Contribució als ODS de les Nacions Unides

2019

IMPACTE SOCIOECONÒMIC DEL GRUP CAIXABANK

CaixaBank
Escoltar Parlar Fer

Banca socialment responsable

Missió

CONTRIBUIR AL BENESTAR FINANCER DELS NOSTRES CLIENTS I AL PROGRÉS DE TOTA LA SOCIETAT

ÍNDEX

4 REPÀS DE L'EXERCICI

CaixaBank d'un cop d'ull

6 IMPACTE DEL NEGOCI

Contribució a l'economia

Tributs pagats i recaptats de tercers

Compromesos amb l'ocupació

10 PRESÈNCIA DE CAIXABANK

Xarxa comercial nacional

Xarxa comercial especialitzada

Xarxa comercial internacional

Quotes de mercat i negoci

16 GRUPS D'INTERÈS

Clients

Accionistes i inversors

Empleats

Proveïdors

Societat

34 NEGOCI RESPONSABLE

Microcrèdits i altres finances amb impacte social

Inversió Socialment Responsable

Negoci sostenible

Gestió del risc ASG i climàtic

Impacte mediambiental

46 INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I SEGURETAT

Innovació i tecnologia

Seguretat de la informació

Transaccions digitals

52 ACTUACIÓ RESPONSABLE

Polítiques responsables

Gestió responsable

Adhesions i aliances

Índexs i ràtings de sostenibilitat

Principis de Banca Responsable

Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)

Reconeixements 2019

Verificació externa

La recopilació dels indicadors s'ha basat en càlculs propis en funció de dades internes i de bases de dades i informes externs, que s'esmenten quan s'ha considerat rellevant.

Una part considerable dels indicadors no financers inclosos en aquesta publicació s'han obtingut de l'apartat d'"Estat d'Informació No Financera" de l'Informe de Gestió Consolidat del Grup CaixaBank 2019. L'esmentat "Estat d'Informació No Financera" ha estat verificat per un expert extern, PwC, segons l'abast i els termes expressats en el corresponent Informe de verificació independent. La informació econòmica i financera s'ha obtingut dels Comptes Anuals 2019 auditats del Grup CaixaBank. Ambdós documents són consultables a www.CaixaBank.com.

CAIXABANK D'UN COP D'ULL

1 Contribució a l'economia

0,76% de contribució al PIB espanyol

0,37% PIB portuguès

9.468 MM€ d'aportació al PIB espanyol

791 MM€ PIB portuguès

2.633 MM€ de tributs pagats i recaptats

20.174 llocs de treball creats gràcies als microcrèdits

2 Banca pròxima i accessible

91% dels espanyols tenen una oficina al seu municipi

93% oficines accessibles a Espanya

99% caixers 100% accessibles

919 oficines AgroBank

3 Responsables amb els grups d'interès

Clients

Entitat principal per al **24,4%** dels espanyols

Accionistes

0,15€ dividend / acció

Empleats

35.736 persones treballen al Grup CaixaBank

Societat

Més de **15.000** empleats del Grup, voluntaris

4 Aliances i adhesions

724,8
MM€ concedits de microcrèdits i finances d'impacte social

Adhesió a l'aliança mundial **UNEP FI** i als **Principis de Banca Responsable**

A+
màxima qualificació en ISR a VidaCaixa i CaixaBank AM

Bo Social
emissió en recolzament als ODS

5 Responsables amb el medi ambient

100%
Carbon Neutral

2.453
MM€ concedits a projectes d'energies renovables

1.546
MM$ en préstecs verds

Signants dels **Principis d'Equador**

6 Innovació, tecnologia i seguretat

Líder
en canals digitals a Espanya

Millor
transformació bancària a Europa per *Euromoney*

931
MM€ invertits en desenvolupament i tecnologia

Més de **50**
MM€ invertits en seguretat de la informació

0,76%

CONTRIBUCIÓ AL PIB ESPANYOL

9.468
milions
d'euros d'aportació al PIB espanyol

35.736
empleats
Grup CaixaBank

46.440
llocs
de treball indirectes creats

Economia

IMPACTE DEL NEGOCI

OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL	CONTRIBUCIÓ DE **CAIXABANK**
1- Fi de la pobresa	Microfinances-llocs de treball creats Programa Incorpora de "la Caixa"
8- Treball decent i creixement econòmic	Desenvolupament professional empleats del Grup Aportació directa i indirecta al PIB espanyol i portuguès Creació d'ocupació indirecta a través de la contractació de proveïdors
10- Reducció de les desigualtats	Activitat de microfinances - MicroBank Programa Incorpora de "la Caixa"

CONTRIBUCIÓ A L'ECONOMIA

9.468 *milions* d'euros d'aportació directa i indirecta al PIB espanyol* → 0,76%

791 *milions* d'euros d'aportació directa i indirecta de BPI al PIB português → 0,37%

13,6% **Valor Afegit Brut de CaixaBank sobre el sector financer i d'assegurances**

6,1% Valor Afegit Brut de BPI sobre el sector financer i d'assegurances

TRIBUTS PAGATS I RECAPTATS DE TERCERS

2.633 *milions* d'euros de tributs pagats i recaptats de tercers

1.705 *milions* d'euros de resultat atribuït al Grup

1.461 milions d'€
Tributs recaptats en nom de tercers

345 milions d'€ de contribució al FGD i al FUR***. 15 milions d'€ de contribució al sector bancari (Portugal)**

475 milions d'€
Tributs indirectes

466 milions d'€
Seguretat Social

231 milions d'€
Tributs directes

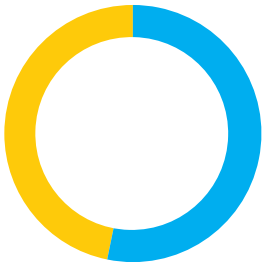
** Font: CaixaBank Research, a partir de dades de l'Institut Nacional d'Estadística (amb dades del 4T).*
*** Fons de Garantia de Dipòsits.*
**** Fons Únic de Resolució.*

COMPROMESOS AMB L'OCUPACIÓ

27.572 *empleats*

CaixaBank

45% Homes



55% Dones

98,5% contractes indefinits

4.840 *empleats*

Banc BPI

44% Homes

56% Dones

97,6% contractes indefinits

46.440 llocs de treball generats per l'efecte multiplicador de compres a proveïdors i 6.175 generats per Banc BPI

MicroBank

20.174 llocs de treball creats gràcies a la contribució de microcrèdits per a emprenedors i negocis

9.002 negocis nous iniciats amb el recolzament dels microcrèdits

incorpora de "la Caixa"

CaixaBank difon de forma activa -des de la xarxa d'oficines i a les trobades amb les empreses client- el programa Incorpora d'inserció laboral de "la Caixa".

- **36.803** oportunitats generades durant l'any
- **13.613** empreses adherides de tot Espanya
- Participació de **482** entitats socials i **885** tècnics d'inserció

** Font: CaixaBank Research, a partir del Valor Afegit de l'activitat de CaixaBank, el PIB espanyol, l'ocupació segons Comptabilitat Nacional i les xifres de productivitat per treballador i en funció de taules input-output de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) amb dades del 4T.*

91%
dels espanyols tenen una oficina al seu *municipi*

93%
oficines
accessibles a Espanya

99%
caixers
100% accessibles a Espanya

Mercat

PRESÈNCIA DE CAIXABANK

94%

DE PRESÈNCIA EN POBLACIONS DE MÉS DE 5.000 HABITANTS

OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL	CONTRIBUCIÓ DE **CAIXABANK**
1- Fi de la pobresa	Proximitat a través de la xarxa d'oficines Accessibilitat d'oficines i caixers AgroBank
8- Treball decent i creixement econòmic	Finançament a empreses, autònoms, negocis i emprenedors Quotes de mercat i negoci Xarxa comercial nacional, internacional i especialitzada
9- Indústria, innovació i infraestructura	DayOne Real Estate Hotels & Homes Premis CaixaBank Hotels & Tourism
10- Reducció de les desigualtats	Accessibilitat oficines i caixers AgroBank
11- Ciutats i comunitats sostenibles	Accessibilitat oficines i caixers Xarxa comercial nacional i internacional

XARXA COMERCIAL NACIONAL

4.118 *oficines* a Espanya

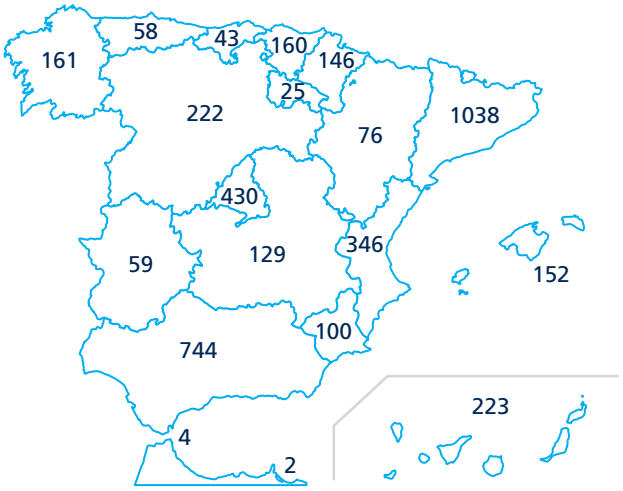
- **93%** oficines accessibles
- **91%** dels espanyols tenen una oficina al seu municipi

Present al 100% de les poblacions de més de 10.000 habitants

Present al 94% de les poblacions de més de 5.000 habitants

Única entitat present a 229 poblacions

64 oficines han eliminat barreres el 2019



9.111 *caixers* automàtics a Espanya

1.380 *caixers* a Portugal

- **99%** caixers 100% accessibles
- **100%** caixers amb vídeos d'ajuda en llenguatge de signes

Primer banc del món en fer servir el reconeixement facial als seus caixers per retirar diners

XARXA COMERCIAL ESPECIALITZADA

3.918 Oficines Retail

- **458** Oficines Store
- **42** Centres BusinessBank

125 Centres d'Empresa

53 Centres de Banca Privada

1 Centre Corporate Banking

15 Centres Institutional Banking

Obertura de l'espai "all in one", l'espai d'experiències financeres més gran d'Europa

XARXA COMERCIAL INTERNACIONAL

18

Oficines de representació

Milà, Pequín, Xangai, Dubai, Nova Delhi, Istanbul, Singapur, El Caire, Santiago de Xile, Bogotà, Nova York, Johannesburg, São Paulo, Hong Kong, Lima, Alger, Sydney, Toronto

5

Sucursals internacionals

amb 7 oficines: Varsòvia, Marroc (Casablanca, Tànger, Agadir), Londres, Frankfurt, París

2

Spanish Desk

Ciutat de Mèxic, Viena

1

BPI

477 oficines

Entitat líder en banca minorista

QUOTES DE MERCAT I NEGOCI

15,6 milions
de clients

391.414 milions
d'euros d'actius totals

384.286 milions
d'euros de recursos de clients

227.406 milions
d'euros de crèdits a la clientela

Quotes a Espanya

15,7% crèdits

15,5% dipòsits

27,1% domiciliació nòmines

20,0% domiciliació de pensions

17,1% fons d'inversió

25,5% plans de pensions

28,0% assegurances d'estalvi

20,3% assegurances vida-risc

15,9% crèdit finalitat habitatge

23,5% facturació targetes

27,5% facturació de TPV's

Quotes de BPI

10,2% crèdits

10,2% dipòsits

9,4% domiciliació nòmines

20,3% fons d'inversió

14,0% crèdit al consum

11,1% assegurances

Banca Retail

81.887 milions d'euros de recursos gestionats

92.911 milions d'euros d'inversió

Banca Premier

134.651 milions d'euros de recursos i valors gestionats

2.596 gestors especialitzats

67% clients assessorats

4.881 milions d'euros de finançament a negocis i emprenedors

AgroBank

27,7% autònoms agraris del país són clients de CaixaBank

352.662 clients agraris

919 oficines AgroBank

1.000 milions d'euros de nova producció en préstecs específics del sector agrari

Formació de dones rurals

Llançament d'Agroinversió Energies Renovables

Banca Privada

73.385 milions d'euros de recursos i valors gestionats

100% gestors compten amb l'acreditació de la CNMV

94% clients assessorats

Banca d'Empreses

44,4% de las empreses espanyoles són clients de CaixaBank*

40.969 milions d'euros d'inversió

15,1% quota crèdit a empresa

125 centres d'empresa

CaixaBank dayOne

Servei de banca especialitzat en *startups*, *scaleups* i els seus inversors

CaixaBank Real Estate & Homes

Llançament de Real Estate & Home per oferir productes i serveis al sector promotor

CaixaBank Hotels & Tourism

Impuls i dinamització de l'activitat comercial del sector

Premi a la innovació i sostenibilitat de les empreses turístiques

CIB & International Banking

34.369 milions d'euros d'inversió

1.600 acords amb bancs corresponsals

** Facturació d'1 a 100 milions d'euros. Font FRS Inmark.*

15,6
milions
de clients del Grup CaixaBank

Més de
15.000
empleats
del Grup, voluntaris

Pla de Cultura
Financera

Confiança

GRUPS D'INTERÈS

BANC PRINCIPAL PER AL

24,4%

DELS ESPANYOLS

OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL	CONTRIBUCIÓ DE **CAIXABANK**
1- Fi de la pobresa	Empleats voluntaris Pla de Cultura Financera Compromís amb la comunitat Política activa d'habitatge
3- Salut i benestar	Col·laboració amb GAVI Alliance a través de "la Caixa"
4- Educació de qualitat	Pla de Cultura Financera Formación plantilla
5- Igualtat de gènere	Programa Wengage Adhesió a Women Empowerment Principles de Nacions Unides Patrocini esport femení
8- Treball decent i creixement econòmic	Desenvolupament professional empleats del Grup Llocs de treball generats per l'efecte multiplicador de compres a proveïdors Contractació a Centres Especials de Treball
17-Aliances per assolir els objectius	Aliança estratègica amb "la Caixa" Associació de Voluntaris "la Caixa" Adhesió a Women Empowerment Principles de Nacions Unides Càtedra CaixaBank de RSC de l'IESE

CLIENTS

LÍDER EN BANCA MINORISTA

15,6 milions de *clients*
Grup CaixaBank

13,7 *milions*
de clients de CaixaBank

1,9 *milions*
de clients de BPI

SATISFACCIÓ

27,8% **quota de penetració de particulars a Espanya**

24,4% **quota de penetració de particulars com a 1a entitat a Espanya**

86,3 **Índex d'Experiència***

35% **Clients compromesos****

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

87,7 **Índex de *qualidade de serviço***

QUALITAT

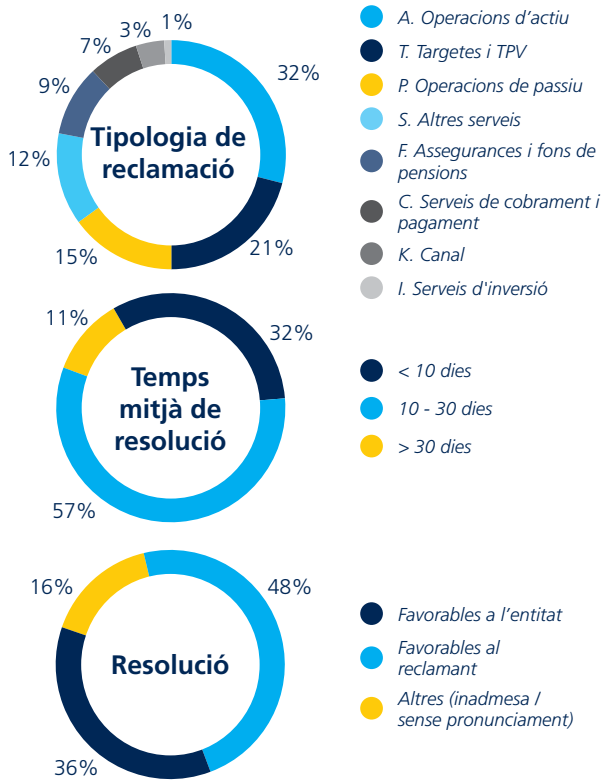
Segell d'excel·lència europea EFQM 500+

amb una qualificació superior als 650 punts, per al model de gestió

Certificació AENOR per als negocis especialitzats

CaixaBank és l'únic banc espanyol amb sis àrees de negoci amb certificació AENOR Conform pel seu model de relació amb els clients

Gestió de reclamacions del Grup CaixaBank****



** Índex d'Experiència IEX escala (0-100).*

*** % del total de Clients enquestats, que valoren de forma simultània l'experiència, la felicitat i la recomanació amb valors de 9 a 10.*

**** Mesura la recomanació del client de CaixaBank en una escala de 0 a 10. L'Índex és el resultat de la diferència entre % clients Promotors (valoracions 9-10) i clients Detractors (valoracions 0-6).*

***** No inclou BPI.*

ACCIONISTES I INVERSORS

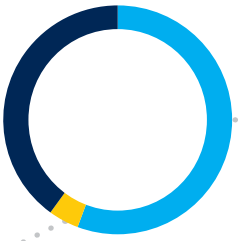
DISTRIBUCIÓ DEL CAPITAL SOCIAL

"la Caixa"

545 *milions* d'euros de pressupost d'Obra Social

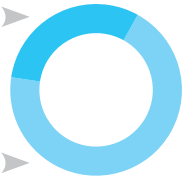
40% CriteriaCaixa

4,3% Autocartera, consellers i altres accionistes amb representació al CdA**



55,7% *Free float**

33% Minoristes



67% Institucionals

578.123 *accionistes*

** Número d'accions emeses menys les accions en autocartera, i les accions que són titularitat dels membres del Consell d'Administració i dels accionistes amb representació en el Consell d'Administració.*

*** Consell d'Administració.*

CAPITALITZACIÓ I RETRIBUCIÓ

16.727 *milions*
d'euros de capitalització borsària

0,15 €/acció dividend 2019*

5,4% rendibilitat per dividend 2019**

ACCIONISTES MINORISTES

Informació

Més de **190.000** accionistes informats mensualment amb la Newsletter Accionistes

Més de **10.000** subscriptors nous a l'Informe Setmanal de l'acció i nou Informe Mensual

3.154 seguidors a Twitter

45 Trobades corporatives

Propostes innovadores com l'Oficina virtual de l'accionista i el llançament de la primera trobada corporativa virtual

Comitè Consultiu d'accionistes

Iniciativa pionera a Espanya

12 membres

Participació al voluntariat corporatiu

Aula

14 cursos presencials, **16** webinars sobre temes d'interès per als accionistes

Més de **2.500** accionistes assistents de forma presencial i en línia

Publicació del còmic "Operació AulaBank"

INVERSORS INSTITUCIONALS I ANALISTES

Inversors

93% del *free-float* institucional en mans d'inversors estrangers

Més de **500** reunions amb inversors a *roadshows* i conferències

Analistes

32 analistes segueixen l'acció de CaixaBank i se'ls atén individualment

Més de **300** Informes d'analistes publicats sobre CaixaBank, inclosos sectorials

** Proposta del Consell d'Administració pendent d'aprovació a la Junta General d'Accionistes.*

*** Proposta de dividend de 0,15 €/acció a càrrec de l'exercici 2019 (pendent d'aprovació a la Junta General d'Accionistes) en percentatge del preu de tancament de l'acció a 31/12/2019.*

EMPLEATS

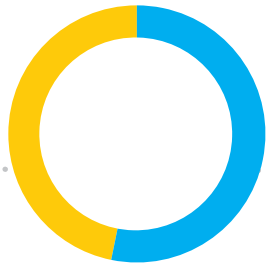
PLANTILLA

35.736

empleats

Grup CaixaBank*

45,6% Homes



54,4% Dones

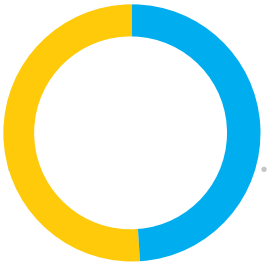
** Inclou CaixaBank i filials a Espanya així com BPI, BPI Vida e Pensões i BPI Gestión de Activos, després d'integrar-se a VidaCaixa i CaixaBank Asset Management, respectivament.*

EQUIP DIVERS

1.125 *incorporacions*

Grup CaixaBank*

431 CaixaBank



244 Banc BPI

99,3% llocs directius coberts internament a CaixaBank

15,3% generació Y de CaixaBank**

100% plantilla del Grup CaixaBank adherida a algun conveni col·lectiu

37,5% dones al Consell d'Administració

41,3% dones en posicions directives a CaixaBank***

343 empleats amb discapacitat al Grup CaixaBank

RETRIBUCIÓ

99,2% *empleats*

amb compensació variable lligada a la qualitat en el servei

2.059 milions d'euros en sous i salaris CaixaBank****

2.460 milions d'euros en sous i salaris Grup CaixaBank ****

** Inclou CaixaBank i filials a Espanya així com BPI, BPI Vida e Pensões i BPI Gestión de Activos, després d'integrar-se a VidaCaixa i CaixaBank Asset Management, respectivament.*

*** Millennial (1982-1992).*

**** Posicions directives a partir de subdirecció oficina A i B.*

***** Inclosos altres beneficis al personal. Excloses quotes a la Seguretat Social, incloses a la contribució fiscal.*

FORMACIÓ

Més de **13** *milions* d'euros d'inversió en formació a CaixaBank

Equip qualificat

100% empleats formats

Més de **3** milions d'hores de formació

95,4% de formació a la plataforma en línia Virtaula

111 hores de formació per empleat

Més de **18.000** professionals de CaixaBank certificats en MIFID II*

9.863 professionals de CaixaBank certificats en la nova regulació normativa de la Llei de Crèdit Immobiliari

Llançament de l'acadèmia virtual d'anglès Education First i itineraris de formació de Transformació en l'Era Digital, alineats amb el nou Pla Estratègic: Entorn digital, Habilitats Digitals, Data Academy i Metodologies àgils de treball

Vinculació al bonus

310.535 hores de formació normativa vinculades al bonus

12 cursos vinculats al bonus

Cursos vinculats al bonus

- Codi ètic, política anticorrupció i conflictes d'interès
- Productes i serveis d'inversió
- Prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme
- Reglament general de protecció de dades
- Reglament intern de conducta
- Reglament intern de conducta per a persones especialment subjectes
- Productes i serveis bancaris
- Prevenció riscos penals
- Solucions per a la morositat hipotecària
- Protecció al client i servei d'atenció al client
- Assegurances i plans de pensions
- Actuació en dret de la competència

** Markets in Financial Instruments Directive II.*

EMPLEATS SOLIDARIS

Les persones que formen part de CaixaBank compten amb diferents vies per canalitzar els seus interessos solidaris. Entre altres, hi ha la participació en accions locals de voluntariat a través de l'Associació de Voluntaris de "la Caixa", impulsada per CaixaBank, "la Caixa" i la Fundació de l'Esperança.

Voluntaris de "la Caixa"

Més de **15.000** *empleats* del Grup CaixaBank són voluntaris*

Més de 20.000 voluntaris a l'Associació de Voluntaris de "la Caixa"*

Prop de 2.500 voluntaris han participat com a mínim en 4 activitats el 2019**

Més de 11.400 activitats realitzades **

Més de 2.000 entitats socials amb les quals es col·labora**

Social Team Building

Compromís d'un equip d'empleats amb una entitat social concreta a través d'accions de voluntariat.

- **27** equips compromesos
- **23** entitats beneficiàries
- **275** activitats realitzades

CooperantsCaixa

Programa de voluntariat corporatiu internacional d'assistència tècnica de curta durada dirigit a treballadors de "la Caixa" i del Grup CaixaBank.

- **51** cooperants del Grup CaixaBank
- **8** projectes en què s'ha col·laborat
- **4** països diferents

** Participen com a mínim 1 cop l'any en el programa, inclosa la Setmana Social.*

*** Inclou les Setmanes Socials.*

PROVEÏDORS

CADENA DE VALOR

46.440 *llocs*

de treball generats per l'efecte multiplicador de compres a proveïdors a Espanya*

6.175 *llocs*

de treball generats a Portugal

** Font: CaixaBank Research, a partir del valor afegit de l'activitat de CaixaBank, el PIB espanyol, l'ocupació segons Comptabilitat Nacional i les xifres de productivitat per treballador i en funció de taules input-output de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) amb dades del 4T.*

Volum gestionat

3.006 proveïdors del Grup CaixaBank*

2.183 milions d'euros pagats a proveïdors pel Grup CaixaBank*

Més de 95% proveïdors locals a Espanya

22,5 dies període mitjà de pagament

4,6 milions d'euros de volum de contractació a Centres Especials de Treball, una de les entitats amb més volum a Espanya

Polítiques responsables

- **Principis de Compres**

Marc de col·laboració equilibrat entre CaixaBank i els seus proveïdors que promou unes relacions comercials estables, en coherència amb els valors de CaixaBank

- **Codi de Conducta de Proveïdors**

Valors i principis fonamentals que han de respectar els proveïdors de CaixaBank

Negociació electrònica**

683 proveïdors seleccionats

574 milions d'euros negociats mitjançant negociació electrònica

Proveïdors

858 proveïdors amb sistema de gestió ambiental o certificat ISO 14001

No s'han identificat proveïdors amb potencials impactes socials ni ambientals negatius significatius potencials

584 proveïdors homologats amb el nou procés d'homologació

12 auditories realitzades incloses totes les categories de compres***
S'han definit mesures correctores

** Proveïdors amb facturació superior als 30.000€ el 2019. Aplicables als proveïdors de CaixaBank i de les empreses del seu Grup amb les quals comparteix model de gestió de costs.*

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

**** Facilities&Logistics, Obres, IT, serveis Professionals i Màrqueting.*

CULTURA FINANCERA

Consolidació del **Pla de Cultura Financera** de CaixaBank

1 Canals digitals

Llançament de la web de cultura financera de CaixaBank

#FinanzasXaFollowers

- 3 nous programes a Twitter:
  10,5 milions de visualitzacions
- 12 Stories a Instagram amb Influencers:
  440.000 visualitzacions
- Campanya de vídeos #DeTuaTu a YouTube:
  1 milió de visualitzacions

PodCast Economia quotidiana

by CaixaBank a iVoox, iTunes, PodiumCast i Spotify

Aula Talks

Conferències i xerrades breus en format vídeo*

Més de **4.700** visualitzacions

Webinars

Seminaris en línia*

16 sessions

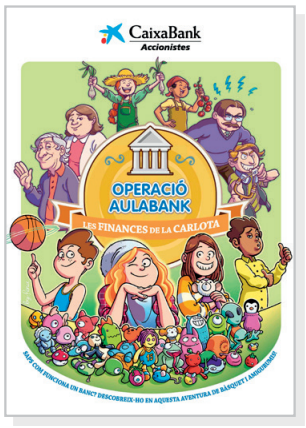
Més de **1.700** participants

** Al marc d'Aula, programa de formació sobre temes d'interès per als accionistes de CaixaBank.*

2 Publicacions

Còmic Operació AulaBank

Per descobrir el funcionament d'un banc



Edició de 162.000 exemplars distribuïts als accionistes de CaixaBank

3 Formació presencial

Aula

14 cursos presencials

Més de **800** participants presencials

DialogA

Xerrades a oficines Store

62 xerrades

Més de **1.900** assistents

Voluntaris de "la Caixa"

128 tallers de finances bàsiques per a persones amb discapacitat

Més de **1.600** assistents

CaixaBank Research

Creació i difusió de coneixement mitjançant la investigació i l'anàlisi econòmica.

- **654** informes publicats a la web
- **4.073** seguidors @CABK_Research
- **84** conferències d'economistes

CaixaBankFutur

Conferències destinades principalment a clients jubilats i en edat propera a la jubilació, per ajudar-los a planificar i preparar la seva jubilació.

- **308** sessions
- Més de **6.400** assistents

Càtedres

Càtedra CaixaBank de Responsabilidad Social Corporativa

IESE Business School Universidad de Navarra

Publicació de 3 quaderns l'any 2019

Càtedra AgroBank

CaixaBank

Universitat de Lleida

Càtedra "la Caixa" Economia i Societat

COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT

Obra Social Descentralitzada

44,7 milions d'euros de pressupost de "la Caixa" de 2019 han pogut arribar a multitud d'entitats socials locals gràcies a la xarxa d'oficines de CaixaBank

Més de 10.600 accions destinades a projectes d'entitats socials locals

- **1.971** dedicades a la lluita contra la pobresa
- **3.825** emmarcades en els àmbits de malaltia i discapacitat
- **2.487** de l'àmbit de la interculturalitat i exclusió social
- **2.407** accions en altres àmbits

Més de 8.800 entitats beneficiàries

Crowdfunding Solidari

Captació col·lectiva de fons (clients i no clients) per a un projecte concret amb participació de l'Obra Social Descentralitzada.

- **40** projectes
- Més de **140.000** euros recaptats
- Més de **270.000** euros aportats del pressupost de l'Obra Social Descentralitzada

Setmanes Socials

Activitats de voluntariat locals vinculades majoritàriament a entitats beneficiàries de les ajudes procedents de l'Obra Social Descentralitzada.

- Més de **16.800** participants
- Més de **14.400** empleats del Grup de CaixaBank
- Prop de **4.400** activitats desenvolupades en més de **1.800** entitats socials locals
- **47** activitats en territori internacional
- Més de **54.800** hores de voluntariat
- **98%** dels empleats hi tornaria a participar

Accions solidàries

Cap nen sense bigoti

Campanya de recollida de llet en col·laboració amb el banc d'aliments.

- Més de **2,5** milions de litres de llet
- Més d'**1** milió d'euros de donatius econòmics
- Prop de **213.000** famílies podran accedir a la llet durant 3 mesos

Arbre dels Somnis

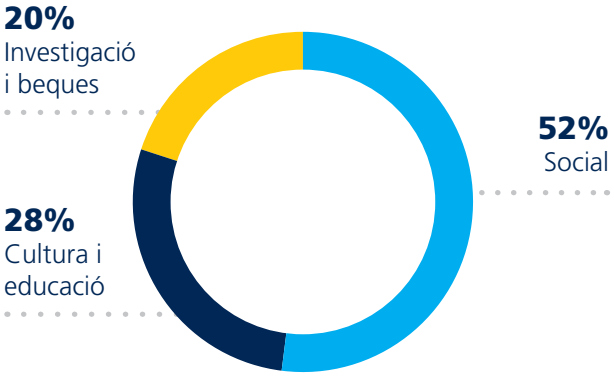
Clients i empleats es comprometen a regalar a infants en situació de vulnerabilitat el regal que han demanat a la seva carta als Reigs Mags.

- **24.217** infants han rebut un regal a Espanya
- **10.613** nens han rebut un regal a Portugal

BPI

"la Caixa" i BPI han completat iniciatives en les àrees social, cultural, educació i investigació.

21,7 *milions*
d'euros en ajudes



Llançament dels premis BPI Infància i BPI Rural com a recolzament a institucions socials.

Renovació dels suports a les institucions culturals més prestigioses del país - Serralves, Casa de la Música i Gulbenkian.

"la Caixa"

CaixaBank col·labora de forma activa en la difusió i promoció dels programes i iniciatives que impulsa "la Caixa".

"la Caixa", amb 545 milions d'euros de pressupost per al 2019, és la primera Obra Social d'Espanya i una de les majors fundacions del món

GAVI, the Vaccine Alliance

CaixaBank hi col·labora a través de "la Caixa", difonent-la de forma activa entre clients i empleats.

200.000 nens vacunats el 2019*

Més de **4** milions d'euros de donacions rebudes i l'aportació de "la Caixa" el 2019

- **1,2** euros recaptats a través de 818 empreses clients
- **0,7** euros aportats per 2.660 clients de Banca Privada

Més de **3,4** milions de nens desfavorits de l'Àfrica i l'Amèrica Llatina vacunats gràcies a l'aportació del Grup "la Caixa" des del 2008

DIVERSITAT FUNCIONAL

Inconformistes de l'esport

Llançament de 20 reptes amb finalització als jocs Paralímpics de Tòquio 2020 amb l'objectiu de donar visibilitat a l'esport paralímpic espanyol.

ADOP
Patrocinador del Equipo Paralímpico Español

Premi BPI "la Caixa" Capacitar

Premis destinats a millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat.

PRÉMIOS BPI "la Caixa" | 2019
CAPACITAR

** Xifra estimada.*

DIVERSITAT DE GÈNERE

Wengage Empowering DIVERSITY

Programa

que promou i difon el valor de la **diversitat** a dins i a fora de CaixaBank

Visió Interna

Reforçament del rol de la dona, implicació a tota la plantilla, contribució des dels processos de RH i visualització de la diversitat amb iniciatives com:

- **430** participants al programa de mentoring femení
- Extensió del programa Wengage a les empreses del grup
- Esmorzars amb Talent: Actes de *networking* continuat entre dones desenvolupats
- Més de **25** notícies publicades per visibilitzar la diversitat i el redisseny del site intern de Wengage

55,0% empleades dones

41,3% dones en posicions directives

37,5% dones al Consell d'Administració

Compromisos i adhesions

Bloomberg Gender-Equality Index 2019 · Firmante Charter de la Diversidad · efr certificado en conciliación 1000-1 ES - 103 / 2010 / DNV · Código Talento & Competitividad EJE&CON · empowerwomen · Más Mujeres Mejores Empresas

Visió externa

Divulgació de la diversitat en 3 àmbits:

1. Lideratge i emprenedoria

CaixaBank Premio Mujer Empresaria — Guardona les dones empresàries líders a Espanya

eWoman — Patrocini de premis a dones d'èxit de l'emprenedoria digital i tecnològica

2. Innovació i educació

WON NOW Women in science and technology awards — Aliança amb Microsoft Ibèrica per premiar les millors estudiants de carreres STEM*

Taller de programació per a nens i joves per a potenciar les carreres STEM*

3. Esport

Patrocini Esport Femení i creació de contingut per donar visibilitat a les esportistes: selecció espanyola femenina de futbol i bàsquet

PATROCINADOR OFICIAL DE LA FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE FÚTBOL · Universo Mujer Baloncesto

Setmana de la igualtat

11 esdeveniments, **4** ciutats i més de **20** ponents

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

* *Science, Technology, Engineering, Mathematics.*

ACCÉS A L'HABITATGE

Política activa d'ajudes
a problemes de primer habitatge

15,9% quota de mercat crèdit a l'habitatge a Espanya

Prop de 5.000 contractes gestionats en col·laboració amb "la Caixa" en el marc de dos programes específics:

- **2.416 contractes - Programa Lloguer Solidari Centralitzat**, per a persones que han vist reduïts els seus ingressos
- **2.464 contractes - Programa Lloguer Solidari Descentralitzat**, per a persones que han patit una dació hipotecària o una dació en pagament

Signant des del 2012 del conveni de mediació amb la Generalitat de Catalunya per evitar desnonaments.

Adherit al Codi de Bones Pràctiques del Govern espanyol per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual.

Aportació de 2.629 habitatges
al Fons Social d'Habitatges del Govern

981 dacions en pagament el 2019

Primera entitat del mercat espanyol en crear un equip especialitzat en oferir solucions als clients amb dificultats per pagar les quotes de la hipoteca del seu habitatge habitual

Servei d'Atenció al Client Hipotecari (SACH)

Servei creat el 2013. Disposa d'un telèfon d'atenció gratuït per a clients amb un habitatge que estigui afectat per una demanda d'execució hipotecària.

4.119 trucades ateses el 2019

Compromís

NEGOCI RESPONSABLE

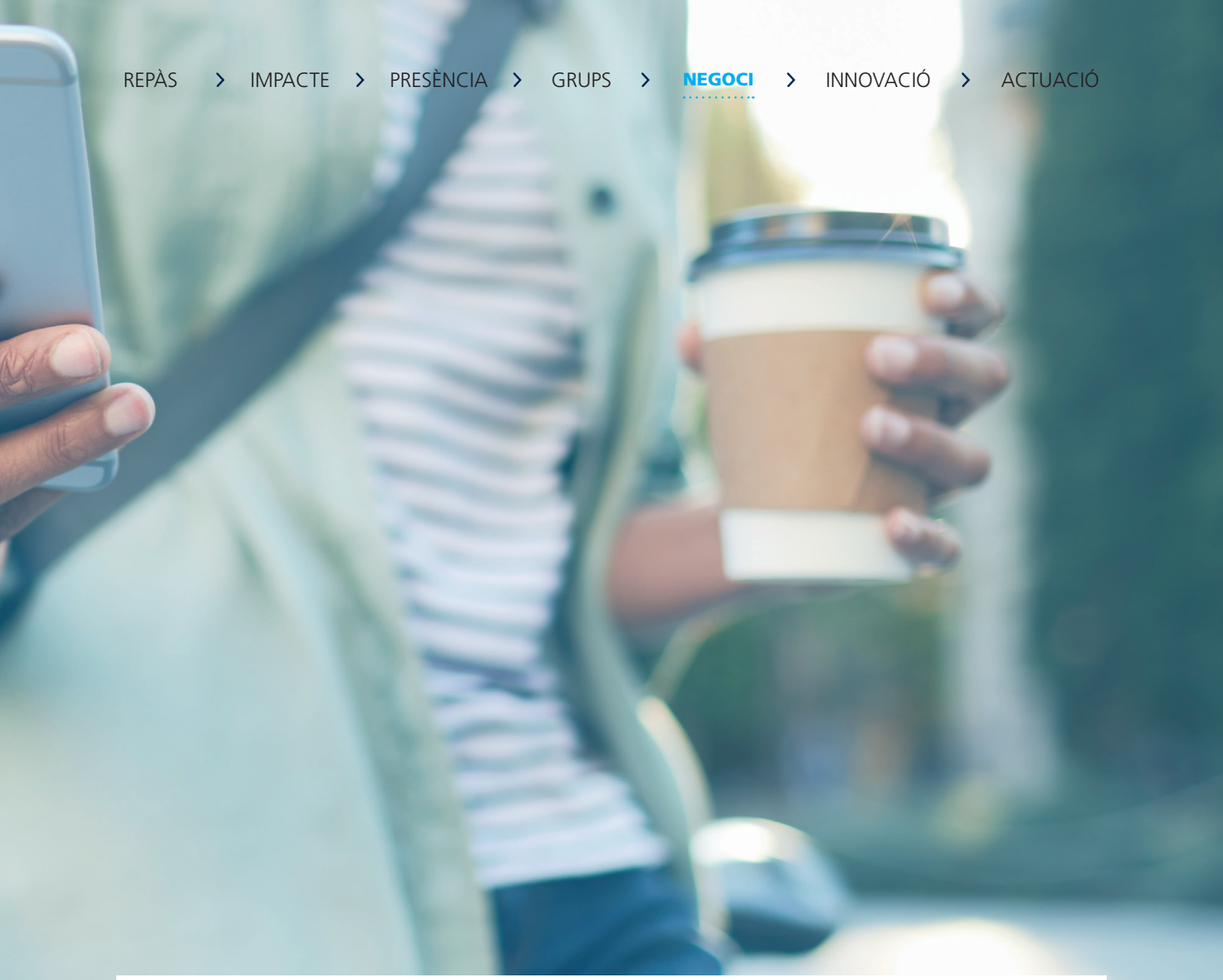
1er

BANC ESPANYOL EN EMETRE UN BO SOCIAL EN RECOLZAMENT ALS ODS

724,8
milions
d'euros en microcrèdits i altres finances amb impacte social

Declaració
sobre Canvi Climàtic

Marc
d'emissió de bons lligat als ODS



OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL	CONTRIBUCIÓ DE **CAIXABANK**
1- Fi de la pobresa	Microcrèdits i altres finances amb impacte social Bo Social Projecte de Valor Social
12- Producció i consum responsables	Adhesió als Principis d'Inversió Responsables de Nacions Unides Línies d'ecoFinançament i finançament d'energies renovables Pla de Gestió Ambiental 2019-2021 Reducció i compensació d'emissions de CO_2
13- Acció pel clima	Adhesió a l'aliança mundial UNEPFI i als Principis de Banca Responsable Membres de la Junta del Grup Espanyol de Creixement Verd Recolzament al treball de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures Adhesió a Climate Action 100+ Finançament projectes energies renovables Principis d'Equador Pla de Gestió Ambiental 2019-2021
17-Aliances per assolir els objectius	Adhesió a l'aliança mundial UNEPFI i als Principis de Banca Responsable Membres de la Junta del Grup Espanyol de Creixement Verd Recolzament al treball de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosure Impuls 100% consum energia renovable com a signants de RE100 Adhesió a Climate Action 100+

MICROCRÈDITS I ALTRES FINANCES AMB IMPACTE SOCIAL

MicroBank

El banc social, participat íntegrament per CaixaBank, considerat una **entitat de referència en microfinances**, amplia la seva activitat vers les finances amb impacte social

El 2007 es crea MicroBank, amb l'objectiu de cobrir les necessitats financeres dels col·lectius amb recursos limitats, amb productes adaptats a les seves necessitats.

MicroBank

Proposta de valor

CaixaBank

Recolzament operatiu xarxa d'oficines

Missió

Contribució al progrés i benestar de la societat facilitant finançament a col·lectius i projectes que generin un impacte social favorable

- Facilita l'accés al crèdit
- Fomenta la inclusió financera
- Especialització de l'activitat
- Col·laboració amb institucions

- Accionista únic i suport financer

99.328 microcrèdits i altres finances amb impacte social concedits

724,8 milions d'euros de volum total

612 entitats col·laboradores

Suport de les principals institucions europees

Banco Europeo de Inversiones – el banco de la UE

CEB – Council of Europe Development Bank / Banque de Developpement du Conseil de l'Europe

European Investment Fund

La visió estratègica de MicroBank és ser el millor banc en finances amb impacte social

Principal oferta de finançament

Microcrèdits

- Familiars
- Negocis

Altres finances amb impacte social

- Emprenedoria i innovació
- Economia social
- Educació
- Salut

Microcrèdits

Familiar

Projectes vinculats al desenvolupament personal i familiar sol·licitats per titulars amb una renda conjunta igual o superior a 17.200€.

- **79.789** operacions concedides
- **412,7** milions d'euros de volum
- **5.172** euros d'import mitjà

Negocis

Préstecs fins a 25.000€, sense garantia real per a inici, ampliació o consolidació de projectes. Dirigits a persones, emprenedors i microempreses que puguin tenir dificultats d'accés al finançament.

- **16.812** operacions concedides
- **203,6** milions d'euros de volum
- **12.110** euros d'import mitjà

Desenvolupament econòmic i creació d'ocupació

20.174 llocs de treball creats amb el suport dels microcrèdits

1,2 llocs de treball generats per cada microcrèdit

9.002 nous negocis iniciats

Altres finances amb impacte social

2.727 operacions concedides

108,5 milions d'euros de volum

39.802 euros d'import mitjà

Préstecs a emprenedors, microempreses i projectes innovadors

Dirigits a projectes empresarials amb caràcter innovador, tant en el producte, com en el servei o el model de gestió.

Préstec EaSI Empresa Social

Dirigit a entitats i empreses socials que generin impacte social, positiu i mesurable.

Préstec Màster Erasmus+ i per a estudis de postgrau FBLC*

Dirigit a estudiants que vulguin cursar estudis de màster a un altre país d'Europa i estudiants excel·lents del programa de beques de "la Caixa".

Préstec salut

Préstec personal per fer front a necessitats familiars derivades de l'atenció a persones en situació de dependència.

** Fundació Bancària "la Caixa".*

INVERSIÓ SOCIALMENT RESPONSABLE

VidaCaixa

CaixaBank ASSET MANAGEMENT

PRI Principles for Responsible Investment — MÀXIMA PUNTUACIÓ EN ESTRATÈGIA I BON GOVERN — A+

Reconeguts per Nacions Unides amb la màxima qualificació en Inversió sostenible (A+).

Climate Action 100+ — Global Investors Driving Business Transition

Adherits a la iniciativa Climate Action 100+, que impulsa el diàleg amb les principals companyies amb els nivells més alts d'emissions amb efecte hivernacle.

Assegurances d'estalvi i plans de pensions

CaixaBank és hereva d'una tradició centenària de gestió de l'estalvi familiar i de foment de la previsió social, que va començar el 1904, amb la creació de la Caixa de Pensions per a la Vellesa i d'Estalvis de Catalunya i Balears.

VidaCaixa, com a filial asseguradora i gestora de Fons de Pensions, incorpora des de fa més de 15 anys, aspectes ASG* en les decisions d'inversió per gestionar millor els riscos i generar rendiments sostenibles a llarg termini.

Líder en assegurances de vida, plans de pensions i sector assegurador a Espanya

28,1% quota de mercat en assegurances de vida a Espanya

25,5% quota de mercat en plans de pensions a Espanya

100% de la cartera analitzada sota criteris ASG**

12.060 milions d'euros en primes i aportacions comercialitzades el 2019**

Premi IPE a Pensions Caixa 30 com a millor fons de pensions europeu pels seus resultats i inversió responsable

Posicionament ASG de les empreses en cartera

- ***Engagement*** ***
  10 companyies subjectes a processos d'*engagement*
  6 *engagements* col·lectius mitjançant grups d'inversors
- ***Proxy Voting*****
  325 Juntes Generals d'Accionistes votades durant l'exercici
  67 votacions a favor de propostes d'accionistes (motiu ASG)
  13 votacions en contra de membres del consell (motiu ASG)

** Ambiental, Social, Governança.*
*** Inclou informació de BPI Vida e Pensões.*
**** Diàlegs i accions amb empreses en cartera per impulsar millores ASG en la seva gestió o en la divulgació en aquestes matèries.*
***** Posicionament en temes concrets relatius a ASG mitjançant el vot a Juntes d'Accionistes.*

Solucions d'inversió sostenibles

La gestora CaixaBank Asset Management és signant dels PRI* des de l'any 2016

Productes socialment responsables

- **136,1** milions d'euros de volum
  CaixaBank Selecció Futur Sostenible, FI

  Segueix criteris ASG invertint en fons de gestores de reconegut prestigi internacional en l'àmbit de la inversió sostenible

- **91,2** milions d'euros de volum
  MicroBank Fons Ètic, FI

  Premi al millor fons solidari 2018 per Allfunds i Expansión

  Fons ètic i solidari, que cedeix part de la comissió de gestió a una selecció d'ONGs. "la Caixa" iguala les quantitats que rep cada organització

- **32,8** milions d'euros de volum
  MicroBank Fons Ecològic, FI

  Selecciona i combina els millors fons de renda variable amb l'objectiu de combatre el canvi climàtic

Líder en fons d'inversió a Espanya en els darrers 5 anys

17,1% quota de mercat de fons d'inversió a Espanya

68.584 milions d'euros d'actius sota gestió

85,3% del patrimoni analitzat sota criteris ASG

Posicionament ASG de les empreses en cartera

Engagement**

4 companyies subjectes a principis d'engagement

2 *engagements* col·lectius mitjançant grups d'inversors

Proxy Voting**

276 Juntes Generals d'Accionistes votades durant l'exercici

37 votacions a favor de la companyia (motiu ASG)

9 votacions en contra de membres del Consell (motiu ASG)

Projecte de Valor social

Solució integral que dona resposta als clients de Banca Privada en l'àmbit d'ISR**** i Filantropia

1,1 milions d'euros recaptats per a causes socials impulsades entre els clients de Banca Privada

501% augment dels saldos mitjans de clients de Banca Privada invertits en fons ISR

2n Informe Anual Projecte de Valor Social

2a edició dels Premis Solidaris Banca Privada

- **68** candidatures presentades

12 sessions de formació i divulgació a clients

Sopar Solidari "Una nit de pel·lícula"

- Més de **65.000** euros en aportacions
- Assistència de **250** clients i donatius a fila 0

**Principles for Responsible Investment.*

*** Diàlegs i accions amb empreses en cartera per impulsar millores ASG en la seva gestió o en la divulgació en aquestes matèries.*

**** Posicionament en temes concrets relatius a ASG mitjançant el vot a Juntes d'Accionistes.*

***** Inversió Socialment Responsable.*

Estratègia Mediambiental

Adhesió al compromís Col·lectiu per a l'Acció Climàtica*

Publicació de la Declaració sobre Canvi Climàtic

1. NEGOCI SOSTENIBLE

Energies renovables *(Project Finance)*

8.322 MW potència instal·lada

28 projectes d'energies renovables

2.453 milions d'euros volum de finançament

Més de **32.000** MW de potència instal·lada des del 2011

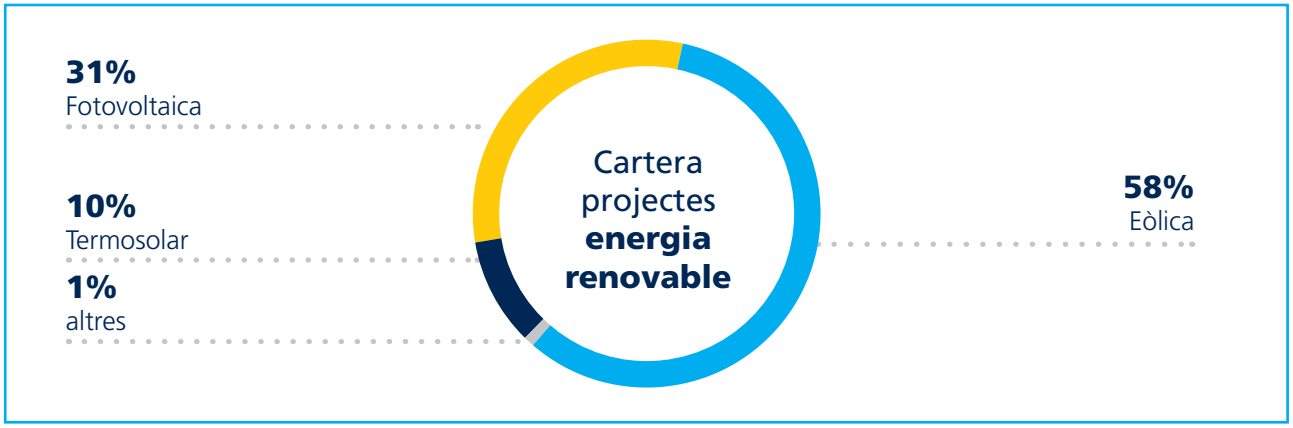
Préstecs verds

1.546 milions de dòlars de volum

11 préstecs concedits

- **13è** com a *Global Mandated Lead Arranger*

Tots aquests préstecs han obtingut el *Green Certificate* d'acord amb *The Green Bond Principles*



L'exposició de la cartera d'energia de CaixaBank suposa un **51%** del total de finançament de projectes. D'aquests, un 62% corresponen a projectes d'energies renovables.

** Programa de Medi Ambient de Nacions Unides i CECA i AEB.*

Finançament ASG*

Operacions de finançament amb condicions lligades a la millora en índexs de sostenibilitat o indicadors ambientals.

11 préstecs concedits vinculats a índexs ASG o indicadors mediambientals

919 milions d'euros de volum

Ecofinançament

Línies específiques de finançament destinades a:

- Compra de vehicles i electrodomèstics eficients
- Reformes a la llar per a la millora de la seva eficiència energètica
- Inversions que milloren l'eficiència dels recursos o redueixin l'impacte al medi ambient
- Projectes agraris de desenvolupament sostenible relacionats amb:
  - eficiència en l'ús de l'aigua
  - agricultura ecològica
  - energies renovables
  - gestió de residus
  - desenvolupament de l'entorn rural

AgroBank

10,2 milions d'euros de finançament

505 préstecs concedits

Finançament d'immobles energèticament eficients

Les operacions per a les qual es disposa d'evidència documental d'un certificat d'eficiència energètica amb qualificació A o B es consideren mediambientalment sostenibles.

938 milions d'euros d'operacions incloses en les promocions formalitzades l'any 2019

Línies d'acció climàtica del BEI

L'any 2018, CaixaBank va signar un acord amb el Banc Europeu d'Inversions (BEI)

Banco Europeo de Inversiones
el banco de la UE

- **30** milions d'euros a la finançament d'iniciatives d'acció climàtica vigent

BPI

133 milions d'euros de finançament concedit

- **38** milions d'euros de finançament en energies renovables
- **88** milions d'euros de finançament en rehabilitació urbana
- **7** milions d'euros BEI - Eficiència energètica empreses

** Ambiental, Social, Governança.*

MERCAT DE BONS

Llançament d'un **Marc d'emissió de Bons lligats als ODS**

REVISAT*

1 FI DE LA POBRESA

8 TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC

Primer banc espanyol en emetre un Bo Social en suport als Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides

Objectius

Finançament de préstecs per lluitar contra la pobresa, pel treball digne i la creació d'ocupació a les zones més desfavorides d'Espanya

1.000 *milions* **d'euros captats**

5 anys

Participació al mercat dels Bons Socials, Verds i Sostenibles

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Sustainable Bond
600 milions d'euros
Venciment 2029
Joint Bookrunner

enel

Sustainability-linked Bond
750 milions d'euros
Venciment 2027
Joint Bookrunner

FCC Medio Ambiente

Inaugural Green Bond
600 milions d'euros
Venciment 2023
500 milions d'euros
Venciment 2027
Joint Bookrunner

enel

Green Bond
1.000 milions d'euros
Venciment 2025
Joint Bookrunner

PROLOGIS™

Green Bond
450 milions d'euros
Venciment 2029
Passive JLM

** L'assessor expert independent Sustainalytics ha actuat com a Second Opinion Provider.*

2. GESTIÓ DEL RISC ASG I CLIMÀTIC

Aprovació de la **Política** **de Gestió del Risc Mediambiental** i establiment del **Comitè de Gestió del Risc Mediambiental de CaixaBank**

Política de Gestió del Risc Mediambiental

Sectors considerats:

- Energia
- Mineria
- Infraestructures
- Agricultura, pesca, ramaderia i silvicultura

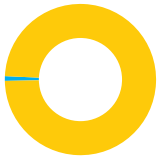
Avaluació d'operacions:

- **100** operacions avaluades

Publicació dels Principis d'actuació de la Política corporativa de relació amb el sector de Defensa

Exposició de la cartera

~2%
Exposició creditícia a activitats econòmiques intensives en emissions de CO_2*



Signant de **Principis d'Equador** des del 2007, per gestionar el risc social i ambiental en el finançament de projectes d'inversió.

15 projectes finançats el 2019

16.190 milions d'euros d'inversió global

1.412 milions d'euros de participació de CaixaBank

2 projectes categoritzats com a A, amb possibles impactes socials o mediambientals significatius i difícilment mitigables

13 projectes categoritzats com a B, amb possibles impactes socials o mediambientals adversos limitats i fàcilment mitigables

CaixaBank aplica un procediment simplificat per a projectes d'inversió de menys import, a partir de 5 milions d'euros.

Grups de treball

Participació en grups de treball per al sector bancari d'UNEPFI**:

- Segon projecte pilot per implementar les recomanacions de la TCFD*** del Financial Stability Board
- Adaptació per a la banca de la taxonomia**** de la Comissió Europea

** Definició segons la recomanació del TCFD.*
*** United Nations Environment Finance Initiative.*
**** Task Force on Climate-related Financial Disclosures.*
***** Definició activitats sostenibles.*

3. IMPACTE MEDIAMBIENTAL

Llançament del Pla de Gestió Ambiental 2019-2021 de CaixaBank

DADES VERIFICADES*

1

Estratègia *Carbon Neutral*

Minimització i compensació de totes les emissions de CO_2 calculades

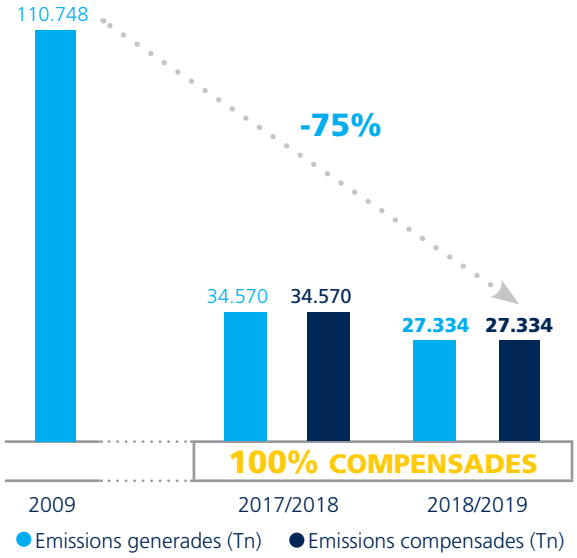
- **75%** de reducció de la petjada de carboni des de l'any 2009**
- **27.334** tones compensades

Primer banc espanyol cotitzat en compensar el 100% de les emissions de CO_2 calculades

Petjada de carboni verificada segons ISO 14064

Única entitat financera espanyola amb el segell Calculo, Redueixo, Compenso del Ministeri per a la Transició Ecològica

Evolució emissions generades i compensades



** Bureau Veritas certifica la petjada de carboni sota els criteris de l'ISE 14064 i el sistema de gestió ambiental energètic sota les normes ISE 14001, ISO 50001 i el Reglament EMAs.*

*** Any base recalculat incorporant les emissions teòriques de Banca Cívica, Banc de València i Barclays Bank.*

2

Mesures d'eficiència ambiental i certificacions

- **99,5%** de l'energia consumida d'origen renovable*

Primera organització espanyola adherida a RE100, iniciativa global i col·laborativa d'empreses compromeses per una energia 100% renovable

RE 100

- **-4,7%** vs. 2018 en el consum d'energia
- **97,2%** de consum de paper reciclat
- **-14,5%** vs. 2018 en el consum de paper
- Ampliació de l'abast de la certificació UNE ISO 14001 al centre corporatiu de València

EMAS

International Organization for Standardization ISO 14001

International Organization for Standardization ISO 50001

3

Extensió del compromís ambiental a la cadena de valor

Llançament del **Pla Ambiental de Compres 2019-2021**

4

Impuls de la mobilitat sostenible

Definició del **Pla de Mobilitat Sostenible.** Afavoreix l'adopció de pràctiques de transport de baixes emissions i de reducció de desplaçaments

5

Compromís, transparència i *engagement*

Accions d'*engagement* amb empleats i reforç del compromís i la informació ambiental pública

** Pendent de l'obtenció del certificat de CNMC sobre la redempció de l'energia amb garantia d'origen 100% renovable corresponent al 2019. Últim certificat disponible corresponent al consum de 2018.*

Entitat financera més *innovadora* d'Europa Occidental 2019

931 *milions* d'euros invertits en desenvolupament i tecnologia

Més d' **50** *milions* d'euros invertits en seguretat de la informació

Innovació digital

INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I SEGURETAT

Núm. 1

LÍDER EN CANALS DIGITALS A ESPANYA

OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL	CONTRIBUCIÓ DE **CAIXABANK**
8- Treball decent i creixement econòmic	Inversió en desenvolupament i tecnologia Inversió en seguretat de la informació Projecte Estratègic Digitalització
9- Indústria, innovació i infraestructura	Inversió en desenvolupament i tecnologia Inversió en seguretat de la informació Projecte Estratègic Digitalització Premis emprenedor XXI
16- Pau, justícia i institucions sòlides	Inversió en seguretat de la informació

INNOVACIÓ I TECNOLOGIA

931 *milions* d'euros invertits en desenvolupament i tecnologia Grup CaixaBank

Models de relació digital

Primer banc del món en fer servir la identificació biomètrica a les aplicacions pròpies i reconeixement facial a caixers

CaixaBank*Now*

Iniciativa pensada per agrupar tots els serveis digitals de l'entitat sota un mateix concepte.

- **26%** de clients 100% digitals
- **30%** penetració entre clients digitals a Espanya*

inTouch

Servei remot amb gestor personal

Per a clients amb perfil digital, poc ús de l'oficina i disponibilitat de temps

- **1,3** milions de clients

imagin

Primer banc *mobile only* a Espanya

Entre les App financeres més valorades, en línia amb les millors solucions *fintech*

- **1,4** milions de clients ImaginBank

Infraestructura tecnològica

Més de **14.000** transaccions per segon

89% incidències rellevants solucionades en menys de 4 hores

400 aplicacions gestionades al núvol intern

Big Data

78% informes regulatoris generats en base a *datapool*

93% de les àrees estan a projectes de big data

Noves tecnologies

66 robots en funcionament

3 assistents cognitius per assistir processos administratius

PREMIS EMPRENEDOR XXI

Contribueixen al desenvolupament de les joves empreses innovadores amb un potencial de creixement elevat.

- **0,8** milions d'euros concedits en premis
- **854** participants a Espanya
- **139** participants a Portugal

*Font: ComScore.

SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

Més de **50** *milions* d'euros en seguretat de la informació Grup CaixaBank

Equip *multi-site*

36 empleats

35% increment de plantilla vs 2018

+50 certificacions

60% externalització

24 x 7 Security Operation Center extern

Cultura de seguretat

98% plantilla que ha realitzat el curs en seguretat el 2019

12 simulacres de *phishing* per empleat/any

48% *0-clickers* a campanyes de *phishing*

Enviament quinzenal de Newsletter a empleats i trimestral a clients

INFOPROTECT.
Entre tots protegim la informació

Marca que des del 2015 integra totes les iniciatives de conscienciació en seguretat, dirigida a empleats i clients.

Defensa activa

6 simulacres l'any

Proves sobre la robustesa dels sistemes amb atacs reals controlats

Benchmarks

	CNPIC[1]	DJSI[2]	INCIBE[3]	BITSIGHT[4]
CaixaBank	7,4	9,2	7,5	7,9
PEERS	7,2[5]	7,2	6,8	7,9

bsi. ISO/IEC 27001 Seguridad de la Información

Model de ciberseguretat avançat certificat sota certificació ISO 27001 i constituït com a CERT oficial, mitjançant un equip d'especialistes entrenat i preparat les 24 hores

Certificacions

Information Security Management ISO 27001 Certified

CERT AUTHORIZED TO USE CERT — Carnegie Mellon University CERT is a registered trademark of Carnegie Mellon University

CSIRT.es

FIRST Improving Security Together

1. *Informe Ciber-resiliència 2019.*
2. *Dow Jones Sustainability Index 2019.*
3. *Ciberexercicis Institut Nacional Ciberseguretat 2018.*
4. *Ràting per a entitats financeres espanyoles.*
5. *Entitats financeres.*

TRANSACCIONS DIGITALS

Més del **61,7%** dels clients particulars de CaixaBank són *clients digitals**

Líder en canals digitals a Espanya

CaixaBankNow

imagin

Mòbil

38% de clients mòbil

Més de **79** milions de compres realitzades amb el mòbil

Les apps de CaixaBank consoliden les 4,6 estrelles en Android i en iOS.

- Identificació biomètrica a les aplicacions pròpies
- Constant evolució del servei i les funcionalitats
- Creixement constant en pagaments mitjançant mòbil
- Aplicació de criteris d'accessibilitat per facilitar-ne l'ús a persones amb deficiència visual total o reduïda

** Clients particulars entre 20 i 74 anys operatius en els últims 12 mesos, en percentatge total de clients.*

*** A Espanya. Clients particulars entre 20-74 anys amb almenys una transacció en els últims 12 mesos. Objectiu 2021e (Espanya): c.70% dels clients digitals.*

Internet

6,5 milions de clients digitals (now)**

26% clients exclusivament digitals

30% penetració digital entre clients digitals a Espanya

Prop d'**1,8** milions de clients es connecten diàriament

Mitjans de pagament

Targetes

23,5% quota de facturació de targetes a Espanya

20,50 milions de targetes emeses

Més d'**1,9** milions de targetes descarregades al telèfon mòbil

53.465 milions d'euros de facturació

Llançament de targetes biodegradables

TPV*

27,5% quota de facturació de TPV a Espanya

477.651 TPV instal·lats

56.909 milions d'euros de facturació

Caixers

9.111 caixers a Espanya

1.380 caixers a Portugal

Primer banc del món en fer servir el reconeixement facial als seus caixers

Millor projecte tecnològic de l'any als caixers amb reconeixement facial - *The Banker*

* *Terminal Punt de Venda.*

Responsabilitat

ACTUACIÓ RESPONSABLE

INTEGRACIÓ DELS ODS EN EL PLA ESTRATÈGIC I PLA DE BANCA SOCIALMENT RESPONSABLE

Presidència de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de Nacions Unides

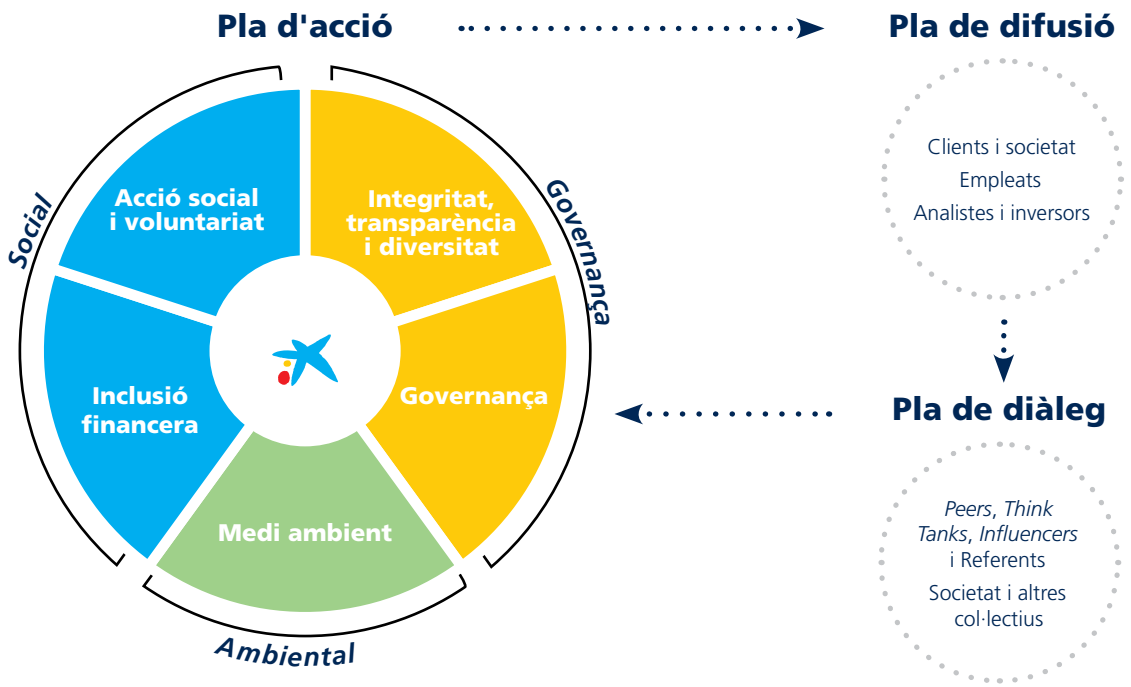
Millor Banca Responsable a Europa Occidental 2019

Adhesió als Principis de Banca Responsable d'UNEP FI

OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL	CONTRIBUCIÓ DE **CAIXABANK**
5- Igualtat de gènere	Adhesió als Women Empowerment Principles de Nacions Unides Dones en posicions directives
11- Ciutats i comunitats sostenibles	Adhesió a Smart Cities IESE Adhesió a United Nations World Tourism Organization
12- Producció i consum responsables	Presidència de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides Adhesió als Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides Inclusió al Dow Jones Sustainability Index
16- Pau, justícia i institucions sòlides	Codi Ètic i Principis d'Actuació Polítiques responsables Control i compliment a través de diferents comitès
17-Aliances per assolir els objectius	Adhesions nacionals i internacionals

Pla de Banca Socialment Responsable

- Respon al ferm **compromís social** del banc, un dels seus valors corporatius juntament amb la qualitat i la confiança
- Està alineat amb el **Pla Estratègic 2019-2021** de CaixaBank



POLÍTIQUES RESPONSABLES

Totes les persones que formen part de CaixaBank han de basar la seva actuació en:

- Codi Ètic i Principis d'Actuació
- Política corporativa de Responsabilitat Social Corporativa
- Política corporativa de Drets Humans
- Política Anticorrupció
- Política corporativa de relació amb el sector de Defensa
- Política de Control i Gestió del Risc Fiscal
- Política de Prevenció de Riscos Laborals
- Política de Gestió del Risc Mediambiental
- Principis de Gestió Ambiental i Energètica
- Principis d'actuació en matèria de privacitat i drets dels clients de CaixaBank
- Principis de compres
- Codi de conducta de proveïdors

I han de complir, a més, altres normes internes de conducta sobre àmbits específics, com el mercat de valors, la contribució a l'Euríbor, la prevenció de la corrupció, la prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme.

GESTIÓ RESPONSABLE

Comitès

- **Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació.** Defineix, implementa i supervisa les polítiques i els procediments de responsabilitat corporativa, entre d'altres qüestions.
- **Comitè Global del Risc.** Gestiona, controla i monitoritza de forma global els riscos inclosos al Catàleg de Riscos Corporatiu del Grup CaixaBank.
- **Comitè de Gestió del Risc Mediambiental.** Analitza i aprova propostes sobre l'estratègia i el posicionament estratègic de l'entitat en matèria de risc mediambiental.
- **Comitè de Polítiques de Risc.** Defineix, revisa i aprova les polítiques i els procediments d'actuació vinculats a la concessió dels riscos de crèdit i mercat.
- **Comitè de Transparència.** Garanteix la transparència en el disseny i la comercialització dels instruments financers, productes bancaris i d'assegurances d'estalvi i inversió.
- **Comitè de Producte.** Aprova qualsevol nou producte o servei que l'entitat dissenyi i/o comercialitzi després d'analitzar-ne les característiques i els riscos associats.
  - **218** productes i/o serveis analitzats
  - **12** productes i/o serveis denegats en primera instància, per no complir els principis acordats
- **Comitè de Diversitat.** Defineix, impulsa i garanteix la implantació d'iniciatives per fomentar la diversitat i la inclusió a l'entitat, amb la finalitat de desenvolupar el talent garantint la meritocràcia i la igualtat d'oportunitats.

Des del 2019, CaixaBank és signant dels Principis de Banca Responsable de Nacions Unides

Canals de consultes i denúncies

- **Canal confidencial intern** per facilitar l'acompliment de les polítiques i normes internes.
- **Canals habituals d'atenció al client** a disposició de clients i altres grups d'interès.

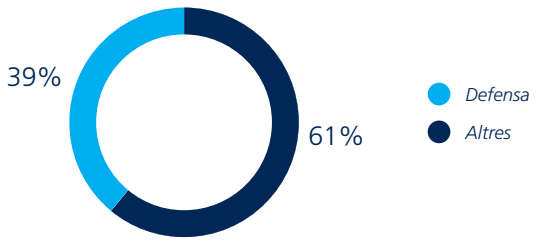
Servei d'Atenció al Risc Reputacional

Servei a la xarxa comercial per canalitzar consultes sobre operacions amb potencial risc reputacional.

310 consultes valorades el 2019 de les quals

39 consultes relatives a Principis d'Equador

271 operacions restants:



Autocontrol

CaixaBank està adherida de manera voluntària a Autocontrol, l'Associació per a l'Autorregulació Comercial, a favor de les bones pràctiques publicitàries.

ADHESIONS I ALIANCES

Internacionals

UN GLOBAL COMPACT – APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL

Organisme encarregat de promoure els principis de Nacions Unides. CaixaBank ocupa la presidència des del 2012.

UNEP FINANCE INITIATIVE

Promou les finances sostenibles i la integració d'aspectes ambientals i socials en el negoci (2018).

UNEP FINANCE INITIATIVE – PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING

Defineix el paper i les responsabilitats del sector financer per garantir un futur sostenible (2019).

PRI Principles for Responsible Investment

La gestora de plans de pensions, VidaCaixa (2009), i la gestora d'actius del Grup, CaixaBank Asset Management (2016) i BPI Gestão de Activos (2019), en són signants.

GSG Driving real impact

Persegueix la consecució dels ODS mitjançant el foment de les inversions d'impacte. CaixaBank Asset Management ostenta la presidència de l'Spanish National Advisory Board (2019).

EUROPEAN MICROFINANCE NETWORK

Promou les microfinances com a una eina per combatre l'exclusió social i financera a Europa mitjançant l'autoocupació i la creació de microempreses.

WSBI – ESBG

Entitat que representa les caixes d'estalvi i banca minorista a Europa. Existeixen diferents comitès amb participació d'equips de CaixaBank.

empowerwomen

Compromís públic d'alinear les polítiques per fer avançar la igualtat entre els gèneres (2013).

ICMA International Capital Market Association – The Green Bond Principles – The Social Bond Principles

Principis que promouen la integritat en el mercat de bons verds i socials (2015).

TCFD TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

Iniciativa de la Financial Stability Board que promou la divulgació de les exposicions climàtiques de les empreses (2018).

Climate Action 100+ Global Investors Driving Business Transition

Iniciativa que impulsa el diàleg amb les companyies del món amb els nivells d'emissions amb efecte hivernacle més elevats (2018).

EQUATOR PRINCIPLES

Compromís d'avaluació de riscos ASG en el finançament de projectes de més de 7 milions d'euros (2007).*

RE 100

Iniciativa global i col·laborativa d'empreses compromeses per una energia 100% renovable (2016).

UNWTO World Tourism Organization

CaixaBank és membre afiliat d'aquest organisme de Nacions Unides encarregat de la promoció d'un turisme responsable, sostenible i accessible per a tothom (2019).

** Ambiental, Social, Governança.*

Nacionals

Aliança amb "la Caixa", la primera Obra Social d'Espanya i una de les fundacions més grans del món.

Compromís de fomentar, promocionar i divulgar nous coneixements sobre la responsabilitat social corporativa (2008).

Càtedra per promoure la innovació i la sostenibilitat a la indústria dels agronegocis (2016).

Realitza un seguiment del compliment dels ODS per part d'empreses espanyoles. Creat per "la Caixa" en col·laboració amb la Càtedra Lideratge i Governança Democràtica d'ESADE (2017).

Entitat que representa les caixes d'estalvi a Espanya. Existeixen diferents comitès amb participació d'equips de CaixaBank.

Promou el creixement econòmic lligat a una economia baixa en carboni a través de la col·laboració pública-privada, CaixaBank n'és soci fundador (2016).

Persegueixen garantir que es destina prou capital privat a inversions sostenibles. Adscrits a la xarxa de centres europeus per a la sostenibilitat de les Nacions Unides (2019).

Promou el compromís de les empreses en la millora de la societat amb actuacions responsables. CaixaBank està al patronat i el Consell Assessor (2011).

Fomenta la integració d'aspectes socials, mediambientals i de governança en la gestió de les empreses (2010).

Defensa l'RSC i la lluita contra la corrupció de les empreses espanyoles (2019).

Adhesió al Pla Nacional d'Educació Financera promogut pel Banc d'Espanya i la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV), que té com a objectiu millorar el coneixement financer de la població (2010).

Associació espanyola de professionals de Responsabilitat Social. CaixaBank és vocal de la Junta (2011).

Acord de col·laboració per desenvolupar propostes concretes que faciliten el finançament i la plena implantació de les propostes Smart City: unes ciutats més inclusives i sostenibles, tant socialment com amb el planeta (2019).

ÍNDEXS I RÀTINGS DE SOSTENIBILITAT

Reconeixement per part dels principals índexs i agències de qualificació en sostenibilitat

	Dow Jones Sustainability Indices	MSCI	SUSTAINALYTICS	FTSE4Good	ISS ESG Prime	CDP	EURONEXT vigeo eiris
	(0-100)	(CCC-AAA)	(0-100)	(1-5)	(D-/A+)	(D-/A)	
2019	**81**	**A**	**74**	**3,8**	**C**	**A-**	**Robust**
2018	**79**	**A**	**74**	**4**	**C**	**A-**	**Robust**
	Només inclosos 25 bancs a nivell mundial		*Outperformer*		*Prime*	*Leadership*	

PRINCIPIS DE BANCA RESPONSABLE

CaixaBank és **signant** dels **Principis de Banca Responsable d'UNEP FI***

UNEP FINANCE INITIATIVE | PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING

PRINCIPIS BANCA RESPONSABLE	INDICADORS DE COMPLIMENT
1 **Alineació** **Alinear l'estratègia de negoci amb els ODS i l'Acord de París**	Línia 5 del Pla Estratègic 2019-2021: "Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat" Pla Director de Responsabilitat Corporativa aprovat pel Consell d'Administració Compromís social a través de MicroBank, banc social 100% participat per CaixaBank Establerta Estratègia Mediambiental i publicació Declaració Canvi Climàtic Signatura del Collective Commitment to Climate Action, iniciativa d'UNEP FI*
2 **Impacte i definició d'objectius** **Fixar objectius per incrementar l'impacte positiu a les persones i l'entorn i reduir-ne el negatiu**	Objectius 2019-2021: • 2.200 milions d'euros aprox. nova concessió de crèdits de MicroBank acumulat • 43% de dones en posicions directives • 10% reducció consum energia (r/2015) • 14,5% reducció emissions CO_2 (r/2015) • 70% contractacions criteris ambientals s/total de contractacions amb impacte ambiental significatiu Política de Gestió del Risc Mediambiental Projecte implantació recomanacions TFCD ** Mesurament de la producció sostenible (Taxonomia UE) Contribució a la creació d'ocupació Implantació de mesures d'accessibilitat Plantilla amb compensació variable lligada a la qualitat del servei Programa d'habitatge social

** United Nations Environment Programme Finance Initiative.*

*** Task Force on Climate related Finantial Disclosures.*

El compromís implica analitzar els impactes socials i ambientals, establir objectius alineats amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions i l'Acord de París i reportar anualment sobre el seu compliment

PRINCIPIS BANCA RESPONSABLE		INDICADORS DE COMPLIMENT
3	**Clients** **Fomentar les pràctiques sostenibles dels clients i impulsar activitats econòmiques que creïn valor**	Inclusió financera a través de MicroBank Pla de Gestió de Riscos i Oportunitats Mediambientals i de Canvi Climàtic 2019-2021 Oferta d'Inversió Socialment Responsable Pla de Cultura Financera
4	***Stakeholders*** **Consultar proactivament i treballar amb els grups d'interès rellevants**	Estudi anual de materialitat a l'Informe de Gestió Consolidat del Grup *Roadshows* i conferències ASG* amb inversors Participació aliances i *think tanks* en RSC Aliança estratègica amb "la Caixa" i col·laboració amb entitats socials (MicroBank i Associació de Voluntaris "la Caixa") Codi de Conducta de Proveïdors
5	**Governança i cultura** **Comptar amb una governança efectiva i una cultura de banca responsable per implementar els principis**	El Consell d'Administració i Comissions Delegades (Nomenaments, Riscos) aprova la política i estratègia d'RSC i en supervisa la implantació Política corporativa de Responsabilitat Social Corporativa El Comitè de Direcció i els comitès dependents supervisen la implantació de l'estratègia RSC Política de Govern Corporatiu Programa de Cultura CaixaBank
6	**Transparència & *Accountability*** **Revisar periòdicament la implementació dels principis, els seus impactes i la seva contribució a la societat**	Informació ASG en Informe de Gestió Consolidat del Grup, que compleix amb GRI** i està verificat Publicació anual Impacte Socieconòmic i Contribució als ODS Publicació anual de la Declaració Ambiental i la petjada de carboni Grup de treball intern per garantir l'alienació amb les recomanacions de la TFCD***

** Ambiental, Social, Governança.*
**** Global Reporting Initiative.*
**** Task Force on Climate related Finantial Disclosures.*

OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

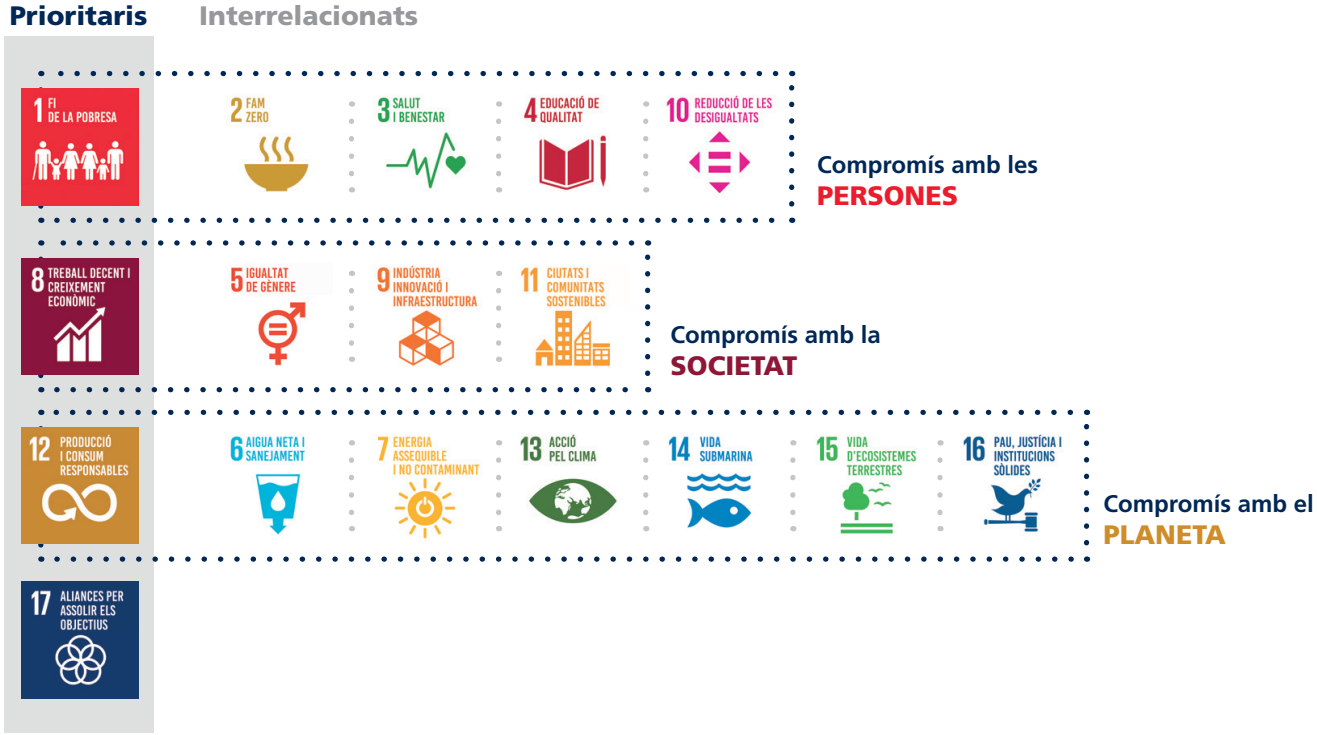
CaixaBank, per la seva dimensió i compromís social contribueix a tots els ODS mitjançant la seva activitat, acció social i aliances estratègiques.

L'entitat integra els 17 ODS de les Nacions Unides al seu Pla Estratègic i Pla de Banca Socialment Responsable, a més de contribuir-hi de forma transversal a tots

Contribució del Grup CaixaBank als ODS

CaixaBank centra el seu perímetre d'acció amb més intensitat en 4 ODS Prioritaris que permeten portar a terme la missió de l'entitat: **Contribuir al benestar financer dels seus clients i al progrés de tota la societat**

Els 4 ODS Prioritaris estan interrelacionats amb els altres ODS i CaixaBank hi contribueix a tots gràcies al seu caràcter transversal.



CaixaBank ocupa la presidència de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de Nacions Unides des del 2012

Contribució al progrés i benestar dels col·lectius més vulnerables mitjançant l'accés als serveis financers, accions socials i una política activa d'habitatge

ODS PRIORITARI	ODS INTERRELACIONATS	
Microcrèdits **Capil·laritat** **Bo Social** **Accions socials** **AgroBank** **Política activa d'habitatge**	2 FAM ZERO	• Microcrèdits a famílies • Eco-préstecs sector agrari • Obra Social Descentralitzada • Cap nen sense bigoti
	3 SALUT I BENESTAR	• SegurCaixa Adeslas • Microcrèdits salut i benestar • Col·laboració amb GAVI, the Vaccine Alliance a través de "la Caixa" • Equip saludable
	4 EDUCACIÓ DE QUALITAT	• Pla de Cultura Financera • Programa Aula • Càtedres* • CaixaBank Research • CaixaBank Futur
	10 REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS	• Microcrèdits • Obra Social Descentralitzada • Política activa d'habitatge • Pla de Cultura Financera

Impuls de l'activitat econòmica promovent la inversió en innovació, l'emprenedoria i el creixement de les microempreses i pimes

ODS PRIORITARI	ODS INTERRELACIONATS	
Finançament a empreses i autònoms **Microcrèdits a emprenedors i negocis** **Bo social** **Inversió en I+D** **Creació d'ocupació**	5 IGUALTAT DE GÈNERE	• Pla d'Igualtat • Programa Wengage • Adhesió als Women Empowerment Principles de NU • Premis IWEC • Aliança Microsoft carreres STEM • Suport a les principals associacions de dones**
	9 INDÚSTRIA INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURA	• Suport a Start ups (Day One) • Finançament a empreses amb impacte social • Inversió en I+D • Seguretat de la informació • Pla de digitalització
	11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES	• Capil·laritat • Política activa d'habitatges • Adhesió a IESE Smart Cities • Adhesió a UNWTO***

** Càtedra CaixaBank d'RSC d'IESE, Càtedra AgroBank, Càtedra "la Caixa" Economia Societat.*

*** Igualtat a l'empresa, Xàrter de Diversitat, Més dones millors empreses, Eje&Con.*

**** United Nations World Tourism Organisation.*

Adopció d'un model de banca socialment responsable basat en una gestió sostenible i eficient dels recursos naturals

ODS PRIORITARI	ODS INTERRELACIONATS	
Finançament sota criteris ASG **Polítiques responsables** **Marc de govern de l'RSC** **Adhesió als Principis de Banca Responsable d'UNEP FI**** **Adhesió de VidaCaixa i A.M als PRI*** **Reporting verificat**	6 AIGUA NETA I SANEJAMENT	• AgroBank • Marc d'emissió de bons sostenibles, verds i socials
	7 ENERGIA ASSEQUIBLE I NO CONTAMINANT	• Finançament energies renovables • Adhesió RE100 • Reducció consum energia • Consum d'energia d'origen renovable
	13 ACCIÓ PEL CLIMA	• Membres del GECV • Principis d'Equador • Consum d'energia renovable • Compensació emissions CO_2 generades • Finançament energies renovables
	14 VIDA SUBMARINA	• AgroBank
	15 VIDA D'ECOSISTEMES TERRESTRES	• Marc d'emissió de bons sostenibles, verds i socials
	16 PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES	• Codi ètic • Polítiques responsables • Seguretat de la informació • Adhesió a Autocontrol

Contribució a tots els ODS amb programes propis i mitjançant aliances

Aliances relacionades directament amb els ODS* **	"la Caixa"	Primera Obra Social d'Espanya i una de les fundacions més grans del món. Aliança estratègica per a la difusió dels seus projectes i participació activa en programes claus com Incorpora, GAVI, the Vaccine Alliance o l'Associació de Voluntaris de "la Caixa"
	UN GLOBAL COMPACT APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL	Organisme encarregat de promoure els 10 Principis de Nacions Unides. Presidència de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides des de l'any 2012
	Observatorio de los ODS Contribución de las empresas españolas	Iniciativa de la Càtedra Lideratges i Governança Democràtica d'ESADE amb la col·laboració de "la Caixa"

** United Nations Environment Programme Finance Initiative.*

*** UN Principles for Responsable Banking.*

**** Per a més detalls, consulteu l'apartat Adhesions i Aliances.*

ODS interrelacionats

Contribució al progrés i benestar dels col·lectius més vulnerables mitjançant l'accés als serveis financers, accions socials i una política activa d'habitatge

	Àmbit	Indicadors destacats	2019	Pàg.
2 FAM ZERO	**Microcrèdits**	Volum de microcrèdits concedits a famílies MM€	412,7	37
	AgroBank	Nova producció en préstecs específics del sector agrari MM€	1.000	15
	Obra Social Descentralitzada	Xifra d'accions destinades a projectes d'entitats socials locals	10.600	30
	Accions solidàries	Litres recollits a la campanya Cap nen sense bigoti MI	2,5	30
3 SALUT I BENESTAR	**Finances amb impacte social**	Préstec salut	√	37
	Aliança "la Caixa"	Recaptació GAVI, the Vaccine Alliance de 818 empreses clients MM€	1,2	31
4 EDUCACIÓ DE QUALITAT	**Pla Cultura Financera**	FinanzasXaFollowers	√	28
	Programa Aula	Xifra de cursos presencials i webinars	30	21
	CaixaBankFutur	Xifra de sessions	308	29
	CaixaBank Research	Xifra d'informes	654	29
	Acadèmic	Càtedres	√	29
10 REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS	**Microcrèdits i finances amb impacte social**	Volum de microcrèdits i finances amb impacte social concedits MM€	724,8	36
		Xifra de microcrèdits i finances amb impacte social concedits	99.328	36
	Obra Social Descentralitzada	Xifra accions destinades a projectes d'entitats socials locals	10.600	30
	Habitatge	Parc d'habitatge social	√	33
	Formació	Tallers de finances bàsiques Associació de Voluntaris "la Caixa" per a persones amb discapacitat	128	29
	Accessibilitat	% oficines 100% accessibles a Espanya	93%	12

ODS interrelacionats

Impuls de l'activitat econòmica promovent la inversió en innovació, l'emprenedoria i el creixement de les microempreses i pimes

	Àmbit	Indicadors destacats	2019	Pàg.
5 IGUALTAT DE GÈNERE	**Programa Wengage**	Dones directives a CaixaBank %	43,1	32
		Aliança amb Microsoft per premiar les millors estudiants de carreres STEM	√	32
	Adhesions	Adhesió a Women Empowerment Principles de Nacions Unides	√	32
	Patrocinis	Selecció espanyola femenina de futbol i bàsquet	√	32
9 INDÚSTRIA INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURA	**Emprenedoria**	Premis Emprenedor XXI	√	48
		Finançament a negocis i emprenedors MM€	4.881	15
	Microcrèdits	Volum de microcrèdits negocis MM€	203,6	37
	Innovació	Inversió en desenvolupament i tecnologia MM€	931	48
	Seguretat de la informació	Inversió en seguretat de la informació MM€	50	49
	Digitalització	Transaccions per segon	14.000	48
11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES	**Capil·laritat**	Oficines 100% accessibles a Espanya %	93%	12
	Habitatge	Parc d'habitatge social	√	33
	Adhesions	IESE Smart Cities	√	57
		United Nations World Tourism Organisation	√	56

12 PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES

ODS interrelacionats

Adopció d'un model de banca socialment responsable basat en una gestió sostenible i eficient dels recursos naturals

	Àmbit	Indicadors destacats	2019	Pág
6 AIGUA NETA I SANEJAMENT	**Bo ODS**	ODS 6 inclòs al Marc d'emissió de Bons lligats als ODS	√	42
7 ENERGIA ASSEQUIBLE I NO CONTAMINANT	**Finançament sostenible**	Volum finançament energies renovables MM€	2.453	40
	Pla de Gestió Ambiental	Emissions de CO_2 compensades %	100	44
		Energia consumida d'origen renovable certificat %	99,5	45
	Adhesions	Iniciativa RE100	√	45
13 ACCIÓ PEL CLIMA	**Adhesions**	Membre del Grup Espanyol de Creixement Verd	√	57
	Inversió sostenible	Projectes finançats segons Principis d'Equador	15	43
	Finançament sostenible	Volum finançament energies renovables MM€	2.453	40
	Pla de Gestió Ambiental	Emissions de CO_2 compensades %	100	44
		Energia consumida d'origen renovable certificat %	99,5	45
14 VIDA SUBMARINA	**AgroBank**	Línia ecofinançament projectes agraris (eficiència ús de l'aigua)	√	41
15 VIDA D'ECOSISTEMES TERRESTRES	**Bo ODS**	ODS 15 inclòs al Marc de Bons lligats als ODS	√	42
16 PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES	**Actuació responsable**	Polítiques responsables	√	54
	Seguretat de la informació	Inversió en seguretat de la informació MM€	50	49
	Adhesió	Autocontrol, Associació per l'Autorregulació Comercial per a les bones pràctiques publicitàries	√	55

RECONEIXEMENTS 2019

CaixaBank

Reputació de marca premium

Millor Banc a Espanya 2019
Millor Banca Responsable a Europa Occidental 2019
Millor Transformació Bancària a Europa Occidental 2019
Euromoney

Millor banc a Espanya l'any 2019
Millor banc a Europa Occidental l'any 2019
Global Finance

Millor entitat de banca privada a Espanya 2019
The Banker/PWM

MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices
In collaboration with SAM
Entre els bancs TOP del món en RSC

Entitat financera més responsable i amb millor govern corporatiu
Merco

Ampli reconeixement com a líder en infraestructures TI

Millor entitat de banca privada del món per la seva comunicació digital l'any 2019
PWM (FT Group)

Entitat financera més innovadora d'Europa Occidental 2019
Global Finance

Projecte tecnològic de l'any en la "Categoria canals de prestació de servei" 2019
The Banker

Millor innovació en Màrqueting 2019
BAI

Millor banc de particulars digital a Espanya i a Europa Occidental 2019
Millor aplicació mòbil de banca de particulars al món 2019
Global Finance

BP

Reconeixements com a marca premium i innovadora

Marca de confiança a Portugal 2019
Reader's Digest

Millor banc digital de Portugal 2019
5 estrelas

Marca d'excel·lència 2019
Superbrands

Millor banca privada d'Europa per l'impuls a la digitalització dels seus gestors l'any 2019
PWM (FT Group)

Millor equip digital 2019
PayTech Digital Awards

CaixaBank
Escoltar Parlar Fer

Banca socialment responsable