



2017

INFORME D'IMPACTE
SOCIOECONÒMIC

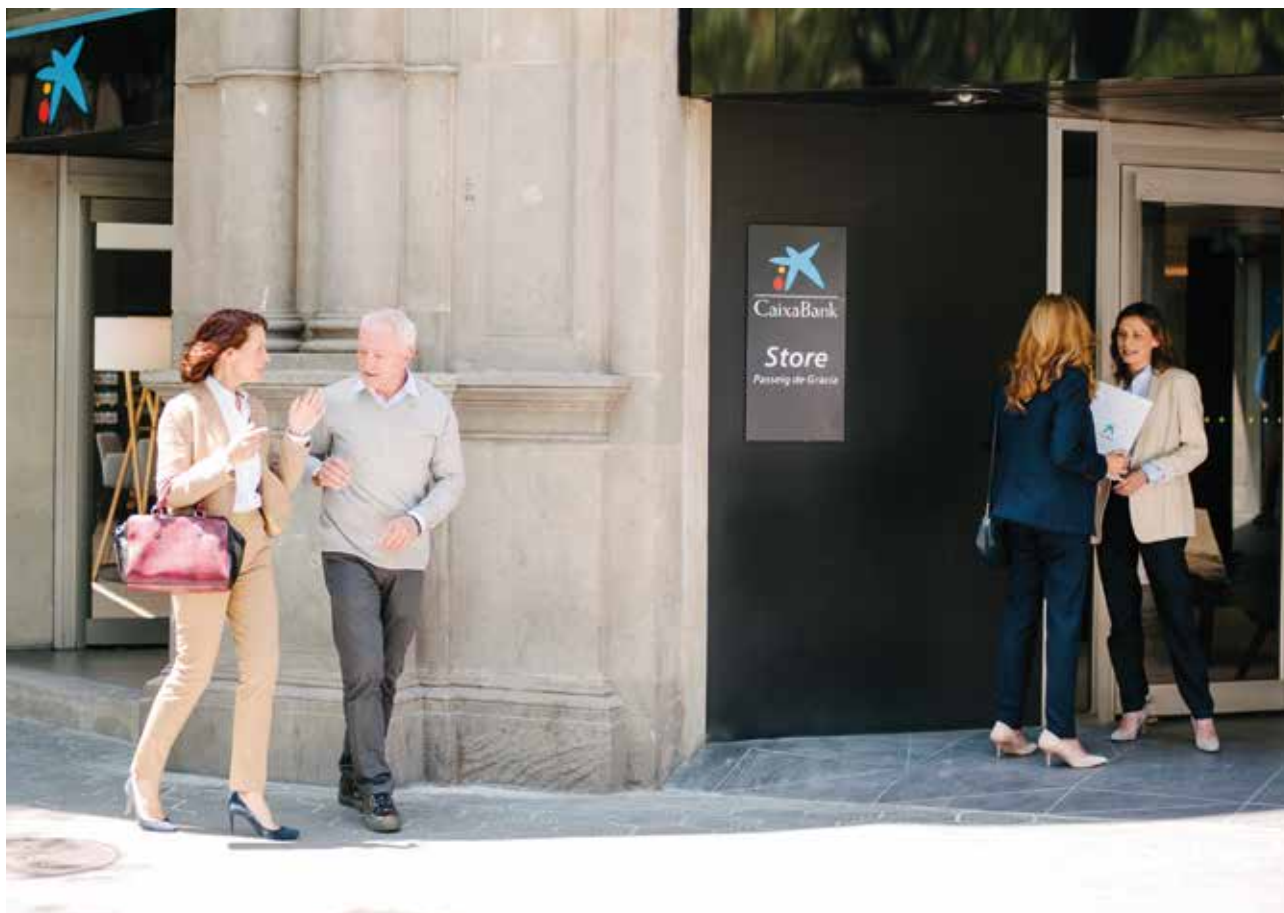


CaixaBank

**Banca socialment
responsable**

Índex

INTRODUCCIÓ	5
REFERENT A CAIXABANK	7
GENERACIÓ DE RIQUESA I OCUPACIÓ	12
UN BANC DE CONFIANÇA	18
COMPROMESOS AMB LA COMUNITAT	26
CAP A UNA ECONOMIA BAIXA EN CARBONI	33



Introducció

CaixaBank és un grup financer amb una posició de lideratge en banca minorista en el conjunt d'Espanya i Portugal. L'entitat és un dels agents econòmics clau a Espanya, amb més d'un segle de ferm compromís social i la voluntat de ser reconeguda com a paradigma de banca socialment responsable.

Aquest posicionament i actitud es tradueixen en l'adopció d'un paper proactiu i decisiu en el desenvolupament sostenible de l'entorn. Per això, l'entitat treballa per maximitzar la seva contribució al creixement econòmic i donar resposta als reptes socials i ambientals més urgents.

De manera coherent, CaixaBank col·labora també en la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible de Nacions Unides per erradicar la pobresa, protegir el planeta i assegurar la prosperitat per a tothom.

El present informe, el tercer informe d'impacte de CaixaBank, ofereix un resum dels indicadors clau que avalen i quantifiquen l'impacte positiu del banc a Espanya.





Referent a **CaixaBank**

CaixaBank és l'entitat líder en banca minorista a Espanya, el banc de referència per a una de cada quatre persones. Consolida, a més, una posició de referència a Portugal després de l'adquisició de BPI. CaixaBank, que recull una tradició financera i social centenària, disposa d'un model de gestió diferencial que l'ha portat a convertir-se en un referent de la banca europea.



**Milions de clients
del Grup CaixaBank**
15,7
(13,8 a Espanya)



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



**Actiu total del
Grup CaixaBank**
383.186
milions d'euros

Banc líder a Espanya

El banc, que destaca per la seva solidesa financera, la vocació de proximitat i la seva aposta ferma per la digitalització, té com a prioritat maximitzar la qualitat de servei i la rendibilitat mantenint un model de gestió prudent, amb visió a llarg termini i un destacat compromís social. De manera coherent, la seva actuació es dirigeix a maximitzar l'aportació a l'economia del país, establir relacions estables i de confiança amb l'entorn i contribuir a la resolució dels reptes socials més urgents i a la transició cap a una economia baixa en carboni.

ENTITAT LÍDER EN EL MERCAT ESPANYOL



13,8 milions de clients a Espanya



>1 de cada 4 clients bancaris ens considera la seva entitat de referència
+1,9 milions a Portugal



36.972 empleats
Grup CaixaBank



383.186 milions d'euros d'actiu total
Grup CaixaBank

El nombre més gran de clients digitals actius del país



55% de clients digitals*



+15% vs. 2016
Augment de clients de mòbil



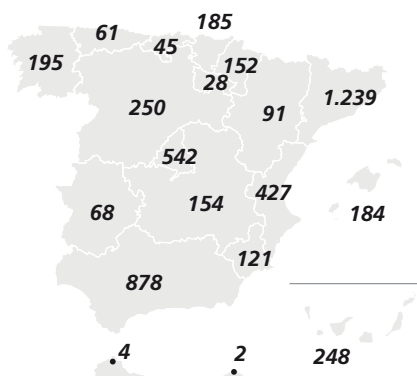
#1 en ràtio de penetració en banca digital**
a nivell nacional i internacional

*Clients que han accedit a serveis digitals en els últims 12 mesos.

**Font: ComScore.

**La xarxa comercial
més extensa del país**

4.874
oficines



4.681 són oficines retail
85% són 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
a **203 poblacions**

9.427

caixers automàtics

90% de caixers **100% accessibles**
99% caixers amb vídeos d'ajuda
en **llenguatge de signes**

PRESÈNCIA EN 26 PUNTS DE REFERÈNCIA



17 oficines de representació

París, Milà, Pequín, Xangai, Hong Kong,
Singapur, Nova Delhi, Dubai, Istanbul,
Algèria, el Caire, Johannesburg,
Santiago de Xile, São Paulo, Lima,
Bogotà, Nova York

4 sucursals internacionals amb 6 oficines

Varsòvia
Marroc amb tres oficines:
Casablanca, Tànger i Agadir
Londres
Frankfurt

3 Spanish Desks

5 noves obertures 2017

Oficines de representació:



Algèria



Hong Kong



Lima

Sucursals:



Frankfurt



Agadir

En procés d'obertura

Oficines de representació:



Austràlia



Canadà

Sucursal:



París

Amb un model de gestió excel·lent, avaluat externament

European Seal of Excellence

+600 EFQM



European Foundation for Quality Management (2014, renovat el 2016)

Reconegut a nivell internacional



Banc de l'any a Espanya 2017



Millor banc *retail* digital a Europa Occidental



Millor banca privada a Espanya 2017

Un banc amb vocació social, amb un Pla Director de Responsabilitat Social Corporativa:



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 2015-2018

de l'entitat i té un caràcter transversal



Posa l'accent a potenciar el seu model de banca social i **consolidar-se com a referent de banca socialment responsable**

CONTINGUT I ABAST DE L'INFORME



Aquest informe sintetitza, a través de dades quantitatives i qualitatives, l'impacte positiu de CaixaBank als territoris en els quals opera i el seu paper com un dels agents claus de l'economia del país.

Les dades es refereixen a l'exercici 2017, llevat d'indicació en contra, i inclouen l'impacte de CaixaBank i, quan s'ha considerat convenient i la informació estava disponible, de les seves empreses filials.

PRINCIPALS ÀMBITS DE L'IMPACTE SOCIAL I ECONÒMIC DE CAIXABANK



Economia

Aportació a l'economia, l'ocupació i les finances del país



Sostenibilitat

Contribució a la transició a una economia baixa en carboni i la sostenibilitat ambiental



Confiança

Reforçament de la confiança derivada de la seva solidesa financera, cultura de la integritat, els seus professionals certificats i la seguretat dels seus serveis i foment de la formació financera



Acció social

Foment de la inclusió financera i la previsió i impuls de programes d'acció social en col·laboració amb la Fundació Bancària "la Caixa"

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.

La informació no financera inclosa en aquest informe ha estat verificada per Deloitte, segons l'abast i els termes expressats en el seu informe de verificació independent de l'Informe Corporatiu Integrat del Grup CaixaBank del 2017. La informació econòmica i financera s'ha obtingut dels Comptes Anuals 2017 auditats del Grup CaixaBank. Tots dos documents es poden consultar a www.CaixaBank.com



Economia

Generació de riquesa i ocupació

La solidesa financera de CaixaBank és clau per garantir el seu futur, impulsar l'activitat econòmica i empresarial als territoris en els quals actua i contribuir a la generació d'ocupació, així com per remunerar els seus accionistes i inversors institucionals, i d'aquesta manera, a través de Criteriacaixa, contribuir a la Fundació Bancària "la Caixa" i la seva Obra Social.



*Milions d'euros
aportació al PIB*

7.511



*Llocs de treball
indirectes*

32.438



*Empreses clients
de CaixaBank*

48%

Contribució a l'economia espanyola

CaixaBank aporta valor econòmic a l'economia a través de la seva activitat financera. A més, hi contribueix també de manera indirecta –a través de la seva despesa en productes i serveis– i a partir de l'efecte que tenen la despesa dels salaris dels seus empleats, els dividends rebuts pels seus accionistes i inversors i els empleats dels seus proveïdors, i de l'activitat generada pels autònoms, comerços i empreses als quals finança.

APORTACIÓ AL PRODUCTE INTERIOR BRUT (PIB) ESPANYOL



7.511

milions d'euros

*d'aportació directa i indirecta al PIB espanyol de CaixaBank**

0,65% sobre el PIB

13% del PIB aportat pel sector bancari

* Font: CaixaBank Research, a partir de dades de l'Institut Nacional d'Estadística (amb dades del 3T i una estimació per al 4T).

COMPRES, DIVIDENDS I RENDES

Més de 896

milions d'euros

distribuïts en dividends

Més de 605.000 accionistes minoristes

1.809 milions d'euros pagats en **sous i salaris per CaixaBank a Espanya i 2.137 milions pel Grup**

1.715

milions d'euros en pagaments a proveïdors

98,5% de proveïdors nacionals de CaixaBank

96% de factures pagades **dins del termini** establert per CaixaBank



Contribució a les finances públiques

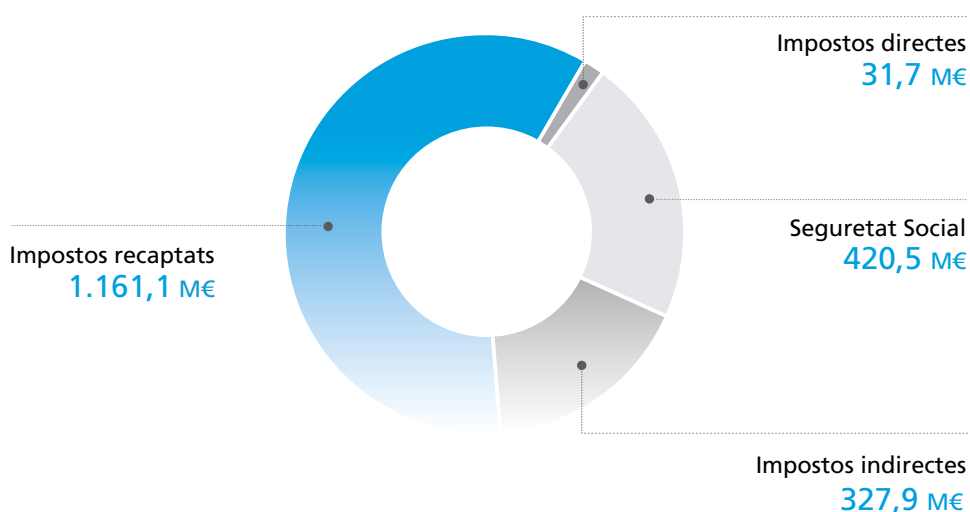
L'entitat considera un deure contribuir a les finances públiques, que proveeixen de la infraestructura i els serveis públics imprescindibles perquè la societat pugui operar de manera efectiva, i possibiliten el progrés i el desenvolupament social de l'entorn.



1.941
milions d'euros
d'impostos pagats
i recaptats

**El resultat atribuït al Grup
és de 1.684 milions
d'euros**

+ 60,9% vs. 2016
Resultat anual més gran
de la seva història



Generació de llocs de treball



CaixaBank proporciona una feina de qualitat, amb contracte fix i indefinit per a la majoria de treballadors. Així mateix, contribueix a la generació d'ocupació i autoocupació a través del finançament a clients, les compres a proveïdors i la difusió activa entre els seus clients dels programes de l'Obra Social "la Caixa".

36.972
persones treballen
al Grup CaixaBank

29.119 a CaixaBank:

- ✓ **95,9% contractes indefinits**
- ✓ **99,6% llocs directius coberts internament**
- ✓ **39,1% dones a posicions directives***

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

32.438
llocs de treball indirectes

generats a través de la contractació de proveïdors**

** Font: CaixaBank Research, a partir del valor afegit de l'activitat del Grup, el PIB espanyol, l'ocupació segons Comptabilitat Nacional i les xifres de productivitat per treballador i en funció de taules input-output de l'Institut Nacional d'Estadística (INE), amb dades del 3T i una estimació per al 4T.

 **MicroBank**

29.029
llocs de treball

creats gràcies a la contribució dels microcrèdits per a emprenedors i negocis***

*** Font: Informe sobre l'Impacte Social dels microcrèdits 2017. Estimació a partir d'una mostra del 4%.

incorpora
de "la Caixa"

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

Més de 30.000 oportunitats de feina generades durant l'any

Prop d'11.000 empreses adherides d'arreu d'Espanya el 2017

Hi participen 395 entitats socials i 782 tècnics, que apliquen diversos processos especialitzats d'inserció

Impuls de l'activitat econòmica

CaixaBank, el banc líder a Espanya, manté la seva vocació de servei al teixit empresarial i disposa de diverses propostes de valor especialitzades en funció del tipus d'empresa, sector i mida. Per a autònoms i comerços, CaixaBank Negocis; per al sector agrari, AgroBank; per a empreses petites, mitjanes i grans, Banca d'Empreses, i per a grans corporacions i sector públic, Corporate and Investment Banking. Així mateix, manté l'aposta ferma per la innovació, un dels pilars per al creixement econòmic del país.

AJUDA AL TEIXIT EMPRESARIAL



48,0%
*de les petites,
mitjanes i grans
empreses*

són clients de CaixaBank*

**251.928 operacions
noves concedides**

* Font: FRS Inmark 2017, per a empreses que facturen 1-100 milions d'euros



33,1%
*dels autònoms
espanyols*

són clients de CaixaBank

**79.783 operacions
noves concedides**

**21.131 microcrèdits
concedits a negocis
i emprenedors**

**15% quota de mercat del
crèdit a empreses****



**16% increment en
la producció de crèdit**
respecte al 2016

**87,1% de préstecs concedits
respecte a les sol·licituds
tramitades**

** Inclou MicroBank.



**CaixaBank disposa de
347.217 clients agraris**
1,4% vs. 2016

**26,20% dels autònoms
agraris del país són clients**



Des del 2016, la Càtedra Universitat-Empresa AgroBank amb la Universitat de Lleida sobre qualitat i innovació agroalimentària, promou la transferència de coneixement científic i tècnic entre la universitat i els professionals i clients del sector.

**El 33% dels clients de Banca
Empreses han dut a terme
alguna operació de Comerç
Exterior durant el 2017**

- ✓ **Sessions In Company:** més de 650 sessions de formació sobre comerç exterior, impartida a les instal·lacions dels clients i adaptades a les seves necessitats. Intervenció de les oficines internacionals en 114 sessions
- ✓ **10a edició de les Jornades de Porta a l'Exterior:** 6 ciutats i 163 empreses assistents el 2017
- ✓ Creació de **Le Cercle**, fòrum d'activitats socioeconòmiques amb les oficines de Polònia i el Marroc
- ✓ **Celebració del 10è aniversari d'IWEC*** amb la creació del 1er Premi a la Dona Empresària



*International Women's Entrepreneurial Challenge.

APOSTA PER LA INNOVACIÓ



308 milions d'euros invertits en desenvolupament i tecnologia*



* Inclou la inversió de CaixaBank, les empreses del grup Silk, CaixaBank Digital Business, VidaCaixa i BPI.

94 milions d'euros en R+D+I

Aliança de CaixaBank amb IBM

El Centre d'innovació digital IBM desenvolupa tecnologies emergents en la gestió de la infraestructura tecnològica.



Primer banc *mobile only* per al segment jove.

7a edició de l'ImaginChallenge

una *hackaton* de 24 h per a desenvolupadors, *makers*, dissenyadors i creadors d'*apps* mòbils.



11a edició dels premis EmprenedorXXI,

creats per identificar, reconèixer i acompanyar empreses innovadores de nova creació a Espanya amb més potencial de creixement

- ✓ 4,28 milions d'euros en premis i accions d'acompanyament
- ✓ 289 guanyadors des de la seva creació
- ✓ 87% de les empreses guanyadores continuen actives

Premi CaixaBank millor Hotel de les Illes Balears.

Als millors projectes en disseny, innovació i modernització entre el 2013 i el 2017

Premi CaixaBank Innovació i Modernització d'Empreses Turístiques de Canàries.

Per a les millors actuacions en disseny, innovació i modernització turística del 2017

Un any més, CaixaBank és reconegut pel seu caràcter innovador

✓ ***Millor Projecte Tecnològic 2017 Intel·ligència Artificial***
The Banker

✓ ***Millor Banc Digital a Europa Occidental***
Global Finance

✓ ***ChatBot ImaginBank innovació del mes***
EFMA

✓ ***Innovation of the month***
Mes de juliol. EFMA

✓ ***Model Bank of Year 2017***
Celent



Confiança

Un banc de confiança

CaixaBank, que es caracteritza per la fortalesa financera i per una gestió basada en la prudència i l'anticipació, treballa per mantenir una relació amb els seus clients i la societat en general fonamentada en la confiança. Per això, disposa d'un equip de professionals qualificats, reforça la gestió responsable del negoci i la cultura ètica i maximitza la seguretat dels seus serveis i la implicació en el territori.



**Entitat principal
per al 89% dels
nostres clients**



**#1 en banca digital
a nivell nacional
i internacional**



**59,2 hores de
formació per
empleat**

Banc de referència a Espanya



13,8 milions de clients a Espanya



1 de cada 4 famílies



1 de cada 2 joves (entre 18 i 25 anys)



1 de cada 3 majors de 65 anys*

89% dels nostres clients ens considera la seva entitat principal*

+1,9 milions de clients a BPI



314.495 milions d'euros de recursos totals de clients
3,5% vs. 2016



1 de cada 4 nòmines domiciliades
es cobra a través d'un compte de CaixaBank



1 de cada 5 pensionistes
cobra la pensió de la Seguretat Social a través de CaixaBank

* Font: FRS Inmark 2017.

26,4% **

de les assegurances d'estalvi

i el 23,5% dels plans de pensions dels espanyols gestionats per CaixaBank

93,2%

de retenció total de clients

97,9% d'índex de retenció de clients d'alt valor

CaixaBank és l'entitat financera líder en satisfacció global amb l'entitat

i amb més clients prescriptors respecte als principals competidors***

** Últimes dades disponibles (setembre del 2017).

*** Font: Informe BMKS FIN 2017 de Stiga. Inclou Banco Santander, BBVA, Banc Sabadell, Banco Popular i Bankia.

Solidesa

CaixaBank, que basa la seva gestió en la prudència i l'anticipació, es troba entre les entitats espanyoles més solvents. A més, disposa d'una posició de liquiditat molt per sobre dels mínims requerits.



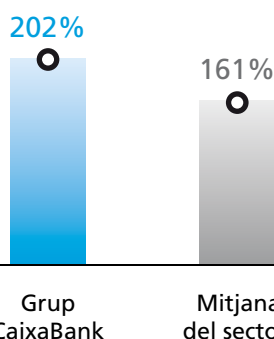
72.775
milions d'euros
d'actius líquids

(19% de l'actiu)

202% posició de **liquiditat**
segons el Liquidity Coverage Ratio (LCR)

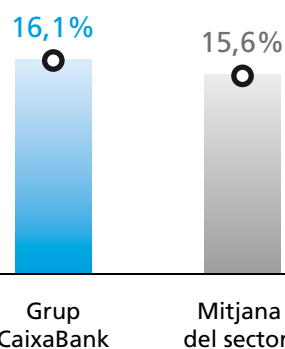
Molt per sobre del mínim requerit
del **100%** a partir de 2018

**i superior a la mitjana
dels bancs espanyols**



* Inclou CaixaBank, Banco Santander, BBVA, Banc Sabadell i Bankia.

**Solvència per sobre de la
mitjana del sector segons ràtio
de capital total regulatori**



* Inclou CaixaBank, Banco Santander, BBVA, Banc Sabadell, Bankia i Bankinter.

**Té una taxa de morositat
inferior a la de la mitjana
del sector**

6,0% de taxa de morositat
de **Grupo CaixaBank**

vs. **8,1%**, taxa de morositat
mitjana **del sector***

 **Ha baixat 84 punts
bàsics respecte al 2016**

* Font: Banc Espanya (últimes dades disponibles, novembre del 2017).

Integritat



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

el Codi Ètic i Principis d'Actuació, la Política Anticorrupció, la Política de Responsabilitat Social Corporativa

i altres normes internes de conducta sobre àmbits específics (com, per exemple, 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).

Amb un canal confidencial intern de consultes i denúncies

per facilitar-ne el compliment. En el cas de clients i altres grups d'interès, es tramiten a través dels canals habituals d'atenció al client.

- ✓ **Publicada el 2017 la Política de Drets Humans,** d'obligat compliment per a totes les persones que formen part de CaixaBank
- ✓ **Nou Servei d'Atenció al Risc Reputacional** per canalitzar consultes sobre potencials operacions que puguin vulnerar els codis de conducta

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

- ✓ **El 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
- ✓ **El Comitè de Producte,** creat el 2016, aprova qualsevol nou producte o servei que l'entitat dissenyi i/o comercialitzi, després d'analitzar-ne les característiques i riscos associats i la seva adequació al públic al qual va dirigit, així com a la normativa de transparència i protecció al client

457 productes i/o serveis analitzats

24 sessions mantingudes

6 productes i/o serveis denegats

La Política de Govern de producte,

aprovada el 2016, estableix els principis per aprovar el disseny i comercialització de nous productes i serveis, tenint en compte les necessitats dels clients i enfortint la seva protecció

L'entitat integra en la presa de decisions valors ètics, socials i mediambientals

Aprovació del nou Pla Director de Banca Socialment Responsable el 2017



Adherit a iniciatives internacionals en matèria de responsabilitat corporativa

com el Pacte Mundial de les Nacions Unides, els Principis per a l'Apoderament de les Dones de les Nacions Unides i els Principis d'Equador.

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

Està adherit al Codi de bones pràctiques en matèria tributària del Govern espanyol i al Codi de bones pràctiques per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge, entre d'altres.



11 anys de la Càtedra CaixaBank de Responsabilitat Social Corporativa, en col·laboració amb l'escola de negocis IESE

La Càtedra fomenta, promou i divulga nous coneixements sobre la RSC, en el seu vessant acadèmic i per a directius i empresaris. Publicació de 36 quaderns d'investigació des de la seva creació.



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 (UNPRI).

Inversió gestionada sota els UNPRI

84.965
milions d'euros
VidaCaixa

100
milions d'euros
CaixaBank Asset Management

A més, el Pla de Pensions d'Ocupació de CaixaBank ha obtingut la màxima qualificació al seguiment anual respecte a la mitjana de tots els signants dels UNPRI.

Els contractes dels proveïdors del Grup inclouen clàusules relatives al compliment de criteris ètics, mediambientals i socials.

CaixaBank disposa d'una Política d'actuació en matèria de Defensa, aprovada pel Consell d'Administració el 2016.

CaixaBank disposa d'una Política de Comunicació Comercial

per garantir que tota la seva activitat publicitària és transparent, responsable i compleix la normativa vigent

GESTIÓ PROFESSIONAL



CaixaBank reforça la formació en capacitats professionals crítiques de l'equip, amb l'objectiu d'oferir el millor servei possible.

APOSTA PER L'ASSESSORAMENT CERTIFICAT

2,2
*empleats certificats
per cada oficina de la
xarxa comercial*

**Més de 10.500 empleats
amb certificació en
assessorament financer**

Més de **2.900** professionals certificats amb el Curs de Postgrau d'Informació i Assessorament Financer de la Universitat Pompeu Fabra.

273 Gestors de Negoci certificats en el Programa Universitari d'Assegurances de Negocis de la Càtedra ICEA - Universitat de Barcelona d'Assegurances i Estudis de Pensions.

2.074 empleats han obtingut el Certificat d'Anàlisi de Risc durant l'any.

Per al model d'atenció i assessorament



Certificat AENOR (Associació Espanyola de Normalització i Certificació) de Banca Premier (2014, renovat el 2016) i Banca d'Empreses (2015).



Primera entitat europea a aconseguir la certificació de qualitat AENOR Conform d'Excel·lència en el Servei i Atenció Financera en els models de Banca de Particulars i Negocis (2016).

11
*milions d'euros invertits
en formació a CaixaBank*

**59,2 hores de formació
per empleat**

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

99,2%
*d'empleats amb compensació
variable lligada a la qualitat
en el servei*



Premi Cegos pel programa EPC Converses per al Desenvolupament, com a millor pràctica de Gestió Organitzacional i Consultoria.



Presca de decisions informades

CaixaBank contribueix activament a reforçar el coneixement de la població a través de 227 tallers bàsics de finances



227

**tallers bàsics de finances
personals per a col·lectius
vulnerables,**

organitzats per MicroBank i l'Associació de Voluntaris de "la Caixa".

- ✓ **Més de 3.250 assistents**
- ✓ **230 voluntaris**
"la Caixa" participants
- ✓ **119 entitats**
col·laboradores

Materials validats per l'Institut d'Estudis Financers (IEF).

135

voluntaris de "la Caixa"

**en el programa EFEC
(Educació Financera a les
Escoles de Catalunya) per
a alumnes de 4t d'ESO**

5è any consecutiu de participació en el programa.

CaixaBank, l'entitat que hi ha aportat un nombre més gran de voluntaris (37% del total).



2.300

hores de formació

a més de 1.150 accionistes

en 18 cursos sobre economia i mercats financers.

Nova app Aula amb recursos formatius.

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

- ✓ **242.000 enviaments postals**
de l'Informe Mensual
- ✓ **12.098 subscriptors**
a les newsletters
- ✓ **1.900 articles**
publicats al web
- ✓ **2.190 assistents**
a les classes magistrals i les conferències de la Càtedra "la Caixa" Economia i Societat



@CABK_Research
www.caixabankresearch.com

**Apartat de Cultura
financera a**

www.caixabank.es

amb materials per a infants, joves,
adults i escoles

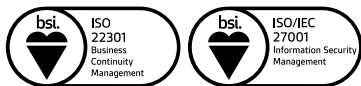
MÀXIMA SEGURETAT I TECNOLOGIA AVANÇADA



Es protegeix la informació de l'entitat, els clients i els empleats davant 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 manera contínua als nous desafiaments del món digital.

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



CaixaBank és cofundadora d'APWG.eu, una de les principals aliances internacionals en matèria de ciberseguretat

A més, representa a Europa la campanya global de conscienciació de topThink Connect.org.



Els Centres de Processament de Dades (CPD) de CaixaBank són capaços de superar les 8.000 transaccions per segon

Les dades de les transaccions processades ocuparien 24.104 TB en discos magnètics (~= a 24.000 ordinadors personals de gamma alta).

2.958 milions de documents digitalitzats.

Líder en banca digital a Espanya i a nivell internacional

#1 segons la ràtio de penetració en banca digital a nivell nacional i internacional (considerant Espanya, Itàlia, Alemanya, França, Regne Unit i Estats Units), segons ComScore.



31,1% dels clients espanyols de banca online són clients de CaixaBank.

La banca mòbil representa el 22% de les operacions efectuades pels clients.

El 57% de l'operativa total de CaixaBank s'ha processat per Internet o mòbil.



Prop de 20,2 milions d'alertes SMS

enviades al mòbil dels clients



100% de clients amb targeta o línia oberta amb CaixaBankProtect, el servei gratuït de protecció davant el frau online



100% dels empleats amb perfil comercial disposen d'un Smart PC,

que els permet donar servei als clients fora de l'oficina



Comunitat

Compromesos amb la comunitat

CaixaBank es caracteritza per un ferm compromís social, que es tradueix en la voluntat de contribuir a la solució dels reptes socials més urgents i al desenvolupament sostenible dels territoris en els quals és present. Per al banc, el compromís social és, juntament amb la qualitat i la confiança, un dels seus valors corporatius i senyals d'identitat.



*Microcrèdits
concedits*

147.389



*Major parc d'habitatge
social del Grup "la Caixa"*

> 32.000



*Associació de
Voluntaris "la Caixa"*

>10.000 persones

Microfinances i inclusió financera



Des del 2007, a través de la xarxa d'oficines de CaixaBank, promou l'activitat productiva impulsant l'emprenedoria, la creació de llocs de treball, l'autoocupació, el desenvolupament personal i familiar i la inclusió financera

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

MicroBank, el banc social participat íntegrament per CaixaBank, és la principal institució de microfinances d'Europa*

* Font: "Microfinance in Europe: A survey of EMN-MFC members. Report 2014-2015". European Microfinance Network (EMN). Desembre de 2016. Últimes dades disponibles.

147.389
microcrèdits
concedits el 2017

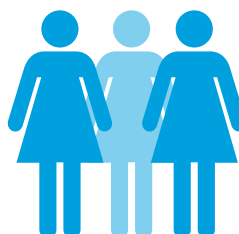
893,7 milions d'euros
volum concedits

6.063,5 euros volum
mitjà de les operacions

44% dels microcrèdits
es concedeixen a dones

Impulsa la formació
financera:

Més de 1.600 assistents als 100 tallers bàsics de finances personals per a col·lectius vulnerables.



FOMENT DE L'ESTALVI A LLARG TERMINI I LA PREVISIÓ



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.

CaixaBank és, a través de VidaCaixa, l'entitat en la qual un nombre més gran de persones confien els seus estalvis per a la jubilació

3.945
milions d'euros en
prestacions abonades

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

Gestiona totes les seves inversions d'acord amb els Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides,

84.965
milions d'euros



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

23,5% de quota de mercat
en plans de pensions

8.769 milions d'euros
gestionats en plans de
pensions col·lectius

1,5
milions de persones

disposen d'assegurances de vida-estalvi de VidaCaixa

27
empreses de l'Ibex 35
són clients de VidaCaixa

VidaCaixa fomenta una cultura a favor de l'estalvi sistemàtic i la previsió per a la jubilació.

Convoca les trobades
CaixaBankFutur

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

El 2017:
- 220 sessions
- Més de 8.600 assistents en 119 poblacions diferents

Des del 2014:
- 1.163 sessions realitzades
- 63.696 assistents

Impulsa la publicació d'estudis relacionats: el 2017 es publica el Baròmetre VidaCaixa: "Retrat d'un jubilat a Espanya".

ACCÉS A L'HABITATGE



Per a CaixaBank, facilitar l'accés a l'habitatge és una de les seves prioritats, en consonància amb les preocupacions dels ciutadans. Amb aquesta finalitat, disposa d'una política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge. Així mateix, el Grup "la Caixa" té el parc més gran d'habitatges socials privats del país.

CaixaBank disposa de

16,6%
de quota de mercat en
crèdit a l'habitatge

**Treballa per donar solucions
a persones i famílies amb
dificultats econòmiques**

Primera entitat del mercat espanyol que ha creat un equip especialitzat a oferir solucions als clients amb dificultats per pagar les quotes de la hipoteca del seu habitatge habitual que s'adaptin a cada situació.

600.439 ajudes a famílies amb préstecs hipotecaris i dificultats econòmiques des del 2009*.

23.583 dacions acumulades des del 2009:



1.201 dacions el 2017,
29% vs. 2016

38% de les dacions de l'any amb contracte de lloguer associat.

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.

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

* Nombre d'accions vigents i cancel·lades, recalculades el 2015. Un mateix contracte pot haver estat objecte de diferents accions. Per tant, hi pot haver duplicats.

Més de 32.000

**habitatges del parc d'habitatge
social del Grup "la Caixa":**

Els habitatges del parc social suposen la xifra més gran d'habitatges socials privats (amb lloguers inferiors als del mercat) d'Espanya.

Aquests habitatges, amb rendes mensuals a partir de 85 euros, estan repartits per tot Espanya i a disposició de les persones amb menys recursos.

Aquesta xifra inclou, entre d'altres, els

**3.812 habitatges aportats al
Fons Social d'Habitatges
(FSH) del Govern:**

CaixaBank és l'entitat que més habitatges aporta (per sobre del compromís inicial, 1.085 habitatges).

Més de 10.400 d'aquests habitatges es gestionen, en col·laboració amb l'Obra Social "la Caixa", en el marc de dos programes específics:

- ✓ 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 l'habitatge dels quals estigui afectat per una demanda d'execució hipotecària.

41.415 trucades gestionades (realitzades i ateses) des de la seva creació.

ACCIÓ SOCIAL



Fundació Bancària "la Caixa"

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

La Fundació Bancària "la Caixa", amb 510 milions d'euros de pressupost per al 2017, és la primera Obra Social d'Espanya i una de les principals fundacions d'Europa

Prop de 50.000 iniciatives impulsades el 2017, amb més d'11 milions de beneficiaris

Hi ha un protocol de relacions entre CaixaBank, CriteriCaixa i la Fundació Bancària "la Caixa", que descriu el marc de col·laboració entre elles.

Campanya de recollida de llet Cap nen sense bigoti 3a edició

Ha recollit 1,2 milions de litres de llet, amb la participació de l'Associació de Voluntaris de "la Caixa", oficines i canals electrònics de CaixaBank.

CaixaBank col·labora amb GAVI the Vaccine Alliance

**a través de l'Obra Social
"la Caixa", difonent-la de
manera activa entre clients
i empleats**



Les empreses clients poden dur a terme aportacions a través de l'Aliança per a la Vacunació Infantil

✓ **Més de 441.000 euros**
aportats per més de 1.600 clients de Banca Privada

✓ **Més de 660.000 euros**
recaptats a través de 406 empreses

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

✓ **Més de 126.000 euros**
aportats per prop de 60.315 clients particulars



**Més de 2,8 milions d'infants
desfavorits d'Àfrica i
Llatinoamèrica vacunats
gràcies a l'aportació del
Grup "la Caixa"**

OBRA SOCIAL DESCENTRALITZADA



44,4

milions d'euros del pressupost de l'Obra Social "la Caixa" del 2017,

canalitzats a través de la xarxa d'oficines comercials de CaixaBank per cobrir les necessitats socials locals, en el marc de col·laboració entre el banc, CriteriaCaixa i la Fundació Bancària "la Caixa"

9.897

entitats beneficiàries

Amb la participació dels empleats voluntaris d'Espanya i de la xarxa internacional

12.679 activitats finançades i desenvolupades en els àmbits social, educatiu, científic i cultural

85% de les activitats s'emmarquen en l'àmbit social



Entre les quals:

- ✓ 35% emmarcades en els àmbits de salut, discapacitat i addicció
- ✓ 32% dedicades a la lluita contra la pobresa

EMPLEATS SOLIDARIS



Les persones que formen part de CaixaBank disposen de diferents vies per canalitzar els seus interessos solidaris, entre les quals 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.

Associació de Voluntaris de "la Caixa"

- ✓ Més de 10.000 voluntaris
- ✓ Més d'1,2 milions de beneficiaris des de l'inici del programa

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

- Més de 5.500 són empleats en actiu del Grup CaixaBank.

- 3.225 accions de voluntariat realitzades el 2017.

L'Associació del Personal, amb 22.738 associats, disposa d'un pla d'acció social:

- ✓ 3.773 beneficiaris
- ✓ 94 activitats
- ✓ Prop de 62.000 euros



Prop de 14.000 participants en les Setmanes Socials del banc (44% de la plantilla de la xarxa territorial) i un 78,6% dels empleats de la xarxa internacional

- ✓ Activitats de voluntariat locals vinculades a entitats beneficiàries de les ajudes procedents de l'Obra Social Descentralitzada
- ✓ 2 Setmanes Socials celebrades, amb activitats a 50 províncies i 776 municipis d'Espanya
- ✓ Més de 6.128 activitats desenvolupades en 1.274 entitats socials locals
- ✓ 22 activitats en 21 ciutats del territori internacional
- ✓ 462 hores de voluntariat internacional
- ✓ 95% dels empleats tornaria a participar-hi

Els professionals de CaixaBank col·laboren amb el programa ProInfància de l'Obra Social "la Caixa"

Programa de lluita contra la pobresa infantil a través del desenvolupament socioeducatiu de menors i famílies en situació de marginalitat.

7.577 nens i nenes han rebut un regal després de la campanya solidària de Reis.

- ✓ Més de 6.900 joguines corporatives destinades a fills d'empleats donades
- ✓ 10.386 euros recaptats per a la compra de joguines per a famílies sense recursos i en risc d'exclusió

Primera edició

Gràcies per complir el somni d'un nen en col·laboració amb la Fundació Soñar Despierto.

Les cartes amb què somiaven 150 nens de centres d'acollida de Catalunya es van fer realitat amb l'ajuda d'empleats i clients de 4 oficines Store i els serveis centrals de CaixaBank i VidaCaixa.



Medi Ambient

Cap a una economia baixa en carboni

CaixaBank gestiona el negoci i els seus productes i serveis en el marc del seu compromís amb el respecte de l'entorn i les persones. De manera coherent, dona suport a les iniciatives i projectes més respectuosos amb el medi ambient i que contribueixin a prevenir, mitigar i donar resposta al canvi climàtic.



Projectes d'energies renovables finançats
929
milions d'euros



Volum del MicroBank Fons Ecològic
11,1
milions d'euros



Energia verda consumida
99%

Aliances i adhesió a iniciatives



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

El 2017, dels 5 projectes finançats, amb

una inversió global de

1.159

milions d'euros

**i la participació
de CaixaBank superior
a 201 milions d'euros**

- ✓ **4 han estat categoritzats com a B**, amb possibles impactes socials o mediambientals adversos limitats i fàcilment mitigables
- ✓ **1 com a C**, amb impactes potencials mínims o sense impactes adversos

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

CaixaBank recolza les recomanacions de la *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures*.

**És una de les entitats
líders en la lluita contra
el canvi climàtic a nivell
global**



Per quart any consecutiu, forma part de l'índex "Climate A List", que inclou les principals empreses compromeses amb la lluita contra el canvi climàtic segons l'organització mediambiental CDP.

Signant des del 2015 dels Principis dels Bons Verds.



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

Forma part del Clúster de Canvi Climàtic de Forètica, un fòrum de diàleg empresarial i intercanvi de coneixement en relació amb el canvi climàtic.

El Pla de Pensions d'Ocupació de CaixaBank és signant del *Montreal Carbon Pledge*, que promou el mesurament i la reducció de la petjada de carboni dels inversors institucionals.

FINANÇAMENT I OFERTA COMERCIAL



3.189 MW
de potència instal·lada

**en els 19 projectes
d'energies renovables
finançats el 2017**

- ✓ 929 milions d'euros volum de finançament concedit el 2017
- ✓ Més de 18.500 MW de potència instal·lada des del 2011

58
*préstecs de la línia
d'ecoFinançament*

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

686.359 euros

540
*Comptes verds
de MicroBank,*

que col·laboren amb WWF en la conservació del medi ambient i el desenvolupament sostenible.

10.000 euros destinats,
a través dels comptes verds, al programa de reforestació de l'ONG.

1.000 arbres plantats

648
*ecoPréstecs i
ecoMicrocrèdits finançats*

**6,70 milions d'euros
concedits**

Per a la compra de vehicles i electrodomèstics eficients, cotxes i reformes a la llar per a la millora de la seva eficiència energètica.

Per a inversions que millorin l'eficiència en el consum de recursos, productes i serveis ecològics –com ecoturisme–, reciclatge i tractament de residus, etc.

11,1
*milions d'euros
volum del MicroBank
Fons Ecològic*

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

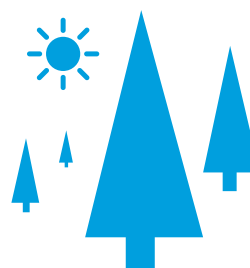


PARTICIPACIÓ EN EL MERCAT DE BONS VERDS



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

- ✓ **3 bons verds**
- ✓ **2.050 milions d'euros**



08/11/2017

800
milions
d'euros

gasNatural
fenosa

7,5 anys

06/09/2017

750
milions
d'euros

IBERDROLA

10 anys

09/05/2017

500
milions
d'euros

REPSOL

5 anys

LLUITA CONTRA EL CANVI CLIMÀTIC



Pla en marxa per ser Carbon Neutral 2018

22.964 t
de CO₂ compensades

corresponents a l'ús de combustibles, gasos de refrigeració i el consum d'energia elèctrica a la xarxa d'oficines i els serveis centrals de CaixaBank durant el 2017 (segons els càlculs de la petjada de carboni).

Compensació efectuada mitjançant la compra de crèdits en un projecte del mercat voluntari d'emissions.

- ✓ Aprovat pel VCS (Verified Carbon Standard)
- ✓ Destinat a frenar la desforestació amazònica i afavorir el desenvolupament econòmic dels agricultors de la regió de Madre de Dios, al Perú

Reducció de les emissions associades al consum energètic

99%
de l'energia consumida d'origen renovable*

la pràctica totalitat de l'energia consumida

Primera organització espanyola adherida a la iniciativa RE100:

- ✓ En aquesta llista hi figuren els líders mundials compromesos amb l'ús d'energies verdes
- ✓ L'objectiu de CaixaBank: 100% de consum elèctric d'origen renovable en tres anys, coincidint amb la culminació del Pla Estratègic

RE 100

Es minimitza l'ús de paper



22% vs. 2016,
en el consum de paper

98%
del paper consumit és reciclat

61
milions de documents digitalitzats el 2017

28.912
Smart PC desplegats

amb un consum energètic un ~25% inferior

1.798 MWh
d'estalvi anual estimat

amb el canvi a il·luminació LED per projectes realitzats el 2016 i 2017

* Pendent de l'obtenció del certificat de CNMC sobre la redempció de l'energia amb garantia d'origen 100% renovable corresponent al 2017. Últim certificat disponible corresponent al consum del 2016.

