

# Contribució als ODS

de les Nacions Unides



2018

IMPACTE  
SOCIOECONÒMIC

---



CaixaBank

Banca socialment  
responsable

# Missió

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



CaixaBank

# ÍNDEX

---

4

## REPÀS DE L'EXERCICI

---

CaixaBank d'un cop d'ull

6

## IMPACTE DEL NEGOCI

---

Contribució a l'economia • Tributs pagats, tributs recaptats de tercers i altres aportacions • Contribució a la creació d'ocupació

10

## PRESENCIA DE CAIXABANK

---

Xarxa comercial nacional • Xarxa comercial internacional • Quotes de mercat i negoci

16

## GRUPS D'INTERÈS

---

Clients • Accionistes i inversors • Empleats • Proveïdors • Societat

36

## COMPROMÍS MEDIAMBIENTAL

---

Finançament i oferta comercial • Participació en el mercat de bons verds • Aliances i compromisos • Lluita contra el canvi climàtic

44

## INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I SEGURETAT

---

Innovació i tecnologia • Seguretat de la informació • Transaccions digitals

50

## ACTUACIÓ RESPONSABLE

---

Polítiques responsables • Gestió responsable • Adhesions i aliances • Índexs de sostenibilitat i agències de qualificació • Patrocini 2018 • Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) • Reconeixements

## 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 2018. 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 2018 auditats del Grup CaixaBank. Ambdós documents són consultables a [www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com).

# CAIXABANK D'UN COP D'ULL

# 1



## La nostra contribució a l'economia



**0,76%**  
de contribució sobre  
el PIB espanyol

**9.122 milions**  
d'euros d'aportació  
al PIB espanyol

**2.431 milions**  
d'euros de tributs  
pagats, recaptats i altres  
aportacions

**25.820**  
llocs de treball creats  
gràcies als microcrèdits

# 2



## La nostra banca pròxima i accessible



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

**86%**  
oficines accessibles

**96%**  
caixers 100%  
accessibles

Present en **28**  
punts de referència  
mundial

# 3



## Responsables amb els nostres grups d'interès



**Clients**  
Entitat principal per al  
**26,3%** dels espanyols

**Accionistes**  
**0,15€** de retribució  
per acció

**Empleats**  
**29.441** persones  
treballen a CaixaBank  
(**53,8%** de dones)

**Societat**  
Més de **17.500**  
persones a l'Associació  
de Voluntaris "la Caixa"

4



Responsables amb el medi ambient



100%

Carbon Neutral

645 milions

d'euros concedits a projectes d'energies renovables

1.448 milions

de dòlars en préstecs verds

Signants dels Principis d'Equador

5



Innovació, tecnologia i seguretat



Núm. 1

en banca digital en l'àmbit nacional i internacional

Millor

Banc Digital d'Europa Occidental 2018

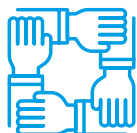
844 milions

d'euros invertits en desenvolupament i tecnologia en el Grup

19,9 milions

d'euros invertits en seguretat de la informació

6



Les nostres aliances



Presidència de la Xarxa Espanyola del **Pacte Mundial de Nacions Unides**

A+

a VidaCaixa, màxima qualificació en inversió sostenible

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

Integració dels **ODS** en el Pla Estratègic i Pla de Banca Socialment Responsable



# 0,76%

CONTRIBUCIÓ AL  
PIB ESPANYOL

**9.122**  
*milions*

d'euros d'aportació al  
PIB espanyol

**2.431**  
*milions*

d'euros d'impostos  
pagats i recaptats

**45.890**

llocs de treball  
indirectes creats

# CaixaBank

## → Economia

### IMPACTE DEL NEGOCI

#### OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL



1.- Fi de la pobresa



8- Treball decent i creixement econòmic



10- Reducció de les desigualtats

#### CONTRIBUCIÓ DE CAIXABANK

MicroBank- Activitat de microfinances  
Programa Incorpora de l'Obra Social "la Caixa"

Aportació directa i indirecta al PIB espanyol i portuguès  
Creació d'ocupació indirecta a través de la contractació de proveïdors

Activitat de microfinances - MicroBank  
Programa Incorpora de l'Obra Social "la Caixa"

## CONTRIBUCIÓ A L'ECONOMIA

**9.122 milions**  
d'euros d'aportació directa  
i indirecta de CaixaBank al  
PIB espanyol\*

**743**  
milions d'euros de  
BPI al PIB portuguès

**0,76%**  
de contribució al PIB espanyol  
**0,37%**  
de contribució al PIB portuguès

**13,9%**  
Valor Afegit Brut de CaixaBank sobre  
el sector financer i d'assegurances  
**6%**  
Valor Afegit Brut de BPI sobre el  
sector financer i d'assegurances

## TRIBUTS PAGATS, TRIBUTS RECAPTATS DE TERCERS I ALTRES APORTACIONS

**2.431 milions**  
d'euros de tributs pagats,  
recaptats i altres aportacions

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

**652 milions d'€**  
Retencions per IRPF sobre la plantilla

**827 milions d'€**  
Resta tributs recaptats

**325 milions d'€**  
contribució al Fons de Garantia de  
Dipòsits i Fons Únic de Resolució  
el 2018



**324 milions d'€**  
Tributs indirectes

**465 milions d'€**  
Seguretat Social

**163 milions d'€**  
Tributs directes

\* Font: CaixaBank Research, a partir de dades de l'Institut Nacional d'Estadística (amb dades del 4T).



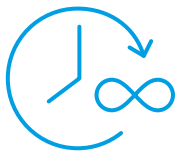
## CONTRIBUCIÓ A LA CREACIÓ D'OCUPACIÓ

**29.441**

*persones* treballen  
a CaixaBank

**37.440**

al Grup CaixaBank



**96,9%**

contractes indefinits



**99,2%**

llocs directius coberts  
internament



**39,9%**

dones en posicions  
directives\*

**45.890**

**llocs de treball indirectes**

generats a través de la contractació de proveïdors\*\*



**25.820**

**llocs de treball**

creats gràcies a la contribució de microcrèdits per a  
emprenedors i negocis \*\*\*

**9.561**

**nous negocis**

iniciats amb el suport dels microcrèdits

**incorpora**  
de "la Caixa"

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

- **32.609** oportunitats de treball generades durant l'any
- **11.954** empreses adherides de tot Espanya el 2018
- Participació de **446** entitats socials i **865** tècnics d'inserció

\*A partir de subdirecció d'oficina A i B o superior.

\*\* 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.

\*\*\* Font: Informe Anual MicroBank 2018. Estimació a partir d'una mostra del 4%.



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

Present en  
**28**  
punts de referència  
mundial

Entitat privada que  
**més**  
pensions paga  
d'Espanya

# Mercat

## PRESENCIA DE CAIXABANK

# 94%

DE PRESENCIA EN  
POBLACIONS DE MÉS  
DE 5.000 HABITANTS

### OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL



1.- Fi de la pobresa



8- Treball decent i creixement econòmic



9- Indústria, innovació i infraestructura



12- Producció i consum responsables

### CONTRIBUCIÓ DE CAIXABANK

- Proximitat a través de la xarxa d'oficines
- Accessibilitat d'oficines i caixers
- MicroBank - Activitat de microfinances

- Empreses, autònoms, negocis i emprenedors clients
- Finançament a empreses, autònoms, negocis i emprenedors
- MicroBank- Activitat de microfinances
- Premi EmprenedorXXI

- Empreses, autònoms, negocis i emprenedors clients
- Finançament a empreses, autònoms, negocis i emprenedors
- MicroBank- Activitat de microfinances

- Adhesió de CaixaBank Asset Management i VidaCaixa als Principis d'Inversió Responsables de Nacions Unides
- VidaCaixa, única asseguradora d'Espanya amb la màxima qualificació en sostenibilitat A+

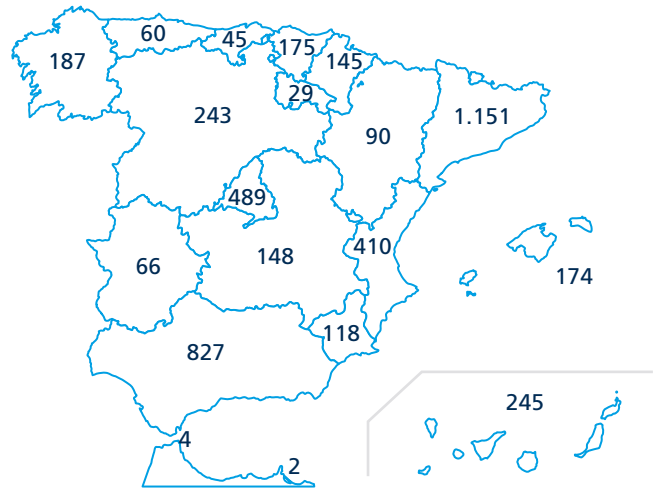
## XARXA COMERCIAL NACIONAL

# 4.608

oficines

**86%** oficines accessibles

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



Present en el **100%** de les poblacions de més de **10.000** habitants

Present en el **94%** de les poblacions de més de **5.000** habitants

Única entitat present en **203** poblacions

- **4.409** Oficines *retail*
- **120** Centres d'Empreses
- **47** Centres de Banca Privada
- **24** Centres d'Institucions
- **2** Centres de Promotors
- **2** Centres de Banca Corporativa
- **4** Centres de Mont de Pietat
- **100%** Comercials amb *tablet* per poder desplaçar-se

# 9.425

## caixers automàtics



**96%**  
caixers 100%  
accessibles



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

**284** milions de reintegraments

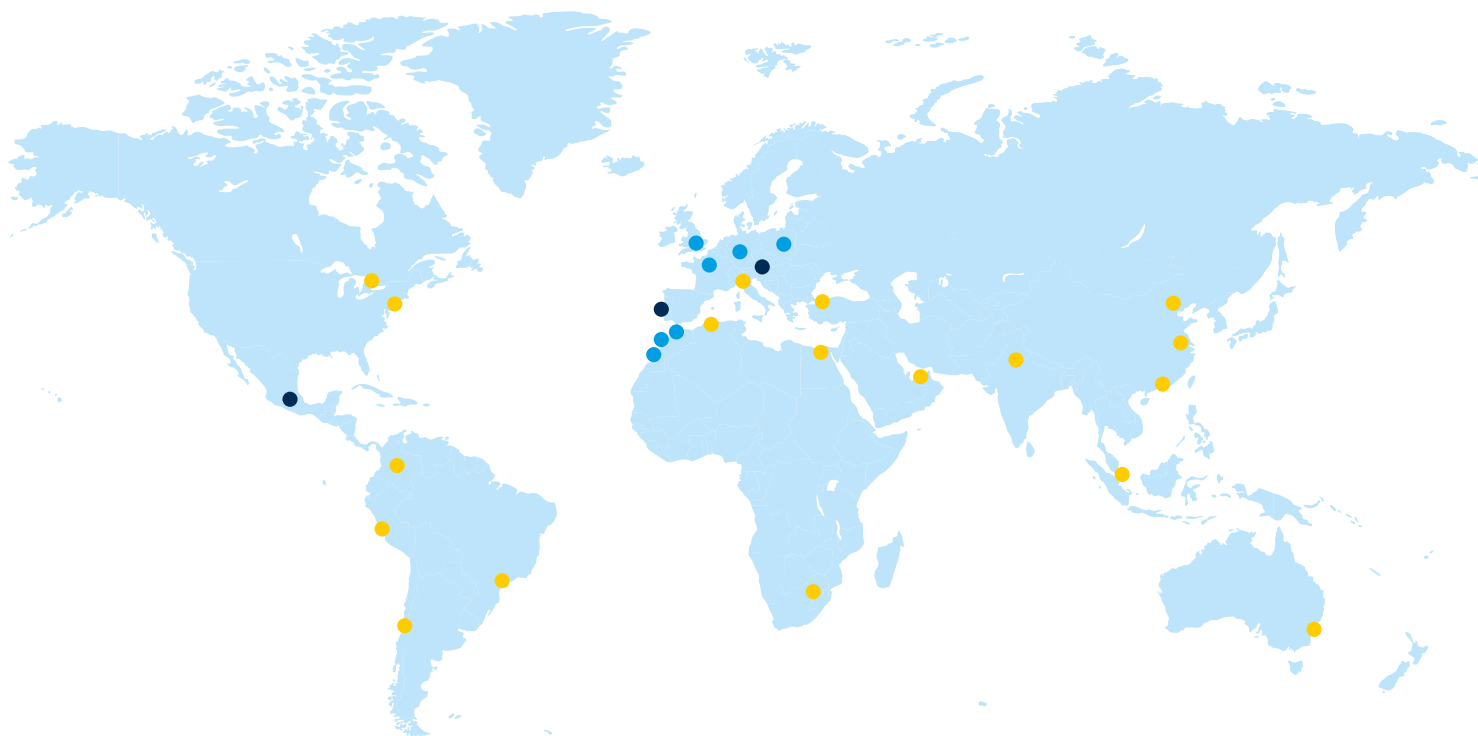
Prop de **63** milions de reintegraments amb *contactless*

**250** operacions diferents

**17** idiomes disponibles

# XARXA COMERCIAL INTERNACIONAL

---



18

## Oficines de representació

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

5

## Sucursals internacionals

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

3

## Spanish Desk

Lisboa, Ciutat de Mèxic, Viena

## 2 Oficines de representació

Sydney  Toronto 

3  
noves obertures  
el 2018

## 1 Sucursal

París 

## QUOTES DE MERCAT I NEGOCI

### Petites, mitjanes i grans empreses

**48%** de les petites, mitjanes i grans empreses del país\*

**258.934** operacions noves concedides a pimes i grans empreses

**87,5%** de préstecs concedits respecte dels sol·licitats

**20%** increment de producció de crèdit respecte del 2017

### Negoci internacional

**38%** de clients de Banca d'Empreses han realitzat alguna operació de Comerç Exterior:

- **Sessions In-Company:** 600 sessions de formació sobre comerç exterior, impartides a les instal·lacions dels clients i adaptades a les seves necessitats
- **Jornades Porta a l'Exterior:** 11 sessions.
- **Le Cercle** al Marroc i **The Circle** a Polònia, debats sobre temes clau en cada ubicació en l'àmbit empresarial, amb la participació dels representants més rellevants en l'àmbit institucional i dels diferents sectors econòmics



Premi a la innovació i sostenibilitat de les empreses turístiques

### Autònoms

**33,3%** autònoms del país són clients de CaixaBank

**78.975** operacions noves concedides a autònoms

**27,5%** autònoms agraris del país són clients de CaixaBank

**357.811** clients agraris

### Negocis i emprenedors

**18.040** microcrèdits concedits a negocis i emprenedors

**9.561** nous negocis iniciats amb el suport de microcrèdits



**961** participants en premis EmprenedorXXI

Més de **4,6** milions d'euros en premis i accions d'acompanyament

**314** guanyadors des de la seva creació

**660** participants d'Espanya

**301** participants de Portugal

## Productes i serveis

**358.482** *milions* d'euros  
de recursos totals de clients  
gestionats pel Grup

- **15,9%** Crèdit
- **15,0%** Dipòsits
- **26,8%** Nòmines domiciliades
- **17,0%** Fons d'inversió
- **27,3%** Assegurances d'estalvi
- **24,1%** Plans de pensions
- **23,3%** Facturació de targetes
- **16,5%** Crèdit al consum

## Assegurances d'estalvi



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.

**Nacions Unides ha reconegut VidaCaixa com l'única asseguradora d'Espanya amb la màxima qualificació en sostenibilitat A+.**

**4.388** *milions* d'euros  
prestacions abonades

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

El **Pla de Pensions d'Ocupació de CaixaBank** està adherit als PRI\* des de l'any 2008. A més, com a signants de *The Montreal Carbon Pledge* es realitza un seguiment anual de la petjada de carboni del fons des de l'any 2015.



**49.241** *milions* d'euros  
d'inversió de CaixaBank Asset  
Management gestionada sota  
els PRI\*

(prop del 100%)

**24,1%** de quota de mercat  
en plans de pensions

**302.812** pimes i autònoms  
estan coberts per plans de pensions  
col·lectius gestionats per VidaCaixa

**1,6** *milions* de persones disposen  
d'una assegurança vida-estalvi de  
VidaCaixa

**27** empreses de l'IBEX 35  
són clients de VidaCaixa

El **100%** de la cartera es regeix  
per Principis d'Inversió Responsable



\* Principles for Responsible Investment de Nacions Unides.



**15,7**  
*milions*

de clients del Grup  
CaixaBank  
(13,7 milions a Espanya)

**29.441**  
*persones*

treballen  
a CaixaBank  
(53,8% de dones)

Més de  
**17.500**  
*persones*

formen part de  
l'Associació de Voluntaris  
"la Caixa"



# Confiança

## GRUPS D'INTERÈS

BANC PRINCIPAL PER AL

# 26,3%

DELS ESPANYOLS

### OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL



1- Fi de la pobresa



3- Salut i benestar



4- Educació de qualitat



5- Igualtat de gènere



8- Treball decent i creixement econòmic



17- Aliances per assolir els objectius

### CONTRIBUCIÓ DE CAIXABANK

Associació de Voluntaris "la Caixa"  
MicroBank- Activitat de microfinances  
Pla de Cultura Financera  
Compromís amb la comunitat  
Parc d'habitatge social

Col·laboració amb GAVI Alliance a través de la Fundació Bancària "la Caixa"

Pla de Cultura Financera de CaixaBank

MicroBank- Activitat de microfinances  
Programa Wengage  
Adhesió a Women Empowerment Principes de Nacions Unides

MicroBank- Activitat de microfinances

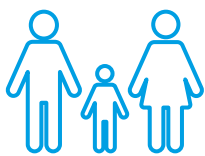
Aliança estratègica amb la Fundació Bancària "la Caixa"  
Col·laboració amb entitats socials a través de MicroBank, l'Associació de Voluntaris "la Caixa", entre altres  
Adhesió a Women Empowerment Principes de Nacions Unides  
Càtedra CaixaBank de RSC de l'IESE



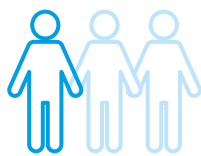
# CLIENTS

## SEGMENTACIÓ

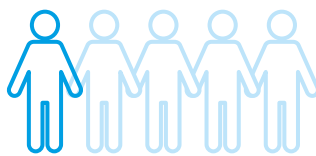
**13,7** *milions* de clients a Espanya



**1** de cada **4**  
famílies



**1** de cada **3**  
joves  
(entre 18 i 25 anys)



**1** de cada **5**  
pensionistes

**+ 1,9**  
*milions*  
a Portugal  
(BPI)

# SATISFACCIÓ

**8,85**  
 Índex de satisfacció de clients

**93,2%**  
 retenció total de clients

**98,5%** índex de retenció de clients d'alt valor

Entitat principal per al  
**26,3%** dels espanyols

**CaixaBank és l'entitat financera líder en l'Índex de fidelització\* i en Penetració de mercat\*\***

**89,6%** Índex de fidelització

**29,3%** Penetració de mercat

**90%** dels clients particulars de CaixaBank són clients exclusius o preferents de CaixaBank \*\*\*

# QUALITAT

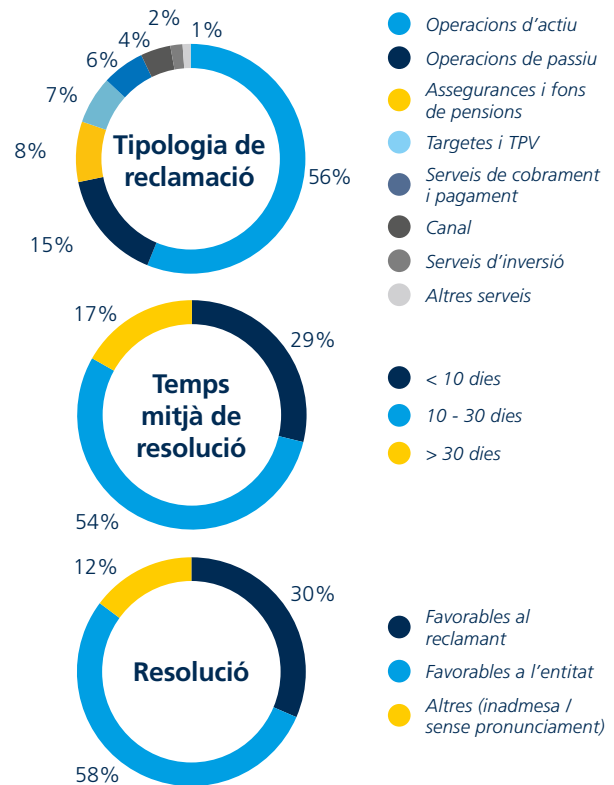


**Segell d'excel·lència europea EFQM 500+**  
 amb una qualificació superior als 650 punts, per al model de gestió

## 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: Banca Privada, Banca Premier, Banca Particulars, Banca Negoci, Banca Internacional i Banca Empreses.

## Gestió de reclamacions del Grup CaixaBank\*\*\*\*



\* Mesura el percentatge de clients d'un banc que el considera principal, ja sigui per operar-hi de forma exclusiva o perquè quan el comparteix l'elegeix com a primer. Font: FRS Inmark. Comportament financer dels particulars, Espanya 2018.

\*\* Percentatge d'entrevistats que esmenta ser client de cada banc. Font: FRS Inmark. Comportament financer dels particulars, Espanya 2018.

\*\*\* Font: FRS Inmark. Comportament financer dels particulars, Espanya 2018.

\*\*\*\* BPI: 17.527 reclamacions, de les quals un 13% a favor del client. Temps mitjà de resposta 6,3 dies.

# ACCIONISTES I INVERSORS

## DISTRIBUCIÓ DEL CAPITAL SOCIAL

# 588.077

## accionistes

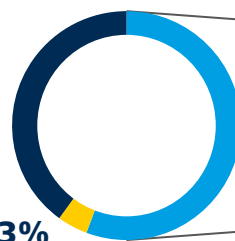
Obra Social  
"la Caixa"

**520** milions

d'euros de  
pressupost

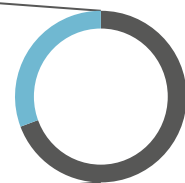
→ **40,0%**  
Fundació  
Bancària  
"la Caixa"

**4,3%**  
Autocartera i Consell  
d'Administració



**30,7%**  
Minoristes

**69,3%**  
Institucionals



\* 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.

## CAPITALITZACIÓ I RETRIBUCIÓ

**18.925** milions  
d'euros de capitalització borsària

**897**  
milions d'euros  
distribuïts en dividendes

**0,15€**  
retribució bruta  
per acció

**4,7%**  
rendibilitat per  
dividend

*Payout* del **51%**  
del benefici net  
consolidat

## ACCIONISTES MINORISTES

### Informació

**3,8** milions de correus electrònics

**3,6** milions de SMS informatius

**119.978** visites a l'Espai de  
l'accionista a la web

### Aula

**1.308** participants en els cursos presencials

**18** cursos presencials

**377** participants en els webinars

**8** webinars

### Servei d'atenció a l'accionista

**38** persones ateses a l'Oficina de l'accionista

**630** consultes rebudes per *Mail Center*

**606** consultes rebudes per *Call Center*

**Premi** a la millor iniciativa d'aproximació  
als accionistes del Fòrum de Bon Govern

### Trobades corporatives

**31** trobades per a accionistes

**1.163** participants en les trobades

**2** reunions del Comitè Consultiu d'accionistes

## INVERSORS INSTITUCIONALS I ANALISTES

**Investor Day**, celebrat el 27  
de novembre a Londres, per presentar  
el nou Pla Estratègic 2019-2021

Més de **400 reunions** amb inversors

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

**90%** del free-float institucional està  
en mans d'inversors estrangers



# EMPLEATS

## CONTRACTACIONS

---

**29.441**

*persones* treballen  
a CaixaBank

**37.440** en el Grup CaixaBank



**53,8%**  
dones a l'entitat

**1.009** contractacions dutes a terme  
**96,9%** contractes indefinits  
**99,2%** llocs directius coberts internament  
**20,9%** d'empleats amb noves responsabilitats



**39,9%** dones en posicions directives\*  
**5** dones conselleres

**96,4%** d'empleats amb formació oficial universitària

**100%** d'empleats coberts per conveni col·lectiu

**2,9%** taxa d'absentisme\*\*

## RETRIBUCIÓ

**99%** *empleats*  
amb compensació variable lligada a qualitat en el servei



**1.834**  
*milions d'euros*  
en sous i salaris  
CaixaBank

**2.958**  
*milions d'euros*  
en sous i salaris del Grup  
CaixaBank

**140**  
*milions d'euros*  
en donacions i  
aportacions al fons  
de pensions

**16**  
*milions d'euros*  
en ajudes a la sanitat

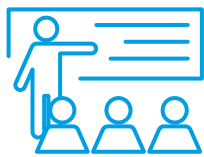
**28**  
*milions d'euros*  
en ajudes als estudis

\*A partir de subdirecció d'oficina A i B o superior.

\*\* Absentisme gestionable (malaltia i accident).

# FORMACIÓ

**13** *milions* d'euros  
d'inversió en formació



**72 hores**  
de formació  
per empleat



**100%**  
empleats amb tracte  
directe al client formats

**3,1** empleats certificats per cada  
oficina de la xarxa comercial

Més de **13.700** empleats amb  
certificació en assessorament financer

**372** Gestors de Negoci certificats en el  
programa universitari d'Assegurances de Negocis  
(Càtedra ICEA - Universitat de Barcelona)

**1.350** Gestors han obtingut el Certificat  
d'Anàlisi de Risc durant l'any

Aposta per fomentar l'autoformació posant a  
disposició de tots els empleats múltiples recursos  
formatius a través de CaixaBank Campus

**246.354** hores de formació normativa  
vinculades al bonus

**10 cursos vinculats al bonus:**



- Codi Ètic i Política anticorrupció
- Productes i serveis d'inversió
- Actualització de prevenció del blanqueig de capitals
- Reglament general de protecció de dades
- Reglament intern de conducta
- Reglament intern de conducta per a persones especialment subjectes
- Productes i serveis bancaris
- Prevenció de riscos penals
- Solucions per a la morositat hipotecària
- Principis bàsics per a la venda de productes



## 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 Fundació Bancària "la Caixa" i la Fundació de l'Esperança.



Més de **17.500**  
voluntaris\*



Més d'**1,6 milions**  
de beneficiaris des de  
l'inici del programa

En el programa participen empleats en actiu i jubilats, familiars, amics i clients amb vocació solidària.

Més de **14.500** voluntaris són empleats del Grup CaixaBank en actiu

**3%** de voluntaris són exempleats

Més de **10.000** accions solidàries realitzades

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

### Iniciativa

## Social Team Building

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

**11** equips compromesos

**14** entitats beneficiàries

**42** activitats realitzades

\* Participen almenys 1 cop a l'any en el programa, incloent-hi la Setmana Social.



# PROVEÏDORS

## CADENA DE VALOR

**1.880** *milions*  
d'euros pagats a proveïdors



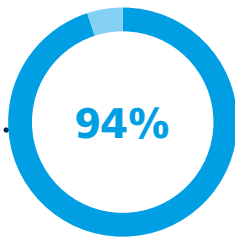
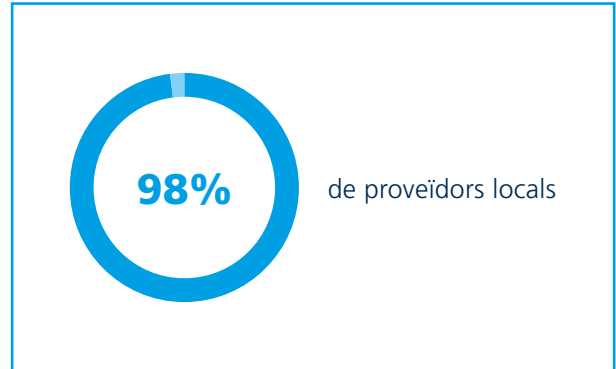
**45.890**  
**llocs de treball indirectes  
generats** a través de la  
contractació de proveïdors\*

**2.434** *milions*  
d'euros pagats pel  
Grup CaixaBank

\*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.



**22.450**  
proveïdors



proveïdors estratègics\* registrats al portal sobre el total de proveïdors



**Factures**

**98%** de factures pagades dins del termini establert per CaixaBank  
**19,9** dies de període mitjà de pagament a proveïdors

**281** proveïdors amb sistema de gestió ambiental certificat

**409** milions d'euros de volum contractats a través de concursos

**520** proveïdors seleccionats a través de concursos

**7** auditories específiques realitzades a proveïdors que realitzen productes promocionals exclusius

\* Proveïdors de risc alt segons els barems definits en el portal de proveïdors pels serveis que presten.

# SOCIETAT

---



## MICROCRÈDITS I FINANCES AMB IMPACTE SOCIAL

---



### **El banc social, participat íntegrament per CaixaBank, és la principal institució de microfinances d'Europa\***

Des del 2007, a través de la xarxa d'oficines de CaixaBank, ofereix productes i serveis financers especialment adaptats a les necessitats d'emprenedors, microempreses i famílies amb la finalitat de contribuir a la creació d'ocupació, l'activitat productiva, el desenvolupament personal i familiar i la inclusió financera.

MicroBank lidera el rànquing de microcrèdits concedits per les entitats financeres europees.

\* Font: "Microfinance in Europe: A survey Report 2016-2017". European Microfinance Network (EMN). Desembre de 2018.

**116.789**

**microcrèdits concedits**

**772,8** milions d'euros de volum concedits

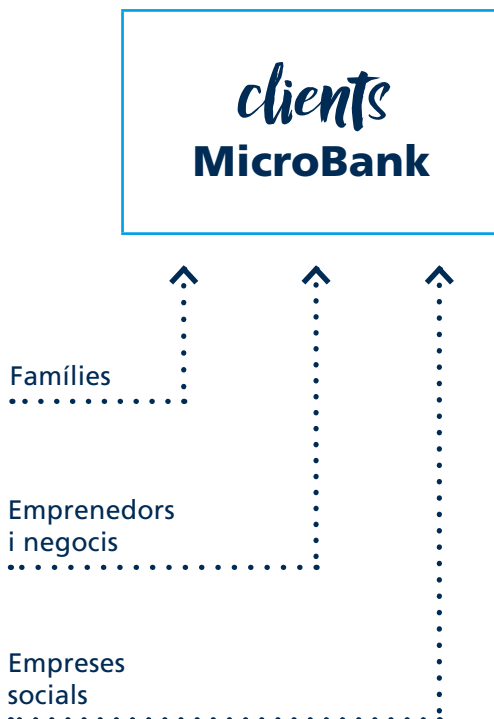
**6.617,1** euros de volum mitjà de les operacions

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

**45%** dels microcrèdits es concedeixen a dones

**9.561** nous negocis iniciats amb el suport dels microcrèdits

**598** entitats col·laboradores



## Novetat 2018

**Préstecs per a estudis de postgrau en universitats europees, a través d'un acord amb la Fundació Bancària "la Caixa".**

**Préstec EaSI**, adreçat a empreses socials que busquen un impacte social a través de la seva activitat.

**MicroBank** compta amb el suport d'algunes de les principals institucions europees vinculades al desenvolupament de l'emprenedoria i la microempresa, com:

- Fons Europeu d'Inversions
- Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa
- Banc Europeu d'Inversions

**CaixaBank** disposa de les següents línies de finançament en col·laboració amb Institucions Multilaterals europees:

- Línia de crèdit de fins a **250** milions d'euros per donar suport a la dona emprenedora
- Finançament amb **9** milions d'euros per al Centre d'Investigació de l'Hospital de Sant Pau a Barcelona
- Línia de **20** milions d'euros per finançar pimes al Marroc
- **600** milions d'euros per finançar petites i mitjanes empreses
- Participació en programes de suport al comerç internacional en països emergents, per **1.000** milions d'euros, per contribuir al seu desenvolupament

## Compte social

Garanteix la inclusió financera a persones amb greus dificultats econòmiques, permetent-los accedir gratuïtament als serveis financers bàsics d'un dipòsit a la vista.

- **24.110** obertures el 2018
- **99.553** comptes actius des de l'inici del programa

## CULTURA FINANCERA

### Llançament del Pla de *Cultura Financera* de CaixaBank

amb l'objectiu de millorar el nivell i la qualitat dels coneixements financers de la societat.

#### Tallers de formació presencials

Impartits per l'Associació de  
Voluntaris de "la Caixa"

##### Finances Bàsiques per a Adults:

- **342** tallers realitzats
- **5.212** assistents
- **679** voluntaris participants

##### Finances Bàsiques per a Joves de 4t d'ESO

###### 1a Edició:

- **5** comunitats autònomes participants
- **124** tallers realitzats

Participació en el **programa EFEC** (Educació  
Financera a les Escoles de Catalunya)

CaixaBank, l'entitat que ha aportat un major número  
de voluntaris (21% del total)

## Aula

**Programa de formació sobre economia i  
finances per als accionistes de CaixaBank.**

**26** cursos presencials i webinars

**1.685** assistents presencials i en webinars

Materials disponibles a [https://www.caixabank.com/aula\\_ca.html](https://www.caixabank.com/aula_ca.html)

## DialogA

2 cicles de xerrades el 2018 a les oficines  
Store, adreçats a clients, sobre com gestionar  
els recursos financers en l'àmbit personal i  
familiar, i com utilitzar la banca en línia.

**62** xerrades

**1.769** assistents

## CaixaBankFutur

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

- **322** sessions
- Més de **5.800** assistents en **121** poblacions  
diferents

Impulsa la publicació d'estudis relacionats:

- El 2018 es publica el Baròmetre VidaCaixa:  
Quant sabem d'economia?

## Continguts digitals

**Programa finances per a followers a Twitter**, on s'expliquen de forma senzilla conceptes financers del dia a dia

Campanya de vídeos **#DeTuAtu** a YouTube de CaixaBank, per fomentar l'educació financera

## Publicacions

**La Bici de la Lola, un conte per aprendre a estalviar**



Primera edició de 30.000 exemplars

**Còmic Operació Cupcake, iniciativa del programa Aula per aproximar la borsa als més joves**



Edició de 150.000 exemplars distribuïts als accionistes de CaixaBank

**Edició de Materials d'Educació Financera Bàsica per a persones amb discapacitat intel·lectual**



[www.CaixaBankResearch.com](http://www.CaixaBankResearch.com)

**CaixaBank Research té com a missió crear i difondre coneixements relacionats amb l'economia i la societat dins i fora de l'entitat.**

**173.475** enviaments postals de l'Informe Mensual:

- Gairebé un 30% menys que el 2017, per reduir l'impacte mediambiental

**2.076** articles publicats a la web

**10** vídeos d'economistes analitzant l'actualitat econòmica i financera, com a novetat el 2018

**1.602** newsletters enviades

**3.901** seguidors  @CABK\_Research

**87** conferències d'economistes en diferents fòrums

**2.190** assistents a les classes magistrals i conferències de la Càtedra "la Caixa" Economia i Societat

## Càtedres



**Càtedra "la Caixa"  
Economia i Societat**

# COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT

## Obra Social

### Descentralitzada

**44 milions**

d'euros del pressupost de l'Obra Social "la Caixa" de 2018 s'han gestionat conjuntament amb la xarxa d'oficines comercials de CaixaBank per cobrir les necessitats socials locals.

**11.523**

activitats destinades a projectes d'entitats socials locals

**85%** de l'import destinat a activitats que es consideren prioritàries

**35%** de l'import destinat a activitats emmarcades en els àmbits de salut, discapacitat i adicció

**34%** de l'import destinat a activitats dedicades a la lluita contra la pobresa

Més de **9.400** entitats beneficiàries

## Crowdfunding Solidari



Tu, l'Obra Social "la Caixa" i la teva oficina de CaixaBank

Projecte de captació col·lectiva de fons (clients i no clients) per a un projecte concret amb la col·laboració de l'Obra Social "la Caixa".

**20** projectes finançats

**300.581** euros recaptats

**194.192** euros aportats per l'Obra Social "la Caixa"

## Setmanes Socials

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

Se celebren 2 Setmanes Socials a l'any, amb activitats en **50** províncies i **771** municipis d'Espanya

Més de **15.000** participants

**46%** dels empleats de CaixaBank hi han participat  
Més de **5.400** activitats desenvolupades en **2.025** entitats socials locals

**28** activitats en ciutats del territori internacional

**51.506** 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

**4a edició**

[#CapNenSenseBigoti](#)

Més d'**1,4** milions de litres de llet, amb la participació de l'Associació de Voluntaris de "la Caixa", oficines i la dinamització del TPV solidari

**30.000** famílies beneficiades gràcies a la campanya, la qual cosa equival a 120.000 persones, podran accedir a aquest aliment durant 3 mesos

### L'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

**1.098** oficines participants

**21.260** infants han rebut un regal

L'ARBRE  
dels  
SOMNIS





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

La Fundació Bancària "la Caixa", amb **520** milions d'euros de pressupost per al 2018, és la primera Obra Social d'Espanya i una de les majors fundacions del món

Existeix un protocol de relacions entre CaixaBank, Criteriacaixa i la Fundació Bancària "la Caixa", que descriu el marc de col·laboració entre elles

## GAVI, the Vaccine Alliance

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

Les empreses clients poden realitzar aportacions a través de l'Aliança per a la Vacunació Infantil:

- **922.090** euros recaptats a través de 569 empreses
- **946.764** euros aportats per 3.351 clients de Banca Privada

Els clients poden canalitzar els seus donatius a través de la web de microdonatius de l'Obra Social:

- **400.000** infants vacunats el 2018\* amb els més de 4 milions d'euros de donacions rebudes i l'aportació de la Fundació Bancària "la Caixa" el 2018.

Més de **3 milions** d'infants desfavorits d'Àfrica i Llatinoamèrica vacunats gràcies a l'aportació del Grup "la Caixa" des del 2008



\* Xifra estimada.

# DIVERSITAT



Programa que promou i difon el valor de la *diversitat* dins i fora de l'entitat

**53,8%**

empleades dones

**39,9%**

dones directives\*

Llançament el 2018 d'una línia de crèdit de fins a **250 milions d'euros** per a dones emprenedores, a través del programa InnovFin del Fons Europeu d'Inversions (FEI).

## Guia de Comunicació Igualitària

Publicació que ajuda a eliminar els estereotips de gènere

## Esdeveniments i conferències

### nacionals

contribueixen a divulgar el valor de la diversitat.

**70** esdeveniments

**5.848** participants

### internacionals



Sessions sobre el paper de la dona en el sector bancari, equips multiculturals i les dones científiques.

**11** sessions el 2018

## Premis, patrocinis i col·laboracions

increment de la visibilitat de les dones en diferents àmbits de responsabilitat.



Aliança amb Microsoft Ibèrica per premiar les millors estudiants de les carreres universitàries STEM\*\*



Celebració de l'11è aniversari d'IWEC amb la 2a edició del Premi Dona Empresària de CaixaBank



Patrocini de premis que reconeixen dones d'èxit en l'emprenedoria digital i tecnològica

## Compromisos i adhesions



Adhesió al codi de bones pràctiques

\* A partir de subdirecció d'oficina A i B o superior.

\*\* Science, Technology, Engineering, Mathematics.

# ACCÉS A L'HABITATGE

Més de **22.000** habitatges

del parc d'habitatge social  
del Grup CaixaBank



CaixaBank compta amb una política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge en col·laboració amb la Fundació Bancària "la Caixa".

**16,4%**

de quota de mercat en crèdit a l'habitatge

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 que s'adaptin a cada situació.

**31.398** clients amb préstecs hipotecaris i dificultats econòmiques han rebut ajudes el 2018 (387.760 clients des del 2009)

**1.889** dacions el 2018

**57,3%** vs 2017

**29%** de dacions amb contracte de lloguer associat

**25.471** dacions acumulades des del 2010

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

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

El parc de més de 22.000 habitatges socials del Grup CaixaBank, amb lloguers mensuals des de 60 €, està repartit per tot Espanya i a disposició de les persones amb menys recursos.

Aquesta xifra inclou:

**3.069** habitatges aportats al Fons Social d'Habitatges del Govern:

CaixaBank és l'entitat que més habitatges aporta (per damunt del compromís inicial, 2.629 habitatges).

Més de 6.000 habitatges de CaixaBank estan adscrits a dos programes de l'Obra Social "la Caixa":

- Programa Lloguer solidari centralitzat, per a persones que han vist reduïts els seus ingressos
- Programa Lloguer solidari descentralitzat, per a persones que han patit una dació hipotecària o una dació en pagament. Creat el 2012

**El servei d'Atenció al Client Hipotecari (SACH), 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.

**10.462** trucades gestionades (realitzades i ateses) el 2018.

# 99,4%

ENERGIA CONSUMIDA  
D'ORIGEN RENOVABLE

**645** *milions*  
d'euros en projectes  
d'energies renovables  
finançats

**13,7**  
volum  
MicroBank  
fons Ecològic

**100%**  
*Carbon Neutral*

# → Sostenibilitat ambiental

## COMPROMÍS MEDIAMBIENTAL

### OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL



12- Producció i consum responsables



13- Acció pel clima



17-Aliances per assolir els objectius

### CONTRIBUCIÓ DE CAIXABANK

Adhesió de CaixaBank Asset Management i VidaCaixa als Principis d'Inversió Responsables de Nacions Unides

Línies d'ecoFinançament i finançament d'energies renovables

Pla ambiental 2016-2018

Compensació d'emissions de CO<sub>2</sub>

Adhesió a l'aliança mundial UNEPFI i als Principis de Banca Responsable

Membres de la Junta del Grup Espanyol de Creixement Verd

Suport al treball de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosure

Impuls 100% consum energia renovable com a signants de RE100

Línies d'ecoFinançament i finançament d'energies renovables

Adhesió a l'aliança mundial UNEPFI i als Principis de Banca Responsable

Membres de la Junta del Grup Espanyol de Creixement Verd

Suport al treball de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosure

Impuls 100% consum energia renovable com a signants de RE100

## FINANÇAMENT I OFERTA COMERCIAL

# 5.216 MW

de potència instal·lada

**en els 12 projectes d'energies  
renovables finançats el 2018**

- **645** milions d'euros: volum de finançament concedit el 2018
- Més de **23.700** MW de potència instal·lada des del 2011

MW equivalents  
aproximadament a la  
potència renovable  
instal·lada a Castella-  
la Manxa\*

## 1.448 milions de dòlars en préstecs verds\*\*

- 10a posició rànquing global com a *Global Bookrunner* (6 préstecs)
- 14a posició com a *Global Mandated Lead Arranger* (10 préstecs)
- Tots els préstecs han obtingut el *Green Certificated* en base a *The Green Bond Principles*

## Línies d'acció climàtica - BEI

- 30 milions d'euros de finançament d'iniciatives d'acció climàtica
- 35 milions d'euros de finançament d'un projecte de parc eòlic



### Cartera d'energia

% d'energies renovables

**81%**

L'exposició de la cartera d'energia de CaixaBank suposa un **37%** del total de finançament de projectes

\* Font: Les energies renovables en el sistema elèctric espanyol 2017 (REE).

\*\* Font: Global Syndicated Loans, League Tables FY 2018 (Bloomberg). Part dels préstecs verds inclosos en el volum de finançament d'energies renovables.



**6,7**  
milions d'euros  
en EcoFinançament

Destinats a:



- Compra de vehicles i electrodomèstics eficients
- Reformes a la llar per a la millora de la seva eficiència energètica
- Projectes agraris de desenvolupament sostenible

**451** préstecs concedits

**Cartera intensiva en carboni**



**13,7**  
milions d'euros de volum  
del MicroBank Fons Ecològic

Inverteix en fons ecològicament responsables de sectors com les energies renovables, l'alimentació ecològica, el reciclatge o el tractament d'aigües.



**161**  
milions d'euros de  
finançament verd  
a través de BPI

L'exposició de la cartera\* intensiva en carboni del Grup CaixaBank suposa un **0,94%** del total dels seus actius

\* Inclou l'exposició creditícia, renda fixa i renda variable.

## PARTICIPACIÓ EN EL MERCAT DE BONS VERDS



**Signant des del 2015  
dels Principis dels  
Bons Verds**

CaixaBank ha participat com a *Joint Bookrunner* en la col·locació de bons verds per a la inversió en actius sostenibles

**2 bons verds**

**1.300 milions d'euros**

19/03/2018

**700  
milions  
d'euros**



**IBERDROLA**

**Perpetu Non-Call 6**

09/11/2018

**600  
milions  
d'euros**



**7 anys**

## ALIANCES I COMPROMISOS

Signant dels Principis d'Equador des del 2007, per evitar, minimitzar, mitigar i arreglar en la mesura que sigui possible els riscos potencials per a l'entorn o la comunitat en el finançament de projectes d'inversió.



**9 projectes finançats** el 2018 amb una inversió global de **10.719 milions d'euros** i participació de CaixaBank de **696 milions d'euros**

**1 projecte**

**categoritzat com a A**, amb possibles impactes socials o mediambientals significatius i difícilment mitigables

**8 projectes**

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

CaixaBank compta amb procediments interns per aplicar un procediment simplificat a operacions de finançament de projectes de menor import, a partir de 5 milions d'euros.



## Una de les entitats líders en la lluita contra el canvi climàtic a nivell global



CaixaBank és membre del programa mediambiental de les Nacions Unides.



Adhesió als Principis de Banca Responsable d'UNEP FI\*.



CaixaBank dona suport al treball de la **Task Force on Climate-Related Financial Disclosures** i compta amb un pla intern per avançar en la seva implementació.



CaixaBank es manté en el *leadership* de les principals empreses compromeses en la lluita contra el canvi climàtic, segons l'organització mediambiental CDP.

Participació en el Grup de Treball de **Sustainable Finance of the Institute of International Finance (IIF)** i en el **Clúster de Canvi Climàtic de Forética**.



Nou **Comitè de Finances Sostenibles**, per accelerar la integració del medi ambient en el negoci i la gestió de riscos.

Participa en el **Grup Espanyol de Creixement Verd**, que impulsa el creixement econòmic lligat a una economia baixa en carboni.



La gestora de plans de pensions (2009) i la gestora d'actius del Grup (2016) són signants dels **Principis d'Inversió Responsable de Nacions Unides**, aplicant criteris ESG\* en la gestió de les seves carteres.



Signants (2018) de la iniciativa **Climate Action 100+**, que impulsa el diàleg amb les companyies del món amb majors nivells d'emissions amb efecte hivernacle.



\* United Nations Environment Programme Finance Initiative.

\*\* Environmental, Social, Governance.

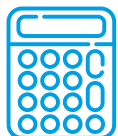
## LLUITA CONTRA EL CANVI CLIMÀTIC

# 100% *Carbon Neutral*

CaixaBank és el primer banc espanyol cotitzat

DADES  
VERIFICADES

# 1



**càlcul**

Càlcul de les emissions directes i indirectes que generem com a conseqüència de la nostra activitat

**69% de reducció  
de la petjada de carboni  
des de l'any 2009\***



# 2

**reducció de consum i  
implantació de millores**

### ÚS D'ENERGIA

- -5,2% vs 2017 en el consum d'energia
- 99,4% d'origen renovable
- 935 oficines amb nova il·luminació LED instal·lada

### ÚS DE PAPER

- -28,4% vs 2017 en el consum de paper
- 97,4% de consum de paper reciclat
- 3,3 milions de documents digitalitzats



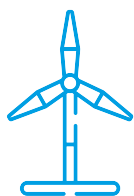
## 4 compensacions

**34.778** tones compensades el 2018 mitjançant:

Compra de crèdits en un projecte a la Índia del mercat voluntari d'emissions aprovat pel VCS (*Verified Carbon Standard*):

Instal·lació de 30 generadors de turbina eòlica d'1,65 MW

Projecte propi d'absorció d'emissions a través de la reforestació d'un bosc cremat a Montserrat



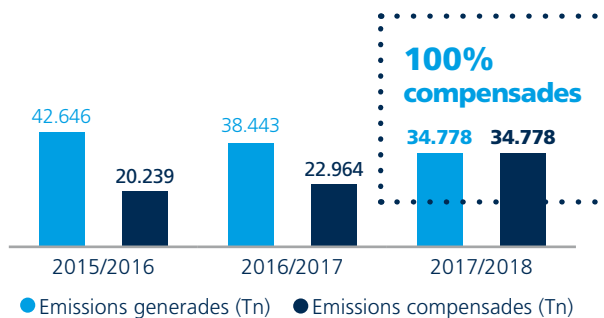
## 3 energia renovable

**99,4% 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



Evolució emissions generades i compensades



\* Pendent de l'obtenció del certificat de CENMC sobre la redempció de l'energia amb garantia d'origen 100% renovable corresponent al 2018. Últim certificat disponible corresponent al consum de 2017.

# Nº1

EN BANCA DIGITAL  
EN L'ÀMBIT NACIONAL  
I INTERNACIONAL

*Millor*  
Banc Digital  
d'Europa  
Occidental 2018

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

19,9 *milions*  
d'euros invertits  
en seguretat de la  
informació

# INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I SEGURETAT

## → Innovació digital

### OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL



5- Igualtat de gènere



8- Treball decent i creixement econòmic



9- Indústria, innovació i infraestructura

### CONTRIBUCIÓ DE CAIXABANK

Aliança amb Microsoft Ibèrica per premiar les millors estudiants de carreres STEM\*

Inversió en desenvolupament i tecnologia  
Inversió en seguretat de la informació  
Projecte Estratègic Digitalització

Inversió en desenvolupament i tecnologia  
Inversió en seguretat de la informació  
Projecte Estratègic Digitalització

\* Science, Technology, Engineering, Mathematics.

# INNOVACIÓ I TECNOLOGIA

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

## Models de relació digital



### Primer banc *mobile only* per al segment jove

Compta amb funcionalitats innovadores, com el *chatbot* "Gina"

inTouch

### Servei remot amb gestor personal

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

Mis Finanzas

### Forma més còmoda de gestionar les finances personals

Eina intel·ligent per ajudar els clients en la gestió de la seva economia personal. Permet veure tots els comptes, de CaixaBank i d'altres bancs



Aliança amb Microsoft Ibèrica per premiar les millors estudiants de les carreres universitàries STEM\*

Unió a la plataforma digital We.Trade, basada en la **tecnologia blockchain** per a operacions de comerç internacional, juntament amb altres grups com Erste i UBS

### Innovation partner de l'esdeveniment South Summit Madrid

el fòrum més gran d'Europa dedicat a start-ups, plataforma global líder en innovació

Adopció de l'eina **Design Thinking**, basada en el desenvolupament d'experiències senzilles amb un baix cost de producció amb la finalitat de trobar el producte més adequat per al client

Els Centres de Processos de Dades de CaixaBank són capaços de superar les 10.987 transaccions per segon

- **132** projectes basats en dades massives (*big data*)
- **3,3** milions de documents digitalitzats
- Més de **72** milions de signatures digitals
- **100%** gestors amb *SmartPc*
- **100%** gestors amb *Smartphone*
- **100%** processos digitals\*\*
- **100%** de les tasques administratives en oficines automatitzades vs **42%** el 2006

\* Science, Technology, Engineering, Mathematics.

\*\* % de la documentació associada a la contractació de productes que s'han digitalitzat.

# SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

**19,9** milions

d'euros d'inversió en seguretat de la informació a CaixaBank



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

Amb una aproximació integral de la seguretat de la informació i la ciberseguretat, adaptant-se de forma contínua als nous reptes del món digital

Model de ciberseguretat avançat i certificat sota la norma internacional ISO 27001 i constituït com a CERT oficial, mitjançant un equip d'especialistes entrenat i preparat les 24h del dia per prevenir, detectar i actuar davant de qualsevol ciberamença



**Cofundadora d'APWG.eu, una de les principals aliances internacionals en matèria de ciberseguretat.**

Representa a Europa en la campanya global de conscienciació de topThinkConnect.org

**INFOPROTECT.**  
Entre todos protegemos la información

Marca que des del 2015 integra totes les iniciatives de conscienciació en seguretat, adreçada a tots els seus empleats, amb l'objectiu de protegir la informació de CaixaBank i empreses del Grup i fomentar una cultura de seguretat global en tota l'entitat:

- **33** sessions presencials a nous empleats, atenent un total de 837 empleats
- Enviament quinzenal del butlletí InfoProtect Security News, amb notícies i recomanacions de seguretat
- Campanya mensual de simulació de *phishing*
- **4** sessions presencials InfoProtect realitzades
- **9** publicacions en el portal Intranet de CaixaBank
- Difusió de Bones Pràctiques
- Llançament del Club InfoProtect, programa d'ambaixadors distribuïts per tota la xarxa territorial

**12** simulacres de *phishing* realitzats als empleats

**27.646** empleats que han realitzat un curs de ciberseguretat

**96** punts sobre 100 en *Dow Jones Sustainability Index* en concepte de seguretat de la informació

**77** projectes de control de seguretat finalitzats

**18.844** ciberatacs detectats i bloquejats

## TRANSACCIONS DIGITALS

Més del **57%** de clients digitals\*



**Líder en banca digital**  
a Espanya i en l'àmbit internacional



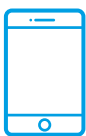
### Internet

**6,0** milions de clients digitals\*\*

**32%** penetració en digital\*\*\*

Més de **990.000** accessos al dia a CaixaBankNow web

**23** idiomes disponibles a CaixaBankNow Web



### Mòbil

**5,2** milions de clients mòbil\*\*\*\*

**2,8** milions de clients operatius exclusius de CaixaBank Now Mòbil\*\*\*\*\*

Millor projecte tecnològic en la categoria mòbil 2018 (*The Banker*)

**Les apps de CaixaBank consoliden les 4,6 estrelles en Android i en IOS. ImaginBank segueix posicionada com l'aplicació financera espanyola de referència**

\* Percentatge de clients particulars entre 20-74 anys amb almenys una transacció a CaixaBankNow en els últims 12 mesos. Espanya.

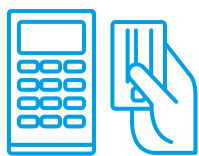
\*\* Clients digitals actius, últims 12 mesos. Inclou col·lectiu: particulars entre 20-74 anys.

\*\*\* Mitjana de 12 mesos, última dada disponible. Font: ComScore.

\*\*\*\* Clients digitals actius, últims 12 mesos. Inclou col·lectiu: particulars entre 20-74 anys.

\*\*\*\*\* Clients que han operat només pel mòbil en els últims dos mesos.





## Mitjans de pagament

### Targetes

### TPV

**23,3%** quota de mercat a Espanya

**19,2\*** milions de targetes, de les quals més d'un milió enrolades al mòbil

**28%** quota de mercat *contactless* sobre operativa presencial

**57%** operacions realitzades amb *contactless* sobre el total d'operacions presencials

**20%** del total de la facturació en compres realitzades per internet

**28%** quota de mercat a Espanya

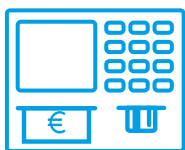
**437.714** TPV instal·lats

**89,2%** de TPV amb *contactless* sobre el total

**1.452** milions d'operacions en TPV

**52.277** milions d'euros de facturació

**7.357** milions d'euros de facturació en comerç electrònic



## Caixers

**9.425** caixers

**18%** quota de mercat per número de terminals a Espanya

**6,7** milions de clients de CaixaBank utilitzen caixers un cop al mes

**17** idiomes disponibles

**Més de 250** operacions financers diferents disponibles

**96%** de caixers 100% accessibles

\* 1,5 milions de targetes adquirides en la compra del negoci de targetes de BPI.



Presidència de la  
Xarxa Espanyola del  
**Pacte Mundial de  
Nacions Unides**

⋮  
⋮  
⋮  
**1<sup>a</sup> entitat**  
a Espanya  
en adherir-se  
globalment a PRI  
⋮  
⋮  
⋮

Adhesió  
**als Principis  
de Banca  
Responsable**  
d'UNEP FI

# Responsabilitat

## ACTUACIÓ RESPONSABLE

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

### OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL



5- Igualtat de gènere



12- Producció i consum responsables



16- Pau, justícia i institucions sòlides



17- Aliances per assolir els objectius

### CONTRIBUCIÓ DE CAIXABANK

Adhesió als Women Empowerment Principles de Nacions Unides  
Patrocini de la selecció espanyola de bàsquet femení

Presidència de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides  
Adhesió de CaixaBank Asset Management i VidaCaixa als Principis d'Inversió  
Responsable de les Nacions Unides  
Inclusió en el Down Jones Sustainability Index

Codi ètic i Principis d'Actuació  
Polítiques responsables  
Control i compliment a través de diferents comitès

Aliança estratègica amb la Fundació Bancària "la Caixa"  
Presidència de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial  
Adhesió de CaixaBank Asset Management i VidaCaixa als Principis d'Inversió  
Responsable de les Nacions Unides  
Adhesió als Principis de Banca Responsable

# Pla de Banca Socialment Responsable

Un banc amb vocació social i una actuació 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 l'entitat i té un caràcter transversal



## POLÍTIQUES RESPONSABLES

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

- Codi Ètic i Principis d'Actuació
- Política de Responsabilitat Social Corporativa
- Política Anticorrupció
- Política de Drets Humans
- Política d'actuació en matèria de Defensa
- Política de Control i Gestió del Risc Fiscal
- Política de Prevenció de Riscos Laborals
- Estàndards ètics, socials i medioambientals per a proveïdors i col·laboradors
- Política de Comunicació Comercial

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

# GESTIÓ RESPONSABLE

Existeix un **canal confidencial intern de consultes i denúncies** per facilitar el compliment de les polítiques i normes internes.

Els clients i altres grups d'interès tenen a la seva disposició els canals habituals d'**atenció al client** per a les seves consultes i denúncies.

## Comitès

Per a CaixaBank, és essencial adequar l'oferta de productes als interessos, objectius i característiques dels clients:

- **Comitè Global del Risc.** Responsable de gestionar, controlar i monitoritzar de forma global els riscos de crèdit, mercat, operacional, concentració, reputacional, legal, compliment normatiu i qualsevol altre inclòs al Catàleg de Riscos Corporatiu del Grup CaixaBank, així com les implicacions en la gestió de la solvència i el consum de capital.
- **Comitè de Polítiques de Risc.** Té com a finalitat revisar i aprovar les polítiques i els procediments d'actuació vinculats a la concessió dels riscos de crèdit i mercat. Així mateix, defineix les polítiques de mitigació i de gestió de morositat i recuperació dels riscos deteriorats.
- **Comitè de Transparència.** Té la finalitat de garantir 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 i la seva adequació al públic al qual va adreçat, així com a la normativa de transparència i protecció al client:

**261** productes i/o serveis analitzats

**26** sessions presencials

**28** sessions no presencials

**11** productes i/o serveis denegats (no aprovats i no arreglats)

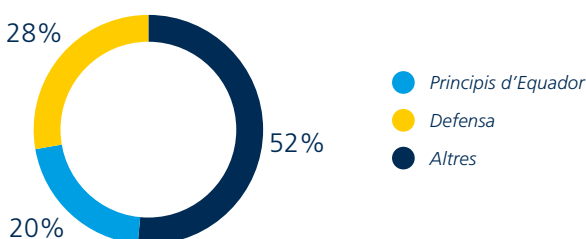
**7** productes aprovats que anteriorment van ser denegats i després esmenats

**Unitat de seguiment i control del Comitè de Producte.** Té com a finalitat donar suport al Comitè de Transparència en les seves funcions de seguiment i control dels productes i serveis aprovats pel Comitè de Producte per tal que siguin adequats amb els interessos, objectius i característiques del públic objectiu al qual van adreçats.

## Servei d'Atenció al Risc Reputacional

Servei a la xarxa comercial per canalitzar consultes sobre potencials operacions que puguin vulnerar els codis de conducta

**234** consultes resoltes el 2018:



## 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



Aliança amb la Fundació Bancària "la Caixa", la primera Obra Social d'Espanya i una de les majors del món.



**Pacto Mundial**  
Red Española

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



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



La gestora de plans de pensions, VidaCaixa (2009), i la gestora d'actius del Grup, CaixaBank Asset Management (2016), són signants dels Principis d'Inversió Responsable de Nacions Unides.



**FINANCE INITIATIVE**

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



**PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING**

Defineix el paper i les responsabilitats del sector financer per garantir un futur sostenible (2018).



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



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).



Soci fundador, promou el creixement econòmic lligat a una economia baixa en carboni a través de la col·laboració pública-privada (2016).



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



Organització que treballa per la reducció de les emissions de gas hivernacle i per un ús sostenible de l'aigua (2012).



**Cátedra CaixaBank de Responsabilidad Social Corporativa**

Compromís de fomentar, promocionar i divulgar nous coneixements sobre la RSC (2005).

# ÍNDEXS DE SOSTENIBILITAT I AGÈNCIES DE QUALIFICACIÓ

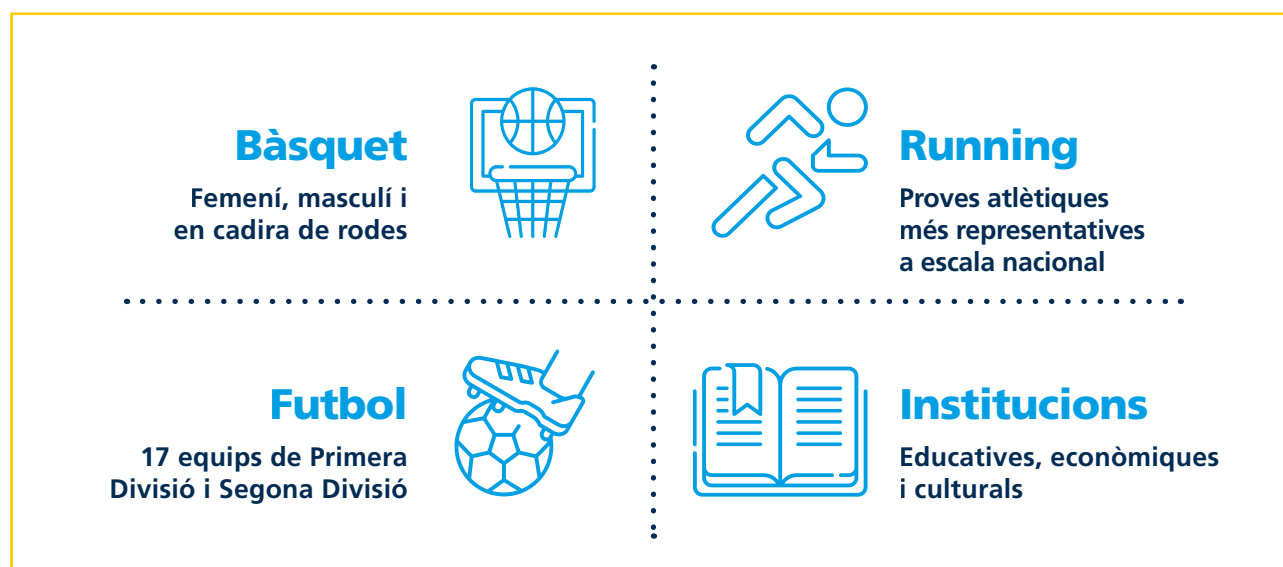
Reconeixement per part dels principals índexs i agències de qualificació en sostenibilitat:



## PATROCINIS 2018

CaixaBank té la vocació de ser una entitat propera i estretament vinculada als territoris en els quals està present. Per això, posa el focus en aquelles activitats que reflecteixen el caràcter de la marca i els valors que representa.

Els seus patrocinis treballen, a més, a favor del progrés cultural, social i econòmic, en línia amb els seus valors fundacionals de compromís amb la societat.



## OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

Els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) són 17 objectius aprovats per l'ONU para erradicar la pobresa, protegir el planeta i assegurar la prosperitat per a tothom.

CaixaBank integra els ODS en el seu Pla Estratègic i Pla de Banca Socialment Responsable, a més de contribuir de forma transversal a tots ells a través de la seva activitat, acció social i aliances estratègiques. Tot i això, CaixaBank els ha classificat com a prioritaris, destacats i complementaris, segons el paper especialment actiu de l'entitat.




### Contribució de CaixaBank als ODS



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







## ODS PRIORITARIS






	2018	Capítol
<b>1- Fi de la pobresa</b>		
 Volum de microcrèdits concedits (milions d'euros)	772,8	• Grups d'interès (Societat)
Número de microcrèdits concedits	116.789	• Grups d'interès (Societat)
Número d'accions socials locals (Obra Social Descentralitzada)	11.523	• Grups d'interès (Compromís amb la comunitat)
% oficines 100% accessibles	86%	• Presència de CaixaBank
% caixers 100% accessibles	96%	• Presència de CaixaBank
% espanyols amb oficina CaixaBank a la seva localitat	91%	• Presència de CaixaBank
Voluntaris de l'Associació de Voluntaris "la Caixa"	17.500	• Grups d'interès (Empleats)
Número de tallers de finances bàsiques impartits per l'Associació de Voluntaris de "la Caixa"	466	• Grups d'interès (Societat)
Recaptació Crowdfunding solidari (euros)	300.581	• Grups d'interès (Empleats)
Número d'activitats desenvolupades en les Setmanes Socials	5.400	• Grups d'interès (Societat)
<b>8- Treball decent i creixement econòmic</b>		
 % de les petites, mitjanes i grans empreses	48%	• Presència de CaixaBank
Operacions noves concedides a empreses i autònoms	258.934	• Presència de CaixaBank
Número de microcrèdits concedits a emprenedors i negocis	18.080	• Grups d'interès (Societat)
Nous negocis iniciats amb el suport de microcrèdits	9.561	• Grups d'interès (Societat)
Inversió en desenvolupament i tecnologia del Grup CaixaBank (milions d'euros)	844	• Innovació, tecnologia i seguretat
% clients amb accés a CaixaBank Now	74%	• Innovació, tecnologia i seguretat
% d'empleats comercials amb SmartPC	100%	• Innovació, tecnologia i seguretat
Llocs de treball indirectes generats a través de la contractació de proveïdors	45.890	• Grups d'interès (Proveïdors)
Llocs de treball creats a partir de microcrèdits atorgats a emprenedors i negocis	25.820	• Grups d'interès (Societat)
Oportunitats de treball generades durant el 2018 amb el Programa Incorpora de l'Obra Social "la Caixa"	32.609	• Impacte del negoci
<b>17- Aliances per assolir els objectius</b>		
 Aliança estratègica amb la Fundació Bancària "la Caixa"	√	• Grups d'interès (Societat)
• GAVI, the Vaccine Alliance	√	• Grups d'interès (Societat)
• Associació de Voluntaris de "la Caixa"	√	• Grups d'interès (Societat)
Presidència de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial	√	• Actuació responsable
Membres de la Junta del Grup Espanyol de Creixement Verd	√	• Actuació responsable
Adhesió a l'aliança mundial UNEP FI i als Principis de Banca Responsable	√	• Actuació responsable
Col·laboració amb entitats socials (a través de MicroBank i l'Associació de Voluntaris de "la Caixa", entre altres)	√	• Grups d'interès (Societat)



## ODS DESTACATS

	2018	Capítol
<b>5- Igualtat de gènere</b>		
 Pla d'Igualtat i programa Wengage	√	Grups d'interès (Societat)
% Dones directives	39,9%	Grups d'interès (Empleats)
Adhesió a Women Empowerment Principles de Nacions Unides	√	Grups d'interès (Societat)
% dels microcrèdits que es concedeixen a les dones	45%	Grups d'interès (Societat)
Línia de crèdit de fins a 250 milions d'€ per a dones emprenedores a través del Fons Europeu d'Inversions	√	Grups d'interès (Societat)
Premi IWECC	√	Grups d'interès (Societat)
Aliança amb Microsoft per premiar les millors estudiants de carreres STEM	√	Grups d'interès (Societat)
<b>9- Indústria, innovació i infraestructura</b>		
 % de les petites, mitjanes i grans empreses	48%	Presència de CaixaBank
Operacions noves concedides a empreses i autònoms	258.934	Presència de CaixaBank
Número de microcrèdits concedits a emprenedors i negocis	116.789	Grups d'interès (Societat)
Nous negocis iniciats amb el suport de microcrèdits	9.561	Grups d'interès (Societat)
Inversió en desenvolupament i tecnologia del Grup CaixaBank (milions d'euros)	844	Innovació, tecnologia i seguretat
Inversió en seguretat de la informació (milions d'euros)	19,9	Innovació, tecnologia i seguretat
Projecte Estratègic Digitalització	√	Innovació, tecnologia i seguretat
Aplicació funcionalitat <i>chatbot</i>	√	Innovació, tecnologia i seguretat
Aplicació tecnologia <i>blockchain</i>	√	Innovació, tecnologia i seguretat
Adopció eina <i>Design Thinking</i>	√	Innovació, tecnologia i seguretat
<b>12- Producció i consum responsables</b>		
 Pla de Gestió Ambiental	√	Compromís mediambiental
Reporting amb dades verificades segons abast Informe de Gestió Consolidat 2018	√	Índex
Inclusió en CDP (Carbon Project)	√	Compromís mediambiental
% d'emissions de CO <sub>2</sub> compensades	100%	Compromís mediambiental
% reducció en generació de residus de paper i cartró vs any anterior		Compromís mediambiental
Línies d'EcoFinançament (milions d'euros)	6,7	Compromís mediambiental
<b>13- Acció pel clima</b>		
 Signant dels Principis d'Equador	√	Compromís mediambiental
Préstecs verds concedits	√	Compromís mediambiental
Membres de la Junta del Grup Espanyol de Creixement Verd	√	Compromís mediambiental
Finançament energies renovables (milions d'euros)	645	Compromís mediambiental
Consum d'energia d'origen renovable	√	Compromís mediambiental
% d'emissions de CO <sub>2</sub> compensades	100%	Compromís mediambiental

## ODS COMPLEMENTARIS

	2018	Capítol
 <b>3- Salut i benestar</b> Col·laboració amb GAVI, the Vaccine Alliance a través de la Fundació Bancària "la Caixa" (infants vacunats)	400.000	Grups d'interès (Societat)
 <b>4- Educació de qualitat</b> Número de tallers de formació de finances bàsiques per a adults Número de tallers de finances bàsiques per a joves de 4t d'ESO Participació programa EFEC Programa Aula (cursos i webinars) Número de xerrades Dialoga Conferències CaixaFutur Continguts digitals i publicacions CaixaBank Research (articles i conferències) Càtedres	342 124 √ 26 62 322 sessions √ 2.070 i 87 √	Grups d'interès (Societat) Grups d'interès (Societat) Grups d'interès (Societat) Grups d'interès (Societat) Grups d'interès (Societat) Grups d'interès (Societat) Grups d'interès (Societat) Grups d'interès (Societat) Grups d'interès (Societat)
 <b>7- Energia assequible i no contaminant</b> Finançament energies renovables (milions d'euros) Adhesió iniciativa RE100 Reducció consum d'energia	637 √ Més de 22.000	Compromís mediambiental Compromís mediambiental Compromís mediambiental
 <b>10- Reducció de les desigualtats</b> Volum de microcrèdits concedits (milions d'euros) Número de microcrèdits concedits Aliança estratègica amb la Fundació Bancària "la Caixa" Parc habitatge social (número d'habitatges) Número de tallers de finances bàsiques impartits per l'Associació de Voluntaris de "la Caixa"	772,8 116.789 √ Més de 22.000 466	Grups d'interès (Societat) Grups d'interès (Societat) Grups d'interès (Societat) Grups d'interès (Societat) Grups d'interès (Societat)
 <b>16- Pau, justícia i institucions sòlides</b> Política Anticorrupció Política de Drets Humans Política de Control i Gestió del Risc Fiscal Adhesió a Autocontrol, Associació per a l'Autorregulació Comercial per a les bones pràctiques publicitàries	√ √ √ √	Actuació responsable Actuació responsable Actuació responsable Actuació responsable

# RECONeixEMENTS 2018



## Relació d'èxits assolits per CaixaBank

### Reconeixements en l'àmbit global



Banc de l'Any 2018 a  
Espanya

*The Banker*



Millor banca  
particulars del món  
2018

Millor banc a Espanya  
el 2018

*Global Finance*



Millor banca privada a  
Espanya, 2018

*Euromoney*



Dow Jones  
Sustainability Index

*Un dels bancs més sostenibles  
del món*



Entitat financera  
més responsable i  
amb millor govern  
corporatiu

*Merco*



Segell d'Excel·lència  
Europea 500+

Qualificació superior  
als 650 punts

*AENOR i el Club Excel·lència en  
Gestió*

### Reconeixements en tecnologia



Millor banc digital  
Europa Occidental 2018

*Euromoney*



Millor banc digital a  
Europa Occidental el  
2018

*Global Finance*



Entitat financera més  
innovadora d'Europa  
Occidental 2018

*Global Finance*



Millor banca privada  
d'Europa per l'ús de la  
tecnologia el 2018

*PwM*



Millor projecte  
tecnològic en la  
categoria mòbil 2018

*The Banker*



Innovative Touchpoints  
& Connected  
Experiences 2018  
(CaixaBank Now App)

*Bank Administration Institute  
(BAI)*



**CaixaBank Now:**

Premi Silver en la  
categoria de disseny  
digital "New Service or  
Application" 2018

**CaixaBank Pay:** Premi  
Silver en la categoria  
de disseny digital  
"Expanded Service or  
Application" 2018

*DrivenXDesign*







