front als compromisos adquirits, el finançament dels plans de negoci i el compliment de les exigències regulatòries.
- De la gestió activa de la liquiditat.
- Dels principis de sostenibilitat i estabilitat de les fonts de finançament, que es basen en dos eixos:
 - Els dipòsits de la clientela, com a estructura de finançament principal.
 - El finançament en els mercats de capitals, com a complement.

Per a això, CaixaBank aprofita mecanismes com els programes d'emissió de deute, la capacitat d'emissió de cèdules hipotecàries i territorials i la capacitat de descompte en el BCE. A més, realitza una gestió activa del seu balanç, sempre en un marc de gestió de la liquiditat prudent i conservador.

Així mateix, manté un perfil diversificat de les fonts de finançament i de venciments. Referent a això, la seva dependència dels mercats majoristes és baixa, ja que el finançament procedeix en un 74% de passius de la clientela, la qual cosa proporciona una forta estabilitat al balanç i és un reflex de la confiança dels seus clients.

Premisses per a la gestió de la liquiditat

- Una **gestió activa**, mitjançant el seguiment continuat i diari de l'estructura del balanç per terminis de venciment, per anticipar possibles estructures inadequades de liquiditat a curt i mig termini.
- Un **pla de contingència del risc de liquiditat**, que considera tant les situacions de normalitat dels mercats com les situacions de crisi. El pla inclou mesures d'actuació per a cada un dels escenaris de crisi establerts i incorpora una segona línia de liquiditat com a matalàs per a situacions excepcionals.
- Una **estratègia que atorgui flexibilitat i estabilitat** a les fonts de finançament, amb diversos programes de finançament ordinari que cobreixen els diferents terminis de venciments.
- Una **política d'emissions** que prioritzi la baixa dependència dels mercats majoristes, la distribució equilibrada dels venciments i la diversificació dels instruments utilitzats.
- La **capacitat de finançament** en el mercat a través d'instruments de la màxima qualitat creditícia com són l'emissió de cèdules hipotecàries i territorials.
- El manteniment **d'actius en garantia al BCE** que permeten obtenir liquiditat de manera immediata, com a mesura de prudència i amb l'objectiu de fer front a possibles tensions o situacions de crisi.
- La **generació d'actius líquids** que permetin disposar de liquiditat suficient per fer front a situacions molt adverses en els mercats de finançament majorista i/o detallista.



CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
RISC DE CRÈDIT
RISC DE MERCAT
RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
RISC DE LIQUIDITAT
RISC OPERACIONAL
RISC DE COMPLIMENT
RISC REPUTACIONAL
RISC ACTUARIAL
RISC LEGAL I REGULATORI
RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
CONTROL DELS RISCOS

Actuació el 2014 i perspectives 2015

Al llarg de l'any, CaixaBank ha reduït la seva posició de liquiditat en 4.097 milions d'euros, a causa de l'impacte de:

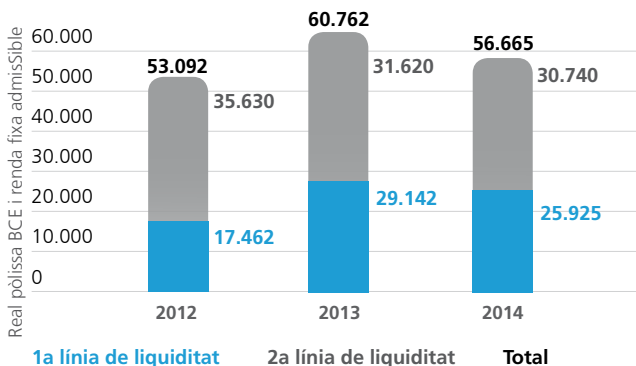
- La devolució anticipada de 15.480 milions d'euros de finançament del Banc Central Europeu del TLRO (operacions de refinançament a llarg termini). Des de l'inici de 2013, i considerant la incorporació de Banc de València, s'ha tornat un saldo de 34.084 milions d'euros.
- Un finançament a llarg termini del Banc Central Europeu (TLTRO) per un saldo de 6.868 milions d'euros, amb venciment el 28 de setembre de 2018.
- Els venciments majoristes de 8.300 milions d'euros, davant d'unes noves emissions de cèdules hipotecàries per 1.300 milions d'euros.

Al tancament de l'exercici, CaixaBank manté una situació molt folgada de liquiditat de 56.665 milions d'euros (16,7% del total de l'actiu).

MÉS INFORMACIÓ ALS COMPTES ANUALS CONSOLIDATS I INFORME DE GESTIÓ 2014

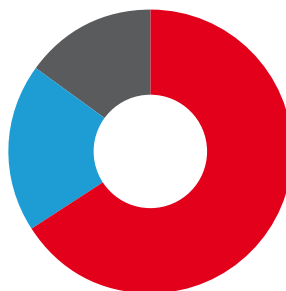
Excel·lent posició de liquiditat

(M€)



Diversificació de fonts de finançament

(%) (31/12/14)



Passius clientela	74%
Emissions institucionals	17%
Interbancari net	9%





CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
RISC DE CRÈDIT
RISC DE MERCAT
RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
RISC DE LIQUIDITAT
RISC OPERACIONAL
RISC DE COMPLIMENT
RISC REPUTACIONAL
RISC ACTUARIAL
RISC LEGAL I REGULATORI
RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
CONTROL DELS RISCOS

Venciments de deute institucional

El 31 de desembre, la posició de liquiditat permetia cobrir la totalitat dels venciments:

Venciments de finançament majorista (nets d'autocartera)

(Milers d'euros)

	Fins a un mes	1-3 mesos	3-12 mesos	1-5 anys	>5 anys	Totals
Pagarés	100.000	100.000	0	0	0	200.000
Cèdules hipotecàries	0	2.384.742	2.985.453	15.609.470	9.125.068	30.104.733
Cèdules territorials	0	0	0	50.000	0	50.000
Deuda sénior	0	886.000	400.000	2.572.851	131.500	3.990.351
Deute subordinat i participacions preferents	0	0	48.600	159.300	907.756	1.115.656
Bons bescanviables	0	0	0	564.300	0	564.300
Total	100.000	3.370.742	3.434.053	18.955.921	10.164.323	36.025.040

Capacitat d'emissió

La capacitat d'emissió no utilitzada de cèdules hipotecàries i territorials és de 6.358 milions d'euros.

Capacitat d'emissió de cèdules

(Milers d'euros)

	31.12.2014	31.12.2013
Capacitat d'emissió de cèdules hipotecàries	4.211.018	885.280
Capacitat d'emissió de cèdules territorials	2.147.365	1.217.600



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
RISC DE CRÈDIT
RISC DE MERCAT
RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
RISC DE LIQUIDITAT
RISC OPERACIONAL
RISC DE COMPLIMENT
RISC REPUTACIONAL
RISC ACTUARIAL
RISC LEGAL I REGULATORI
RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
CONTROL DELS RISCOS

[5.6 Gestió del risc operacional]

Aquest risc comprèn les pèrdues derivades de la inadequació o fallada de processos interns, persones i sistemes, o degudes a successos externs. Aquest risc és intrínsec al negoci i no pot ser totalment eliminat, encara que es pot gestionar, mitigar i, en alguns casos, externalitzar mitjançant la contractació d'assegurances.

El risc operacional s'incrementa a causa de l'augment de la dependència del negoci bancari de la utilització intensiva de tecnologia de la informació, la subcontractació d'activitats i la utilització d'instruments financers complexos.

Per a la seva gestió, CaixaBank es basa en la qualificació del personal, en els procediments establerts, en els sistemes i en els controls implantats.

Gestió

El Comitè Global del Risc defineix les línies estratègiques d'actuació i efectua el seguiment del risc operacional. Per la seva banda, el Comitè de Risc Operacional és el responsable del risc operacional de CaixaBank i de les seves implicacions en la gestió de la solvència i del capital, que reporta al Comitè Global del Risc.

Per a la seva gestió, CaixaBank aplica un model integral de mesurament i control, comú a tot el Grup, que empra el mètode estàndard per al càlcul del capital regulatori per risc operacional.

L'objectiu global és millorar la qualitat en la gestió del negoci, a partir de la informació dels riscos operacionals, i complir amb el nivell de tolerància establert en el *Risk Appetite Framework*. D'aquesta manera, es facilita la presa de decisions que garanteixin la continuïtat a llarg termini de l'entitat i la millora en els processos i la qualitat de servei al client. I també, en tot moment, el compliment amb el marc regulador establert i l'optimització en el consum de capital.

Actuació el 2014 i perspectives per al 2015

Durant l'any 2014 s'ha iniciat un projecte que permet evolucionar des del mètode estàndard cap a mètodes avançats de gestió del risc. D'aquesta manera, s'aconseguirà el doble objectiu d'implantar les millors pràctiques de gestió de risc operacional i calcular els requisits de capital regulatori amb metodologies sensibles al risc.

Igualment, s'ha millorat la infraestructura de sistemes d'informació de suport de l'àrea, amb un sistema integral de gestió i l'ús d'entorns *Big Data* per a l'explotació de la informació.



 [MÉS INFORMACIÓ SOBRE LES POLÍTIQUES I EL MODEL DE GESTIÓ A LA NOTA 3 DELS COMPTES ANUALS CONSOLIDATS I INFORME DE GESTIÓ 2014](#)

 [MÉS INFORMACIÓ SOBRE EL MODEL ORGANITZATIU A L'INFORME AMB RELLEVÀNCIA PRUDENCIAL](#)



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
RISC DE CRÈDIT
RISC DE MERCAT
RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
RISC DE LIQUIDITAT
RISC OPERACIONAL
RISC DE COMPLIMENT
RISC REPUTACIONAL
RISC ACTUARIAL
RISC LEGAL I REGULATORI
RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
CONTROL DELS RISCOS

Procés continu de gestió del risc operacional

Identificació i detecció dels riscos actuals i potencials

- Definició del perfil de risc operacional, a través de tècniques qualitatives -opinió dels experts de processos, indicadors de risc, escenaris de pèrdues operacionals extremes- i altres procediments.
 - Valoració sobre la base de la pèrdua esperada i el valor en risc.
- L'entitat actualitza cada any l'avaluació i valoració qualitativa dels riscos operacionals més rellevants.



Avaluació quantitativa del risc

- Manteniment d'un repositori de dades reals de pèrdues registrades a l'entitat.
- Intercanvi de dades de pèrdues operacionals amb altres entitats financeres, a través del consorci internacional ORX del qual CaixaBank és membre. Així s'aconsegueix una visió més completa del perfil de risc del sector financer i es poden gestionar amb antelació les pèrdues experimentades per les entitats competidores.

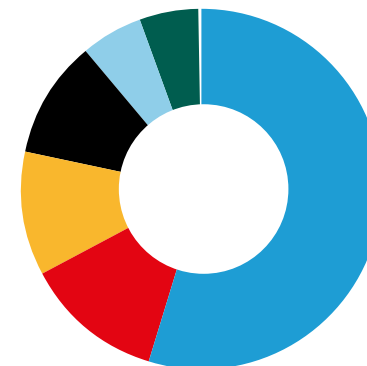


Gestió activa del perfil de risc

- Seguiment dels principals riscos, tant qualitatius com pèrdues reals.
 - Establiment d'accions correctores i plans d'acció.
 - Informe a tots els nivells de l'organització.

D'aquesta manera, es poden anticipar les possibles causes de risc, la qual cosa facilita la presa de decisions amb vista a la seva mitigació i a la reducció del seu impacte econòmic.

Distribució d'esdeveniments de risc operacional 2014 (%)



Execució, lliurament i gestió dels processos	54,88%
Danys en actius físics	12,46%
Frau extern	11,11%
Pràctiques amb clients, amb productes i de negoci	10,59%
Frau intern	5,67%
Pràctiques d'ocupació, salut i seguretat en el treball	5,19%
Interrupció del negoci i errades en els sistemes	0,11%



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
RISC DE CRÈDIT
RISC DE MERCAT
RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
RISC DE LIQUIDITAT
RISC OPERACIONAL
RISC DE COMPLIMENT
RISC REPUTACIONAL
RISC ACTUARIAL
RISC LEGAL I REGULATORI
RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
CONTROL DELS RISCOS

[5.7 Gestió del risc de compliment]

GRI: G4-S03, G4-S04

El risc de compliment es defineix com el risc de patir deficiències en els procediments que originin actuacions o omissions no ajustades al marc jurídic, regulador o als codis i normes internes, de les que es puguin derivar sancions administratives o danys reputacionals.

CaixaBank treballa per minimitzar la probabilitat que es materialitzi aquest risc i, en cas que succeís, per detectar, informar i solucionar les deficiències amb celeritat.

La gestió del risc de compliment normatiu no correspon a una àrea específica, sinó a tota l'entitat: tots els empleats han d'assegurar el compliment de la normativa vigent.

Gestió

El model de gestió del risc de compliment normatiu es basa en una estructura de distribució de funcions i responsabilitats organitzada al voltant de tres línies de control:

- 1a línia de control: les àrees de negoci i gestió, que inclouen els comitès interns, actuen com un control expert de primer nivell per detectar possibles riscos i implantar mesures de mitigació.
- 2a línia de control: l'Àrea de Compliment Normatiu supervisa i s'encarrega del control permanent. Per a això, assessora les àrees del primer nivell en la implantació de controls, revisa els procediments establerts i, quan de-

fecta riscos d'incompliment, insta el desenvolupament de millores per a la seva mitigació. A més, vetlla per la capacitat i experiència del personal, emet informes sobre la seva activitat als òrgans de direcció i administració, als quals, al seu torn, assessora en matèries de compliment, i coordina les respostes als requeriments de supervisors i reguladors, tot revisant també el compliment de les seves recomanacions.

En aquesta segona línia de control també es troba l'Àrea de Control Intern, que coordina el mapa de riscos corporatiu, entre els quals s'inclou el risc de compliment.

- 3a línia de control: l'Auditoria Interna inclou en els seus plans d'actuació la realització de controls sobre l'activitat de compliment normatiu i col·labora amb l'Àrea de Compliment en matèries de la seva competència.

MÉS INFORMACIÓ [A L'APARTAT DE CONTROL DELS RISCOS](#)





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RISC DE CRÈDIT
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	RISC DE MERCAT
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	RISC DE LIQUIDITAT
		RISC OPERACIONAL
		RISC DE COMPLIMENT
		RISC REPUTACIONAL
		RISC ACTUARIAL
		RISC LEGAL I REGULATORI
		RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
		CONTROL DELS RISCOS

Al voltant d'aquesta estructura també hi ha els experts interns i externs que ofereixen un assessorament especialitzat, tant a les àrees de negoci i gestió com a Compliment Normatiu.

El Consell d'Administració i els Òrgans de Direcció supervisen el risc de compliment, seguint el mapa de riscos, i els informes de Compliment Normatiu amb el resultat dels treballs realitzats. Igualment, la direcció impulsa la cultura de compliment en l'organització i realitza un seguiment mensual dels riscos detectats i les mesures de mitigació.

Actuació el 2014 i perspectives per al 2015

El 2014 s'ha treballat en l'elaboració del Mapa de Riscos de compliment normatiu. Es preveu que, al llarg de l'exercici 2015, aquesta ruta s'integri en el Mapa de Riscos Corporatiu, la qual cosa permetrà una millor avaluació del risc de compliment i una eficient assignació de recursos al control i gestió dels riscos més rellevants en aquest àmbit.

A més, també s'ha treballat en l'elaboració de la política de la Funció de Compliment i l'Estatut de Compliment Normatiu, que s'ha aprovat pel Consell d'Administració el 2015.

 MÉS INFORMACIÓ SOBRE LES POLÍTIQUES I EL MODEL DE GESTIÓ EN ELS COMPTES ANUALS CONSOLIDATS I INFORME DE GESTIÓ 2014





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
RISC DE CRÈDIT
RISC DE MERCAT
RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
RISC DE LIQUIDITAT
RISC OPERACIONAL
RISC DE COMPLIMENT
RISC REPUTACIONAL
RISC ACTUARIAL
RISC LEGAL I REGULATORI
RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
CONTROL DELS RISCOS

[5.8 Gestió del risc reputacional]



1-10 GRI: G4-58

El risc reputacional fa referència a la possibilitat de menyscabament de la capacitat competitiva de CaixaBank per deteriorament de la confiança en l'entitat per part d'algun dels seus grups d'interès, a partir de l'avaluació que aquests grups realitzen de les actuacions o omissions, realitzades o atribuïdes, de l'entitat, la seva Alta Direcció o els seus òrgans de govern.

Gestió

L'entitat gestiona de forma proactiva la seva reputació i els possibles riscos reputacionals, incorporant les millors pràctiques d'escolta, avaluació, prevenció i gestió, amb l'objectiu de generar valor per a l'entitat i els seus grups d'interès.

L'Àrea de Responsabilitat Social Corporativa i Reputació, d'acord amb el Comitè de Reputació, és l'encarregada de realitzar el seguiment d'aquells riscos que, de materialitzar-se, puguin afectar negativament la reputació de CaixaBank, entesa com la percepció i les expectatives que tenen de l'entitat els seus grups d'interès.

Adicionalment, proposa noves iniciatives per reforçar els atributs de la reputació, com ara sessions de formació relatives al Codi Ètic o l'establiment de noves vies de relació amb els grups d'interès per conèixer la seva percepció de l'entitat.

El mapa de riscos reputacionals de CaixaBank identifica els riscos amb més impacte potencial en la seva reputació i el grau de desenvolupament de mesures preventives. A partir del mapa s'han establert, per a cada un dels riscos rellevants, una sèrie d'indicadors que permeten fer un seguiment periòdic sobre l'efectivitat de les mesures preventives implantades. Aquests indicadors es presenten periòdicament al Comitè de Reputació qui, al seu torn, informa al Comitè de Direcció.



Atributs principals de la reputació de l'entitat, definits després d'un procés intern, liderat pel Comitè de Direcció, i la comparativa amb monitors de reputació externs i que es gestionen de forma activa.



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RISC DE CRÈDIT
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	RISC DE MERCAT
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	RISC DE LIQUIDITAT
		RISC OPERACIONAL
		RISC DE COMPLIMENT
		RISC REPUTACIONAL
		RISC ACTUARIAL
		RISC LEGAL I REGULATORI
		RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
		CONTROL DELS RISCOS

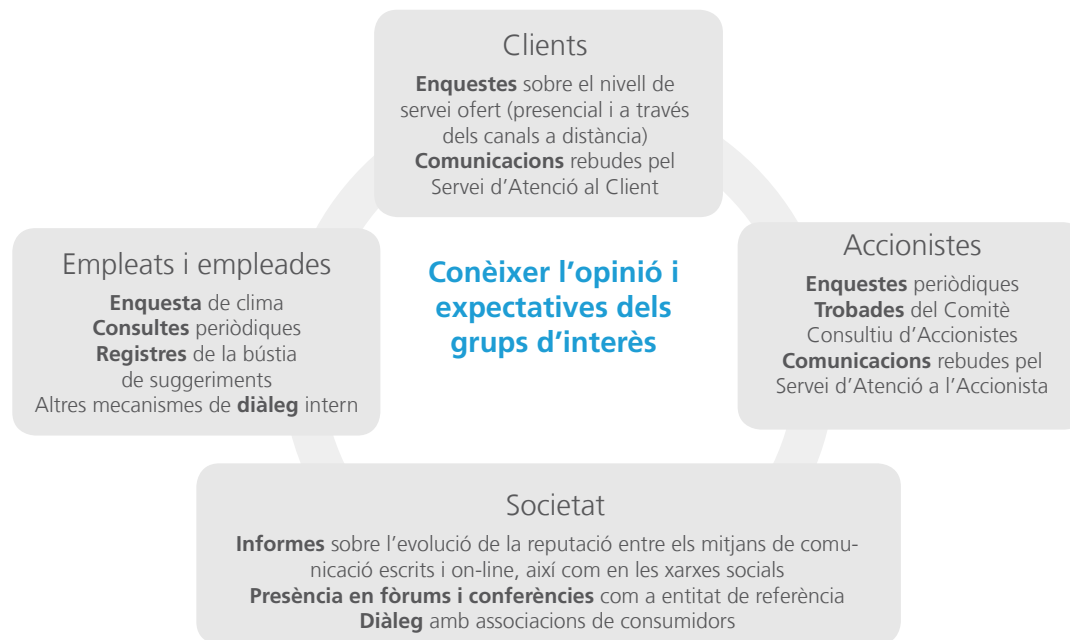
Actuació el 2014 i perspectives 2015

Al llarg de l'exercici s'ha treballat per, entre altres accions, millorar certs indicadors crítics inclosos al mapa de riscos de reputació. Així, s'ha reorganitzat el Servei d'Atenció al Client per donar una millor i més ràpida resposta a les reclamacions dels clients; s'ha impulsat l'acostament a plataformes i associacions de defensa del consumidor a través d'una atenció directa i personalitzada, i s'ha posat en marxa una intensa activitat de comunicació per donar a conèixer i posar en valor les principals fites corporatives i de negoci de CaixaBank.

El 2015 culminarà el procés de definició d'indicadors de seguiment periòdic per a aquells riscos amb un impacte potencial alt en la reputació.

Així mateix, es conclourà el projecte iniciat el 2014 per a l'elaboració d'un quadre de comandament de reputació que funcioni com una eina de gestió global. Aquest quadre permetrà realitzar un seguiment continu dels indicadors de reputació per, d'aquesta manera, obtenir una mètrica global, que consideri tots els grups d'interès i que permeti comparar les dades al llarg del temps i respecte al mercat.

Mesurar la reputació de CaixaBank GRI: G4-24, G4-25, G4-26, G4-27





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
RISC DE CRÈDIT
RISC DE MERCAT
RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
RISC DE LIQUIDITAT
RISC OPERACIONAL
RISC DE COMPLIMENT
RISC REPUTACIONAL
RISC ACTUARIAL
RISC LEGAL I REGULATORI
RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
CONTROL DELS RISCOS

[5.9 Gestió del risc actuarial]

El risc actuarial o de previsió reflecteix el risc d'increment del valor dels compromisos contret per contractes d'assegurança amb clients i per pensions amb empleats, arran de la divergència entre les estimacions de sinistralitat i tipus i l'evolució real d'aquestes magnituds.

Per a les assegurances de vida, les principals variables que determinen el risc actuarial són les taxes de mortalitat, supervivència i invalidesa. Per a la resta de rams, la variable essencial és la ràtio de sinistralitat.

Gestió

La gestió del risc actuarial es basa en el compliment de la normativa establerta per la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (DGSFP). En aquest marc, es fa el seguiment de l'evolució tècnica dels productes, que depèn fonamentalment de factors actuarials (bàsicament defuncions).

La posició i el control de riscos del Grup Assegurador és objecte de seguiment periòdic per part dels comitès de Direcció, d'Inversions i Global de Riscos de VidaCaixa i del Comitè Global de Riscos i l'ALCO de CaixaBank.

Aquest model de gestió, estable a llarg termini, es reflecteix en les polítiques de gestió del risc actuarial següents:

- **Subscripció:** l'acceptació dels riscos es basa en les principals variables actuarials (edat de l'assegurat, capital assegurat i durada de la garantia). Per a les assegurances de vida, s'afegeixen variables addicionals com els cúmuls de risc per persona i l'estat de salut.

- **Tarificació:** les tarifes s'estableixen tot aplicant les taules de mortalitat que permet la legislació vigent. Les taules de mortalitat es contrasten respecte de l'experiència pròpia de l'entitat.

- **Sinistralitat:** es diversifica el risc entre diversos reasseguradors amb capacitat suficient per absorbir pèrdues inesperades.

Les provisions tècniques són estimades amb procediments i sistemes específics. Així, es quantifiquen les provisions tècniques i s'avalua la seva suficiència de forma individualitzada, a nivell de pòlissa.

Per a això, el Grup opera en un entorn de processos altament mecanitzats amb sistemes integrats. D'una banda, les operatives de producció, amb independència del seu canal, es registren a través de les diferents aplicacions de contractació, gestió de prestacions i càlcul de provisions. Per la seva banda, la gestió i control de les inversions que donen suport l'activitat asseguradora de la companyia es duen a terme mitjançant les aplicacions d'inversions.

Tots aquests processos i operacions es comptabilitzen de forma automàtica en les aplicacions de suport comptable. Addicionalment, el Grup compta amb una sèrie d'aplicacions de suport, que inclouen les aplicacions per al tractament de dades i les destinades a l'elaboració d'informes.





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
RISC DE CRÈDIT
RISC DE MERCAT
RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
RISC DE LIQUIDITAT
RISC OPERACIONAL
RISC DE COMPLIMENT
RISC REPUTACIONAL
RISC ACTUARIAL
RISC LEGAL I REGULATORI
RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
CONTROL DELS RISCOS

Actuació i perspectives: Solvència II

El 2013, les autoritats europees van establir l'1 gener de 2016 com la data d'entrada en vigor de la normativa europea de Solvència II. El 2014, es va aprovar la Directiva Òmnibus II, que modificava la Directiva de Solvència II. Aquesta Directiva completava el nou marc de regulació i supervisió d'assegurances a la Unió Europea i donava poders a l'Autoritat Europea d'Assegurances i Pensions de Jubilació (l'EIOPA, segons les sigles angleses) per finalitzar el projecte de Solvència II.

Al llarg de l'exercici, s'han començat a aplicar les quatre guies preparatòries emeses per l'EIOPA perquè les companyies asseguradores incorporin determinats aspectes de forma progressiva fins a l'entrada en vigor de la Normativa. Aquestes guies es refereixen a:

- El sistema de governança.
- L'avaluació interna prospectiva dels riscos.
- La sol·licitud prèvia de models interns.
- El subministrament d'informació a les autoritats nacionals competents.

El Grup CaixaBank està treballant en el compliment de les guies i en la implantació del projecte de Solvència II. Amb referència a això, es va començar a treballar des de l'inici del projecte mitjançant la participació en els grups de treball del sector assegurador i en els tests d'impacte quantitatiu i qualitatiu realitzats pels supervisors.

A més, es van començar a desenvolupar les adaptacions i les millores necessàries en els sistemes i la gestió. Així, durant el 2014 es va començar a desenvolupar una base de dades departamental (*data-mart*) de riscos i solvència com a eina de suport per complir amb els requeriments establerts per la Directiva de Solvència II des del mateix moment de la seva entrada en vigor. El 2015 es continuarà treballant en aquesta direcció.





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
RISC DE CRÈDIT
RISC DE MERCAT
RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
RISC DE LIQUIDITAT
RISC OPERACIONAL
RISC DE COMPLIMENT
RISC REPUTACIONAL
RISC ACTUARIAL
RISC LEGAL I REGULATORI
RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
CONTROL DELS RISCOS

[5.10 Gestió del risc legal i regulatori]



10 GRI: G4-16

El risc legal i regulatori s'entén com la pèrdua o disminució de rendibilitat del Grup CaixaBank a conseqüència de modificacions en el marc regulador o de desicions judicials desfavorables per a l'entitat.

Gestió

En l'últims anys, el sector financer ha estat sotmès a nombroses reformes normatives que deriven en una profusa regulació o sobreregulació. En conseqüència, resulta necessari establir un marc de gestió i seguiment apropiat per gestionar els riscos d'incompliment de la normativa. Aquest marc ha de permetre a les entitats conèixer en tot moment quina és la normativa aplicable, la previsible per a un futur proper, les expectatives dels reguladors i els riscos inherents al seu incompliment.

A CaixaBank, i en relació amb la gestió d'aquest risc:

- **El Comitè de Regulació**, òrgan dependent del Comitè de Direcció, treballa per anticipar-se als canvis normatius i facilitar l'adaptació del Grup CaixaBank a les noves exigències regulatòries. Amb aquesta finalitat, és responsable de:
 - Seguir l'entorn regulatori i analitzar els seus impactes.
 - Fixar les posicions estratègiques en relació amb les diferents propostes normatives o prenortatives.

- Determinar l'estratègia a seguir en relació amb aquestes, incloent-hi la gestió de la representació dels interessos de l'entitat.
- **La Direcció de Regulació**, dins l'àrea d'Assessoria Jurídica, monitoritza els canvis regulatoris de forma constant, gestiona les alertes reguladores i es coordina amb la resta d'àrees per fixar els posicionaments de l'entitat.
 - Elaborar i coordinar amb les àrees afectades l'anàlisi dels impactes regulatoris respecte de noves normes aprovades i aplicables. Per a això, s'identifiquen i sistematitzen els nous requeriments normatius i el seu impacte en processos, documentació i normes internes.
- Després de les anàlisis inicials d'impacte, els departaments d'**Assessoria Jurídica Corporativa** i d'**Assessoria Jurídica de Negoci** participen en els processos d'implementació de les noves normes. Amb aquest objectiu:
 - Fixen els criteris d'interpretació i s'estableixen procediments per gestionar adequadament els riscos normatius, en matèria de mercat de valors, transparència en la contractació bancària i d'institucions

d'inversió col·lectiva, prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme i protecció de dades, entre d'altres.

- Analitzen les normes i el seu impacte de forma detallada.
- Impulsen i coordinen el procés de redacció i revisió de contractes, normes, polítiques i procediments interns que incorporin la normativa aplicable a la documentació interna.

L'entitat participa de manera activa en els debats a nivell sectorial sobre els documents de consulta emesos pels diferents reguladors, amb la finalitat de contribuir, en la mesura del possible, a la millora del nou marc normatiu. Aquesta participació es fa a nivell internacional (entre altres, la Comissió Europea, el Comitè de Basilea, l'Autoritat Bancària Europea (EBA), l'Autoritat Europea de Valors i Mercats (ESMA), l'Autoritat Europea d'Assegurances i Pensions de Jubilació (EIOPA)) i a nivell nacional (entre d'altres, el Ministeri d'Economia, el Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors, la Direcció General d'Assegurances). El debat acostuma a canalitzar-se a través de les associacions sectorials de les quals el Grup és membre, especialment la CECA i l'ESBG.



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RISC DE CRÈDIT
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	RISC DE MERCAT
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	RISC DE LIQUIDITAT
		RISC OPERACIONAL
		RISC DE COMPLIMENT
		RISC REPUTACIONAL
		RISC ACTUARIAL
		RISC LEGAL I REGULATORI
		RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
		CONTROL DELS RISCOS

Actuació el 2014 i perspectives per al 2015

Durant l'exercici, s'han seguit els desenvolupaments de la Directiva de Requeriments de capital (CRD IV), el Reglament de Requeriments de Capital (CRR) i els actes delegats i estàndards tècnics de la Directiva de Reestructuració i Resolució Bancària (BRRD). D'altra banda, s'han analitzat les implicacions de la nova Directiva sobre Mercats d'Instrumentes Financers, del Reglament (MIFIR) i les seves modificacions al Reglament sobre derivats OTC, les entitats de contrapartida central i el Registre d'operacions (Reglament EMIR).

Així mateix, l'entitat està analitzant i seguint la implementació de normes relacionades amb la protecció dels clients i sobre la prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme.

Durant l'any 2015 es continuarà donant seguiment als temes regulatoris, especialment a nivell internacional. En particular, en relació amb les normes sobre requeriments de capital i les normes de conducta en el mercat de valors i en la prestació de serveis bancaris i d'assegurances.

 MÉS INFORMACIÓ SOBRE L'ACTUACIÓ EL 2014 I LES PERSPECTIVES 2015 EN L'INFORME DE GESTIÓ [EN](#)





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RISC DE CRÈDIT
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	RISC DE MERCAT
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	RISC DE LIQUIDITAT
		RISC OPERACIONAL
		RISC DE COMPLIMENT
		RISC REPUTACIONAL
		RISC ACTUARIAL
		RISC LEGAL I REGULATORI
		RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
		CONTROL DELS RISCOS

[5.11 Gestió del risc de situació de recursos propis]

Aquest risc es refereix a la restricció de la capacitat del Grup CaixaBank per adaptar el seu volum de recursos propis a les exigències normatives o a la modificació del seu perfil de risc.

Gestió

D'acord amb el seu *Risk Appetite Framework*, CaixaBank té com a objectiu mantenir un perfil de risc mitjà-baix i una confortable adequació de capital, per enfortir la seva posició com una de les entitats més sòlides en el mercat bancari europeu.

Amb aquesta finalitat, el Consell d'Administració determina la política de risc i de capital del Grup. Per la seva banda, el Comitè de Direcció duu a terme la seva gestió al més alt nivell, d'acord amb les estratègies establertes pel Consell.

La Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital és l'encarregada del seguiment i control dels recursos propis de l'entitat.

 MÉS INFORMACIÓ SOBRE L'ACTUACIÓ EL 2014 I LES PERSPECTIVES 2015 EN L'APARTAT 6.5 DINS DE RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2014





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
RISC DE CRÈDIT
RISC DE MERCAT
RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
RISC DE LIQUIDITAT
RISC OPERACIONAL
RISC DE COMPLIMENT
RISC REPUTACIONAL
RISC ACTUARIAL
RISC LEGAL I REGULATORI
RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
CONTROL DELS RISCOS

[5.12 Control dels riscos]



1, 2 i 10

GRI: G4-DMA, G4-SO3, G4-SO5 i G4-SO6

DONEM SUPORT
AL PACTE GLOBAL

L'evolució del sistema financer, l'entorn macroeconòmic i la transformació del marc regulador posen de manifest la importància creixent de l'avaluació del nivell de risc i de l'entorn de control de les entitats, amb una major exigència i responsabilitat de l'Alta Direcció i els Òrgans de Govern.

El Marc de Control Intern de CaixaBank es troba alineat amb les directrius del regulador i les millors pràctiques del sector, i proporciona un grau de seguretat raonable en la consecució dels objectius del Grup.

MÉS INFORMACIÓ A LA NOTA 3 GESTIÓ DEL RISC DE LA MEMÒRIA DELS COMPTES ANUALS 2014

Marc de Control Intern estructurat sobre la base del model de les tres Línies de Defensa

- La primera línia de defensa (unitats de negoci i de gestió del Grup) és la responsable d'identificar, mesurar, controlar, mitigar i comunicar els principals riscos derivats de la seva activitat.

- La segona línia de defensa (Àrees de Gestió Global del Risc, Compliment Normatiu i Control Intern, entre d'altres) té la funció de:
 - Identificar, valorar, monitoritzar i reportar els riscos materials del Grup.
 - Establir els sistemes per a la seva gestió i control, i dissenyar les polítiques de compliment.
 - Actuen de forma independent a les unitats de negoci i de suport.
- La tercera línia (Auditoria Interna) es responsabilitza de l'avaluació de l'eficàcia i eficiència de la gestió de riscos i dels sistemes de control intern amb independència i objectivitat.





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

- GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
- RISC DE CRÈDIT
- RISC DE MERCAT
- RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
- RISC DE LIQUIDITAT
- RISC OPERACIONAL
- RISC DE COMPLIMENT
- RISC REPUTACIONAL
- RISC ACTUARIAL
- RISC LEGAL I REGULATORI
- RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
- CONTROL DELS RISCOS**

Control Intern

L'Àrea de Control Intern té la missió d'assegurar, raonablement, a la Direcció i als Òrgans de Govern l'existència i el disseny adequat dels controls necessaris per a la gestió dels riscos del Grup. Per a això, proporciona una visió transversal dels principals riscos assumits pel Grup, avalua el marc de control intern i reporta de manera sistemàtica a l'Alta Direcció i a la Comissió d'Auditoria i Control.

En aquest sentit, el 2014 s'ha avançat en el projecte Mapa de Riscos Corporatiu (MRC), mitjançant la sistematització de les activitats corporatives del Grup CaixaBank i els seus riscos associats. Així mateix, el Projecte MRC ha establert un catàleg de Riscos Corporatiu aprovat el 2014 pel Consell d'Administració, que facilita el seguiment i *reporting*, intern i extern, dels riscos de l'entitat.

El 2015 està previst completar el Projecte MRC, amb la implantació d'una metodologia de valoració de la criticitat dels riscos principals, així com l'avaluació del seu entorn de control.

Compliment Normatiu

GRI: G4-DMA, G4-58, G4-SO3, G4-SO4

La seva funció és supervisar, monitoritzar i informar dels riscos de sancions o de dany reputacional al Grup CaixaBank, deguts a l'incompliment del marc jurídic, regulador o als codis de conducta i normes internes, així com assessorar i assistir els òrgans de direcció i administració en matèria de Compliment Normatiu. També promou la formació i sensibilització del personal, així com la cultura de compliment del Grup.

Per a això, estableix controls que permeten detectar possibles deficiències en els procediments. En cas que es detectin, s'insta a les àrees afectades a desenvolupar i aplicar propostes d'accions de millora i es realitza un seguiment periòdic fins a la seva efectiva implantació.

Amb referència a això, el Compliment Normatiu actua sota el principi d'independència i no intervé en cap cas en les decisions de gestió ni en l'operativa de les activitats que supervisa.

El 2014 s'han realitzat, entre altres actuacions, les següents:

- S'ha actualitzat la Política de la Funció de Compliment Normatiu i l'Estatut de l'àrea, que serà aprovada pel Consell d'Administració el 2015.
- S'han incorporat la Política Anticorrupció i les Normes internes de conducta de contribució a l'Euribor a les matèries susceptibles de consulta i/o denúncia, a través del canal intern confidencial de consultes i denúncies sobre els codis de conducta.

- S'han gestionat les respostes als requeriments dels supervisors, i principalment a la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV), al Banc d'Espanya i al Servei Executiu de la Comissió de Prevenció del Blaqueig de Capitals (SEPBLAC).
- S'ha impartit formació *on-line* sobre diverses matèries de l'àmbit del compliment normatiu. Així, s'han realitzat, entre altres, cursos sobre el RIC i la MiFID a col·lectius específics. I, per a tota la plantilla, sobre el Codi Ètic, la Política Anticorrupció i el Codi de Conducta Telemàtic.

MÉS INFORMACIÓ A L'APARTAT 5.7 GESTIÓ DEL RISC DE COMPLIMENT

El 78% de la plantilla ha finalitzat el curs sobre el Codi Ètic i la Política Anticorrupció i el 65% el curs sobre el Codi de Conducta Telemàtic

GRI: G4-HR2 i G4-SO4



CAIXABANK EL 2014
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
ANNEXOS

GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
RISC DE CRÈDIT
RISC DE MERCAT
RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
RISC DE LIQUIDITAT
RISC OPERACIONAL
RISC DE COMPLIMENT
RISC REPUTACIONAL
RISC ACTUARIAL
RISC LEGAL I REGULATORI
RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
CONTROL DELS RISCOS

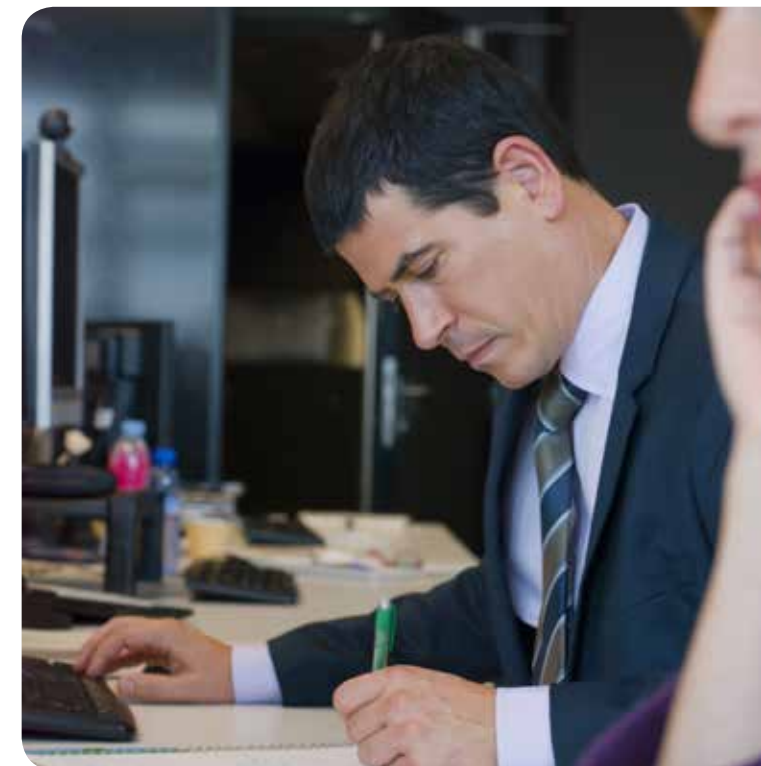
Prevenió del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme

GRI: G4-DMA, G4-SO4

A CaixaBank, la Unitat Operativa de Prevenió de Blanqueig de Capitals i Finançament del Terrorisme (UOPB) vetlla, amb dedicació exclusiva, pel compliment de les obligacions de prevenió de blanqueig imposades legalment a les entitats de crèdit.

La UOPB, que forma part de l'Àrea de Compliment Normatiu, és una unitat independent que reporta a l'Alta Direcció i a la Comissió d'Auditoria i Control. Està dirigida i supervisada per la Comissió de Prevenió del Blanqueig de Capitals del Grup "la Caixa" (Comissió PBC/FT), que li delega algunes de les seves funcions, com per exemple:

- Analitzar les comunicacions rebudes des de les àrees comercials i controlar i informar de les operacions sospitoses al Servei Executiu de la Comissió de Prevenió de Blanqueig de Capitals i Infraccions Monetàries (SEPBLAC).
- Presentar en termini i forma les declaracions periòdiques requerides per la normativa vigent.
- Atendre de forma ràpida, segura i eficaç, els requeriments d'informació de les autoritats competents en matèria de prevenió de blanqueig de capitals.



Prevenió del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme el 2014

12

persones amb dedicació exclusiva

664

operacions sospitoses investigades per la UOPB

>1.100

alertes revisades

127

operacions comunicades al SEPBLAC



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
RISC DE CRÈDIT
RISC DE MERCAT
RISC ESTRUCTURAL DE TIPUS
RISC DE LIQUIDITAT
RISC OPERACIONAL
RISC DE COMPLIMENT
RISC REPUTACIONAL
RISC ACTUARIAL
RISC LEGAL I REGULATORI
RISC DE SITUACIÓ DE RECURSOS PROPIS
CONTROL DELS RISCOS

Auditoria Interna

Auditoria Interna avalua l'eficàcia i eficiència dels processos de gestió de riscos, control i govern corporatiu. De la mateixa manera, realitza serveis d'assegurament i consulta, tot actuant sota els principis d'independència i objectivitat proporcionant així una seguretat raonable a l'Alta Direcció i als Òrgans de Govern sobre el compliment dels objectius del Grup CaixaBank.

Al llarg de 2014, l'activitat d'Auditoria s'ha centrat principalment en l'execució del Pla Anual aprovat per la Comissió d'Auditoria i Control. Així mateix, ha dut a terme auditories específiques sobre els principals riscos que han aflorat durant l'any, en relació amb projectes rellevants escamesos pel Grup o bé derivats de la sollicitud dels reguladors o canvis normatius. En ambdós casos, l'objectiu ha estat identificar la possible existència de riscos importants per a l'entitat i supervisar la seva gestió i control adequats.

Addicionalment, Auditoria ha actualitzat l'Estatut de la seva funció i ha definit un Codi d'Ètica propi, tot reforçant així la seva estructura de govern. També s'ha potenciat l'auditoria contínua amb el disseny i l'explotació d'alertes de gestió avançades.

Durant el tercer trimestre de 2014, Auditoria Interna va iniciar un procés d'avaluació externa de qualitat de la seva funció per part de The Institute of Internal Auditors (IIA), que va finalitzar el gener de 2015 amb l'obtenció del Certificat Internacional de Qualitat de la funció d'Auditoria Interna, amb la qualificació màxima en els 3 àmbits de l'Avaluació de Qualitat (Quality Assessment):

- Normes sobre atributs: referides al govern, direcció i personal d'Auditoria.
- Normes sobre acompliment: referides a l'aplicació de la metodologia d'auditoria.
- Codi d'ètica: acompliment dels principis ètics.

Al llarg de 2015, l'Auditoria Interna es focalitzarà a:

- Executar el Pla Anual d'Auditoria i realitzar altres projectes sobre els quals s'hagin identificat nous riscos a gestionar per l'entitat.

- Adaptar els procediments al nou model de supervisió del Banc Central Europeu.
- Consolidar el Pla d'Assegurament i Millora de la Qualitat mitjançant la creació d'indicadors de seguiment i control.
- Potenciar sinergies amb altres activitats d'assegurament a CaixaBank (àrees de la segona línia de defensa i auditors externs).
- Continuar amb la definició i implantació d'un Pla de Sistemes d'Auditoria que permeti maximitzar l'eficàcia i eficiència de les revisions.

Auditoria ha obtingut el Certificat Internacional de Qualitat, Quality Assurance Review, emès per The Institute of Internal Auditors (IIA)



6 RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2014

6.1 Claus de l'exercici

6.2 Resultats

6.3 Activitat

6.4 Qualitat creditícia

6.5 Gestió del capital

6.6 Ràtings





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	CLAUS DE L'EXERCICI
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESULTATS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	ACTIVITAT
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	QUALITAT CREDITÍCIA
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	GESTIÓ DEL CAPITAL
		RÀTINGS

[6.1 Claus de l'exercici]

GRI: G4-DMA, G4-EC1

CaixaBank ha consolidat el seu lideratge en banca a Espanya, amb elevades quotes de mercat en els principals productes i serveis minoristes. El Grup ha obtingut un resultat atribuït de 620 milions d'euros el 2014. Hi destaquen també el creixement dels ingressos del negoci bancari, l'augment del marge d'exploració recurrent (+18% vs 2013) i la millora de l'eficiència.

- **Creixement dels ingressos, racionalització de costos i millora de l'eficiència.**

El marge brut ha arribat als 6.940 milions d'euros, amb un creixement del +9,0%. Augment dels ingressos core: un +5,1% el marge d'interessos i un +3,7% les comissions.

La racionalització dels costos i la captura de sinergies han permès el descens del 4,4% de les despeses recurrents¹. D'aquesta manera, el marge d'exploració recurrent ha crescut fins als 3.167 milions d'euros (+18%).

La gestió de l'eficiència ha estat un element estratègic el 2014. La ràtio d'eficiència recurrent s'ha reduït en 5,1 punts percentuals fins al 54,4%.

- **Sòlids nivells de solvència**

Common Equity Tier 1 (CET 1) del 13,0%, CET1 fully loaded del 12,1% i ràtio de palanquejament del 5,7%.

Superada amb èxit la revisió de la qualitat de l'actiu (AQR) i l'exercici de *Stress Test*. Aquesta avaluació ha estat duta a terme per l'Autoritat Bancària Europea (EBA) a nivell de Grup "la Caixa".

- **Excel·lent nivell de liquiditat i sòlida estructura de finançament.**

A 31 de desembre de 2014, la liquiditat bancària es va situar en 56.665 milions d'euros, en la seva totalitat de disponibilitat immediata (16,7% de l'actiu del Grup).

La ràtio *loan to deposits* va baixar 5,6 punts percentuals fins al 104%, reflex de la sòlida estructura de finançament minorista.

Durant l'any, s'ha tornat de forma anticipada la totalitat de finançament del BCE del LTRO per import de 15.480 milions d'euros. El 2014 s'ha acudit al nou finançament a llarg termini del BCE (TLTRO) per un saldo de 6.868 milions d'euros.

MÉS INFORMACIÓ SOBRE EL NIVELL DE LIQUIDITAT EN L'APARTAT 5.5 GESTIÓ DEL RISC DE LIQUIDITAT

1. El 2013 no inclou -267 M€ de l'impacte del nou registre comptable del Fons de Garantia de Dipòsits, ni -839 M€ de despeses del procés de reestructuració del Grup.

2014: magnituds destacades

338.623

milions d'euros d'actius totals

620

milions d'euros de resultat atribuït al Grup

13,0%

Common Equity Tier 1

56.665

milions d'euros de liquiditat



[6.2 Resultats]

GRI: EC1

El resultat atribuït el 2014 ha ascendit a 620 milions d'euros, marcat pel creixement dels ingressos, la racionalització de costos i les menors dotacions per a insolvències.

Compte de Pèrdues i Guanys

Imports en milions d'euros	2014	2013 ¹	Var. (%)
Ingressos financers	8.791	9.301	(5,5)
Despeses financeres	(4.636)	(5.346)	(13,3)
Marge d'interessos	4.155	3.955	5,1
Dividends	185	107	73,4
Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	306	339	(9,8)
Comissions netes	1.825	1.760	3,7
Resultats d'operacions financeres i diferències de canvi	640	679	(5,8)
Altres productes i càrregues d'explotació	(171)	(475)	(64,0)
Marge brut	6.940	6.365	9,0
Despeses d'explotació recurrents	(3.773)	(3.947)	(4,4)
Despeses d'explotació extraordinàries		(839)	
Marge d'explotació	3.167	1.579	100,5
Marge d'explotació recurrent²	3.167	2.685	18,0
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres	(2.579)	(4.329)	(40,5)
Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres	(386)	1.770	
Resultat abans d'impostos	202	(980)	
Impostos sobre beneficis	418	1.288	(67,6)
Resultat consolidat de l'exercici	620	308	101,1
Resultat atribuït a interessos minoritaris		(8)	
Resultat atribuït a interessos minoritaris	620	316	96,3

1. El compte de pèrdues i guanys de 2013 ha estat reestimat d'acord amb el nou registre de les aportacions al Fons de Garantia de Dipòsits, en aplicació de la IFRIC 21 i NIC 8.

2. El 2013 no inclou -267 M€ de l'impacte del nou registre comptable del Fons de Garantia de Dipòsits, ni -839 M€ de despeses del procés de reestructuració del Grup.





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	CLAUS DE L'EXERCICI
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESULTATS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	ACTIVITAT
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	QUALITAT CREDITICIA
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	GESTIÓ DEL CAPITAL
		RÀTINGS

Marge d'interessos

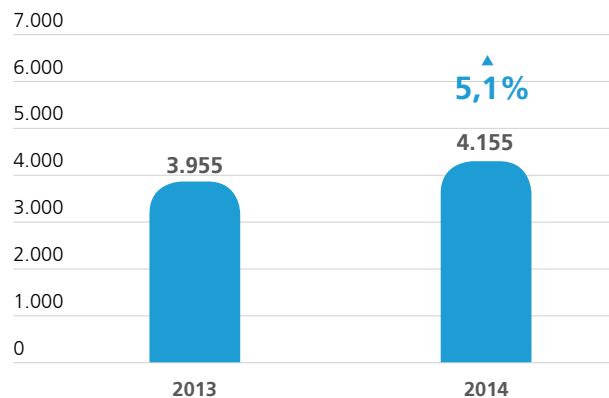
En un entorn macroeconòmic de tipus d'interès molt reduïts, el marge d'interessos ha arribat als 4.155 milions d'euros (+5,1% el 2014). La seva evolució reflecteix la gestió de l'activitat minorista, amb una forta reducció del cost de l'estalvi a venciment, que permet compensar l'impacte del despallanquejament creditici i el descens de la rendibilitat del crèdit condicionada per l'evolució negativa dels tipus d'interès.

El diferencial de la clientela ha seguit la tendència positiva iniciada en el segon semestre del 2013 i ha augmentat fins al 2,03% (mitja de 2014).

- La principal millora, fruit de l'esforç comercial, ha estat la reducció del cost dels dipòsits minoristes en 42 punts bàsics en l'any, fins a l'1,00%. Hi destaca especialment la intensa gestió de l'estalvi a venciment, tant en volums com en rendibilitat, amb una millora continuada del cost de la nova producció. Tot això es tradueix en un menor cost de la cartera d'estalvi a venciment fins l'1,76% (-63 punts bàsics el 2014).
- El rendiment de la cartera creditícia s'ha situat en el 3,03% (-6 punts bàsics el 2014).

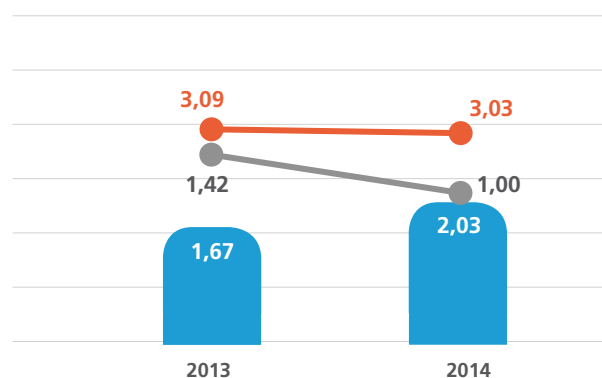
Marge d'interessos

(M€)



Evolució del diferencial de la clientela

(%)



Dipòsits Diferencial clientela Inversió creditícia neta





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

CLAUS DE L'EXERCICI
RESULTATS
ACTIVITAT
QUALITAT CREDITICIA
GESTIÓ DEL CAPITAL
RÀTINGS

Marge brut

El marge brut ha arribat als 6.940 milions d'euros (+9% vs 2013).

- Els **ingressos per comissions** s'han situat en els 1.825 milions d'euros (+3,7%), reflex de la fortalesa de la xarxa comercial i d'una oferta àmplia i diversificada de productes i serveis.

Les comissions bancàries, valors i altres, inclouen ingressos derivats d'operacions de valors, les comissions derivades de transaccionalitat, així com les de risc, gestió de recursos i mitjans de pagament. El 2014, augment dels ingressos per operacions singulars de valors i menors ingressos com a conseqüència de l'impacte del Reial Decret Llei 8/2014, que limita les taxes d'intercanvi i de la reducció dels ingressos per activitat transaccional.

Creixement de les comissions de la comercialització d'assegurances i plans de pensions que han assolit els 315 milions d'euros (+21,2%), després de l'èxit de les campanyes comercials i el major patrimoni gestionat de plans de pensions.

Elevada contribució de les comissions de fons d'inversió de 244 milions d'euros (+38,4%). La seva evolució mostra un creixement, conseqüència de l'augment del patrimoni gestionat (+34,1%).

- En l'evolució dels **ingressos de la cartera de renda variable**, el 2014 hi han incidit, principalment, l'augment del dividend de Telefónica i el registre del resultat extraordinari negatiu atribuït a Erste Group Bank. El 2013, l'impacte en l'aportació de Repsol de l'acord de compensació per la nacionalització del 51% del capital d'YPF.

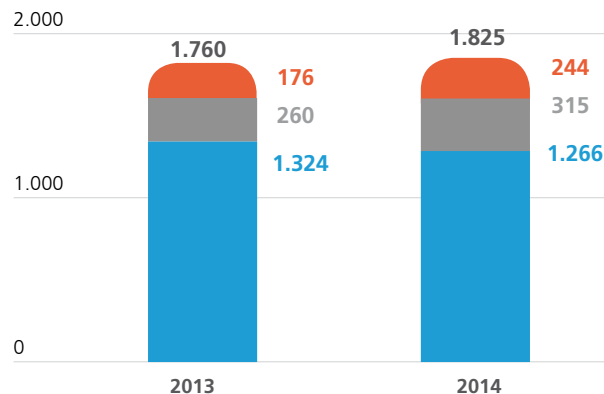
- Els **resultats d'operacions financeres i diferències de canvi** han pujat a 640 milions d'euros. Les oportunitats de mercat han permès materialitzar plusvàlues latents, principalment, d'actius financers disponibles per a la venda i de cobertures d'emissions.

- L'evolució de l'epígraf '**Altres productes i càrregues d'explotació**' reflecteix l'èxit de les campanyes comercials, que han permès augmentar en un 49,6% els ingressos derivats de l'activitat d'assegurances.

El 2013 s'ha recollit la major despesa per contribució al Fons de Garantia de Dipòsits per 267 milions d'euros, corresponents essencialment a la derrama extraordinària de 2013.

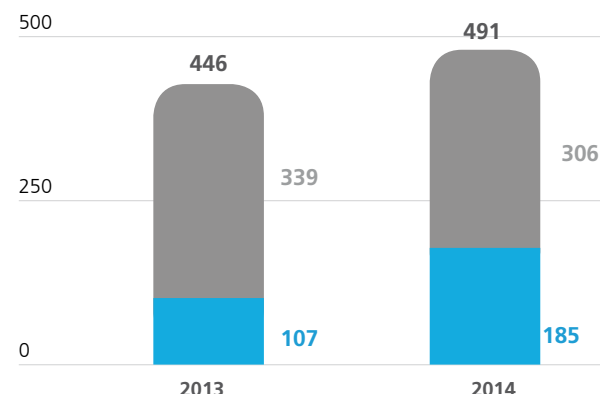
1. El compte de pèrdues i guanys de 2013 ha estat reestimat d'acord amb el nou registre de les aportacions al Fons de Garantia de Dipòsits en aplicació de la IFRIC 21 i NIC 8.

Comissions (M€)



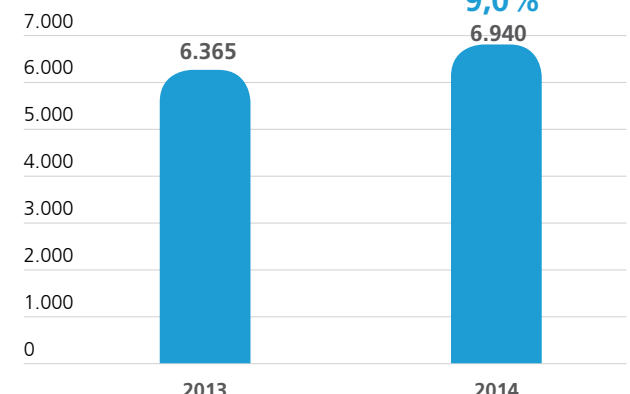
Comissions bancàries, valors i altres
Comercialització d'assegurances i plans de pensions
Fons d'inversió

Ingressos de la cartera de renda variable (M€)



Resultats de les entitats valorades pel mètode de la participació
Dividends

Marge brut (M€)





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	CLAUS DE L'EXERCICI
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESULTATS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	ACTIVITAT
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	QUALITAT CREDITÍCIA
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	GESTIÓ DEL CAPITAL
		RÀTINGS

Marge d'exploració i despeses

L'esforç en la contenció i racionalització dels costos s'ha vist reflectit en el descens del 4,4% de les despeses d'exploració recurrents.

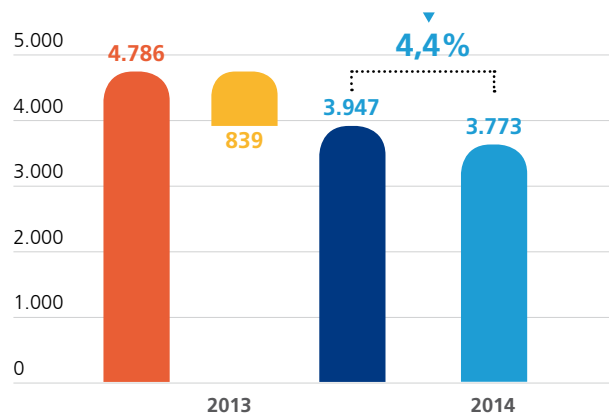
El 2013 els costos extraordinaris totals associats, essencialment, al pla de reestructuració de la plantilla de CaixaBank, van ascendir a 839 milions d'euros.

La gestió de l'eficiència ha estat un element estratègic el 2014. La ràtio d'eficiència recurrent s'ha reduït en 5,1 punts percentuals, fins al 54,4%.

El Core Operating Income² creix un 24,8%

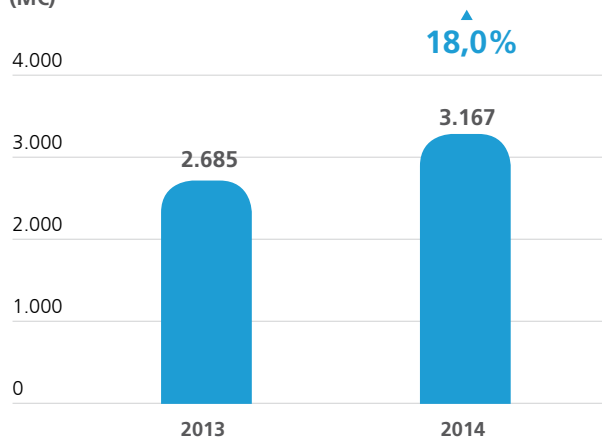
El marge d'exploració recurrent ha augmentat un 18%

Despeses d'exploració (M€)



Despeses totals
 Extraordinàries
 Despeses recurrents
 Despeses totals

Marge d'exploració recurrent¹ (M€)



Eficiència recurrent¹

1. El 2013 no inclou -267 M€ de l'impacte del nou registre comptable del Fons de Garantia de Dipòsits, ni -839 M€ de despeses del procés de reestructuració del Grup.
 2. Marge interessos + comissions - despeses recurrents.





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	CLAUS DE L'EXERCICI
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESULTATS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	ACTIVITAT
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	QUALITAT CREDITÍCIA
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	GESTIÓ DEL CAPITAL
		RÀTINGS

Dotacions i impactes singulars

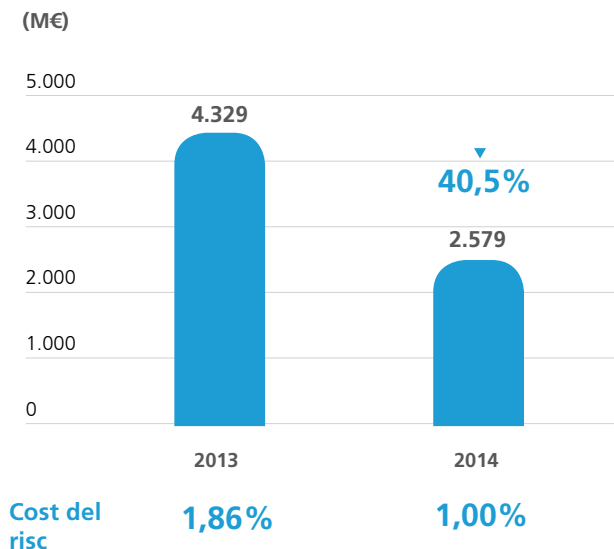
- Significativa reducció del nivell de dotacions per a insol·vències i altres: -40,5%. La seva evolució està marcada per la millora de la qualitat creditícia el 2014, recolzada en una millora de l'entorn econòmic i impactes singulars el 2013, principalment el registre de 902 milions d'euros per cobrir el 100% dels requeriments de provisions derivats del Reial decret llei 18/2012 per al risc promotor.

Això permet reduir el cost del risc en 86 punts bàsics en els últims dotze mesos, fins a l'1,00%.

Adicionalment, el 2014 hi ha el registre d'una provisió per import de 195 milions d'euros, corresponent a pre-jubilacions que es duran a terme el 2015, sobre la base de l'acord laboral assolit durant el 2014.

- La L'evolució de l'epígraf 'Guanyos/pèrdues en baixa d'actius i altres' està marcada per impactes singulars el 2013, entre els quals destaca la diferència negativa de consolidació del Banc de València i altres plusvàlues obtingudes en operacions corporatives.
- En relació amb la despesa per l'impost de societats i, més concretament, amb els ingressos de participades i els resultats per operacions corporatives (inclosa la diferència negativa de consolidació del Banc de València el 2013), s'hi aplica el principi tributari que evita la doble imposició. Després de l'aprovació de la reforma fiscal el 2014 i el canvi en la tributació de les plusvàlues obtingudes en la venda de participacions, s'ha procedit a donar de baixa determinats actius i passius fiscals diferits registrats en exercicis anteriors com a conseqüència, principalment, de les operacions corporatives de reorganització del Grup "la Caixa".

Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	CLAUS DE L'EXERCICI
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESULTATS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	ACTIVITAT
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	QUALITAT CREDITÍCIA
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	GESTIÓ DEL CAPITAL
		RÀTINGS

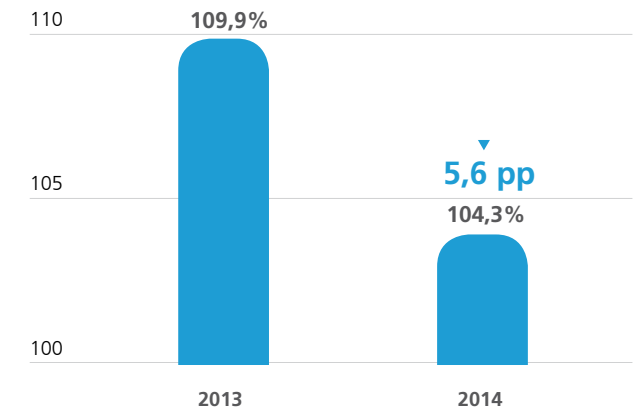
[6.3 Activitat]

Balanç de situació consolidat públic

Imports en milions d'euros	2014	2013	Variació	
			Absoluta	%
Caixa i dipòsits en bancs centrals	4.157	6.968	(2.811)	(40,3)
Cartera de negociació	12.257	10.002	2.255	22,5
Actius financers disponibles per a la venda	71.101	56.450	14.651	26,0
Inversions creditícies	195.731	206.846	(11.115)	(5,4)
Dipòsits en entitats de crèdit	4.377	5.891	(1.514)	(25,7)
Crèdit a la clientela	188.762	198.079	(9.317)	(4,7)
Valors representatius de deute	2.592	2.876	(284)	(9,9)
Cartera d'inversió a venciment	9.608	17.831	(8.223)	(46,1)
Actius no corrents en venda	7.248	6.215	1.033	16,6
Participacions	9.266	8.774	492	5,6
Actiu material	6.404	5.518	886	16,1
Actiu intangible	3.635	3.629	6	0,2
Resta actius	19.216	18.087	1.129	6,2
Total actiu	338.623	340.320	(1.697)	(0,5)

Passiu	313.391	316.374	(2.983)	(0,9)
Cartera de negociació	11.975	7.891	4.084	51,8
Passius financers a cost amortitzat	247.539	263.201	(15.662)	(6,0)
Dipòsits de bancs centrals i EECC	25.919	41.232	(15.313)	(37,1)
Dipòsits de la clientela	180.200	175.162	5.038	2,9
Dèbits representats per valors negociables	32.920	37.938	(5.018)	(13,2)
Passius subordinats	4.396	4.809	(413)	(8,6)
Altres passius financers	4.104	4.060	44	1,1
Passius per contractes d'assegurances	40.434	32.028	8.406	26,2
Provisions	4.371	4.321	50	1,2
Resta passius	9.072	8.933	139	1,6
Patrimoni net	25.232	23.946	1.286	5,4
Fons propis	23.373	23.259	114	0,5
Resultat atribuït al Grup	620	316	304	96,3
Interessos minoritaris i ajustos per valoració	1.859	687	1.172	170,6
Total passiu i patrimoni net	338.623	340.320	(1.697)	(0,5)

Ràtio loan to deposits (en%)



Gestió del balanç amb millora de l'estructura de finançament minorista

338.623

milions d'euros d'actius totals



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	CLAUS DE L'EXERCICI
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESULTATS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	ACTIVITAT
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	QUALITAT CREDITÍCIA
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	GESTIÓ DEL CAPITAL
		RÀTINGS

Crèdit a la clientela

GRI: FS6

Els crèdits bruts sobre clients amb criteris de gestió ascendeixen, el 31 de desembre de 2014, a 197.185 milions d'euros, -4,8% el 2014. Els principals impactes en l'evolució han estat el despallanquejament generalitzat en el sistema, la reducció de l'exposició al sector promotor (-29,6%) i la gestió de la morositat. Atesa la cartera sana d'expromotor, la reducció es limita a l'1,7%.

Per segments:

- L'evolució del **crèdit per a la compra d'habitatge** (-4,7% anual) ha continuat marcada pel despallanquejament de les famílies, i la nova producció inferior a les amortitzacions.

- El **crèdit a particulars-altres finalitats** s'ha reduït en un 7,3%.
- El finançament a **sectors productius expromotors** ha disminuït un 3,2% el 2014, per l'impacte del cicle econòmic i operacions singulars realitzades en l'últim trimestre de l'any. CaixaBank ha implementat mesures encaminades a la detecció d'oportunitats solvents de negoci i necessitats de finançament dels clients d'aquest segment, reflex del compromís amb el finançament del teixit productiu.
- Reducció en l'any de -5.911 milions d'euros (-29,6%) de la cartera de **promotors** després d'una intensa gestió dels actius problemàtics.

Crèdit a la clientela

	2014	2013	Variació anual (%)
Crèdits a particulars	111.350	117.760	(5,4)
Compra habitatge	80.421	84.412	(4,7)
Altres finalitats	30.929	33.348	(7,3)
Crèdits a empreses	72.276	79.305	(8,9)
Sectors productius expromotors	56.793	58.667	(3,2)
Promotors	14.069	19.980	(29,6)
Criteria CaixaHolding i Fundació Bancària "la Caixa"	1.414	658	114,9
Sector Públic	13.559	10.166	33,4
Total crèdits bruts sobre clients	197.185	207.231	(4,8)
<i>Dels quals: crèdit no dubtós expromotor</i>	<i>171.111</i>	<i>174.144</i>	<i>(1,7)</i>

Reducció continguda de l'1,7% de la cartera sana expromotor

Quotes de mercat

15,1%
crèdits (ASR)

15,9%
hipoteques

19,6%
factoring i confirming



Recursos de clients

El 2014 s'ha produït un augment de 13.467 milions d'euros (+5,2%) en els recursos de clients, fins als 271.758 milions d'euros.

Evolució dels recursos en balanç, marcada per la gestió dels marges de les noves operacions i la canalització de venciments per part dels clients de l'estalvi cap a productes fora de balanç, a través d'una oferta diversificada de productes.

Hi destaca el fort creixement de 8.480 milions d'euros el 2014 (+15,2%) dels recursos fora de balanç, després de l'augment del patrimoni de fons d'inversió, +34,1%, sent líder en nombre de participis, i l'evolució positiva dels plans de pensions.

**Creixement del 5,2%
 dels recursos de clients**

Recursos totals de clients

Imports en milions d'euros	2014	2013	Variació anual (%)
Passius financers	175.034	171.491	2,1
Recursos de l'activitat de clients	172.551	168.374	2,5
Estalvi a la vista	93.583	80.482	16,3
Estalvi a termini	72.682	81.216	(10,5)
Emprèstits (minoristes)	2.933	3.075	(4,6)
Passius subordinats minoristes	3.353	3.601	(6,9)
Cessió temporal d'actius i periodificadores	2.483	3.117	(20,3)
Passius per contractes d'assegurances	32.275	30.831	4,7
Recursos en balanç	207.309	202.322	2,5
Fons d'inversió, carteres i Sicav	37.482	27.952	34,1
Plans de pensions	19.941	16.797	18,7
Altres comptes	7.026	11.220	(37,4)
Recursos fora de balanç	64.449	55.969	15,2
Total recursos de clients	271.758	258.291	5,2

Quotes de mercat

21,7%

productes d'assegurances d'estalvi

15,3%

fons d'inversió

19,9%

plans de pensions



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	CLAUS DE L'EXERCICI
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESULTATS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	ACTIVITAT
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	QUALITAT CREDITÍCIA
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	GESTIÓ DEL CAPITAL
		RÀTINGS

[6.4 Qualitat creditícia]

Qualitat del risc de crèdit

- Reducció sostinguda de la ràtio de morositat, -2 punts percentuals fins al 9,7%, amb caiguda en tots els segments de negoci. En la seva evolució ha impactat el descens dels saldos dubtosos de -5.255 milions d'euros el 2014, que permet compensar l'efecte del despallanquejament.

Els crèdits dubtosos del sector promotor han continuat representant la major contribució al volum d'actius problemàtics de l'entitat, aïllant l'impacte del segment promotor; la ràtio de morositat de CaixaBank s'ha situat en el 6,4% (-40 punts bàsics el 2014).

La morositat ha continuat en nivells significativament reduïts, el 4,1%, per al finançament a particulars dedicat a la compra d'habitatge.

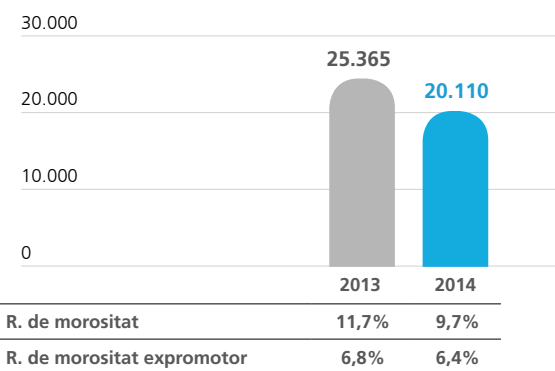
- CaixaBank manté un sòlid nivell de cobertura del 55%.

Disminució orgànica de les noves entrades en dubtós (-40% vs 2013)²

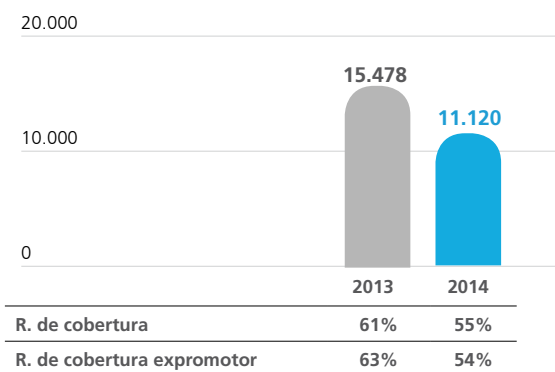
Ràtio de morositat per segments

	2014	2013	Variació total
Crèdits a particulars	5,3%	5,5%	(0,2)
Compra habitatge	4,1%	4,3%	(0,2)
Altres finalitats	8,3%	8,6%	(0,3)
Crèdits a empreses	18,9%	23,1%	(4,2)
Sectors productius expromotors	10,6%	10,9%	(0,3)
Promotors	54,6%	59,4%	(4,8)
Sector públic	0,9%	1,8%	(0,9)
Ràtio de morositat (crèdits + avals)	9,7%	11,7%	(2,0)
Ràtio de morositat expromotors	6,4%	6,8%	(0,4)

Saldos dubtosos Morositat¹ (M€)



Provisions Cobertura¹ (M€)



1. Crèdits i riscos contingents.

2. El 2013 exclou l'impacte de nous criteris de classificació d'operacions refinançades i Banc de València.

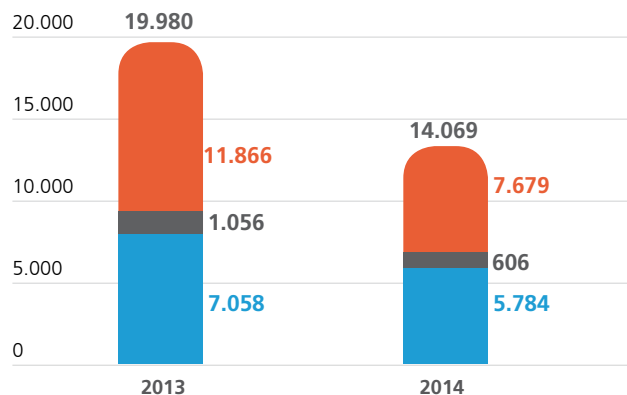


CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	CLAUS DE L'EXERCICI
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESULTATS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	ACTIVITAT
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	QUALITAT CREDITÍCIA
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	GESTIÓ DEL CAPITAL
		RÀTINGS

Finançament al sector promotor

El 2014 el finançament al sector promotor s'ha reduït en 5.911 milions d'euros (-29,6%), i ha mantingut un elevat nivell de cobertura dels actius problemàtics (dubtosos i subestàndard): el 53%.

Evolució finançament a promotors immobiliaris (M€)



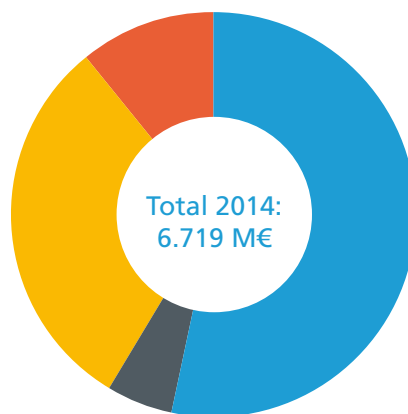
Dubtosos
Subestàndard
Cartera sana

Actius immobiliaris adjudicats

El 2014 el total d'immobles comercialitzats (venda o lloguer) ha arribat als 2.512 milions d'euros, un +15,3% més respecte al mateix període de l'any anterior.

La composició de la cartera d'immobles adjudicats disponibles per a la venda, amb un 54% d'edificis acabats, ha constituït un fet diferencial que ha facilitat la seva comercialització.

Detall d'actius immobiliaris nets disponibles per a la venda



Edificis acabats	3.600
Edificis en construcció	353
Sòl	2.050
Altres	716

La ràtio de cobertura dels actius immobiliaris adjudicats disponibles per a la venda s'ha situat en el 55%.

Els actius immobiliaris de CaixaBank destinats al lloguer són, a 31 de desembre de 2014, de 2.771 milions d'euros nets de provisions.





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	CLAUS DE L'EXERCICI
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESULTATS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	ACTIVITAT
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	QUALITAT CREDITÍCIA
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	GESTIÓ DEL CAPITAL
		RÀTINGS

[6.5 Gestió del capital]

CaixaBank ha arribat a un *Common Equity Tier 1* (CET1) BIS III del 13,0% al desembre del 2014, segons els criteris d'aplicació progressiva vigents aquest any, i d'acord amb les definicions de la Circular del Banc d'Espanya 3/2014 de 30 de juliol. Augment de 112 punts bàsics el 2014 per la generació de capital, un cop aplicada la derrama extraordinària de 2013 i l'anticipació de les aportacions ordinàries pagades el 2014 i el 2013 al Fons de Garantia de Dipòsits, com a despesa el 2013 i el 2012, respectivament.

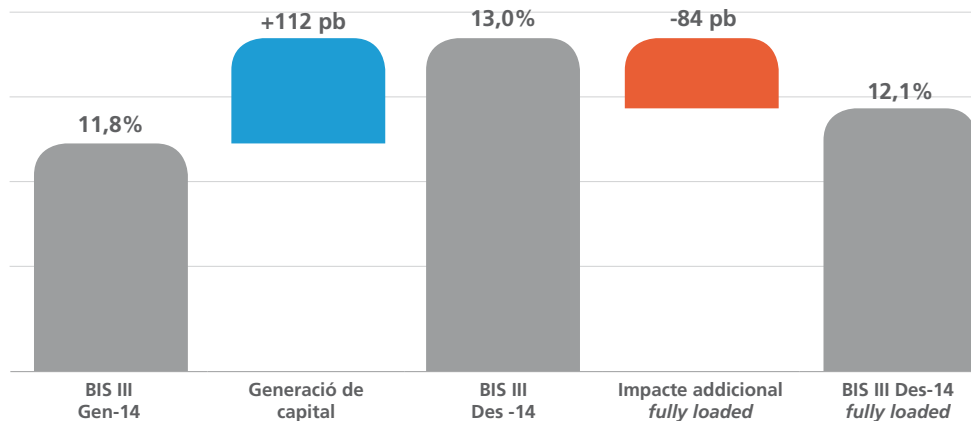
En termes de recursos propis computables totals (*Tier Total*) s'ha arribat al 16,1%, que ha suposat 146 punts bàsics d'increment respecte a l'1 de gener de 2014.

Segons els nous estàndards de BIS III, la CRR ha fixat una ràtio mínima CET1 sota Pilar 1 del 4,5% el 2014 i ha mantingut el 8% a nivell de *Tier Total*. CaixaBank ha presentat un excés d'11.807 milions d'euros de capital de la màxima qualitat (CET1) al tancament de desembre i d'11.272 a *Tier Total* (11,9% més que a principis d'any).

Així mateix, els actius ponderats per risc (APR) s'han situat en 139.729 milions d'euros. Aquesta dada ha suposat 12.773 milions menys que al desembre de 2013 a causa, principalment, del menor nivell d'activitat creditícia.

Aplicant els criteris previstos per al final del període transitori, CaixaBank ha obtingut una ràtio CET1 12,1% *fully loaded*, la qual cosa ha suposat un excedent de 7.033 milions d'euros sobre el mínim *fully loaded* de Pilar 1 regulatori del 7%, que inclou un 2,5% de matalàs de conservació de capital.

Evolució Common Equity Tier 1 (CET 1)



El CET1 pro-forma de CaixaBank el desembre de 2014, que incorpora l'efecte de la compra de Barclays Bank, SAU, se situa en el 12,4% en termes regulatoris, i en l'11,5% en *fully loaded*.

Durant el 2014, el Banc Central Europeu (BCE), amb la col·laboració de l'Autoritat Bancària Europea (EBA), ha dut a terme un procés d'avaluació global de la banca europea, que va consistir en una anàlisi de la qualitat de l'actiu (AQR) i unes proves de resistència (*Stress Test* sobre la situació el 31 de desembre de 2013). D'acord amb els resultats oficials publicats a l'octubre, el Grup "la Caixa" ha superat amb folgança aquest exercici d'avaluació, amb una ràtio CET1 del 9,3% en l'escenari advers.

En un exercici intern s'ha aplicat aquesta mateixa metodologia a CaixaBank, i s'ha obtingut una ràtio CET1 del 10,3% en l'escenari advers. Aquest resultat situa CaixaBank amb la ràtio CET1 més elevada d'entre les deu entitats de major capitalització borsària de l'eurozona. La major capitalització de CaixaBank respecte del Grup "la Caixa" s'ha degut principalment a l'aportació dels accionistes minoritaris del banc i a l'impacte en capital de les participacions no financeres de Criteria CaixaHolding.

La ràtio de palanquejament (*leverage ratio*) ha arribat al 5,7% (5,3% en *fully loaded*), el 31 de desembre de 2014.



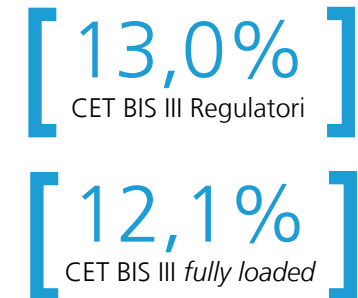
CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	CLAUS DE L'EXERCICI
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESULTATS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	ACTIVITAT
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	QUALITAT CREDITÍCIA
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	GESTIÓ DEL CAPITAL
		RÀTINGS

Evolució i principals indicadors de solvència

Imports en milions d'euros	BIS III (Regulatori)		BIS III (Fully Loaded)	
	01.01.14	31.12.14	01.01.14	31.12.14
Imports en milions d'euros				
Instruments CET1	21.079	23.268	23.883	24.922
Deduccions	(3.038)	(5.173)	(6.743)	(8.254)
CET1	18.041	18.095	17.140	16.668
Instruments Tier 1 adicional	1.886	-	-	-
Deduccions	(1.886)	-	-	-
RRPP bàsics (Tier 1)	18.041	18.095	17.140	16.668
Instruments Tier 2	4.404	4.517	4.404	4.517
Deduccions	(172)	(162)	-	-
RRPP complementaris (Tier 2)	4.232	4.355	4.404	4.517
RRPP computables (Tier Total)	22.273	22.450	21.544	21.185
Actius ponderats per risc	152.502	139.729	151.407	137.643
Excedent de CET1¹	11.178	11.807	6.542	7.033
Excedent de recursos propis¹	10.073	11.272	5.646	6.732
Ràtio CET1	11,8%	13,0%	11,3%	12,1%
Ràtio Tier 1	11,8%	13,0%	11,3%	12,1%
Ràtio Tier Total	14,6%	16,1%	14,2%	15,4%
Leverage Ratio	5,4%	5,7%	5,2%	5,3%

(1) Sobre mínim Pilar 1





NOTA: s'han reestimat les dades a 01.01.2014 per incloure el càrrec contra reserves de 2013 corresponent al nou registre comptable del Fons de Garantia de Dipòsits. Les ràtios de capital inclouen el resultat retingut que s'ha obtingut en l'exercici.





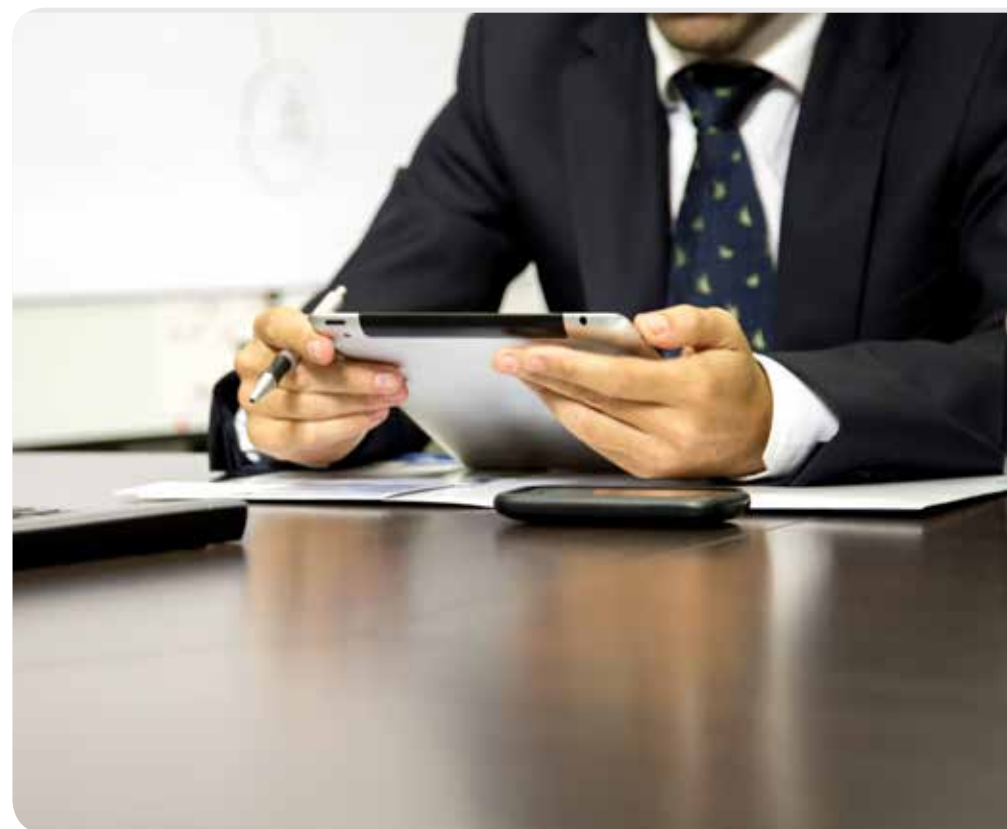
CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	CLAUS DE L'EXERCICI
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESULTATS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	ACTIVITAT
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	QUALITAT CREDITÍCIA
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	GESTIÓ DEL CAPITAL
		RÀTINGS

[6.6 Ràtings]

	Llarg termini	Curt termini
	BBB	A-2
	BBB	F2
	Baa3	P-3
	A (low)	R-1 (low)

Perspectiva: Fitch (positiva), DBRS (estable), Moody's (en revisió positiva) i S&P (en revisió negativa).

Data: 19 de març de 2015





COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	COMPROMISOS PER 2014
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	REPTES PER 2015
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

[7.1 Compromisos per 2014]



1-10 GRI: G4-PR3

En aquest apartat es recullen els reptes publicats en l'Informe Corporatiu Integrat 2013, emmarcats dins del Pla estratègic 2011-2014, i se'n detalla el seu grau de consecució.

Corporatius	Objectiu per al 2014	Avanç el 2014	Grau de consecució
Activitat comercial [G4-PR3, G4-PR6]	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar els programes de fidelització de l'entitat (per als diferents collectius), tot dotant-los de major valor afegit i incrementant la seva notorietat i valoració per part dels nostres clients. 	<ul style="list-style-type: none"> S'ha augmentat la notorietat i el coneixement dels programes entre els clients i entre els empleats. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Crear campanyes efectives, memorables i adaptades a les necessitats del consumidor, que permetin reforçar la tasca de la xarxa d'oficines en la seva gestió comercial diària. 	<ul style="list-style-type: none"> Totes les campanyes principals han superat en impacte publicitari la mitjana del sector i la mitjana de campanyes pròpies de l'any anterior. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Dins de l'àmbit d'empreses i negocis, impulsar la comunicació amb les empreses i els petits negocis, tot aprofitant els avenços tecnològics i donant suport als gestors en un nou concepte de màrqueting relacional. 	<ul style="list-style-type: none"> S'ha realitzat la campanya de llançament de la nova marca CaixaNegocis, al principi de 2014, amb una campanya principal i inversió en mitjans importants. Els gestors d'empreses i negocis disposen de <i>smart PC</i>, que permeten portar l'operativa bancària a les oficines dels clients mitjançant la signatura electrònica. 	●
Gestió del risc [G4-2, FS10-11]	<ul style="list-style-type: none"> Reforçar la gestió del risc social i ambiental en les grans operacions de finançament de projectes, a través de la formació dels gestors. 	<ul style="list-style-type: none"> S'ha reforçat el procediment amb un nou aplicatiu per al seguiment dels projectes. S'ha ofert formació als gestors involucrats i s'han planificat noves jornades formatives per al 2015. 	●



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	COMPROMISOS PER 2014
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	REPTES PER 2015
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

Corporatius	Objectiu per al 2014	Avanç el 2014	Grau de consecució
Impuls de la banca a distància i la multicanalitat	<ul style="list-style-type: none"> Maximitzar la qualitat dels serveis <i>on-line</i> a disposició dels clients. 	<ul style="list-style-type: none"> CaixaBank s'ha mantingut, per cinquè any, com a líder en qualitat segons AQmetrix. L'índex de reclamacions dels clients respecte als canals <i>on-line</i> no s'ha reduït. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Potenciar l'acció comercial a través dels canals electrònics i consolidar-los com a canal de venda. 	<ul style="list-style-type: none"> Augment en el nombre d'unitats venudes a través de canals electrònics (+28% vs 2013). Incorporació de nous productes a l'aplicació que permet la seva signatura <i>on-line</i>. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Incrementar el percentatge de l'operativa realitzada a través dels canals electrònics, tant a través de Línia Oberta (Internet i mòbil) com dels caixers automàtics. 	<ul style="list-style-type: none"> Un 64% de les operacions s'ha realitzat a través de canals electrònics (+2% vs 2013). 	
	<ul style="list-style-type: none"> Mantenir el lideratge en els serveis oferts als clients a través de CaixaMòbil. 	<ul style="list-style-type: none"> Més de 3,4 milions de clients (+22% vs desembre de 2013) operen habitualment a través de banca mòbil. El mòbil és el canal que més ràpidament creix en volum d'operacions (+58% vs 2013) i representa el 22% de les operacions totals de CaixaBank. El servei de banca mòbil és, segons Forrester, la segona banca mòbil més ben valorada en el món i, segons el rànquing AQmetrix, la primera a Espanya en qualitat. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar la comunicació amb les empreses i els petits negocis, aprofitant els avenços tecnològics i donant suport als gestors en un nou concepte de màrqueting relacional. 	<ul style="list-style-type: none"> S'ha implantat el Mur Pimes com un nou canal de relació amb els clients que permet la comunicació <i>on-line</i> amb les pimes. S'ha dotat de noves prestacions al Mur Empreses, obert el 2013, i s'ha ampliat la seva disponibilitat a empreses de mida més petita. 	
Bon govern [G4-SO3, G4-58]	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar l'àmbit d'aplicació de la cadena confidencial per a empleats de consultes i denúncies relacionades amb la política d'actuació en matèria d'anticorrupció i amb la política i normes internes de conducta del procés de contribució a l'Euribor. 	<ul style="list-style-type: none"> Actualitzada la norma interna on es detalla el canal de consultes i denúncies per incloure aquesta ampliació. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Formació <i>on-line</i> obligatòria per a tota la plantilla per millorar el coneixement del Codi Ètic i la política anticorrupció de l'entitat. 	<ul style="list-style-type: none"> Curs convocat durane el mes de juny. 	



Corporatius	Objectiu per al 2014	Avanç el 2014	Grau de consecució
Infraestructura tecnològica i organització	<ul style="list-style-type: none"> Millorar els mecanismes d'intercanvi d'informació amb clients i col·laboradors mitjançant eines que garanteixin la seguretat i facilitin el seu ús. 	<ul style="list-style-type: none"> Desplegades noves solucions tecnològiques per assegurar l'enviament segur d'informació. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar el desenvolupament i l'ús d'eines de relació virtual per a clients i empleats. 	<ul style="list-style-type: none"> Obertura de la nova oficina digital. Ampliat el nombre de murs virtuals disponibles per a clients i gestors a través de Línia Oberta. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Continuar amb el reforçament de l'estructura tecnològica del Grup: <ul style="list-style-type: none"> Prosseguir amb el desplegament de la solució tecnològica <i>Big Data</i>, amb noves eines per a la gestió i l'anàlisi d'informació i la presa de decisions. Consolidar els <i>data mart</i>, magatzems de dades específics per àrees de negoci, que milloren l'accessibilitat a la informació i la presa de decisions entre diferents usuaris. Millorar la infraestructura de digitalització de documents. 	<ul style="list-style-type: none"> Inici de la construcció d'un segon centre de procés de dades que substitueixi l'actual centre de contingència. Integració dels diferents <i>data mart</i> al <i>Big Data</i>. Ampliades les opcions de contractació digital. 	
Eficiència en la gestió dels proveïdors	<ul style="list-style-type: none"> Aconseguir que el 80% dels proveïdors que facturen al Grup estiguin inclosos en el nou portal de proveïdors, per millorar i avançar en la gestió responsable de la cadena de subministrament. 	<ul style="list-style-type: none"> S'ha aconseguit que un 65% dels proveïdors estiguin inclosos en el portal. Es continuarà treballant per assolir l'objectiu del 80% el 2015. 	



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	COMPROMISOS PER 2014
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	REPTES PER 2015
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

Cultura corporativa	Objectiu per al 2014	Avanç el 2014	Grau de consecució
Excel·lència en el servei	<ul style="list-style-type: none"> Obtenir una puntuació de 8,5 en l'Índex de Satisfacció de Clients (ISC) a través, entre altres accions, d'un pla de visites a aquelles oficines amb més recorregut de millora per tal d'establir-hi mesures concretes. 	<ul style="list-style-type: none"> Malgrat l'augment de la puntuació de l'ISC fins al 8,4 (en una escala d'1 a 10), no s'ha assolit el repte. Pla de visites en funcionament. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Promoure millores en el Servei d'Atenció al Client: <ul style="list-style-type: none"> Resoldre de manera efectiva les reclamacions amb visió integral i contacte directe amb el client. Homogeneïtzar les respostes als clients. Incrementar l'agilitat en la resolució de les reclamacions. Renovar el segell EFQM. 	<ul style="list-style-type: none"> Implantades millores que inclouen el contacte directe amb els clients i l'acord d'accions amb les oficines i les àrees. Homogeneïtzat el circuit i les respostes per a tots els canals de contacte. Respostes donades dins de termini en el 70% dels casos. 	
		<ul style="list-style-type: none"> Renovat, amb una puntuació de + 600 punts. 	
Innovació	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolupar un centre que identifiqui, analitzi, provi i faci evolucionar noves solucions tecnològiques per incorporar als sistemes de CaixaBank. Continuar potenciant el model d'innovació obert a través de les plataformes virtuals existents com Innova o Inspira'ns. 	<ul style="list-style-type: none"> Laboratori TI plenament operatiu. Inspira'ns ha arribat a les 187.000 visites (+37% vs 2013). Més del 85% de la plantilla s'ha connectat a Innova i més de 1.500 empleats hi han participat amb idees i comentaris. 	
		<ul style="list-style-type: none"> Cinc oficines A operatives. 	
Proximitat	<ul style="list-style-type: none"> Obrir noves oficines amb el model insígnia i optimitzar les eines, continguts i imatge de la resta d'oficines de la xarxa. Desenvolupar un nou model comercial amb el programa CaixaNegocis, la filosofia del qual és que CaixaBank es traslladarà a casa del client. Mantenir i impulsar la relació de proximitat amb els clients a través d'activitats com les trobades amb empreses clients. 	<ul style="list-style-type: none"> Llançat el programa CaixaNegocis, amb un equip de 960 gestors especialistes. Nou ponències organitzades en el marc de la iniciativa <i>Coffee & Break</i>. 73 Trobades CaixaEmpresa, celebrades per tractar temes i novetats d'interès dels clients. VII edició de les jornades Portes a l'Exterior, celebrades en 12 localitats amb 1.254 entrevistes a més de 600 empreses. 	



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	COMPROMISOS PER 2014
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	REPTES PER 2015
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

Cultura corporativa	Objectiu per al 2014	Avanç el 2014	Grau de consecució
Gestió avançada de l'equip humà	<ul style="list-style-type: none"> Renovar el projecte de cultura organitzativa, tot fomentant les actituds de les persones que ajudin a assolir els reptes del Pla estratègic de CaixaBank. 	<ul style="list-style-type: none"> Finalitzades les fases de diagnòstic i d'identificació d'iniciatives a desenvolupar dins del Programa de Desenvolupament Cultural, durant 2015-2018 s'implantaran i se'n farà el seguiment. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Implantar un sistema de seguiment del clima sociolaboral per millorar els processos d'escolta activa de la plantilla. 	<ul style="list-style-type: none"> Dissenyat i implantat un pla d'accions de millora basat en els resultats de l'enquesta de clima, amb un seguiment periòdic del seu impacte. Millorada l'explotació i l'anàlisi dels indicadors de percepció. Establerts processos per conèixer la percepció de la plantilla en relació amb temes rellevants per a l'entitat i per millorar els processos i eines existents. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Contribuir a la sostenibilitat del negoci a través del pla de reestructuració de plantilla, iniciat el 2013. 	<ul style="list-style-type: none"> Conclusió del pla de reestructuració de plantilla iniciat el 2013, amb 2.600 desvinculacions voluntàries entre 2013 i 2014. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Contenir els costos laborals per millorar la ràtio d'eficiència. 	<ul style="list-style-type: none"> Reducció del 2% en els costos laborals de 2014, per l'impacte del pla de reestructuració de plantilla i les polítiques de contenció salarial i d'optimització de la plantilla. 	
Formació i desenvolupament del talent intern [G4-LA9]	<ul style="list-style-type: none"> Implantar el programa Valor en tots els territoris, per contribuir a la consecució dels resultats de negoci. 	<ul style="list-style-type: none"> Programa implantat a totes les delegacions territorials planificades. Dissenyat un sistema per mesurar el seu impacte en els resultats. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar els programes de reconeixement a les actituds i als èxits individuals i d'equip. 	<ul style="list-style-type: none"> Formalitzada i consolidada la política de reconeixements, amb premis anuals als millors equips de venda i premis a la qualitat de servei i a les millors idees innovadores. El 2015 s'incrementaran les accions que reforcin aquesta cultura de reconeixement. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Millorar els coneixements i habilitats de les persones com a avantatge competitiu de l'entitat. 	<ul style="list-style-type: none"> Dissenyats i implantats els programes de desenvolupament professional previstos. Formats més de 5.000 professionals perquè puguin aconseguir la certificació en assessorament financer. 	



Cultura corporativa	Objectiu per al 2014	Avanç el 2014	Grau de consecució
Conciliació i igualtat [G4-LA9, G4-LA12]	<ul style="list-style-type: none">Assolir un 45% de dones en llocs directius (objectiu establert en el Pla d'Igualtat de CaixaBank).	<ul style="list-style-type: none">Aconseguit l'objectiu establert en el Pla d'Igualtat.Signats els acords voluntaris amb el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat per a una major representativitat de la dona en llocs directius i predirectius.Acord per participar en el projecte estatal Promociona, per facilitar l'accés de la dona a llocs directius, comitès de direcció i consells d'administració.	
	<ul style="list-style-type: none">Dinamitzar el sistema de gestió de la igualtat i la conciliació.	<ul style="list-style-type: none">Creat el paper d'Agent d'Igualtat en cada delegació, amb formació en temes d'igualtat d'oportunitats i conciliació.Signat un acord laboral que millora temes de gestió del temps de treball i de conciliació.Incorporació d'un nou benefici social per a tota la plantilla: FamíliaFàcil (un buscador <i>on-line</i> de personal i serveis d'ajuda a les famílies).Participació activa en fòrums i observatoris especialitzats (Fòrums EFR, Xarxa DIE...), que es potenciarà el 2015 tot implicant els Agents d'Igualtat.	



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	COMPROMISOS PER 2014
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	REPTES PER 2015
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

Estructura accionarial	Objectiu per al 2014	Avanç el 2014	Grau de consecució
Fidelització de la base accionarial	<ul style="list-style-type: none"> • Crear noves iniciatives per a tots els accionistes i altres per a col·lectius específics (com els joves). 	<ul style="list-style-type: none"> • Lançament del programa Accionistes LKXA, dirigit a joves. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar nous avantatges per a accionistes. 	<ul style="list-style-type: none"> • 22 noves ofertes exclusives afegides. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar el programa Aula de Formació per a accionistes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nous cursos sobre fiscalitat, que se sumen als de renda variable i macroeconomia que ja existien. 	●
Reforç de la comunicació	<ul style="list-style-type: none"> • Millorar la difusió entre els accionistes dels serveis i avantatges posats a la seva disposició. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nous Informes setmanals amb informació sobre les iniciatives per a accionistes. • Enviades 10 <i>newsletters</i> digitals amb avantatges específics. • Creat el perfil de Twitter @AccionistasCaixaBank. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> • Reforçar els canals d'informació sobre accionistes: <ul style="list-style-type: none"> • A través de l'aplicació de les idees i suggeriments de la xarxa d'oficines. • Mitjançant noves vies d'informació. <ul style="list-style-type: none"> • Per al mercat en general • Per a la xarxa d'oficines de l'entitat • Per a accionistes potencials, amb l'objecte de donar-los a conèixer l'entitat i els seus resultats 	<ul style="list-style-type: none"> • Realització d'un estudi de percepció entre la xarxa de CaixaBank pel que fa a la seva relació amb l'accionista. • Nou Portal Mòbil Accionistes CaixaBank. • Nou <i>Informe trimestral de resultats</i>, disponible a les oficines CaixaBank. • Nou informe diari de mercats, disponible <i>on-line</i>. 	●



Compromís amb les persones i la societat	Objectiu per al 2014	Avanç el 2014	Grau d'avanç
MicroBank [G4-SO1, FS7]	<ul style="list-style-type: none"> Concedir microcrèdits per valor de 360,6 milions d'euros. 	<ul style="list-style-type: none"> 434,4 milions d'euros concedits. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Superar els 600 milions d'euros de cartera viva de microcrèdits. 	<ul style="list-style-type: none"> Aconseguits els 672 milions d'euros de cartera viva de microcrèdits. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Promoure la concessió de microcrèdits a joves emprenedors, i incrementar-ne en un 25% l'import. 	<ul style="list-style-type: none"> 35,2 milions d'euros concedits a joves emprenedors (+26% vs. 2013). 	
Oferta comercial sostenible [FS8]	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar l'oferta de productes i serveis amb component ambiental (2014-2015) i la comercialització dels actuals (+10%). 	<ul style="list-style-type: none"> El volum de finançament per a projectes destinats a millorar l'eficiència ambiental ha passat de 4,7 milions d'euros a 9 milions (91% vs 2013). S'ha aprovat l'adhesió als Principis dels Bons Verds. 	
Compromís amb la comunitat [G4-SO1]	<ul style="list-style-type: none"> Reforçar el voluntariat corporatiu de CaixaBank, tot incrementant-ne la participació i impulsant noves activitats relacionades amb l'emprenedoria i la cultura financera. 	<ul style="list-style-type: none"> Posat en marxa un nou portal per als voluntaris, que permet conèixer millor les activitats que es proposen i dinamitzar el programa, per així incrementar-ne el nombre de participants. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Reforçar la cultura financera d'inversors i consumidors a través de la formació, informació i ensenyament de conceptes i productes financers. 	<ul style="list-style-type: none"> Llançat un web de recursos educatius de temàtica financera, classificats segons les necessitats del cicle vital (nens, joves i adults) i amb un apartat especial per a escoles. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Obrir a pimes la possibilitat de participació en l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil i continuar dinamitzant l'aliança a través de la xarxa d'oficines, amb el suport de les àrees de negoci de l'entitat. 	<ul style="list-style-type: none"> Oberta a pimes la participació en l'Aliança Empresarial. Organitzats diversos actes de presentació de l'Aliança Empresarial per a col·lectius d'empreses clients. 	



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	COMPROMISOS PER 2014
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	REPTES PER 2015
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

Compromís amb les persones i la societat	Objectiu per al 2014	Avanç el 2014	Grau d'avanç
Gestió ambiental eficient [G4-EN6, G4-EN16-17, G4-EN19]	<ul style="list-style-type: none"> Reducció del consum de paper (-2,5%) i dels residus generals (-2,5%). 	<ul style="list-style-type: none"> El consum de paper s'ha reduït en els SS.CC. (-20% vs 2013), tot i que s'ha incrementat en la xarxa d'oficines (+18 kg consumits/empleat), a causa de l'obligatorietat d'implantar els requisits de la nova normativa definida per la Llei de transparència. Reducció del 10% en els residus generals que s'han generat. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Reducció del consum energètic (-2%). 	<ul style="list-style-type: none"> Reducció global del 7% (que arriba al 8,2% en els SS. CC.), gràcies entre altres iniciatives a accions de sensibilització i a la substitució d'equips informàtics i de climatització per altres de més eficients. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar l'adopció de bones pràctiques ambientals per part dels proveïdors amb àmbit d'actuació en els SS. CC. (Barcelona). 	<ul style="list-style-type: none"> Mantingudes reunions individuals amb els proveïdors que van implantar les millores suggerides. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Fer un estudi de les emissions associades a viatges corporatius, valorar les mesures introduïdes per a la seva reducció i impulsar noves mesures. 	<ul style="list-style-type: none"> Estudi realitzat i valorades les possibles mesures a introduir-hi per limitar els viatges i impulsar les reunions virtuals, que han augmentat (+36% vs 2013). 	



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	COMPROMISOS PER 2014
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	REPTES PER 2015
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

[7.2 Reptes 2015]



1-10

CaixaBank ha definit cinc reptes estratègics per al període comprès entre 2015 i 2018 (vegeu “apartat 3.2 Pla estratègic 2015-2018”). Els reptes següents s’emmarquen en aquest pla i complementen els ja enunciat en apartats precedents.

Model de negoci i govern corporatiu	
Activitat comercial	<ul style="list-style-type: none"> Continuar l’impuls a la concessió de crèdit a través del Pla d’Estímul a la Inversió (PEI) per respondre a les necessitats d’inversió de les empreses per al seu creixement i internacionalització. Ampliació de les prestacions del Mur Empreses com a canal de relació <i>on-line</i> amb els clients amb, entre altres possibilitats, les videotrucades. Incorporar tècnics especialitzats (en banca transaccional: comerç exterior, finançament i serveis i tresoreria) als Centres d’Empresa, per reforçar el suport als gestors.
Impuls de la banca a distància i la multicanalitat	<ul style="list-style-type: none"> Maximitzar la qualitat dels serveis <i>on-line</i> a disposició dels clients. Potenciar l’acció comercial a través dels canals digitals i consolidar-los com a canal de venda. Potenciar l’ús dels canals digitals. Mantenir el lideratge en els serveis oferts als clients a través de CaixaMòbil.
Infraestructura tecnològica i organització	<ul style="list-style-type: none"> Seguretat: mantenir l’eficàcia en les defenses davant els atacs informàtics. Mobilitat: incrementar la capacitat de realització d’operacions fora de l’oficina i amb signatura digital. <i>Big Data</i>: augmentar la gestió digital dels processos. Qualitat: continuar reforçant la qualitat dels serveis informàtics, mantenint el lideratge en disponibilitat dels canals electrònics i reduint el nombre d’incidències. Integrar tecnològicament el negoci bancari de Barclays, tot evitant l’impacte als nous clients.
Bon govern	<ul style="list-style-type: none"> Adhesió al Codi de Bones Pràctiques en matèria tributària. Sensibilització de la plantilla mitjançant comunicacions relatives al Compliment Normatiu, via intranet. Actualització de l’apartat de Compliment Normatiu a la intranet.
Eficiència en la gestió dels proveïdors	<ul style="list-style-type: none"> Inclusió de tots els proveïdors que facturen a CaixaBank al portal de proveïdors, per tal de millorar i avançar en la gestió responsable de la cadena de subministrament.



Base accionarial

Comunicació efectiva a accionistes

- Promoure la digitalització de continguts.
- Redissenyar la informació perquè s'adapti millor a les necessitats comunicatives, tant en format com en continguts i canals.
- Potenciar la comunicació directa amb accionistes, a través d'esdeveniments de diversos formats.
- Reforçar la comunicació a accionistes a través de la xarxa d'oficines.

Cultura corporativa

Excel·lència en el servei

- Millora de la satisfacció per tal d'aconseguir una puntuació en l'Índex de Satisfacció de Clients del 8,6 (en una escala d'1 a 10).
- Reducció de més d'un 5% en el nombre de reclamacions de clients.

Desenvolupament del talent intern

- Adaptar l'oferta de formació a les necessitats dels diferents segments de negoci.
- Potenciar la formació per al desenvolupament de capacitats crítiques.
- Incrementar els programes de reconeixement a les actituds i als èxits individuals i d'equip.

Model de gestió descentralitzada

- Reforçar el model de lideratge transformador a través dels programes de desenvolupament directiu.
- Potenciar l'apoderament i la delegació de responsabilitats.
- Fomentar la mobilitat interdepartamental i la visió transversal.
- Revisar els models d'avaluació per integrar tots els comportaments desitjats.

Compensació i itineraris professionals

- Incrementar el pes de la retribució variable lligada a resultats.
- Adaptar els models de retribució i promoció a les necessitats de cada segment.

Meritocràcia i diversitat

- Reforçar la cultura d'avaluació del rendiment.
- Desenvolupar els compromisos del Pla d'Igualtat.
- Incorporar la gestió de la diversitat en totes les polítiques de recursos humans.

**Compromís amb les persones i la societat****MicroBank**

- Concedir microcrèdits per valor de 471,2 milions d'euros.
- Assolir els 790,3 milions d'euros de cartera viva de microcrèdits.
- Potenciar i desenvolupar les línies d'activitat amb major aportació de valor social.
- Desenvolupar un programa d'educació financera que contribueixi a millorar la situació financera de persones i famílies en situació de vulnerabilitat.

Compromís amb la comunitat

- Continuar potenciant l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil amb l'organització d'un acte públic.

Oferta comercial sostenible

- Adhesió de CaixaBank als Principis dels bons verds.
- Ampliar l'abast de la gestió del risc social i ambiental en les operacions de finançament.
- Ampliar l'oferta comercial sostenible amb un nou ecoproducte.
- Reduir el consum d'energia un 2%.
- Reduir el consum de paper a la xarxa un 5%.
- Incrementar l'ús de les reunions virtuals un 10%.



ANNEXOS



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

ESTUDI DE MATERIALITAT
RESUM D'INDICADORS GRI
INFORME DE VERIFICACIÓ

1 [Estudi de materialitat]

Perímetre i contingut de l'informe

GRI: G4-32

Aquest annex complementa l'Informe Corporatiu Integrat 2014 de CaixaBank, el seu quart informe integrat, en el qual s'ofereix una visió panoràmica sobre la realitat del banc, el seu model de gestió i les seves línies estratègiques.

Per a la seva confecció, s'han considerat les directrius marcadades per la Global Reporting Initiative (GRI) en la seva versió G4, sota l'opció exhaustiva. La informació que conté es pot completar amb la continguda en la pàgina web www.CaixaBank.com.

Perímetre

GRI: G4-17

Aquest informe comprèn CaixaBank i les seves empreses dependents financeres, asseguradores i de suport. La informació econòmica i financera inclosa s'ha obtingut dels *Comptes Anuals Consolidats del Grup CaixaBank i societats dependents*¹.

En aquells casos en què s'ha considerat convenient, pot incloure informació d'altres entitats de la cadena de valor de l'entitat, així com d'altres empreses del Grup "la Caixa".

Si no s'indica el contrari, la informació continguda en els apartats de "Talent" i "Cap a una economia sostenible" fa referència a CaixaBank com a entitat individual. En el cas dels indicadors GRI, s'indica explícitament en cada cas a quines entitats del Grup CaixaBank o de la seva cadena de valor es fa referència.

Metodologia per determinar el seu contingut

GRI: G4-18, G4-19, G4-24-27, G4-37

Aquest informe té com a objectiu donar resposta a aquells assumptes que influeixen en la capacitat per crear valor -a curt, mitjà i llarg termini- de CaixaBank i que són, a més, d'interès per als col·lectius i persones amb els quals es relaciona.

Per determinar aquests assumptes, i seguint la norma AA1000 d'Accountability, s'ha dut a terme un procés en què han participat els grups d'interès de CaixaBank i durant el qual s'han pres en consideració fonts d'informació directes i indirectes.

Una vegada conclòs el procés, i havent determinat els assumptes i el seu grau d'importància, s'ha decidit informar de tots aquells assumptes amb importància alta tant per a l'entitat com per als seus grups d'interès.

1. Els comptes anuals i l'informe de gestió consolidats de l'exercici 2014, juntament amb l'informe d'auditoria, datat el 27 de febrer de 2015, en el qual s'expressa una opinió favorable, es poden consultar a la pàgina web de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (www.cnmv.es).





CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	ESTUDI DE MATERIALITAT
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESUM D'INDICADORS GRI
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	INFORME DE VERIFICACIÓ
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

ESTUDI DE MATERIALITAT
RESUM D'INDICADORS GRI
INFORME DE VERIFICACIÓ

Identificació dels assumptes

1. Punt de partida: el Pla estratègic 2011-2014 de CaixaBank i els assumptes rellevants inclosos en l'anterior informe.
2. Anàlisi del següent:

- Els qüestionaris i recomanacions dels principals índexs de sostenibilitat.
- Les publicacions de l'IIRC.
- Els assumptes rellevants per al sector financer segons el document del GRI *Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?*



Lista d'assumpes rellevants



Classificació en sis categories:

- Estratègia de negoci
- Clients
- Ètica i integritat
- Empleats
- Medi ambient
- Relació amb la societat

Avaluació i priorització

Determinar el seu grau de rellevància i ordre de prioritat sobre la base d'una anàlisi quantitativa i qualitativa de fonts internes i externes

GRI: G4-26

Rellevància per als grups d'interès

Revisió de les **publicacions de la premsa nacional/internacional** en l'últim any, amb l'objectiu d'identificar els principals assumptes coberts en relació amb l'entitat i amb el sector.

+ Consideració dels documents elaborats per les **organitzacions nacionals i internacionals de referència**, tant a nivell sectorial com en matèria de sostenibilitat.

+ **Enquestes a grups representatius de clients, accionistes i empleats.**

- Prop de 800 enquestes telefòniques a clients i accionistes per conèixer la seva opinió sobre el nivell d'acompliment del banc i àrees amb recorregut de millora.
- Més de 1.200 enquestes *on-line* sobre clima laboral respostes pels empleats.

+ **Quantificació**, a través de qüestionaris, del grau de rellevància dels assumptes per part dels responsables de les àrees amb major relació amb els grups d'interès de l'entitat.

+ Anàlisi del **Pla estratègic 2011-2014**, ja que inclou els assumptes de màxima prioritat per a CaixaBank.

Relevància para el negocio

+ **Comparació amb les companyies de referència** en informes integrats, per identificar aquells assumptes dels quals informen la majoria d'aquestes.

+ **Validació interna** amb les àrees responsables de la coordinació i elaboració de l'informe, sobre la base de la seva experiència i al projecte de Pla estratègic 2015-2018.



Matisació del grau d'importància

Entrevistes a experts en sostenibilitat i en el sector bancari i representants de grups d'interès:

- A responsables d'associacions de consumidors, inversors i analistes financers i de sostenibilitat per conèixer la seva opinió sobre l'*Informe Corporatiu Integrat* de l'any 2013, l'acompliment de l'entitat i les àrees de millora.
- Al panel intern d'experts de KPMG amb ampli coneixement del sector bancari per acabar de perfilar els reptes del sector financer, avaluar l'acompliment de CaixaBank, així com identificar millores per a l'informe de 2014.

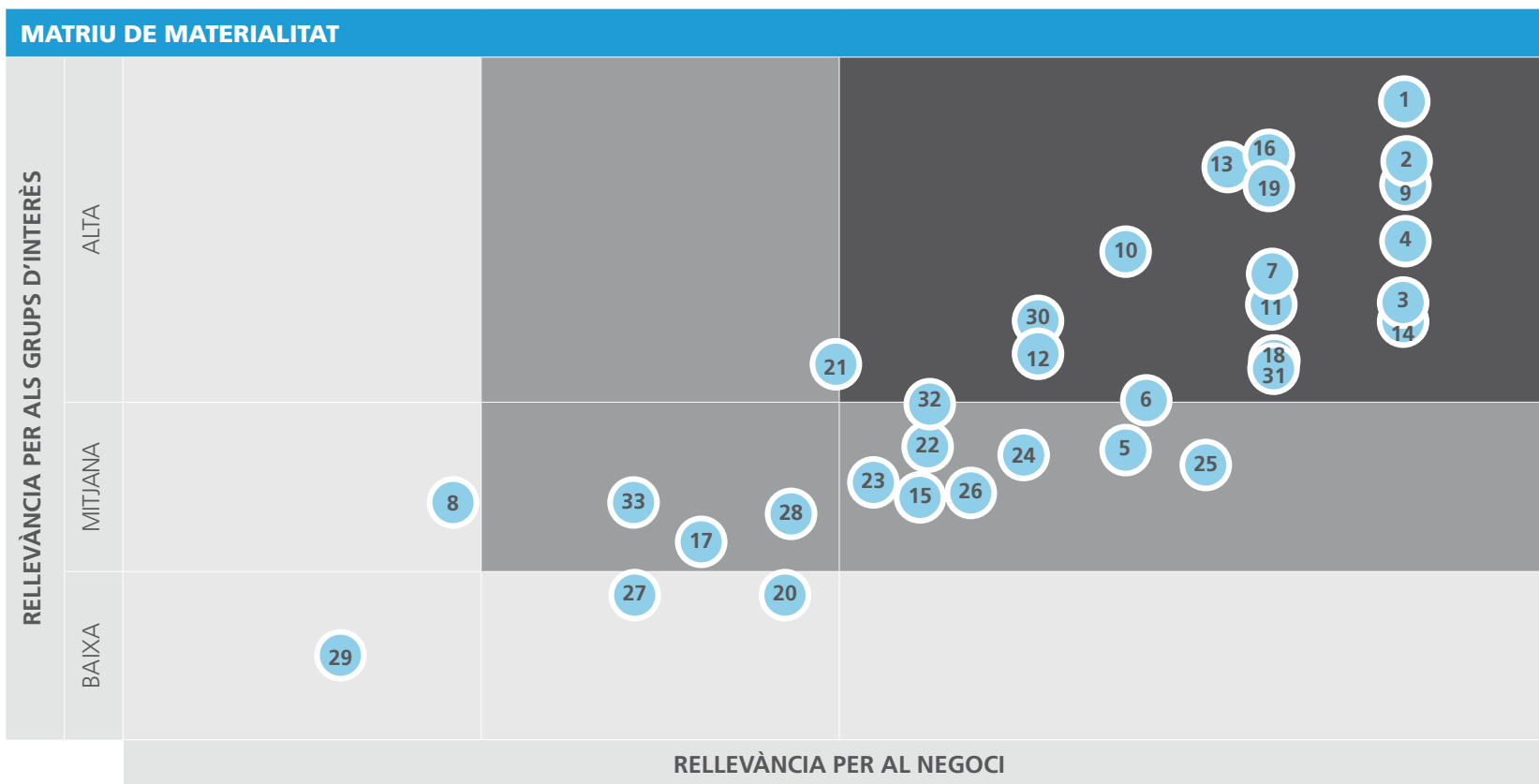


Classificació dels assumptes per importància, en una matriu de materialitat



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	ESTUDI DE MATERIALITAT
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESUM D'INDICADORS GRI
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	INFORME DE VERIFICACIÓ
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

GRI: G4-19, G4-27



ESTRATÈGIA DE NEGOCI

- 1 Acompliment econòmic, rendibilitat i solvència.
- 2 Compliment i adaptació a canvis normatius.
- 3 Lideratge banca minorista.
- 4 Diversificació negoci cap a empreses.
- 5 Foment de l'emprenedoria i suport a pimes i autònoms.
- 6 Internacionalització.
- 7 Control i gestió dels riscos.
- 8 Ajudes rebudes de governs.
- 9 Model de negoci i línies estratègiques.
- 10 Consideració d'aspectes de bon govern, socials i ambientals, en les polítiques d'inversió, desinversió i finançament.

- 11 Innovació en productes i serveis.
- 12 Govern Corporatiu (Model de govern).
- 13 Transparència d'informació als mercats.

CLIENTS

- 14 Qualitat de l'atenció al client, incloent-hi el mesurament del seu nivell de satisfacció i la gestió de reclamacions.
- 15 Seguretat informàtica i protecció de dades.
- 16 Transparència de la informació sobre productes i serveis donada a clients i pràctiques de màrqueting responsable.
- 17 Adaptabilitat d'espais i serveis als requeriments i necessitats de persones amb discapacitat.
- 18 Multicanalitat (especialment banca *on-line*).

- 19 Ètica empresarial, prevenció de la corrupció i el blanqueig de capitals i presència en paradisos fiscals.
- 20 Pràctiques d'aprovisionament i compres i gestió responsable de la cadena de subministrament.

EMPLEATS

- 21 Polítiques de gestió de persones.
- 22 Foment de la igualtat i la conciliació familiar.
- 23 Salut, seguretat i benestar laborals.
- 24 Formació.
- 25 Atracció, retenció del talent i desenvolupament professional.
- 26 Satisfacció dels empleats i mecanismes de queixa.

MEDI AMBIENT

- 27 Consum recursos (electricitat, paper, aigua, etc.).
- 28 Emissions de CO₂ i canvi climàtic.
- 29 Residus generats.

RELACIÓ AMB LA SOCIETAT

- 30 Acció social (inclou inversió en la comunitat).
- 31 Microcrèdits i altres mesures d'inclusió financera.
- 32 Mecanismes i canals de diàleg amb els grups d'interès.
- 33 Voluntariat corporatiu.



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

ESTUDI DE MATERIALITAT
RESUM D'INDICADORS GRI
INFORME DE VERIFICACIÓ

Taula d'afers materials, aspectes GRI i localització en la cadena de valor i l'informe*

GRI: G4-20, G4-21

Localització en la cadena de valor

- Grup "la Caixa" / Accionista de control
- CaixaBank
- Filials (perímetre consolidació)
- Altres participades
- Participades financeres
- Participades industrials
- Proveïdors i socis

Afers materials identificats	Aspectes GRI relacionats	Indicadors GRI (versió G4)	Impacte rellevant en la cadena de valor	Capítols i apartats de l'ICI
Acompliment econòmic, rendibilitat i solvència.	Estratègia i anàlisi. Acompliment econòmic. Conseqüències econòmiques indirectes.	DMA* econòmic G4-1-2, G4-EC1, G4-EC4, G4-EC7-8	● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	3 Línies estratègiques. 5 Gestió activa dels riscos. 6 Resultats i informació financera 2014.
Compliment i adaptació a canvis normatius.	Compliment regulatori.	DMA de riscos. DMA de responsabilitat de producte i societat G4-PR9, G4-SO8	● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	5.8 Gestió del risc legal i regulatori. 5.11 Gestió del risc de compliment.
Lideratge en banca minorista.	Estratègia i anàlisi. Perfil de l'organització. Acompliment econòmic.	DMA model de negoci i estratègia G4-1-4, G4-6, G4-8-9, G4-EC1	● ● ● ● ●	3 Línies estratègiques. 4.1.1 Negoci financer. 4.2.2 Innovació. 6 Resultats i informació financera 2014.
Diversificació del negoci cap a empreses.	Acompliment econòmic. Cartera de productes.	Sistema de gestió i estratègia G4-EC1, F56	● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	3 Línies estratègiques. 4.1.1 Negoci financer. 4.3.2 Impuls de l'activitat econòmica: amb el teixit empresarial i els emprenedors. 6 Resultats i informació financera 2014.
Control i gestió dels riscos.	Estratègia i anàlisi (continguts bàsics generals)	Principals riscos i mecanismes de gestió i control dels riscos G4-1, G4-EC1	● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	3.2 El Pla Estratègic 2015-2018 4.3.4 Cap a una economia sostenible. 5 Gestió activa dels riscos.

*DMA equival a "Disclosure on Management Approach" o enfocaments de gestió.



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

ESTUDI DE MATERIALITAT
RESUM D'INDICADORS GRI
INFORME DE VERIFICACIÓ

Afers materials identificats	Aspectes GRI relacionats	Indicadors GRI (versió G4)	Impacte rellevant en la cadena de valor	Capítols i apartats de l'ICI
Model de negoci i línies estratègiques.	Estratègia i anàlisi. Acompliment econòmic.	Model de negoci i estratègia G4-1, G4-EC1	● ● ● ● ● ● ●	1.2 Configuració del Grup CaixaBank. 3. Línies estratègiques. 4.1. Què fem? Eixos del nostre model de negoci. 4.3.1 Impacte de la nostra activitat. 6 Resultats i informació financera 2014.
Consideració d'aspectes de bon govern, socials i ambientals en les polítiques d'inversió, desinversió i finançament.	Acompliment econòmic . Emissions. Cartera de productes. Auditoria. Gestió activa dels drets accionarials. Inversió.	DMA sobre les polítiques de finançament i gestió del risc social i ambiental G4-EC2, G4-EN16, G4-HR1, FS6-FS8, FS10-FS11	● ● ● ● ● ● ● ● ●	4.3.2 Impuls de l'activitat econòmica: amb el teixit empresarial i els emprenedors. 4.3.4 Cap a una economia sostenible. 5.2 Gestió del risc de crèdit.
Innovació en productes i serveis.	Innovació	DMA sobre l'estratègia relativa a innovació de la companyia.	● ● ● ● ●	3.1.Resultats del Pla estratègic 2011-2014. 4.1.1 Gestió multicanal. 4.2.2 Innovació.
Govern corporatiu (Model de govern).	Govern (continguts bàsics generals).	Governança G4-34-55	● ● ● ● ● ● ●	1.2 Configuració del Grup CaixaBank 2.1 Model de govern.
Transparència d'informació als mercats.	Acompliment econòmic.	Riscos i model de negoci, compliment normatiu en matèria d'informació al regulador i als mercats G4-EC1	● ● ● ● ● ● ●	1.3.Estructura accionarial. 5.10 Gestió del risc legal i regulatori.
Qualitat de l'atenció al client, incloent-hi el mesurament del seu nivell de satisfacció i la gestió de reclamacions.	Etiquetatge dels productes i serveis.	DMA de clients G4-PR3-PR5	● ● ● ● ●	4.2.1 Excel·lència. 4.3.3 Contribució a la comunitat. 5.7 Gestió del risc de compliment
Transparència de la informació sobre productes i serveis donada a clients i pràctiques de màrqueting responsable.	Salut i seguretat dels clients. Comunicacions de màrqueting. Compliment regulatori.	DMA sobre màrqueting, comercialització de productes i serveis i gestió d' incompliments. G4-PR1-2,G4-PR6-7,G4-PR9	● ● ● ● ●	4.2.1 Excel·lència. 5.10 Gestió del risc legal i regulatori.
Multicanalitat (especialment banca <i>on-line</i>).	Cartera de productes	Model de negoci. Estratègia de gestió i anàlisi.	● ● ● ● ●	3. Línies estratègiques. 4.2.1 Excel·lència. 4.2.2 Innovació. 4.2.3 Proximitat.



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

ESTUDI DE MATERIALITAT
RESUM D'INDICADORS GRI
INFORME DE VERIFICACIÓ

Afers materials identificats	Aspectes GRI relacionats	Indicadors GRI (versió G4)	Impacte rellevant en la cadena de valor	Capítols i apartats de l'ICI
Polítiques de gestió de persones.	Acompliment econòmic. Ocupació. Relacions entre els treballadors i la Direcció. Presència en el mercat. Inversió. Mecanismes de reclamació sobre les pràctiques laborals.	DMA de pràctiques laborals: polítiques retributives, beneficis socials, contractacions i rotació. Gestió de reclamacions sobre pràctiques laborals. G4-EC3, G4-EC5, G4-EC6, G4-LA1-LA4, G4-HR2, G4-LA16	● ● ● ●	2.2 Codis de conducta. 4.2.4 Talent.
Ètica empresarial, prevenció de la corrupció i el blanqueig de capitals i presència en paradisos fiscals.	Ètica i integritat (continguts bàsics generals). Lluita contra la corrupció. Política pública. Pràctiques de competència deslleial.	DMA de la política anticorrupció i prevenció del blanqueig de capitals. G4-56-58, G4-SO3-SO7	● ● ● ● ● ● ● ●	2 Govern corporatiu
Acció social (inclou inversió en la comunitat).	Acompliment econòmic. Comunitats locals.	DMA de l'estratègia d'inversió en la comunitat (inclouent voluntariat) G4-SO1, G4-SO2, FS7	● ● ●	1.2 El Grup "la Caixa" 4.3.3 Contribució a la comunitat.
Microcrèdits i altres mesures d'inclusió financera.	Comunitats locals. Cartera de productes.	DMA sobre el foment de les mesures d'inclusió financera FS7, FS13-FS14	● ● ●	4.3.3 Contribució a la comunitat.
Internacionalització.	Acompliment econòmic Pràctiques d'adquisició	Estratègia i anàlisi G4-1	● ● ●	3.1.Resultats del Pla estratègic 2011-2014. 4.1.2 Negoci diversificació.
Altres afers materials rellevants*	Aspectes GRI relacionats	Indicadors GRI (versió G4)	Impacte rellevant en la cadena de valor	Capítols i apartats de l'ICI
Foment de l'emprenedoria i suport a pimes i autònoms.	Presència en el mercat Conseqüències econòmiques indirectes Cartera de productes	G4-EC8, FS6-7, FS14	● ● ● ●	3.1.Resultats del Pla estratègic 2011-2014. 4.3.2 Impuls de l'activitat econòmica.
Atracció, retenció del talent i desenvolupament professional	Ocupació Capacitació i educació Diversitat i igualtat d'oportunitats Igualtat de retribució entre dones i homes	G4-LA1, G4-LA9-13	● ● ● ●	3.2 El Pla estratègic 2015-2018. 4.2.3 Talent: les persones, al centre.
Mecanismes i canals de diàleg amb els grups d'interès	Participació dels grups d'interès Relacions entre els treballadors i la direcció Compliment regulatori	G4-18, G4-24-26, G4-53, G4-58, G4-LA4, G4-LA16, G4-HR12, G4-PR5, G4-EN29, G4-EC9	● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	1.3 Estructura accionarial (Accionistes minoristes i inversors institucionals) 2.2 Codis de conducta 4.2 Com ho fem: cultura corporativa Annex 1: Estudi de materialitat

* Selecció d'assumptes amb rellevància mitjana per als grups d'interès però elevada per l'estratègia de CaixaBank. Addicionalment, en l'informe s'informi de la resta d'aspectes amb importància elevada per CaixaBank.



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	ESTUDI DE MATERIALITAT
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESUM D'INDICADORS GRI
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	INFORME DE VERIFICACIÓ
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

2 [Resum d'indicadors del GRI]

Opció de conformitat exhaustiva de la guia G4**

Continguts bàsics generals				
Indicador	Descripció	Pàgina / resposta directa	Omissió, motiu i explicació (si s'aplica)	Verificació externa
Estratègia i anàlisi				
G4-1	Declaració del president.	10; 44		✓
G4-2	Descripció dels principals efectes, riscos i oportunitats.	43; 125		✓
Perfil de l'organització				
G4-3	Nom de l'organització.	218		✓
G4-4	Marques, productes i serveis més importants de l'organització.	48; 87 Vegeu el web comercial del banc		✓
G4-5	Localització de la seu principal de l'organització.	218 Vegeu la Nota 1 dels Comptes Anuals Consolidats 2014.		✓
G4-6	Localització i nom dels països en els quals es desenvolupen activitats significatives o els que siguin rellevants.	66; 67		✓
G4-7	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	18; 19 Vegeu la Nota 1 dels Comptes Anuals Consolidats 2014.		✓
G4-8	Mercats servits (inclosos el desglossament geogràfic, els sectors que abasteix i els tipus de clients / beneficiaris).	48; 66; 67 CaixaBank desenvolupa la seva activitat en el mercat espanyol i la pràctica totalitat dels seus ingressos i despeses són generats en aquest mercat. Els seus mercats servits abasten més de 13,4 milions de clients.		✓
G4-9	Dimensió de l'organització: nombre d'empleats, nombre d'operacions, vendes netes, capitalització i quantitat de productes o serveis que s'ofereixen.	5-8		✓

* A la taula, DMA (*Disclosure on Management Approach*) equival a Enfocament de Gestió. D'altra banda, el contingut d'aquest resum d'indicadors també es considera part de l'Informe de progrés de CaixaBank.

Accés al [Memorandum of Understanding](#) entre el GRI i el Pacte Mundial de les Nacions Unides, en què es detallen les connexions entre els indicadors i els 10 principis del pacte.

** Com a conseqüència de l'estudi de materialitat, alguns indicadors s'han considerat com no materials / no rellevants per a CaixaBank. Al final d'aquest annex es pot consultar la llista d'indicadors omesos, el motiu d'omissió i una breu explicació de la mateixa.



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

ESTUDI DE MATERIALITAT
RESUM D'INDICADORS GRI
INFORME DE VERIFICACIÓ

Indicador	Descripció	Pàgina / resposta directa	Omissió, motiu i explicació (si s'aplica)	Verificació externa
G4-10	Nombre d'empleats desglossat per tipus de contracte i gènere.	94 Vegeu la taula del "Desglossament del col·lectiu de treballadors per gènere i tipus de contracte".		✓ S'informa exclusivament de personal propi.
G4-11	Percentatge d'empleats coberts per convenis col·lectius.	El 100% dels empleats de CaixaBank i les seves empreses filials estan coberts pel conveni col·lectiu que se'ls aplica.		✓
G4-12	Descripció de la cadena de subministrament de l'organització.	17; 123 CaixaBank és un grup integrat amb activitat bancària i asseguradora. La cadena de valor consisteix en aquells béns i serveis que permeten als professionals del Grup dur a terme el seu treball. Els seus proveïdors inclouen, entre d'altres, a empreses que subministren lloguers, materials d'oficina, publicitat, equips informàtics, serveis tecnològics i de telecomunicacions, serveis de seguretat i altres serveis professionals. Un 97,7% del volum de compres de CaixaBank correspon a proveïdors nacionals. El Grup basa la seva actuació en els valors de qualitat, confiança i compromís social. De forma coherent, a l'hora d'adquirir productes i serveis, CaixaBank té com a objectiu treballar amb proveïdors que garanteixin un alt estàndard de qualitat i seguretat, i que treballin amb condicions socials i ambientals responsables. Accés al Portal de proveïdors. Vegeu els estàndards ètics, socials i ambientals del Grup "la Caixa".		✓
G4-13	Canvis significatius que han tingut lloc durant el període cobert per l'informe en la mida, l'estructura, la propietat accionarial o la cadena de subministrament de l'organització.	19; 88 Vegeu les Notes 1 i 7 dels Comptes Anuals Consolidats 2014. Vegeu la pàg. 10 de l'Informe de Gestió adjunt als Comptes Anuals Consolidats 2014 (pel que fa al procés de simplificació).		✓
G4-14	Informació sobre com aborda l'organització, si escau, el principi de precaució.	125; 131		✓
G4-15	Relació de les cartes, principis o altres iniciatives externes de caràcter econòmic, ambiental i social que l'organització subscriu o ha adoptat.	3; 95; 116; 121; 122; 131 Vegeu l'apartat Responsabilitat Corporativa del web corporatiu. (Apartat Iniciatives i Aliances)		✓
G4-16	Relació d'associacions i organitzacions de promoció nacional o internacional a les quals pertany l'organització.	3; 148		✓
Aspectes materials i cobertura				
G4-17	Entitats que figuren en els estats financers consolidats de l'organització i altres documents equivalents.	184 Per a més informació, veure la Nota 1 i els Annexos 1, 2 i 3 dels Comptes Anuals Consolidats 2014.		✓
G4-18	Procés que s'ha seguit per determinar el contingut de la memòria i la cobertura de cada aspecte i com ha aplicat l'organització els principis d'elaboració de memòries per determinar el contingut de la memòria.	184		✓



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

ESTUDI DE MATERIALITAT
RESUM D'INDICADORS GRI
INFORME DE VERIFICACIÓ

Indicador	Descripció	Pàgina / resposta directa	Omissió, motiu i explicació (si s'aplica)	Verificació externa
G4-19	Llista dels aspectes materials que es van identificar durant el procés de definició del contingut de la memòria.	184; 186		✓
G4-20	Cobertura de cada aspecte material dins l'organització.	187 La informació continguda a les taules annexes sota l'epígraf "Grup CaixaBank" fa referència a CaixaBank com a entitat individual i a les següents filials i empreses participades: CaixaRenting, e-laCaixa, FinConsum, GDS Cusa, InverCaixa, Nou MicroBank, PromoCaixa, Silk aplicacions, Sumasa i VidaCaixa (que inclou, dins del seu grup, a VidaCaixa Mediació i AgenCaixa). Aquesta cobertura d'empreses representa aproximadament el 99,03% de la totalitat de la plantilla del Grup CaixaBank. El 0,97% restant correspon, principalment, a les empreses dependents incorporades al Grup arran de la fusió amb Banca Cívica sobre les quals només s'ha integrat la informació econòmico-financera.		✓
G4-21	Cobertura de cada aspecte material fora de l'organització.	187 Vegeu G4-20.		✓
G4-22	Conseqüències de les reformulacions de la informació facilitada en memòries anteriors i les causes.	Vegeu la nota 1 dels Comptes Anuals Consolidats 2014.		✓
G4-23	Canvi significatiu en l'abast i la cobertura de cada aspecte respecte a memòries anteriors.	El 2014, no es van produir canvis significatius en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració utilitzats a l'informe. No obstant això, cal esmentar que es va realitzar un estudi de materialitat més profund d'acord amb els requeriments de GRI en la seva versió G4 (2014 és el primer any en què es reporta segons G4) i es va intentar adequar l'abast a l'estudi de materialitat realitzat.		✓
Participació dels grups d'interès				
G4-24	Llista dels grups d'interès vinculats a l'organització.	145; 184		✓
G4-25	Criteris d'elecció dels grups d'interès amb els quals es treballa.	145; 184 La identificació i selecció dels grups d'interès es duu a terme mitjançant processos de reflexió interna de l'equip directiu. Un cop seleccionats, s'implementen els processos i canals necessaris per conèixer i satisfer les seves expectatives i les necessitats de CaixaBank. L'àrea de Responsabilitat Social Corporativa i Reputació revisa de forma contínua els grups d'interès identificats i estableix els processos necessaris per identificar les seves necessitats.		✓
G4-26	Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.	21; 22; 85; 76; 94; 145; 185.		✓
G4-27	Qüestions i problemes clau que han sorgit arran de la participació dels grups d'interès i descripció de l'avaluació feta per l'organització, entre altres aspectes mitjançant la seva memòria.	22; 78; 145; 184; 186		✓



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

ESTUDI DE MATERIALITAT
RESUM D'INDICADORS GRI
INFORME DE VERIFICACIÓ

Indicador	Descripció	Pàgina / resposta directa	Omissió, motiu i explicació (si s'aplica)	Verificació externa
Perfil de la memòria				
G4-28	Període objecte de la memòria.	L'any natural 2014.		✓
G4-29	Data de l'última memòria (si escau).	L'Informe Corporatiu Integrat 2013 es va publicar a l'abril de 2014.		✓
G4-30	Cicle de presentació de memòries.	Anual		✓
G4-31	Punt de contacte per resoldre els dubtes que puguin sorgir en relació amb el contingut de la memòria.	218		✓
G4-32	Opció «de conformitat» amb la Guia escollida per l'organització, índex de GRI de l'opció escollida i referència a l'informe de verificació externa.	184		✓
G4-33	Política i pràctiques vigents de l'organització pel que fa a la verificació externa de la memòria.	3		✓
Govern				
G4-34	Estructura de govern de l'organització.	29; 30 Per a més informació, consulteu l'Informe Anual de Govern Corporatiu 2014.		✓
G4-35	Descripció del procés mitjançant el qual l'òrgan superior de govern delega la seva autoritat a l'Alta Direcció i a determinats empleats en qüestions d'índole econòmica, ambiental i social.	25 Segons l'article 4.2 del Reglament del Consell, el Consell vetllarà perquè en les seves relacions amb els grups d'interès CaixaBank respecti la legislació vigent; compleixi de bona fe les seves obligacions i contractes explícits i implícits; respecti els usos i bones pràctiques pròpies dels sectors i territoris on exerceixi la seva activitat; i observi aquells principis addicionals de responsabilitat social que la Societat decideixi acceptar voluntàriament. A més, entre les funcions indelegables del Consell, tal com s'esmenta al citat article, hi ha la d'aprovar la Política de Responsabilitat Social Corporativa. Addicionalment, a l'article 14 s'especifica que la Comissió de Nomenaments és responsable de supervisar l'actuació de l'entitat en relació amb els temes de responsabilitat social corporativa i elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria. Així mateix, hi ha una Direcció Corporativa de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC, amb competències en matèria ambiental i social, i que reporta directament al màxim executiu de l'entitat. El banc també compta amb la Comissió de Riscos que supervisa, entre altres, la gestió del risc reputacional. Per a més informació, consulteu l'Informe Anual de Govern Corporatiu 2014.		✓
G4-36	Càrrecs executius o amb responsabilitat en qüestions econòmiques, ambientals i socials, i si els seus titulars rendeixen comptes directament davant l'òrgan superior de govern.	CaixaBank disposa del Comitè de Direcció, en el qual estan representades totes les línies i àrees de negoci. Aquest Comitè es reuneix setmanalment per prendre acords relatius al desenvolupament del pla operatiu anual i a la vida organitzativa. Entre les seves activitats es troben l'aprovació dels canvis estructurals, els nomenaments, les línies de despesa i les estratègies de negoci. Ocasionalment, i de forma limitada, el President del Consell d'Administració assisteix al Comitè de Direcció de CaixaBank. Així mateix, hi ha la Direcció Corporativa de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC, que reporta directament al màxim executiu de l'entitat. Per a més informació, consulteu l'Informe Anual de Govern Corporatiu 2014.		✓



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	ESTUDI DE MATERIALITAT
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESUM D'INDICADORS GRI
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	INFORME DE VERIFICACIÓ
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

Indicador	Descripció	Pàgina / resposta directa	Omissió, motiu i explicació (si s'aplica)	Verificació externa
G4-37	Processos de consulta entre els grups d'interès i l'òrgan superior de govern pel que fa a qüestions econòmiques, ambientals i socials.	35 Vegeu el Reglament del Consell (articles 34, 35, 36 i 37). Segons aquests articles, el Consell d'Administració arbitrarà les vies adequades per conèixer les propostes que puguin formular els accionistes en relació amb la gestió de la societat. Així mateix, ha d'establir mecanismes adequats d'intercanvi d'informació regular amb els inversors institucionals que formin part de l'accionariat de la societat. Per a més informació, consulteu l'Informe Anual de Govern Corporatiu 2014.		✓
G4-38	Composició de l'òrgan superior de govern i dels seus comitès.	24; 26; 29 Els membres del Consell tenen un límit en relació amb la seva presència en altres consells, en compliment de la Llei de Supervisió i Ordenació Bancària. Per a més informació, consulteu l'Informe Anual de Govern Corporatiu 2014.		✓
G4-39	Informació sobre si la persona que presideix l'òrgan superior de govern ocupa també un lloc executiu.	24 A CaixaBank, les funcions de President i de Conseller Delegat són diferents i complementàries, amb una clara divisió de responsabilitats. El President és l'alt representant de l'entitat i líder del Consell d'Administració i, de forma adicional i complementària, hi ha la figura del Conseller Delegat com a primer executiu encarregat del desenvolupament de l'estratègia del Grup, sempre dins del mandat establert pels òrgans de govern. Per a més informació, consulteu l'Informe Anual de Govern Corporatiu 2014.		✓
G4-40	Processos de nomenament i selecció de l'òrgan superior de govern i els seus comitès, així com els criteris en què es basa el nomenament i la selecció dels membres del primer.	La Comissió de Nomenaments analitza i proposa els perfils de candidats per proveir els llocs dels membres del Consell d'Administració: per a això, té en compte criteris d'honorabilitat, coneixements i experiència professional, així com qüestions de gènere, per complir amb les exigències d'idoneïtat per a una entitat de crèdit. Trobareu més informació sobre el procés de nomenament i selecció a l'Informe de Govern Corporatiu D.6. Cal destacar la creació de "Protocol de procediments de selecció i avaluació de la idoneïtat de càrrecs" l'any 2013. Més informació a l'Informe anual sobre les remuneracions dels membres del Consell d'Administració. Per a més informació, consulteu l'Informe Anual de Govern Corporatiu 2014.		✓
G4-41	Processos mitjançant els quals l'òrgan superior de govern prevé i gestiona possibles conflictes d'interessos.	Per a més informació consulteu l'Informe Anual de Govern Corporatiu 2014, secció D.6.		✓
G4-42	Funcions de l'òrgan superior de govern i de l'alta direcció en el desenvolupament, l'aprovació i l'actualització del propòsit, els valors o les declaracions de missió, les estratègies, les polítiques i els objectius relatius als impactes econòmic, ambiental i social de l'organització.	28; 34 El 2014 es va aprovar el Pla Estratègic 2015-2018 de CaixaBank per part del Comitè de Direcció i del Consell d'Administració. Per a més informació, consulteu l'Informe Anual de Govern Corporatiu 2014.		✓



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	ESTUDI DE MATERIALITAT
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESUM D'INDICADORS GRI
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	INFORME DE VERIFICACIÓ
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

Indicador	Descripció	Pàgina / resposta directa	Omissió, motiu i explicació (si s'aplica)	Verificació externa
G4-43	Mesures adoptades per desenvolupar i millorar el coneixement col·lectiu de l'òrgan superior de govern amb relació als assumptes econòmics, ambientals i socials.	Amb antelació a les reunions del Consell s'envia als consellers la informació corresponent als principals assumptes a tractar i relacionats amb els assumptes econòmics, ambientals i socials. Així mateix, el 2014 es va iniciar un programa formatiu per als consellers dut a terme per formadors externs i independents. Les sessions de formació van ser per a tots els membres del Consell d'Administració. Addicionalment, es van impartir algunes específiques per a les Comissions de Retribucions, Auditoria i Control i Riscos, encara que eren obertes a tots els consellers i es va comptar amb la presència de consellers que no formaven part de les esmentades comissions. El 2015 es continuarà amb les sessions formatives, tant les dirigides a tots els membres del Consell com a les dels membres de les Comissions específiques (Auditoria i Control i Comissió de Nomenaments) En aquestes sessions està prevista la inclusió de temes relatius a RSC i medi ambient en relació amb com afecten aquestes qüestions a una entitat de les característiques de CaixaBank. Per a més informació, consulteu l'Informe Anual de Govern Corporatiu 2014.		✓
G4-44	Processos d'avaluació de l'acompliment de l'òrgan superior de govern en relació amb els assumptes econòmics, ambientals i socials del govern.	A CaixaBank es realitza un procés d'autoavaluació per part dels consellers. El 2015, el procés d'avaluació es durà a terme per una firma externa i independent. Per a més informació, consulteu l'Informe Anual de Govern Corporatiu 2014 (apartat C.1.19)		✓
G4-45	Funció de l'òrgan superior de govern en la identificació i gestió dels impactes, els riscos i les oportunitats de caràcter econòmic, ambiental i social.	28 El Consell d'Administració de CaixaBank disposa de l'estructura descrita a l'apartat G4-34. Les comissions delegades realitzen les funcions de supervisió dels assumptes ambientals, socials i econòmics. Aquesta gestió inclou tant la supervisió de riscos com d'oportunitats així com el compliment amb acords internacionals, codis de conducta i principis. Per al desenvolupament de les seves funcions, les comissions compten amb el suport d'assessors externs independents així com la informació pròpia de la companyia a partir de les reunions que es duen a terme amb els diferents directius de la companyia. Per a més informació, consulteu l'Informe Anual de Govern Corporatiu 2014. (Apartat C)		✓
G4-46	Funció de l'òrgan superior de govern en l'anàlisi de l'eficàcia dels processos de gestió del risc de l'organització pel que fa als assumptes econòmics, ambientals i socials.	25 Per a més informació, consulteu l'Informe Anual de Govern Corporatiu 2014. (Apartat C.2)		✓
G4-47	Freqüència amb què l'òrgan superior de govern analitza els impactes, els riscos i les oportunitats d'índole econòmica, ambiental i social.	La supervisió dels riscos es realitza, almenys, trimestralment. CaixaBank disposa d'una Comissió de Riscos, comissió delegada del Consell. Per a més informació, consulteu l'Informe Anual de Govern Corporatiu 2014. (Apartat C.2)		✓
G4-48	Comitè o càrrec de major importància que revisa i aprova la memòria de sostenibilitat.	La Direcció Corporativa de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC és l'encarregada de la coordinació de l'Informe Corporatiu Integrat, en relació amb la materialitat. Aquest informe és revisat posteriorment pel Comitè de Direcció de l'entitat. Finalment, la Comissió Delegada de Nomenaments té entre les seves funcions la de supervisar l'actuació de l'entitat en relació amb els temes de responsabilitat social corporativa i elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria.		✓



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	ESTUDI DE MATERIALITAT
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESUM D'INDICADORS GRI
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	INFORME DE VERIFICACIÓ
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

Indicador	Descripció	Pàgina / resposta directa	Omissió, motiu i explicació (si s'aplica)	Verificació externa
G4-49	Procés per transmetre les preocupacions importants a l'òrgan superior de govern.	El Comitè de Direcció és l'encarregat d'informar al Consell d'Administració sobre el pla operatiu anual, incloent qualsevol aspecte crític que es consideri rellevant i convenient. El Comitè es reuneix setmanalment. Per a més informació consulteu l'Informe Anual de Govern Corporatiu 2014.		✓
G4-50	Naturalesa i nombre de preocupacions importants que es van transmetre a l'òrgan superior de govern; descripció dels mecanismes que es van emprar per abordar-les i avaluar-les.	Els assumptes crítics, de qualsevol naturalesa (econòmica, financera, ambiental, social, etc.) s'elevan al Comitè d'Administració de forma recurrent, sempre que es consideri necessari. Tant en les reunions setmanals del Comitè de Direcció com en les reunions del Consell d'Administració s'avalua el grau d'avanç en el pla estratègic i els resultats en matèria econòmica, social i ambiental. Sobre la base de l'avaluació, es decideix mantenir o modificar l'estratègia. Per a més informació consulteu l'Informe Anual de Govern Corporatiu 2014. (Vegeu la p. 28)		✓
G4-51	Polítiques de remuneració per a l'òrgan superior de govern i l'Alta Direcció.	32 Per a més informació, consulteu l'Informe Anual sobre les remuneracions dels membres del Consell d'Administració 2014.		✓
G4-52	Processos mitjançant els quals es determina la remuneració.	Per a l'establiment de la quantitat a percebre, se segueixen els criteris dictats per la Política de Remuneració. Per a més informació, consulteu l'Informe Anual sobre les Remuneracions dels membres del Consell d'Administració 2014.		✓
G4-53	Forma de sol·licitar i tenir en compte l'opinió dels grups d'interès pel que fa a la retribució, incloent-hi, si escau, els resultats de les votacions sobre polítiques i propostes relacionades amb aquesta qüestió.	L'Informe de remuneracions dels consellers corresponent a l'exercici 2014 se sotmetrà al vot consultiu de la Junta General d'Accionistes. En relació amb la fixació de la remuneració dels consellers corresponent a l'exercici 2013, a la Junta celebrada el 24 d'abril de 2014 (a la qual va assistir un 77,1% del capital social) la proposta va comptar amb el 98% de vots a favor, 0,68% de vots en contra i 1,31% d'abstencions. Per a més informació, consulteu la documentació de l'apartat sobre la Junta General d'accionistes al web corporatiu. Per a més informació, consulteu l'Informe Anual de Govern Corporatiu 2014.		✓
G4-54	Relació entre la retribució total anual de la persona més ben pagada de l'organització a cada país on es duuguin a terme operacions significatives amb la retribució total anual mitjana de tota la plantilla (sense comptar la persona més ben pagada) del país corresponent.	Vegeu l'Informe anual sobre remuneracions dels membres del Consell d'Administració de 2014. Vegeu la nota 35 dels Comptes Anuals Consolidats 2014.		- No s'informa de la ràtio
G4-55	Relació entre l'increment percentual de la retribució total anual de la persona més ben pagada de l'organització a cada país on es duuguin a terme operacions significatives amb l'increment percentual de la retribució total anual mitjana de tota la plantilla (sense comptar la persona més ben pagada) del país corresponent.	Durant el 2014 s'ha incrementat la retribució total anual mitjana de la plantilla (1% segons el conveni en vigor). Així mateix, s'ha reduït la retribució total anual de la persona més ben pagada. No obstant això, a causa del canvi el 2014 de la persona més ben pagada, no es consideren comparables les xifres de 2013 i 2014. Vegeu l'Informe Anual sobre remuneracions dels membres del Consell d'Administració 2014 Vegeu la nota 35 dels Comptes Anuals Consolidats 2014		- No s'informa de la ràtio



Indicador	Descripció	Pàgina / resposta directa	Omissió, motiu i explicació (si s'aplica)	Verificació externa
Ètica i integritat				
G4-56	Valors, principis, estàndards i normes de l'organització, com ara codis de conducta o codis ètics.	35 Vegeu el Codi ètic de CaixaBank.		✓
G4-57	Mecanismes interns i externs d'assessorament en pro d'una conducta ètica i lícita, i per consultar els assumptes relacionats amb la integritat de l'organització, com ara línies telefòniques d'ajuda o assessorament.	35; 76		✓
G4-58	Mecanismes interns i externs de denúncia de conductes poc ètiques o il·lícites i d'assumptes relatius a la integritat de l'organització, com ara la notificació escalonada als comandaments directius, els mecanismes de denúncia d'irregularitats o les línies telefòniques d'ajuda.	35; 76		✓



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	ESTUDI DE MATERIALITAT
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESUM D'INDICADORS GRI
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	INFORME DE VERIFICACIÓ
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

Continguts bàsics específics				
Continguts bàsics específics	Pàgina / resposta directa		Omissió, motiu i explicació (si s'aplica)	Verificació externa
Categoria: econòmica				
Acompliment econòmic				
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	10; 11; 156		✓
G4-EC1	Valor directe generat i distribuït.	5; 100; 102; 103; 105; 156; 157 Vegeu la taula "Valor econòmic generat, distribuït i retingut del Grup CaixaBank" . Les dades relatives al valor econòmic generat i distribuït s'han obtingut dels Comptes anuals consolidats del Grup CaixaBank i societats dependents. El desglossament per país no és rellevant per a CaixaBank en ser Espanya el seu país principal d'operacions.		✓
G4-EC2	Conseqüències econòmiques i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització que es deriven del canvi climàtic.	CaixaBank considera que el risc d'impacte directe és mínim. S'informa públicament sobre els riscos i oportunitats a l'informe del CDP, que es pot consultar a la pàgina del CDP. La informació relativa a 2014 estarà disponible al llarg de 2015.		✓
G4-EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització derivades del seu pla de prestacions.	Els compromisos de CaixaBank en aquest sentit estan exterioritzats i s'instrumenten mitjançant un pla de pensions i unes pòlisses complementàries contractades amb diverses companyies d'assegurances. El pla de pensions dels empleats de CaixaBank, que complementa el sistema públic de pensions (Seguretat Social), és un pla d'aportació definida mixta (aportació definida per a la jubilació i prestació definida per a la invalidesa i defunció). Aquest pla respon als compromisos de l'entitat establerts inicialment en l'acord laboral sobre previsió social de "la Caixa" de juliol de 2000 i que, posteriorment i a causa del procés de reorganització societària del Grup, es van plasmar en l'Acord Laboral de juliol de 2011 a partir del qual es transforma el pla de pensions de "la Caixa" en un pla de pensions de promoció conjunta de "la Caixa" i CaixaBank. Així mateix, al llarg de 2014, CaixaBank ha aportat més de 110 milions d'euros a plans de pensions i 89 milions en altres conceptes de beneficis socials per als seus empleats, que inclouen plans de salut, ajudes d'estudis, assegurances de vida i d'accidents i avantatges en condicions financeres. Finalment, els dies que la plantilla gaudeix per baixa de maternitat (part únic o múltiple), paternitat i permís de lactància són els legalment establerts i aplicables segons els convenis respectius. A CaixaBank (individual) s'incrementen fins als 132, 150 i 23 dies respectivament. Així mateix, els empleats d'e-laCaixa, GDS Cusa, MicroBank, PromoCaixa i VidaCaixa disposen de 15 dies de baixa per paternitat. A CaixaBank, 778 persones s'han acollit a alguna excedència (821 al Grup) i 770 persones treballen a mitja jornada o amb reducció de jornada, xifra que representa un 2,7% sobre la plantilla (914 persones al Grup). Vegeu la nota 24 dels Comptes Anuals Consolidats 2014.		✓
G4-EC4	Ajudes econòmiques atorgades per ens del govern.	Vegeu l'Annex 6 dels Comptes Anuals Consolidats 2014.		✓



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	ESTUDI DE MATERIALITAT
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESUM D'INDICADORS GRI
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	INFORME DE VERIFICACIÓ
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

Continguts bàsics específics	Pàgina / resposta directa	Omissió, motiu i explicació (si s'aplica)	Verificació externa
Presència en el mercat			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	10; 11; 66; 187	✓
G4-EC5	Relació entre el salari inicial desglossat per sexe i el salari mínim local a llocs on es desenvolupen operacions significatives.	El principal país d'operacions de CaixaBank és Espanya, amb només 57 empleats (0,20% del total de la plantilla) que treballen a l'estranger. El salari inicial dels empleats, amb independència de la seva destinació geogràfica, és superior al mínim legal establert a cada país. La ràtio el 2014 entre el salari inicial i el mínim local a Espanya tant per a homes com per a dones és 1,25.	✓
G4-EC6	Percentatge d'alts directius procedents de la comunitat local a llocs on es desenvolupen operacions significatives.	No hi ha procediments específics per a la contractació local d'alts directius.	-
Conseqüències econòmiques indirectes			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	100; 102; 103	✓
G4-EC7	Desenvolupament i impacte de la inversió en infraestructures i els tipus de serveis.	109; 110; 111; 112; 113; 114; 115; 116; 117	✓
G4-EC8	Impactes econòmics indirectes significatius i abast dels mateixos.	100; 102; 104; 105; 107; 108; 109; 110; 113; 114; 121; 122	✓
Pràctiques d'adquisició			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	123	✓
G4-EC9	Percentatge de la despesa als llocs amb operacions significatives que correspon a proveïdors locals.	El 2014, CaixaBank va presentar un volum de compres de béns i serveis de 1.280 milions d'euros. El nivell de compliment de les condicions de pagament de les mateixes va ser del 93,2%, dins del termini màxim legal del total de proveïdors. 97,7% del volum de facturació correspon als proveïdors locals (els que tenen el seu domicili fiscal a Espanya, segons criteris de CaixaBank).	✓
Categoria: medi ambient			
Energia			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	119; 187 Vegeu la Política ambiental de CaixaBank. Vegeu el Pla ambiental de CaixaBank 2012-2015.	✓



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	ESTUDI DE MATERIALITAT
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESUM D'INDICADORS GRI
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	INFORME DE VERIFICACIÓ
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

Continguts bàsics específics	Pàgina / resposta directa	Omissió, motiu i explicació (si s'aplica)	Verificació externa
G4-EN3	Consum energètic intern. 120 Enllaç a la petjada de carboni al web corporatiu.		* Informació relativa a CaixaBank.
G4-EN4	Consum energètic extern. 120 Un dels consums d'energia més rellevants fora de l'organització són els consums associats al transport d'empleats. Les dades d'emissions de CO ₂ ocasionades per aquestes activitats estan reflectides a l'indicador G4-EN17. Enllaç a la petjada de carboni al web corporatiu.		* La informació inclosa en la petjada de carboni de CaixaBank és parcial i es limita als consums dels que CaixaBank té coneixement.
G4-EN5	Intensitat energètica. No material.		-
G4-EN6	Reducció del consum energètic. 179		* S'informa de variacions globals de consums.
G4-EN7	Reduccions dels requisits energètics dels productes i serveis. Els productes i serveis de CaixaBank no estan subjectes a requeriments energètics.		* Informació relativa a CaixaBank.
Emissions			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte. 118; 119; 120; 121; 122; 187 Vegeu la Política ambiental. Vegeu el Pla ambiental de CaixaBank 2012-2015.		✓
G4-EN15	Emissions directes de gasos d'efecte d'hivernacle (abast 1). No material.		* Informació relativa a CaixaBank.
G4-EN16	Emissions indirectes de gasos d'efecte d'hivernacle en generar energia (abast 2). 120; 179 Enllaç a la petjada de carboni al web corporatiu.		* Informació relativa a CaixaBank.
G4-EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte d'hivernacle (abast 3). 120; 179 Enllaç a la petjada de carboni al web corporatiu.		* Informació relativa a CaixaBank. La informació inclosa en la petjada de carboni en relació a aquest aspecte és parcial i es limita a les emissions de les que CaixaBank té coneixement.



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	ESTUDI DE MATERIALITAT
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESUM D'INDICADORS GRI
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	INFORME DE VERIFICACIÓ
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

Continguts bàsics específics	Pàgina / resposta directa	Omissió, motiu i explicació (si s'aplica)	Verificació externa
G4-EN18	Intensitat de les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle.	No material.	-
G4-EN19	Reducció de les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle.	120; 179 Enllaç a la petjada de carboni al web corporatiu.	* Informació relativa a CaixaBank.
G4-EN20	Emissions de substàncies que esgoten l'ozó.	No material.	-
G4-EN21	NOx, SOx i altres emissions atmosfèriques significatives.	Indicador no rellevant donat el baix nivell de consum de combustibles fòssils de CaixaBank.	-
Productes i serveis			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	118; 121; 131	✓
G4-EN27	Grau de mitigació de l'impacte ambiental dels productes i serveis.	118; 119; 121; 132	✓ S'informa qualitativament
G4-EN28	Percentatge dels productes venuts i els seus materials d'emalatge que es recuperen al final de la seva vida útil, per categories de productes.	Indicador no aplicable, donat el sector d'activitat de CaixaBank.	No s'aplica -
Compliment regulatori			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	120; 131	✓
G4-EN29	Valor monetari de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la legislació i la normativa ambiental.	CaixaBank no ha estat objecte de multes o sancions rellevants relacionades amb el compliment de la normativa ambiental.	✓
Transport			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	120; 131 Enllaç a la petjada de carboni al web corporatiu.	✓
G4-EN30	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	El transport significatiu des del punt de vista ambiental és el del personal, a causa de l'impacte que té sobre les emissions de CO ₂ . Referent a això, CaixaBank disposa d'una política de viatges, que contempla la informació sobre les emissions associades als viatges. La petjada de carboni derivada d'aquest tipus de transport s'inclou a l'indicador G4-EN17 i la petjada de carboni disponible per a la consulta al web corporatiu. CaixaBank no disposa d'informació sobre l'impacte del transport de fons o dels productes o serveis comprats per l'organització.	✓
General			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	120 Vegeu la Política ambiental de CaixaBank.	✓
G4-EN31	Desglossament de les despeses i inversions per a la protecció del medi ambient.	El 2014, les despeses i inversions ambientals no van ésser significatius.	✓



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	ESTUDI DE MATERIALITAT
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESUM D'INDICADORS GRI
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	INFORME DE VERIFICACIÓ
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

Continguts bàsics específics	Pàgina / resposta directa	Omissió, motiu i explicació (si s'aplica)	Verificació externa
Mecanismes de reclamació ambiental			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	CaixaBank considera aquest aspecte com no material a causa del mínim impacte ambiental que genera l'activitat de la companyia.	✓
G4-EN34	Nombre de reclamacions ambientals que s'han presentat, abordat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació.	No s'han produït reclamacions significatives relacionades amb temes ambientals.	✓
Subcategoria: pràctiques laborals i treball digne			
Ocupació			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	93	✓
G4-LA1	Nombre i taxa de contractacions i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, gènere i regió.	Vegeu la taula "Nombre total i taxa de contractacions i rotació mitjana d'empleats, desglossats per gènere". El principal país d'operacions de CaixaBank és Espanya.	✓ Informació relativa a CaixaBank
G4-LA2	Prestacions socials per als empleats a jornada completa que no s'ofereixen als empleats temporals o a mitja jornada, desglossades per ubicacions significatives d'activitat.	No hi ha diferències derivades de la ubicació de l'activitat. A CaixaBank, no s'ofereix cap pla de pensions als empleats temporals. Per a persones amb aquest tipus de contracte, A FinConsum no s'ofereixen assegurances de vida ni avantatges en condicions financeres. A GDS Cusa, no s'ofereixen plans de pensions, ajudes d'estudis ni ajudes a la sanitat. A Silk no s'ofereixen aquests dos últims conceptes i a Sumasa tampoc, com tampoc les assegurances de vida. VidaCaixa ofereix els mateixos beneficis socials per a treballadors amb contracte indefinit que amb contracte temporal. Cal assenyalar que a e-laCaixa, CaixaRenting, Nou MicroBank, PromoCaixa i InverCaixa tots els empleats tenen contracte indefinit. Els treballadors de mitja jornada reben els beneficis proporcionals a la jornada treballada.	✓
G4-LA3	Índex de reincorporació al treball i de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat, desglossats per gènere.	95 A CaixaBank, al llarg del 2014, 2.546 persones (1.658 dones) van gaudir del permís de maternitat / paternitat. A CaixaBank, excepte petició d'excedència o de baixa voluntària, tots els empleats es reincorporen després de la baixa pel que no es registren els nivells de reincorporació. El 2014, 448 persones van sol·licitar una excedència per cura de persones (familiar, fills o persones dependents). En tot el Grup, 2.651 persones (914 homes) van gaudir del permís de maternitat / paternitat.	✓ CaixaBank no reporta el nombre d'empleats que es van reincorporar a la feina després que finalitzés la seva baixa per maternitat o paternitat i conservar la feina passats dotze mesos des de la seva reincorporació, desglossats per gènere. No es disposa d'aquesta informació per motius tècnics.



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	ESTUDI DE MATERIALITAT
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESUM D'INDICADORS GRI
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	INFORME DE VERIFICACIÓ
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

Continguts bàsics específics	Pàgina / resposta directa		Omissió, motiu i explicació (si s'aplica)	Verificació externa
Relacions entre els treballadors i la direcció				
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	93		✓
G4-LA4	Terminis mínims de preavis de canvis operatius i possible inclusió d'aquests en els convenis col·lectius.	El període mínim de preavis és el mateix que l'establert amb caràcter general en la legislació laboral comuna (Estatut dels Treballadors i altra legislació aplicable): 45 dies.		✓
Salut i seguretat en el treball				
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	93		✓
G4-LA5	Percentatge de treballadors que està representat en comitès formals de seguretat i salut conjunts per a la direcció i els empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut laboral.	CaixaBank compta amb dos Comitès de Seguretat i Salut Laboral on estan representats el 100% dels empleats. El primer és el Comitè Únic de Seguretat i Salut Laboral, un comitè paritari amb representació -a parts iguals- de la direcció i els representants dels treballadors. Així mateix, compta amb el Comitè de Coordinació de Prevenció de Riscos Laborals. Aquest comitè intern està format per representants de la Subdirecció General responsable de Serveis Generals i de les Direccions d'Àrea de Recursos Humans, Eficiència i Auditoria. És l'encarregat de definir, establir i revisar els objectius de seguretat i salut de l'entitat, a més de vetllar pel compliment de la legislació vigent.		✓
G4-LA6	Tipus i taxa de lesions, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió i per gènere.	<p>Vegeu la taula "Tipus i taxa de lesions, malalties professionals, dies perduts i absentisme relacionades amb el treball per gènere".</p> <p>Cal esmentar que l'activitat de CaixaBank es desenvolupa principalment a Espanya. La taxa d'absentisme a CaixaBank és del 5,89%, un 2,68% per malaltia comuna (1,56% homes i 3,78% dones) i un 0,06% per accidents (0,05% homes i 0,08% dones). No s'han produït víctimes mortals.</p>	No s'informa del personal subcontractat, la seguretat del qual n'és responsable CaixaBank atès que la utilització de personal subcontractat és puntual i per això es considera que aquest indicador no s'aplica	✓



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	ESTUDI DE MATERIALITAT
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESUM D'INDICADORS GRI
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	INFORME DE VERIFICACIÓ
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

Continguts bàsics específics	Pàgina / resposta directa	Omissió, motiu i explicació (si s'aplica)	Verificació externa
G4-LA7	Treballadors d'una professió amb una incidència o un risc elevats de malaltia.	Es considera que les activitats de CaixaBank no comporten un risc elevat per a la salut dels seus treballadors. El servei de prevenció de riscos laborals inclou, entre altres funcions, la realització de campanyes d'informació en matèria preventiva i la promoció de la salut i hàbits de vida saludables. El 2014 es van posar a disposició dels empleats, a través de la intranet corporativa, cursos sobre prevenció d'hipertensió arterial, intervenció de deshabituació tabàquica, prevenció de l'obesitat, detecció precoç del càncer de mama, prevenció del mal d'esquena, emergències mèdiques, primers auxilis, seguretat viària, automedicació i risc cardiovascular. A més, el departament de vigilància de la salut va realitzar 836 reconeixements mèdics a la plantilla de CaixaBank i, a través d'Adeslas, es van realitzar reconeixements mèdics generals a 5.409 persones. Cal destacar, també, la formació realitzada pel col·lectiu d'empleats en matèria de riscos laborals, seguretat viària i risc d'atracaments. A més, hi ha publicada una guia sobre primers auxilis i a la pàgina web s'ofereixen consells sobre lipoatròfia, seguretat viària i automedicació. El 2014, 22.683 persones van rebre formació en relació amb la prevenció de riscos laborals (17.528 l'any 2013).	✓
G4-LA8	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb els sindicats.	CaixaBank, a més del conveni col·lectiu de Caixes d'Estalvi i Entitats Financeres d'Estalvi, inclou acords interns signats entre la direcció i els sindicats per a la millora de les condicions dels treballadors. L'entitat compta amb dos Comitès de Seguretat i Salut Laboral on estan representats el 100% dels empleats. El primer és el Comitè Únic de Seguretat i Salut Laboral, un comitè paritari amb representació -a parts iguals- de la Direcció i els representants dels treballadors. Així mateix, compta amb el Comitè de Coordinació de Prevenció de Riscos Laborals. Des de l'any 2010, compta a més amb un Protocol per a la prevenció, tractament i eliminació de l'assetjament sexual i laboral.	✓
Formació i educació			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	96	✓
G4-LA9	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossada per gènere i per categoria laboral.	96; 176 Vegeu la taula "Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossada per gènere i per categoria laboral" . El 2014 es van invertir més de 8,8 milions d'euros en formació (dels quals, 3,7 milions d'euros corresponien a formació bonificada) i 9,7 milions al Grup. Es van impartir 48,2 hores de formació per persona, que suposaven 54,73 hores per a homes i 42,04 per a dones. Accés a la memòria de RRHH.	✓
G4-LA10	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomenten l'ocupabilitat dels treballadors i els ajuden a gestionar el final de les seves carreres professionals.	96; 98 No s'informa sobre la formació contínua a empleats per donar-los suport en la gestió del final de les seves carreres professionals. En relació amb l'acord laboral de reestructuració de CaixaBank, s'informa als empleats de les seves condicions genèriques i, a través del portal d'empleats i del pack documental que se'ls lliura en el moment de la desvinculació, les persones que es poden acollir poden consultar les condicions específiques que els aplicaran. En el citat acord també es contempla la possibilitat que les persones afectades puguin beneficiar-se d'un Pla de Recol·locació Externa de manera que els candidats adherits tinguin una atenció continuada i personalitzada durant un període mínim de 6 mesos.	✓



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

ESTUDI DE MATERIALITAT
RESUM D'INDICADORS GRI
INFORME DE VERIFICACIÓ

Continguts bàsics específics	Pàgina / resposta directa	Omissió, motiu i explicació (si s'aplica)	Verificació externa
G4-LA11	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional, desglossat per gènere i per categoria professional. 97 El 100% dels empleats s'avalua regularment sobre el seu acompliment.		✓
Diversitat i igualtat d'oportunitats			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte. 95		✓
G4-LA12	Composició dels òrgans de govern i desglossament de la plantilla per categoria professional i gènere, edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat. 26; 94; 95; 176 Vegeu la taula "Nombre total d'empleats, taxa de noves contractacions i rotació mitjana, desglossats per grups d'edat i gènere". Val a dir que l'activitat es desenvolupa principalment a Espanya i que no es registra la pertinença dels empleats a minories, ja que la política de Recursos Humans de l'entitat es basa en el principi de no discriminació. Més informació a l'Informe Anual de Govern Corporatiu 2014.		✓ No s'informa de la pertinença a minories.
Igualtat de retribució entre dones i homes			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte. 95		✓
G4-LA13	Relació entre el salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per ubicacions significatives d'activitat. Els professionals de CaixaBank són retribuïts segons el seu nivell professional i les tasques exercides, amb independència del seu gènere o origen. A igualtat de categoria i antiguitat, el salari base d'homes i dones és el mateix, per a totes les categories de l'entitat. En relació amb la remuneració, i si bé cada vegada més es tendeix a un model retributiu vinculat a l'exercici, els canvis de nivell per antiguitat i els triennis derivats del conveni col·lectiu provoquen encara diferències salarials per gènere (antiguitat mitjana: homes 17 anys - dones 14 anys). Així, la ràtio de remuneració total homes versus dones és, a nivell directiu, del 104%, a nivell intermedi del 114% i, per a la resta dels empleats, del 121%. En canvi si atenem a la ràtio de remuneració total d'homes versus dones per a empleats menors de 30 anys, la ràtio és del 97%. Aquest càlcul s'ha realitzat amb la mitjana.		✓ Informació quantitativa referent a CaixaBank.
Mecanismes de reclamació sobre les pràctiques laborals			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte. 93		
G4-LA16	Nombre de reclamacions sobre pràctiques laborals que s'han presentat, abordat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació. 35. Vegeu G4-HR3.		✓ Només s'informa de les consultes i denúncies referides al Codi Ètic.



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	ESTUDI DE MATERIALITAT
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESUM D'INDICADORS GRI
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	INFORME DE VERIFICACIÓ
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

Continguts bàsics específics	Pàgina / resposta directa	Omissió, motiu i explicació (si s'aplica)	Verificació externa
Subcategoria: drets humans			
Inversió			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	3; 35; 122; 123; 131 Accés als estàndards ètics, socials i mediambientals per a proveïdors del Grup "la Caixa" .	✓
G4-HR1	Nombre i percentatge de contractes i acords d'inversió significatius que inclouen clàusules de drets humans o que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	121; 132 El 2014, no es van identificar contractes amb acords d'inversió significatius que incloguessin clàusules de drets humans en haver considerat que no hi havia riscos que ho fessin necessari.	✓
G4-HR2	Hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, inclòs el percentatge d'empleats capacitats.	152	✓ Informació referent a CaixaBank.
No discriminació			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	93	✓
G4-HR3	Nombre de casos de discriminació i mesures correctives adoptades.	CaixaBank disposa d'un Protocol per a la prevenció, tractament i eliminació de l'assetjament sexual i laboral. Durant l'any 2014, i a través de gestores externes, es van realitzar un total de set intervencions, referides a possibles comportaments d'assetjament laboral. Tal i com estableix el Protocol, les gestores van realitzar informes de les denúncies formals, amb el següent resultat: una resolució d'arxiu de la denúncia i sis recomanacions de mesures tendents a millorar les relacions en l'entorn de treball.	✓ Informació referent a CaixaBank. S'informa del percentatge d'empleats formats en el Codi Ètic i la Política Anticorrupció.
Llibertat d'associació i negociació col·lectiva			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	35; 187 CaixaBank disposa d'un codi de conducta en què assumeix i respecta el principi de representació sindical dels seus empleats / es. Se celebren eleccions sindicals periòdicament. A més, està adherida al Pacte Mundial de les Nacions Unides. En relació amb els proveïdors, CaixaBank no ha detectat situacions de risc a causa de que la seva activitat i la major part dels seus proveïdors estan localitzats a Espanya i compleixen amb la normativa nacional vigent, que cobreix aquest aspecte.	✓



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

ESTUDI DE MATERIALITAT
RESUM D'INDICADORS GRI
INFORME DE VERIFICACIÓ

Continguts bàsics específics	Pàgina / resposta directa	Omissió, motiu i explicació (si s'aplica)	Verificació externa
G4-HR4	Identificació de centres i proveïdors en els quals la llibertat d'associació i el dret d'acollir-se a convenis col·lectius poden infringir-se o estar amenaçats, i mesures adoptades per defensar aquests drets. 123 Aquesta identificació s'ha realitzat per als proveïdors de PromoCaixa.		✓
Avaluació			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte. 3; 35; 187 CaixaBank no ha detectat situacions de risc a causa de que la seva activitat i la major part dels seus proveïdors estan localitzats a Espanya i compleixen amb la normativa nacional vigent, que cobreix aquest aspecte. Accés als estàndards ètics, socials i mediambientals per a proveïdors del Grup "la Caixa" .		✓
G4-HR9	Nombre i percentatge de centres que han estat objecte d'exàmens o avaluacions d'impactes en matèria de drets humans. 123 Aquesta identificació s'ha realitzat per als proveïdors de PromoCaixa.		✓
Mecanismes de reclamació en matèria de drets humans			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte. 187 Donat el seu àmbit d'actuació, a CaixaBank no s'han identificat activitats ni operacions de risc en aquesta matèria. No obstant això, CaixaBank es compromet a analitzar qualsevol reclamació que pugui rebre en aquesta matèria.		✓
G4-HR12	Nombre de reclamacions sobre drets humans que s'han presentat, abordat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació. Durant 2014, CaixaBank no va rebre cap reclamació significativa en matèria de drets humans.		✓
Subcategoria: societat			
Comunitats locals			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte. 42; 107; 110; 187		✓
G4-SO1	Percentatge de centres on s'han implantat programes de desenvolupament, avaluacions d'impactes i participació de la comunitat local. 109; 110; 111; 178		✓ S'informa qualitativament



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

ESTUDI DE MATERIALITAT
RESUM D'INDICADORS GRI
INFORME DE VERIFICACIÓ

Continguts bàsics específics	Pàgina / resposta directa	Omissió, motiu i explicació (si s'aplica)	Verificació externa
G4-SO2	Centres d'operacions amb efectes negatius significatius, possibles o reals, sobre les comunitats locals. 105; 106; 113		✓
FS13	Accessibilitat en zones de baixa densitat de població o llocs desfavorits. 88; 90		✓
FS14	Iniciatives per millorar l'accés dels col·lectius desfavorits als serveis financers. 90; 107; 109		✓
Lluita contra la corrupció			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte. 35; 123; 153; 187 Vegeu la política anticorrupció de CaixaBank.		✓
G4-SO3	Nombre i percentatge de centres en els quals s'han avaluat els riscos relacionats amb la corrupció i riscos significatius detectats. 143; 151; 152 No es disposa d'aquesta informació, ja que no s'ha realitzat una anàlisi específica. El 2013 es va actualitzar la política anticorrupció de l'entitat i, en un futur, s'espera analitzar el risc relacionat.		S'informa qualitativament.
G4-SO4	Polítiques i procediments de comunicació i capacitat sobre la lluita contra la corrupció. 152; 153		✓
G4-SO5	Casos confirmats de corrupció i mesures adoptades. 151 En els casos en què empleats de l'entitat, durant la prestació de serveis, incorrin en conductes que es puguin titllar de frau / corrupció, es pot considerar que han comès una falta molt greu de conformitat al conveni col·lectiu, se'ls pot aplicar algunes de les sancions previstes en aquest text convencional segons la casuística específica de cada supòsit. Així, s'haurien d'aplicar algunes de les sancions previstes per a les faltes molt greus a l'apartat 2.3 de l'article 81 del conveni de referència: pèrdua total d'antiguitat a efectes d'ascens; inhabilitació definitiva per ascendir de nivell; pèrdua de nivell -amb descens a l'immediatament inferior-; suspensió d'ocupació i sou no inferior a tres mesos ni superior a sis o acomiadament disciplinari.		S'informa exclusivament de la política existent.
Política pública			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte. 151; 187		✓
G4-SO6	Valor de les contribucions polítiques, per país i destinatari. 151 La política anticorrupció de CaixaBank estableix que "es prohibeixen les donacions a partits polítics i a les seves fundacions vinculades. Únicament es podran arribar a acords de condonació de deute amb els partits polítics i les seves fundacions vinculades quan així ho permeti la llei i l'acord sigui conforme amb els criteris generals de risc de l'Entitat".		S'informa exclusivament de la política existent.



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

ESTUDI DE MATERIALITAT
RESUM D'INDICADORS GRI
INFORME DE VERIFICACIÓ

Continguts bàsics específics	Pàgina / resposta directa	Omissió, motiu i explicació (si s'aplica)	Verificació externa
Pràctiques de competència deslleial			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	187 D'acord amb el seu codi ètic, CaixaBank es compromet a competir en els mercats de manera honesta i lleial. Així mateix, es compromet a realitzar la contractació de proveïdors en un marc de lliure competència i al marge de qualsevol vinculació o interferència aliena als interessos de CaixaBank.	✓
G4-SO7	Nombre de procediments legals per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	Durant el 2014, no ha existit cap procediment legal d'aquesta naturalesa que hagi afectat significativament al negoci de l'entitat.	✓
Compliment regulatori			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	35; 125; 151; 187	✓
G4-SO8	Valor monetari de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la legislació i la normativa.	Les obligacions derivables de procediments administratius i judicials propis del curs normal del negoci estan estimades prudentment mitjançant provisions raonables consultables a la nota 24 de l'Informe de Gestió i Comptes Anuals de l'entitat.	✓
Mecanismes de reclamació per impacte social			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	187 Donat el seu àmbit d'actuació, a CaixaBank no s'han identificat activitats ni operacions de risc en aquesta matèria. No obstant això, CaixaBank es compromet a analitzar qualsevol reclamació rebuda en aquesta matèria.	✓
G4-SO11	Nombre de reclamacions sobre impactes socials que s'han presentat, abordat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació.	Durant el 2014, CaixaBank no va rebre cap reclamació significativa per impacte social.	✓
Subcategoria: responsabilitat sobre productes			
Salut i seguretat dels clients			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	65; 187	✓
G4-PR1	Percentatge de categories de productes i serveis significatius els impactes dels quals en matèria de salut i seguretat s'han avaluat per promoure millores.	65; 81	✓ S'informa qualitativament.
G4-PR2	Nombre d'incidents derivats de l'incompliment de la normativa o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, desglossats en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	Durant el 2014 no s'ha produït cap incident significatiu d'aquesta naturalesa.	✓



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	ESTUDI DE MATERIALITAT
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESUM D'INDICADORS GRI
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	INFORME DE VERIFICACIÓ
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

Continguts bàsics específics	Pàgina / resposta directa	Omissió, motiu i explicació (si s'aplica)	Verificació externa
Etiquetatge de productes i serveis			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	81	✓
G4-PR3	Tipus d'informació que requereixen els procediments de l'organització relatius a la informació i l'etiquetatge dels seus productes i serveis, i percentatge de categories de productes i serveis significatius que estan subjectes a aquests requisits.	81 CaixaBank aplica la Directiva MiFID (Markets in Financial Instruments Directive), una directiva europea que regula la prestació de serveis d'inversió i, per tant, afecta directament la forma en què l'entitat informa, assessora o ven productes financers als seus clients o potencials clients.	✓ Se informa qualitativament.
G4-PR4	Nombre d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, desglossats en funció del tipus de resultat.	Durant el 2014 no s'ha rebut cap sanció significativa o resolució contrària per incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris en matèria de publicitat per informació de productes.	✓
G4-PR5	Resultats de les enquestes per mesurar la satisfacció dels clients.	38; 77	✓ Informació referent a CaixaBank.
Comunicacions de màrqueting			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	81	✓
G4-PR6	Venda de productes prohibits o en litigi.	78; 79	✓ Informació referent a CaixaBank.
G4-PR7	Nombre de casos d'incompliment de les normatives i dels codis voluntaris relatius a les comunicacions de màrqueting; entre d'altres, la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	Durant el 2014 no es va produir cap incompliment que hagi donat lloc a sancions significatives per aquest motiu.	✓
Privacitat dels clients			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	CaixaBank té l'obligació de protegir al màxim la informació personal i privada dels seus clients i empleats, tal com es recull al seu codi ètic i a la legislació vigent en matèria d'intimitat, de protecció de dades i de secret bancari. La protecció de dades i el dret a la intimitat són considerats en tots els àmbits de gestió de l'entitat, que compta amb estrictes normatives internes i realitza cursos de formació específics per a la plantilla. Així mateix, CaixaBank inscriu al Registre General de Protecció de Dades tots els fitxers de la seva responsabilitat amb dades de caràcter personal, i tots els empleats tenen accés a un document de seguretat que estableix les mesures necessàries per garantir la seguretat dels fitxers amb dades de caràcter personal i dels centres de tractament, etc. A més, no es permet l'accés a la consulta de dades de clients que no siguin estrictament necessàries per al treball. En el cas que fos possible i es duigués a terme, seria objecte de sanció, encara que no tingui transcendència exterior.	✓



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	ESTUDI DE MATERIALITAT
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESUM D'INDICADORS GRI
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	INFORME DE VERIFICACIÓ
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

Continguts bàsics específics	Pàgina / resposta directa	Omissió, motiu i explicació (si s'aplica)	Verificació externa
G4-PR8	Nombre de reclamacions fonamentades sobre la violació de la privacitat i la fuga de dades dels clients.	El 2014, CaixaBank no va ésser objecte de sancions significatives per aquest motiu.	✓
Compliment regulatori			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	152	✓
G4-PR9	Valor monetari de les multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis.	Durant el 2014 no es va rebre cap multa significativa en ferm fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització. Vegeu la nota 25 dels Comptes Anuals Consolidats 2014.	✓
Continguts específics del sector bancari			
Portfolio de productes			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	109, 112; 113; 118; 121; 122; 131; 187	✓
FS6	Desglossament de la cartera per a cada línia de negoci, per regió específica, mida (microempresa, pime, gran) i sector.	48; 58; 108; 163	✓
FS7	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici social específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	107; 112; 113; 121; 144; 178	✓
FS8	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici mediambiental específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	118; 131; 132; 178	✓ S'informa qualitativament.
Auditoria			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	131; 187	✓
Propietat activa			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	121; 122; 131; 187	✓
FS10	Percentatge i nombre de companyies en la cartera amb les quals s'ha interactuat en assumptes socials o mediambientals.	122; 131	✓ S'informa qualitativament.
FS11	Percentatge d'actius subjectes a anàlisi positiva o negatiu social o ambiental.	132	✓

✓: Contingut revisat. L'informe de revisió es troba a la pàgina 216-217.

—: No revisat.

*: Informació en procés de verificació per un certificador extern segons UNE ISO 14.064-1.



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

ESTUDI DE MATERIALITAT
RESUM D'INDICADORS GRI
INFORME DE VERIFICACIÓ

EC1 Valor econòmic generat, distribuït i retingut del Grup CaixaBank

(Imports en milers d'euros)	2012	2013	2014
Quant hem generat?	7.690.385	6.388.830	6.602.479
Marge Brut	6.737.473	6.631.756	6.939.605
Beneficis de la baixa d'actius no classificats com a no corrents en venda	871.888	363.377	(28.149)
Beneficis / (pèrdues) d'actius no corrents en venda	81.024	(606.303)	(308.977)
Com ho hem distribuït?	2.984.493	3.157.368	3.133.305
Altres despeses generals d'administració (excepte tributs)	760.024	897.871	811.170
Despeses de personal	2.426.255	3.421.549	2.577.893
Impost sobre beneficis més tributs inclosos en altres despeses generals d'administració	(252.247)	(1.162.052)	(383.373)
Dividends	50.461 ⁽¹⁾	68.391 ⁽²⁾	127.615 ⁽³⁾
Quant hem retingut?	4.705.891	3.231.462	3.469.174

(1) Aquest import de dividends de 2012 correspon exclusivament a l'adquisició estimada de drets d'assignació gratuïta als accionistes en el marc del programa Dividend / Acció. El total de dividends associats a l'exercici 2012, incloent l'efectiu pagat als accionistes i el valor raonable de les accions a lliurar, puja a 504.270 milers d'euros.

(2) Aquest import de dividends de 2013 correspon exclusivament a l'adquisició estimada de drets d'assignació gratuïta als accionistes en el marc del programa Dividend / Acció. El total de dividends associats a l'exercici 2013, incloent l'efectiu pagat als accionistes i el valor raonable de les accions a lliurar, puja a 991.770 milers d'euros.

(3) Aquest import de dividends de 2014 correspon exclusivament a l'adquisició estimada de drets d'assignació gratuïta als accionistes en el marc del programa Dividend / Acció.

G4-10 Desglossament del col·lectiu de treballadors per gènere i tipus de contracte	CaixaBank						Grup CaixaBank	
	2012		2013		2014		2014	
	Total	Dones	Total	Dones	Total	Dones	Total	Dones
Nombre total d'empleats en plantilla	30.442	49,49%	29.780	50,71%	28.984	51,42%	30.919	15.940
% d'empleats amb contracte fix o indefinit (sobre el total de la plantilla)	99,89%	49,49%	99,90%	50,70%	99,72%	51,29%	99,64%	51,40%
<i>Contracte fix o indefinit a temps complet</i>	99,72%	49,45%	99,80%	50,69%	99,59%	51,23%	99,42%	51,25%
<i>Contracte fix o indefinit a temps parcial</i>	0,28%	64,29%	0,20%	56,90%	0,13%	48,65%	0,22%	68,66%
% d'empleats amb contracte temporal	0,11%	45,45%	0,10%	61,30%	0,28%	46,34%	0,39%	48,36%
Nombre total de becaris	17		18		28		63	



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	ESTUDI DE MATERIALITAT
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESUM D'INDICADORS GRI
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	INFORME DE VERIFICACIÓ
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

G4-LA 1 Nombre total d'empleats i rotació mitjana, desglossats per grup d'edat, gènere i regió (dades de CaixaBank)

Distribució dels empleats per regió	2012	2013	2014
Espanya	30.382	29.724	28.927
Resta d'Europa	33	27	21
Amèrica del Sud	3	3	6
Àfrica	14	17	19
Àsia	10	9	11
TOTAL	30.442	29.780	28.984

Empleats per grup d'edat	2013					2014				
	Menor de 30 anys	De 30 a 39 anys	De 40 a 49 anys	De 50 a 59 anys	Major de 60 anys	Menor de 30 anys	De 30 a 39 anys	De 40 a 49 anys	De 50 a 59 anys	Major de 60 anys
Nombre total d'empleats (% sobre el total de la plantilla)	706 (2,37%)	14.255 (47,87%)	9.899 (33,24%)	4.891 (16,42%)	29 (0,10%)	386 (1,33%)	12.671 (43,72%)	10.997 (37,94%)	4.896 (16,89%)	34 (0,12%)
Nombre total de contractacions (% sobre el total de les contractacions)	12 (27,27%)	20 (45,45%)	10 (22,72%)	2 (4,54%)	0 (0,00%)	51 (43,22%)	47 (39,83%)	18 (15,25%)	2 (1,69%)	0,00
Contractacions mitjançant procés de selecció	12	20	10	2	0	51	47	18	2	0
Taxa de contractacions	0,04	0,06	0,03	0,01	0,00	0,18%	0,16%	0,06%	0,01%	0,00%
Nombre total d'empleats que han deixat CaixaBank (% sobre el total de baixes) ⁽¹⁾	12 (0,63%)	229 (12,08%)	216 (11,39%)	1.393 (73,47%)	46 (2,43%)	2 (0,23%)	56 (6,32%)	68 (7,67%)	759 (85,67%)	1 (0,11%)
Índex de rotació mitjana	2,69%	1,66%	2,18%	28,48%	162,07%	0,52%	0,50%	0,60%	15,50%	2,90%

Índex de rotació	2012	2013	2014
Global	2,11%	6,42%	3,10%
Mitjà (homes)	3,17%	9,04%	4,80%
Mitjà (dones)	1,03%	3,87%	1,50%

Persones contractades	2012	2013	2014
Contractacions totals	6.227	931	118 ⁽¹⁾
Homes (% sobre total)	51,58%	48,00%	38,98%
Dones (% sobre total)	48,42%	52,00%	61,02%
Contractacions mitjançant procés de selecció	31	44	118 ⁽²⁾
Homes (% sobre total)	54,84%	31,80%	38,98%
Dones (% sobre total)	45,26%	68,20%	61,02%

(1) El 2013 es va acordar amb la totalitat de la representació sindical un Pla de reestructuració.

(2) Totes les incorporacions es refereixen a contractacions per processos de selecció.



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	ESTUDI DE MATERIALITAT
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESUM D'INDICADORS GRI
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	INFORME DE VERIFICACIÓ
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

G4-LA6 Tipus i taxa de lesions, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió i per gènere	CaixaBank						Grup CaixaBank	
	2012		2013		2014		2014	
	Total	Dones	Total	Dones	Total	Dones	Total	Dones
Absentisme per accidents al centre de treball ⁽¹⁾								
Nombre total de jornades perdudes per accident (dies)	5.826		6.892		6.896	4.148	7.786	4.825
Nombre total d'accidents	340		379		402		600	
Accidents amb baixa laboral	140	84	172	122	148	97	178	115
Accidents in itinere amb baixa laboral	96		92		81		(2)	
Accidents sense baixa laboral	200		207		254		274	
Accidents in itinere sense baixa laboral	80		66		68		(2)	
Absentisme per malaltia comuna								
Nombre total de baixes per malaltia comuna	6.770		7.586		7.505		8.107	
Nombre total de jornades perdudes per malaltia comuna (dies)	223.248		276.541		293.077		295.743	

(1) Dades no disponibles per GDS Cusa, CaixaRenting, e-CaixaBank, MicroBank, PromoCaixa i Sumasa

(2) Dades no disponibles

G4-LA9 Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossada per gènere i per categoria laboral		
Hores de formació per persona i gènere a CaixaBank	Homes	Dones
	55	42

Hores de formació per persona i categoria professional a CaixaBank	2012	2013	2014
Alts directius	25	25	27
Comandaments intermedis	61	61	73
Resta empleats	47	47	32

	CaixaBank			Grup CaixaBank
	2012	2013	2014	2014
Inversió total realitzada en formació d'empleats (euros)	11.427.860	10.213.663	8.794.896	9.704.881
Subvencions totals rebudes per a formació d'empleats (euros) ⁽¹⁾	3.340.800	4.237.646	3.744.893	3.749.785
Nombre total d'empleats formats	29.120	29.621	28.943	30.645
Nombre total d'hores de formació (% d'hores de formació <i>on-line</i>)	1.607.334 (90,89%)	1.529.665 (86,28%)	1.397.129 (89,84%)	1.490.688 (88,92%)
Nombre total d'empleats formats en prevenció de riscos laborals	14.194	16.658	22.683	23.323

(1) Només disponible per a CaixaBank i GDS Cusa



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA	ESTUDI DE MATERIALITAT
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESUM D'INDICADORS GRI
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	INFORME DE VERIFICACIÓ
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015	
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	

Enfocaments de Gestió (DMA) i indicadors no materials / no rellevants

Categoria	Indicadors	Explicació de l'omissió
<ul style="list-style-type: none"> Aigua Biodiversitat Abocaments i residus Materials 	DMA G4-EN8-EN10 G4 EN11-EN14 G4 EN22-EN26 G4 EN1-EN2	<ul style="list-style-type: none"> L'assumpte no ha estat identificat com a material per als grups d'interès segons l'estudi de materialitat. Així mateix, CaixaBank no considera que sigui un assumpte rellevant a causa del seu sector d'activitat. Adicionalment, CaixaBank compta amb la certificació EMAS i ISO 14001 i és signant dels Principis d'Equador. <p>Accés a la política ambiental de CaixaBank.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Avaluació ambiental dels proveïdors Avaluació de les pràctiques laborals dels proveïdors Avaluació de la repercussió social dels proveïdors Avaluació dels proveïdors en matèria de drets humans 	DMA G4-EN32, G4-EN33 G4-LA14, G4-LA15, G4-LA16 G4-SO09, G4-SO10 G4-HR10, G4-HR11	<ul style="list-style-type: none"> CaixaBank desenvolupa la major part de la seva activitat a Espanya i un 97,7% del volum de facturació correspon als proveïdors nacionals. Els nous proveïdors han de donar-se d'alta al portal del proveïdor: han d'introduir-hi les seves credencials i certificacions. El sistema de qualificació és únic i revisa tant aspectes tècnics i de solvència com de seguretat, salut i medi ambient. Les activitats relatives a proveïdors amb més risc ambiental potencial són les associades als serveis d'obres realitzats per Sumasa. Es considera que no es deriven riscos significatius, ja que disposa de sistema de gestió ambiental. Les activitats relatives a proveïdors amb major risc potencial en matèria social són les associades als proveïdors de PromoCaixa situats fora de la Unió Europea. Aquests proveïdors són objecte d'auditories específiques (de les quals, en cas que sigui necessari, es deriven plans d'acció correctiva). <p>Més informació a la pàgina 123 Accés al portal de proveïdors Accés als estàndards ètics, socials i mediambientals del Grup "la Caixa" per a proveïdors Accés a la Memòria de Responsabilitat Corporativa de Sumasa Accés a la Memòria de Responsabilitat Corporativa de PromoCaixa</p>
<ul style="list-style-type: none"> Treball infantil Treball forçós Mesures de seguretat Drets de la població indígena 	DMA G4-HR5, G4-HR8	<ul style="list-style-type: none"> Es considera que aquests riscos no són significatius, ja que CaixaBank desenvolupa la major part de la seva activitat a Espanya, i un 97,7% del volum de facturació correspon als proveïdors nacionals. La legislació vigent contempla aquests aspectes i no s'han detectat incompliments (sancions legals). Així mateix, per a aquells proveïdors situats en zones amb més risc potencial (a la Xina o Bangla Desh), que elaboren el material promocional de CaixaBank, s'han dut a terme auditories presencials. El volum de compres i el nombre d'aquests proveïdors no és significatiu. CaixaBank disposa d'un codi ètic i principis d'actuació, de compliment obligatori per a la plantilla, l'equip directiu i els membres dels òrgans d'administració, que han de respectar els valors, principis i normes contingudes en ell i aplicar-los en la seva activitat professional i en les seves relacions tant internes com externes. L'entitat compta amb un canal intern i confidencial de consultes i denúncies dels seus codis de conducta. Així mateix, els clients poden fer arribar les seves consultes i reclamacions a l'Oficina d'Atenció al Client i als canals oficials. A més, CaixaBank s'ha adherit a estàndards ètics internacionals com el Pacte Mundial de les Nacions Unides o els Principis d'Equador en l'àmbit del finançament de projectes. Totes les empreses del Grup inclouen als seus contractes una clàusula d'acceptació obligatòria en què els proveïdors accepten conèixer i respectar els Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides i la política ambiental de l'entitat. <p>Més informació a les pàgines 123 i 131-132 Accés al portal de proveïdors Accés als estàndards ètics, socials i mediambientals del Grup "la Caixa" per a proveïdors</p>



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

ESTUDI DE MATERIALITAT
RESUM D'INDICADORS GRI
INFORME DE VERIFICACIÓ

3 [Informe de verificació]

G4-31, G4-33



Deloitte Advisory S.L.
Avda Diagonal, 654
08034 Barcelona
Espanya
Tel: +34 932 80 40 40
Fax: +34 932 80 28 10
www.deloitte.es

Informe de Verificació Independent de la informació de Responsabilitat Corporativa de l'Informe Corporatiu Integrat 2014 de CaixaBank

A la Direcció de CaixaBank S.A.:

Abast del nostre treball

Hem realitzat la verificació, amb un nivell de seguretat raonable, de la informació de Responsabilitat Corporativa (RC) inclosa en l'Informe Corporatiu Integrat 2014 de CaixaBank (ICI), l'abast del qual es defineix en el apartat "Resum d'indicadors GRI" i que comprèn a CaixaBank i les seves principals societats dependents. El nostre treball ha consistit en revisar:

- L'adaptació dels continguts de RC de l'ICI a la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 4, així com els continguts d'acompliment i del suplement sectorial del sector financer proposats en aquesta guia.
- La informació de RC inclosa en el ICI relativa a l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta establerts a la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 d'AccountAbility (AA1000APS).

Estàndards i processos de verificació

Hem dut a terme el nostre treball de verificació d'acord amb la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emesa per l'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) per proporcionar un nivell de seguretat raonable. Així mateix, hem aplicat l'AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS), emesa per l'AccountAbility, per proporcionar una seguretat alta sobre l'aplicació dels principis establerts a la norma AA1000 APS i els indicadors d'acompliment de sostenibilitat (seguretat alta de tipus 2).

El nostre treball ha consistit en l'aplicació dels procediments que s'han considerat necessaris per a suportar les nostres conclusions i reduir el risc d'un error material a un nivell acceptable. Aquests procediments es resumeixen a continuació:

- Reunions amb el personal de CaixaBank i de les societats dependents que han participat en l'elaboració del ICI per conèixer els principis, sistemes i enfocaments de gestió aplicats.
- Anàlisis dels processos per recopilar i validar les dades de RC presentades en el ICI, incloent la revisió i execució de proves d'efectivitat sobre els controls automàtics i manuals implantats en els sistemes de recopilació, càrrega i tractament de la informació.
- Revisió de la seguretat i integritat de l'aplicació utilitzada per CaixaBank per la recopilació de la informació de RC del ICI.
- Revisió de les actuacions realitzades en relació amb la identificació i consideració de les parts interessades al llarg de l'exercici i dels processos de participació dels grups d'interès a través de l'anàlisi de la informació interna i dels informes de tercers disponibles.
- Anàlisi de la cobertura, rellevància i integritat de la informació de RC inclosa a l'ICI en funció de l'enteniment de CaixaBank dels requeriments dels grups d'interès sobre els aspectes materials identificats per l'organització i descrits en el Annexo 1 "Estudi de materialitat".
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats a cada grup de continguts.
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de RC de l'ICI als recomanats a la Guia G4 de GRI, comprovació de que els continguts es corresponen amb els recomanats per la Guia G4 de GRI i el suplement sectorial del sector financer.
- Comprovació, mitjançant proves de revisió, basant-se en la selecció d'una mostra, de la informació quantitativa i qualitativa corresponent als indicadors GRI que es descriuen en el Annexo 2 "Resum d'indicadors del GRI" i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de CaixaBank i les seves empreses filials.

Responsabilitats de la Direcció de CaixaBank i de Deloitte

- La preparació de l'ICI, així com el contingut del mateix, es responsabilitat de la Direcció Corporativa de Comunicació, RRII, Marca i RSC de CaixaBank, la qual també es responsable de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern dels quals s'obté la informació.
- La nostra responsabilitat és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats en la nostra verificació.
- Aquest informe ha sigut preparat exclusivament en interès de CaixaBank d'acord amb els termes de la nostra Carta d'Encàrrec. No assumim responsabilitat alguna davant de tercers diferents de la Direcció de CaixaBank.
- Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència requerides pel Codi Ètic de la International Federation of Accountants (IFAC).
- L'equip de treball ha estat format per professionals experts en revisions i auditories d'informes de RSC, específicament en l'acompliment econòmic, social i mediambiental.

Deloitte Advisory S.L. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 29.897, secció 8ª, folio 21, hoja M-538045, inscripció 1ª. C.I.F.: B-86466448.
Domicili social: Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1, Torre Picasso, 28020, Madrid.

Member of Deloitte Touche Tohmatsu



CAIXABANK EL 2014	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2014 I REPTES 2015
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

ESTUDI DE MATERIALITAT
RESUM D'INDICADORS GRI
INFORME DE VERIFICACIÓ

Conclusions

Sobre la base del treball realitzat, concloem que, excepte per les limitacions en l'abast del ICI o en la cobertura dels indicadors que es descriuen en el apartat "Resum d'indicadors GRI", la informació de Responsabilitat Corporativa de l'ICI 2014 ha estat preparat, en tots els aspectes significatius, d'acord a les directrius de la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de Global Reporting Initiative versió 4.

Tanmateix, la informació de Responsabilitat Corporativa de l'ICI 2014 ha estat preparat, en tots els aspectes significatius, d'acord amb els principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta indicats per la norma AA1000 APS 2008:

- **Inclusivitat:** CaixaBank ha desenvolupat un procés de participació dels grups d'interès que permet el seu involucrament en el desenvolupament d'un enfocament responsable, tal i com es descriuen en el Annexo 1 "Estudi de materialitat".
- **Rellevància:** el procés de determinació de la materialitat suposa un enteniment dels assumptes materials o rellevants per CaixaBank i els seus grups d'interès, tal i com es descriuen en el Annexo 1 "Estudi de materialitat".
- **Capacitat de resposta:** CaixaBank respon amb accions i compromisos concrets als aspectes materials identificats i en realitza un seguiment sobre els progressos que es resumeix en el capítol 7 "Compromisos 2014 i reptes 2015" del ICI.

Observacions i Recomanacions

Adicionalment, hem presentat a la Direcció de CaixaBank les nostres recomanacions relatives als aspectes de millora en la gestió de la Responsabilitat Corporativa i en l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta. A continuació es resumeixen les recomanacions més significatives, les quals no modifiquen les conclusions expressades en el present informe.

Inclusivitat i Rellevància

Caixabank treballa en la millora anual del seu estudi de materialitat, a través de la realització, durant 2014, d'enquestes als diferents grups d'interès (accionistes, analistes, clients, empleats i experts en RSC), mitjançant anàlisis comparatius amb altres empreses del sector, i consultes internes a les àrees claus de l'organització. A la vegada, ha treballat en l'adaptació de la informació de RC del ICI amb la Guia G4 de reporting de RSC. Aquesta versió de l'estàndard GRI requereix que en l'anàlisi de materialitat, es tingui en compte no només la pròpia organització sinó també la pròpia cadena de valor, considerant en ella les organitzacions en les quals participa, o amb les que col·labora o interactua. En aquest sentit, CaixaBank ha de seguir profunditzant en l'anàlisi de materialitat per tal d'identificar els principals impactes en matèria de RSC dins la cadena de valor, principalment pel que fa al negoci financer i l'assegurador.

Capacitat de resposta

La resposta als nous reptes de negoci de CaixaBank queden plasmats en el Pla Estratègic 2015-2018. En aquest sentit, CaixaBank ha de treballar en l'adaptació de les actuals línies específiques de treball en matèria de RSC, els objectius i els indicadors, perquè contribueixin en l'assoliment del Pla Estratègic i que a la vegada, permetin respondre de manera eficient als aspectes rellevants identificats en l'anàlisi de materialitat.

Durant 2014, CaixaBank ha impulsat la integració de la informació financera i no financera, reportant indicadors clau en relació al impacte de les seves activitats en la societat. En aquest mateix sentit, CaixaBank ha avançat en la resta d'informació anual corporativa tant regulada com no regulada. Considerant la rellevància del últim canvis regulatoris, les tendències dels grups d'interès pel que fa als seus requeriments d'informació, així com les recomanacions del nou "Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas", seria convenient analitzar la documentació actual que conforma la informació corporativa anual i adaptar els continguts a les noves necessitats. En aquesta procés d'adaptació, és convenient evitar les duplicitats per tal de facilitar la comprensió dels elements clau que componen el model de negoci.

Deloitte Advisory, S.L.

Barcelona, 19 de març de 2015





Avda. Diagonal, 621
08028 Barcelona
Telèfon: (+34) 93 404 60 00

www.CaixaBank.com

GRI: G4-3, G4-5 i G4-31