

# MOLT MÉS QUE UN BANC



CaixaBank

Banca socialment  
responsable

## Índex

1. *Context sectorial*
2. *CaixaBank, un banc diferent*
3. *Confiança*
4. *Proximitat i accessibilitat*
5. *Solucions als reptes principals de la societat*
6. *Acció social*
7. *Lluita contra el canvi climàtic*



# 1 *Context sectorial*





# CaixaBank, un banc consolidat en un sector convuls



CaixaBank

# CaixaBank va sortir reforçada de la crisi a Espanya (2007-2014)

## Construint la franquícia líder d'Espanya

### De 3a a 1a

Amb creixement orgànic i inorgànic



## Reforçant el balanç

### Posició de lideratge

Es va mantenir la qualificació de grau d'inversió durant tota la crisi

**Posició única per beneficiar-nos de la recuperació econòmica**

## Transformant l'estructura corporativa

### Anticipació

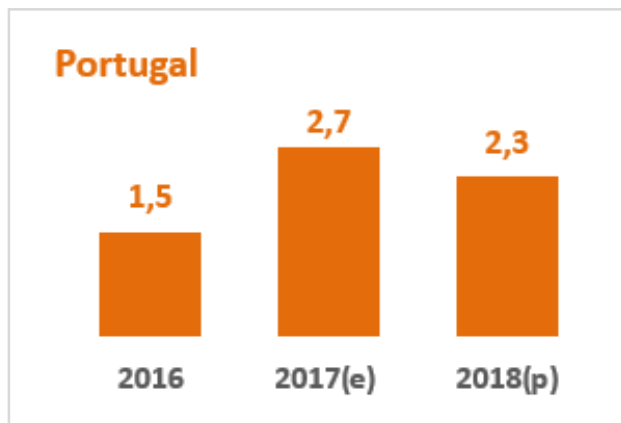
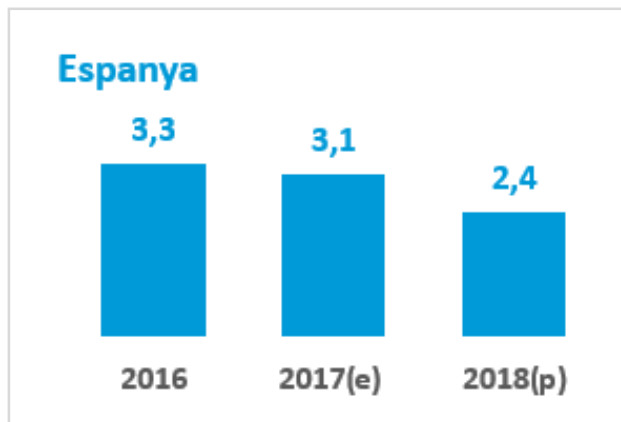
D'una caixa d'estalvis no cotitzada a tres entitats amb diferents missions i govern corporatiu



# Estem ben posicionats per capitalitzar la recuperació de l'economia espanyola

## Evolució PIB real

Variació interanual (%)



## Saldo viu de crèdit<sup>1</sup>

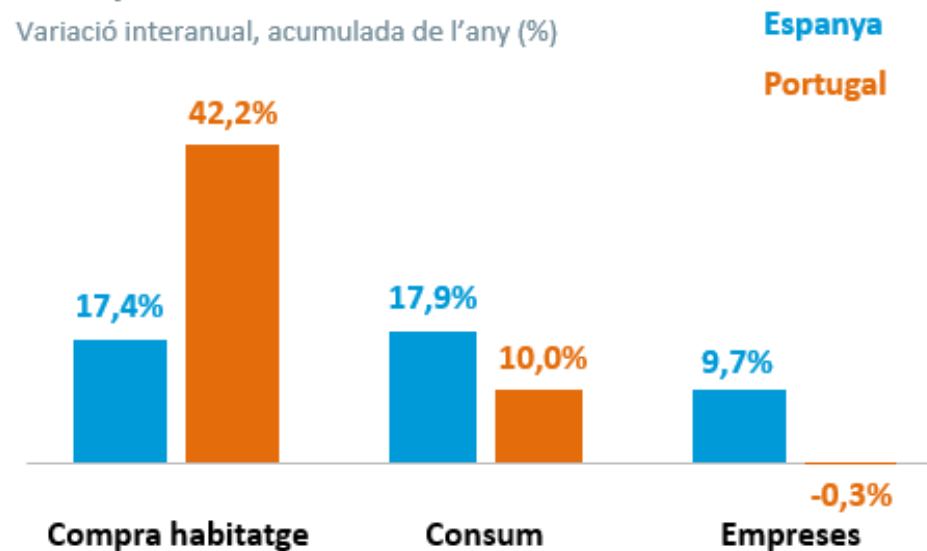
Var. interanual (des-17)

**Espanya**  
**-2,0%**

**Portugal**  
**-2,8%**

## Nova producció de crèdit<sup>2</sup>

Variació interanual, acumulada de l'any (%)



Nota: (e) estimació; (p) previsió.  
Font: CaixaBank Research a partir de dades de l'INE.

Nota: <sup>1</sup> Crèdit total al sector privat. <sup>2</sup> No inclou refinançaments. Les dades són de GEN-DES per Espanya i GEN-NOV per Portugal. <sup>3</sup>Plans de pensions de PT a 3T2017.  
Font: Banc d'Espanya, Banc de Portugal i BCE.

## CaixaBank, banc minorista líder al país

Entitat de referència per a més d'1 de cada 4 clients bancaris



**15,7**  
milions de clients  
(13,8 milions a Espanya)



Xarxa comercial  
**5.379**  
oficines  
(4.681 oficines retail a CaixaBank)  
**9.427**  
caixers



**36.972**  
professionals, compromesos amb la qualitat del servei  
(29.119 a CaixaBank)



Mitjans de pagament  
**17,8**  
milions de targetes  
(16,3 milions de targetes a CaixaBank)  
**407.568**  
(373.133 TPV a CaixaBank)

### Fortalesa de balanç

Recursos de clients

**349.458**  
milions d'euros

+15,0% +11,5%  
Var. 2016-2017 Aport BPI

Actius totals

**383.186**  
milions d'euros

+10,1% +8,5%  
Var. 2016-2017 Sector

Crèdits bruts

**223.951**  
milions d'euros

+9,3% +11,2%  
Var. 2016-2017 Aport BPI

### Resultat atribuït al Grup

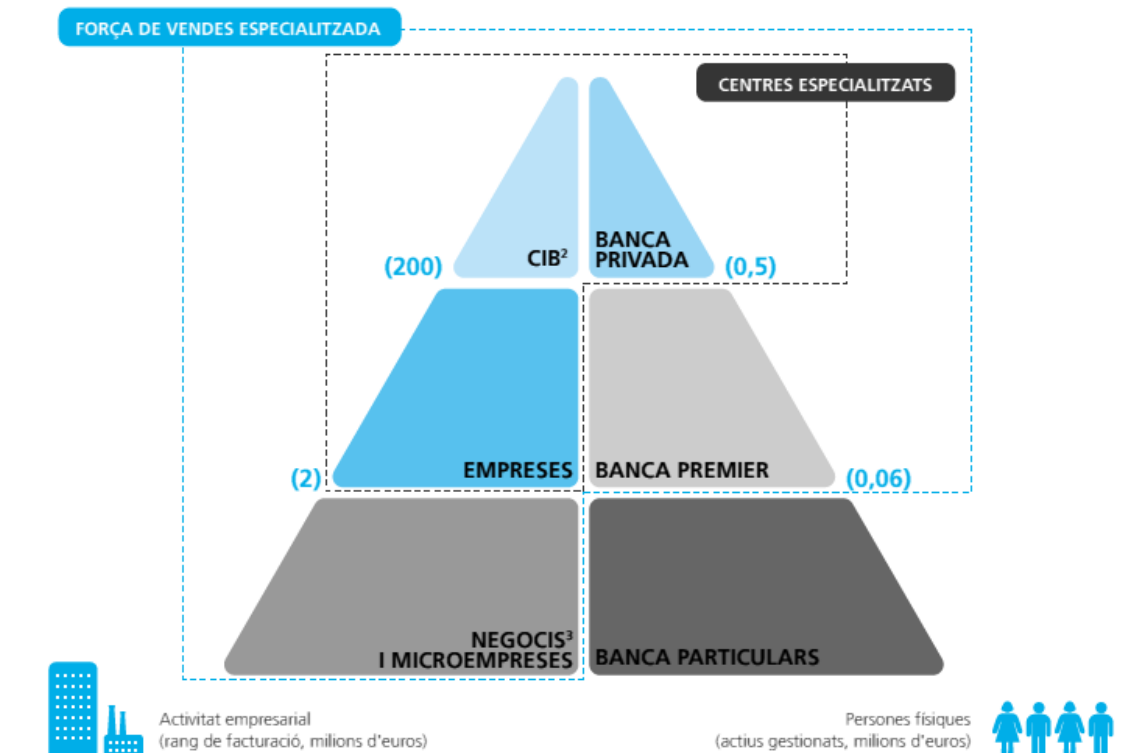


**1.684**  
milions d'euros

+60,9% +16,8%  
2016-2017 Aport BPI

# El nostre model de negoci s'adapta a tots els clients, amb solucions senzilles i convenientes

## SEGMENTACIÓ DE CLIENTS<sup>1</sup>



*La segmentació és clau per atendre millor les necessitats del client i impulsar volums de negoci*

1. Hi ha una segmentació més detallada que inclou immobiliari, sector públic i entitats sense ànim de lucre, no detallat a la piràmide.  
 2. Corporate and Institutional Banking.  
 3. Inclou autònoms, professionals, agraris i comerços.





# 2 *CaixaBank, un banc diferent*



# CaixaBank, un banc amb sentit de la responsabilitat a l'ADN



**CaixaBank**

UNA BANCA **IMPULSORA**

## Contigo para apoyarte en tus proyectos

Ofrecemos productos y financiación que se adaptan a cada colectivo, sin dejar de lado a los que tienen más dificultades para acceder a líneas de crédito convencionales.

**Financiación a empresas**  
Apoyamos la actividad empresarial.

**153M€**  
cedidos

**211.088**  
Operaciones  
nuevas

**26%**  
2014



### MicroBank

*Primera institución de microfinanzas en Europa*  
Hacemos posibles los proyectos de emprendedores, microempresas y familias promoviendo la inclusión financiera.

121.625

82.586

55.778



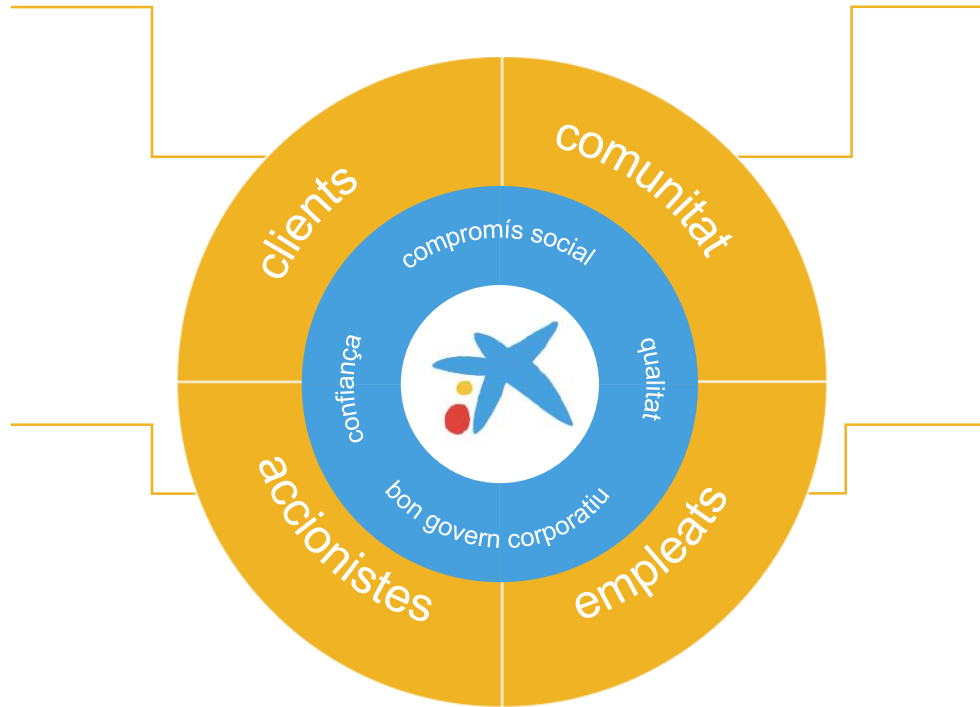
# Intentem maximitzar la contribució al creixement econòmic, aportar valor als nostres grups d'interès i donar resposta als reptes socials i ambientals més urgents

- El millor servei al major nombre de persones

**15.7 M**  
de clients

- Relació propera i transparent
- Valor a llarg termini

**+605.000**  
accionistes



- Oportunitats
- Desenvolupament social

**11 M**  
beneficiaris de la FBLC

- Benestar
- Desenvolupament professional

**36.972**  
empleats

## Per què CaixaBank és un banc diferent...

### SECTOR FINANCER



1. Bancs percebuts com a font d'inestabilitat per a l'economia

- **Solvència i liquiditat reforçades**
- **Vocació social enfortida**
  - Inclusió financera i microfinances
  - Proveïdor de crèdit en la crisi
  - Foment de l'estalvi i la previsió
  - Compromís social (OBS: 510 M€)

2. Govern corporatiu dèbil + comportament poc ètic

- **Sòlida cultura ètica**
- **No interferències polítiques** (centrats en el negoci)

3. Ajudes públiques (rescats amb fons dels contribuents)

- **8 entitats integrades**
- **~ 4.100 M€ de contribució a la resolució de la crisi**

4. Venda indeguda de productes complexos

- Focus en **productes minoristes senzills**
- **Sense pèrdues** per als tenidors de preferents o subordinades
- **Remuneració de directius i empleats vinculada a la satisfacció del client** (des del 2010)



## Un banc amb la responsabilitat corporativa en la visió i l'estratègia

### Visió de CaixaBank

Ser el grup financer líder d'Espanya, amb vocació global, reconegut per la responsabilitat social, la qualitat de servei, la solidesa financera i la capacitat d'innovació

### Pla Estratègic 2015-2018

### Pla Director de Responsabilitat Corporativa | Banca Socialment Responsable

- Ser un referent per la conducta exemplar
- Donar resposta als reptes socials més urgents

### Línies d'acció

- Integritat i transparència
- Bon govern
- Inclusió financera
- Acció social i voluntariat
- Medi ambient



## El nostre compromís està alineat amb els principals reptes i principis responsables internacionals

*“Principis de les Nacions Unides sobre drets humans, laborals, medi ambient i lluita contra la corrupció”*



**CaixaBank, a la presidència de la Xarxa Espanyola des del 2012**

**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

*“17 reptes per al 2030 de les Nacions Unides, amb mesures per posar fi a la pobresa, protegir el planeta i garantir la pau i la prosperitat per a tothom”*

**Inclosos al nostre Pla Director de Responsabilitat Corporativa**

# 3 *Confiança*





**Treballem amb integritat  
per mantenir una relació  
de confiança a llarg termini**



## A CaixaBank treballem d'acord amb els nostres valors: qualitat, confiança i compromís social

**Normes internes de conducta de compliment obligat**

**Codi Ètic actualitzat el 2016**

**Adherits a les iniciatives responsables principals**

**Presidència del Pacte Mundial de les Nacions Unides des del 2012**

**Revisió de productes i serveis per a transparència i protecció del client**

**457 analitzats des del 2016**

**Equips formats per oferir el millor servei**

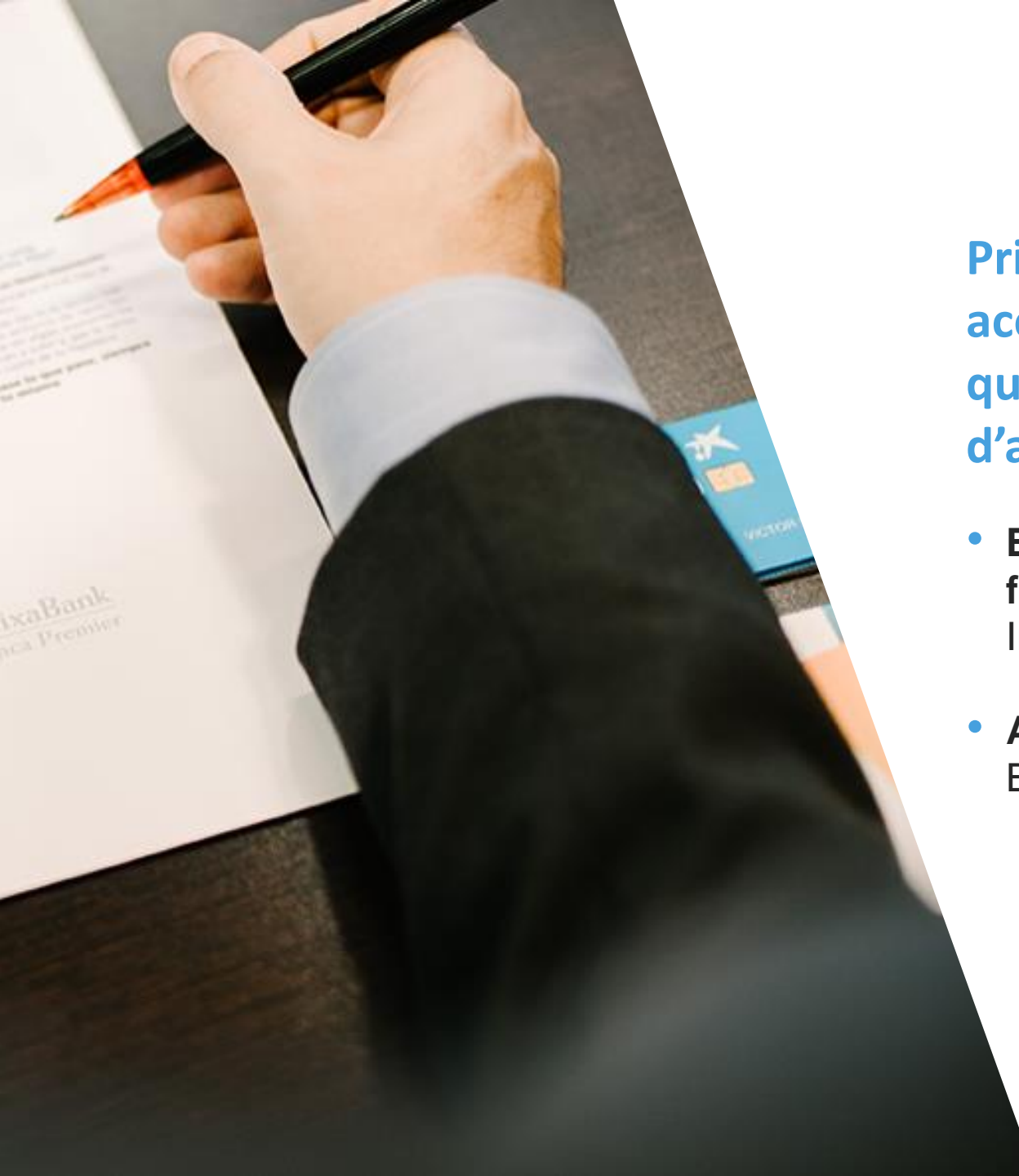
**11 M€ en formació el 2017**

## Un equip molt capacitat, per oferir el millor servei

- **100 % empleats amb perfil comercial formats**
- **+10.500 empleats certificats**

*Universitat Pompeu Fabra, Barcelona School of Management i Chartered Institute for Securities & Investment*





## Primera entitat europea a aconseguir la certificació de qualitat AENOR per al model d'assessorament

- **Excel·lència en el servei i l'atenció financera** en Banca Retail, Banca Internacional i Comerç Exterior
- **Assessorament personalitzat** en Banca Premier i Banca d'Empreses



## Protegim la informació de l'entitat, els clients i els empleats davant d'amenaques internes i externes

- El nostre **equip d'especialistes, preparat 24/7**
- **Pla de continuïtat del negoci** davant d'incidents de gran impacte
- **Model de ciberseguretat avançat**
- **100 % de clients amb targeta / Línia Oberta amb CaixaBankProtect**, el servei gratuït de protecció davant del frau *on-line*



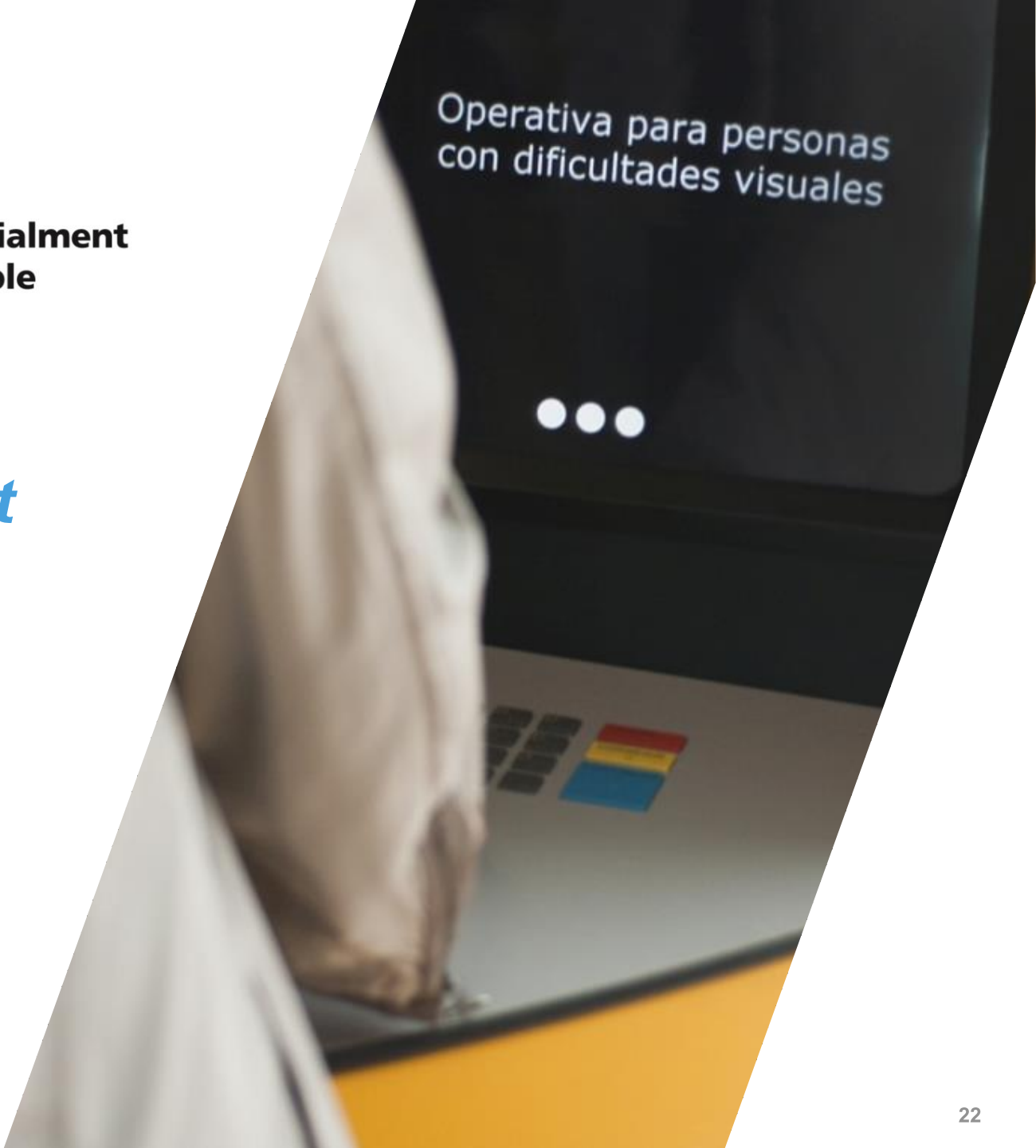
## VidaCaixa i CaixaBank Asset Management són signants dels Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides



**Integren criteris socials, ambientals i de bon govern en les decisions d'inversió**



# 4 *Proximitat i accessibilitat*







# CaixaBank, un banc per a tothom

Treballem per ser el banc del nombre més gran possible de  
persones i per mantenir-nos al seu costat, tant se val el lloc o l'hora





Un banc proper, gràcies  
a la xarxa comercial més gran  
del país...

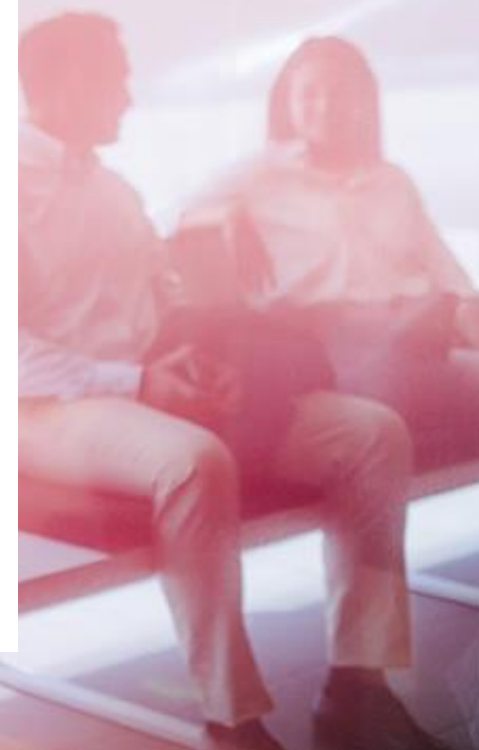
**4.874** oficines  
(4.681 oficines *retail*)

**9.427** caixers

El **91%** dels  
espanyols tenen una  
oficina de CaixaBank al  
seu municipi

atenció personalitzada  
atención personalizada

3





... i a l'aposta per tecnologies  
que acosten l'oficina als  
clients

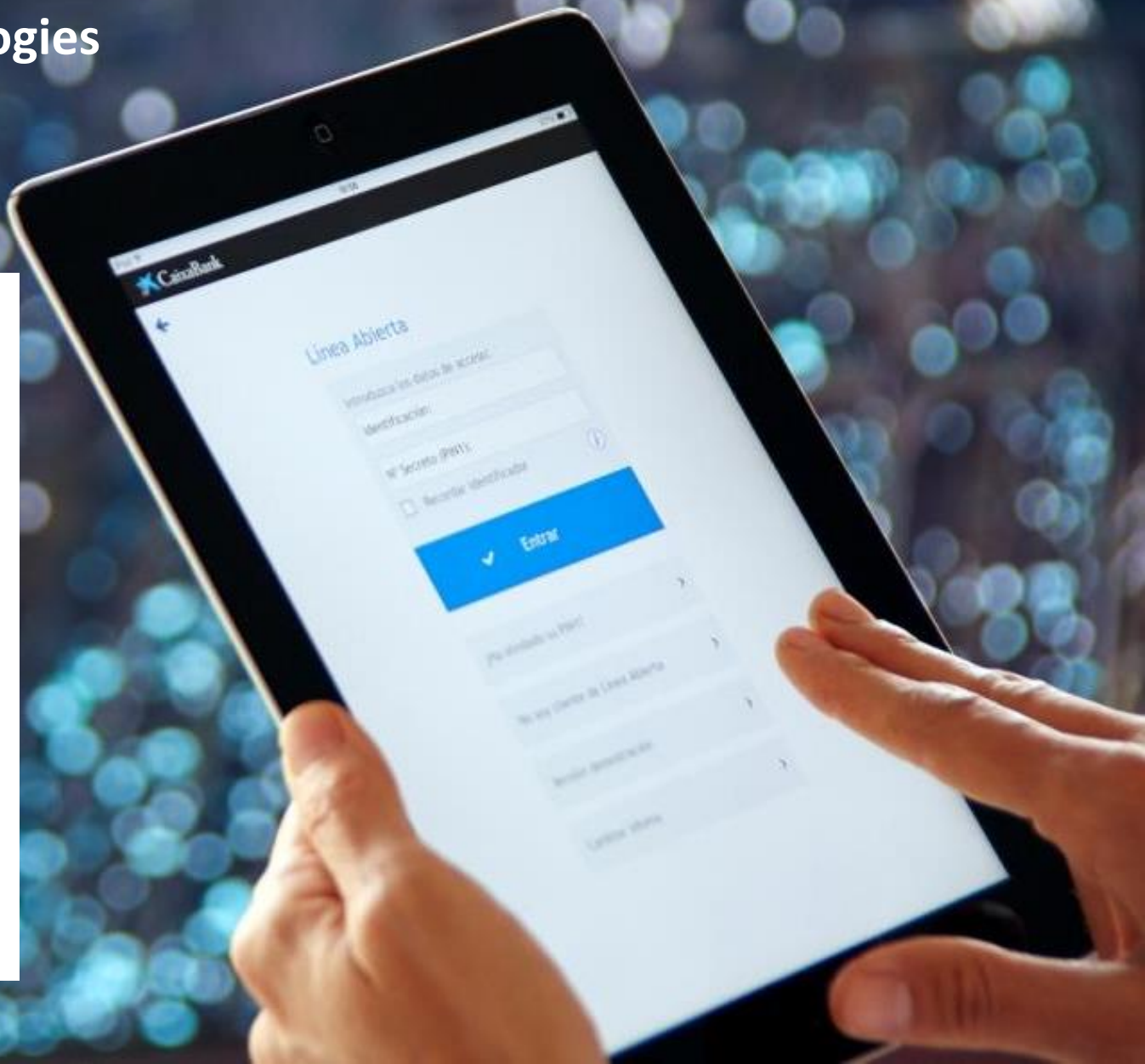
**100%** d'empleats amb  
perfil comercial  
disposa de  
*smartPC*

**+28.912** terminals  
mòbils

Som l'entitat amb **més**  
**clients digitals** actius

**5,7 M** web

**4,3 M** mòbil



## Treballem per facilitar l'accés als serveis a col·lectius vulnerables, com persones amb dificultats físiques i/o cognitives

### Dissenys adaptats, per a tots els canals i les persones

#### Discapacitat visual



- ✓ Pantalles amb veu i alt contrast
- ✓ Teclats braille

#### Persones en cadira de rodes



- ✓ Accessibilitat física
- ✓ *Contactless*

#### No experts / gent gran



- ✓ Operativa gran i clara
- ✓ Personalització

#### Discapacitat auditiva



- ✓ Ajuda en llenguatge de signes

**+ 3,8 M** de persones amb dificultats físiques o cognitives a qui pot ajudar l'adaptació de canals

# **5 Solucions als reptes principals de la societat**





# Volem estar al costat de les persones

Per això, treballem per donar solucions als reptes principals de la societat

→ Mercado de trabajo

↓ balance

Objetivo laboral → personal

→ e.

→ mercado de trabajo  
Formación

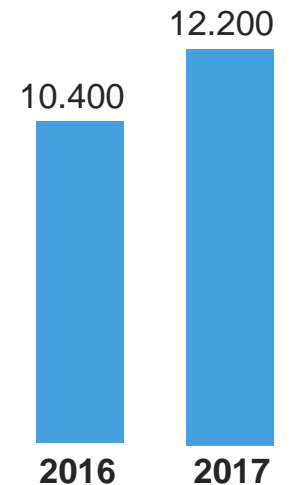


Donem suport al teixit empresarial amb propostes especialitzades per tipus d'empresa, sector i mida

La producció de crèdit continua creixent

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

CRÈDIT A PIMES EL  
Xifres en M€



Nova producció

+16 %

## Acompanyem les empreses en l'obertura de nous mercats i la gestió dels seus projectes internacionals

**Més de 100 persones de 16 nacionalitats formen l'equip de Xarxa Internacional**

*26 sucursals  
internacionals i  
oficines de  
representació a  
tot el món*



● **Sucursals internacionals**

● **Oficines de representació**

● **Spanish Desk**

# MicroBank, el banc social de CaixaBank, especialitzat en microfinances i inclusió financera de col·lectius vulnerables

## Import microcrèdits concedits el 2015

En milers d'euros

Espanya



França

Bòsnia-Hercegovina

Romania

Regne Unit

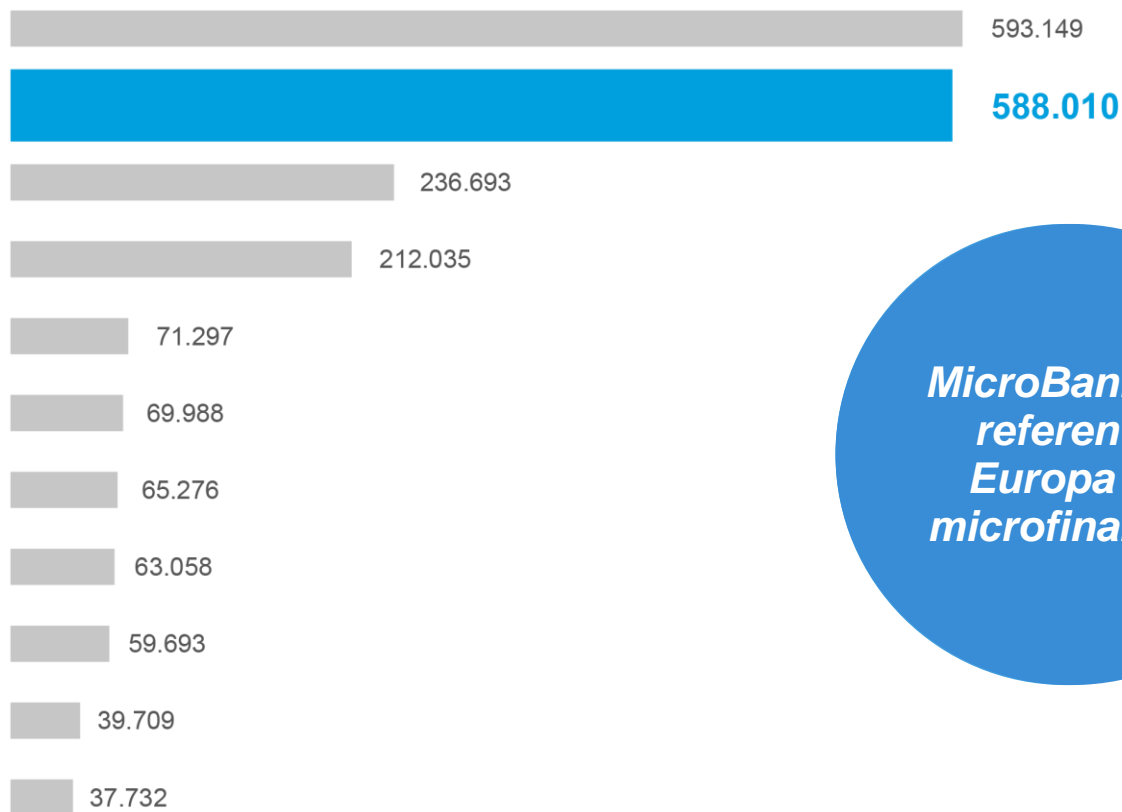
Kosovo

Sèrbia

Albània

Montenegro

Itàlia

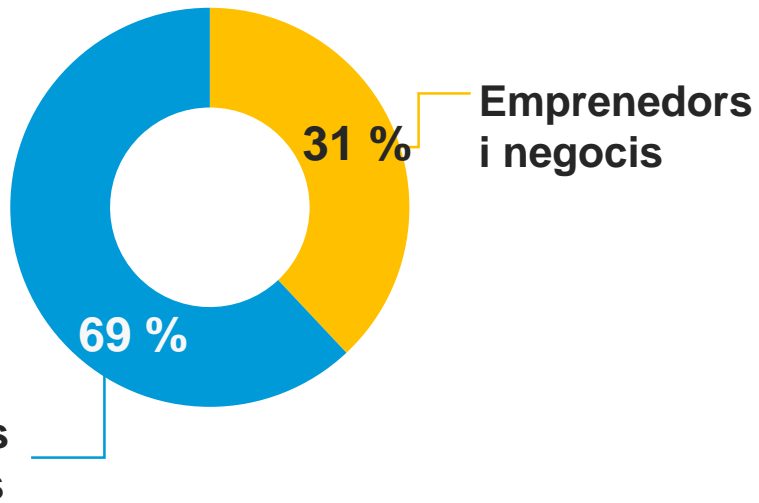


99%

*MicroBank, un referent a Europa en microfinances*

## Per mitjà de MicroBank, a prop de les famílies i dels emprenedors

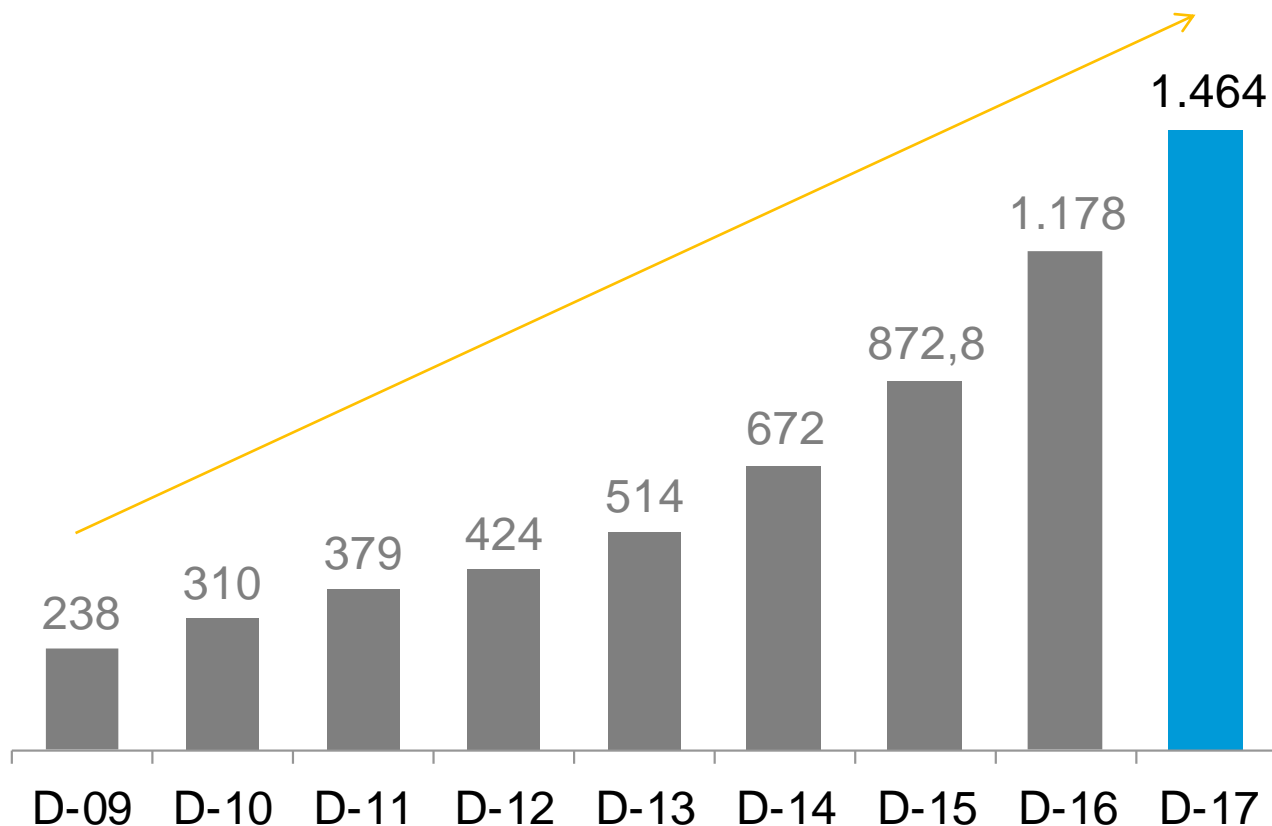
### DISTRIBUCIÓ DE LA CARTERA DE MICROCRÈDITS (2017)





## Donem suport als projectes d'emprenedors i negocis

Estoc de microcrèdits, dades brutes, en milions d'euros



**147.389** microcrèdits  
concedits en 12 mesos

**893,7 M€**  
en 12 mesos

## Promovem la cultura financera per fomentar la presa de decisions informades i la formació de la població



- **68 tallers** de finances bàsiques per a col·lectius vulnerables
- **1.100 assistents**
- **33 voluntaris**



- **16 cursos** d'economia i finances per a accionistes minoristes
- **1.275 assistents**



- **2.190 assistents** a classes magistrals i conferències
- **11.260 subscriptors** a les seves *newsletters*

## Ajudem els clients a preparar-se el futur. Som hereus d'una tradició centenària de gestió de l'estalvi familiar

### Protecció insuficient

- Suport del sistema públic
- Ajuda familiar decreixent
- L'estalvi no genera rendibilitats elevades

### Coneixement insuficient i poca dedicació

- Dificultat per preveure necessitats financeres
- L'habitatge és un actiu no líquid
- Desconeixement dels productes existents

## CaixaBankFuturo

Sessions informatives CaixaBankFutur

**1.163 sessions**

**63.696 assistents** des del 2014

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

## Des del 2009, disposem d'un pla d'ajuda per a famílies amb dificultats econòmiques

Aplicació del **Codi de Bones Pràctiques**

**16,6 M** quota de mercat crèdit a l'habitatge

**23.583** dacions

→ **38 %** amb lloguer associat  
el 2017

*Gestió  
cas a cas*





## El nostre Servei d'Atenció al Client Hipotecari, únic en el sistema financer espanyol

**Des del 2013, acompanya els clients afectats per una demanda hipotecària**

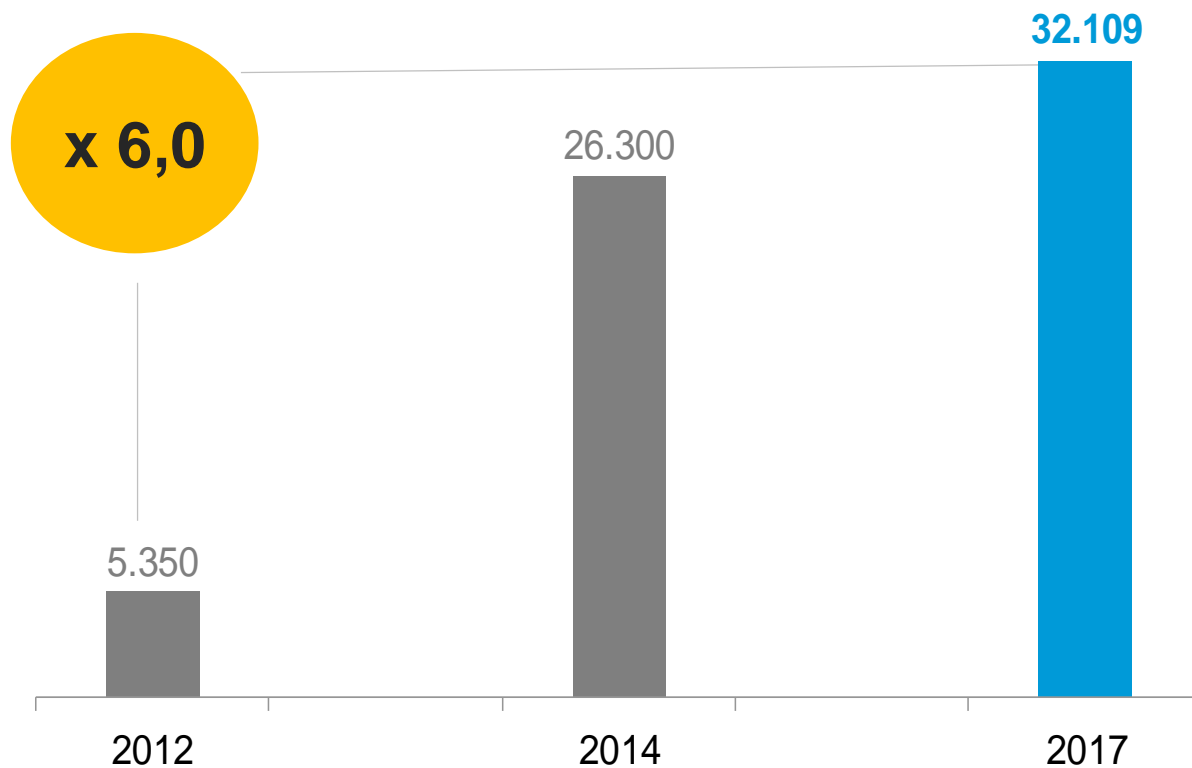
- Telèfon d'atenció gratuït
- Detecta situacions de risc i vulnerabilitat
- Col·labora amb l'Obra Social de la Fundació Bancària "la Caixa"

**41,415 trucades gestionades**



## Disposem del parc d'habitatge social privat més gran del país, en col·laboració amb el Grup "la Caixa"

Evolució del parc d'habitatges



*Creixement sostingut de l'habitatge social*

## Disposem del parc d'habitatge social privat més gran del país, en col·laboració amb el Grup "la Caixa"

### Lloguer solidari

*Lloguer ≤ 150 €*

**10.419**  
habitatges

### Fons Social d'Habitatge

*Lloguer ≤ 400 €*

**3.812**  
habitatges

### Lloguer assequible

*Joves, gent gran (≤ 350 €)  
famílies (≤ 500 €)*

**3.990**  
habitatges

### Lloguer subvencionat

*Lloguer ≤ 500 €*

**13.888**  
habitatges

*Col·laboració  
i suport de la  
Fundació  
Bancària  
"la Caixa"*

## Contribuïm a crear ocupació

### 36,972

persones treballen a **CaixaBank**

### 32.438

llocs indirectes generats per mitjà  
de **proveïdors**

### 29,029

llocs creats gràcies a **microcrèdits**

### +30.000

oportunitats generades amb el  
**Programa Incorpora de l'Obra  
Social "la Caixa"**, amb el qual  
col·laborem per mitjà de la xarxa  
d'oficines





## Apostem per una ocupació de qualitat i amb una atenció especial a la diversitat

### La nostra política

- respecte per la diversitat
- igualtat d'oportunitats
- no discriminació



**95,9 %**

contracte fix indefinit

**92,0 %**

taxa retenció talent

**39,1 %**

dones en llocs directius



## Amb empleats de procedència internacional

**688 persones, 67 nacionalitats diferents de l'espanyola**

 França	84	 Xile	6	 Àustria	1
 Alemanya	59	 Cuba	6	 Burkina Faso	1
 Veneçuela	55	 Portugal	5	 Canadà	1
 Marroc	42	 Ucraïna	5	 Costa Rica	1
 Suïssa	39	 Andorra	4	 El Salvador	1
 Itàlia	27	 Bulgària	4	 Eslovènia	1
 Perú	25	 Dinamarca	4	 Finlàndia	1
 Romaniaa	25	 Hondures	4	 Guatemala	1
 Polònia	24	 República Dominicana	4	 Guinea Equatorial	1
 Argentina	23	 Bielorrússia	3	 Israel	1
 Colòmbia	23	 Bòsnia i Hercegovina	3	 Jordània	1
 Xina	22	 Eslovàquia	3	 Kazakhstan	1
 Regne Unit	21	 Moldàvia	3	 Lituània	1
 Països Baixos	18	 Nicaragua	3	 Maurici, Illes	1
 Equador	16	 Algèria	2	 Mauritània	1
 Brasil	15	 Bolívia	2	 Moçambic	1
 Bèlgica	15	 Egipte	2	 Pakistan	1
 Uruguai	14	 Grècia	2	 Singapur	1
 Estats Units	11	 Iran	2	 Síria	1
 Rússia	10	 Luxemburg	2	 Taiwan	1
 Mèxic	9	 República Txeca	2	 Tanzània	1
 Suècia	9	 Turquia	2		
 Índia	7	 Armènia	1		

# 6 *Acció social*





A woman with a bright smile, wearing a blue uniform, is holding a large tray filled with freshly baked bread. She is in a bakery or kitchen setting, with other workers and equipment visible in the background. The scene is well-lit, highlighting the golden-brown crust of the bread.

**El compromís social  
és un dels nostres valors  
i senyal d'identitat**

**Per mitjà de programes d'acció social, contribuïm al  
progrés de l'entorn i donem oportunitats a les  
persones**



## Mantenim una aliança estratègica amb la Fundació Bancària "la Caixa", la fundació principal d'Espanya i la tercera del món per volum d'actius



**520 M€**  
Pressupost  
per al 2018

**11 M**  
de  
beneficiaris  
el 2017

**~50.000**  
iniciatives  
impulsades



**Dividend  
social**

**Participació  
plantilla**

**Difusió  
activa entre  
clients**

Vacunació  
infantil

Integració  
laboral

Microdonatius

Espai Solidari

## Col·laborem amb l'Obra Social "la Caixa" per cobrir necessitats socials locals

- Alimentació infantil
- Ajuda a la compra d'equipament
- Kits escolars
- Educació financera
- Col·laboració amb el Banc d'Aliments
- ...

**44,4 M€  
i +12.600  
entitats  
beneficiàries**



# Voluntariat

**Recogida de  
alimentos**

Campaña impulsada por  
**Voluntarios**  
de "la Caixa"





# El Programa de Voluntariat Corporatiu està en marxa des del 2005

**+10.000**

VOLUNTARIS

**5.500**

EMPLEATS  
EN ACTIU  
DE CAIXABANK

**+1,2 M**

PERSONES  
ATESES



## Durant les Setmanes Socials, els empleats de CaixaBank col·laboren amb entitats socials locals

Activitats de voluntariat en entitats beneficiàries d'ajudes de l'Obra Social Descentralitzada

**~14.000** empleats participants

**2** setmanes socials

**50** províncies

**776** municipis

**+6.100** activitats

**1.274** entitats socials



# 7 *Lluita contra el canvi climàtic*







**El nostre compromís  
social també és un  
compromís ambiental**



## Participem en les iniciatives principals que lluiten contra el canvi climàtic, nacionals i internacionals



Principis signats per 92 bancs internacionals per a la **gestió del risc social i ambiental dels projectes finançats**



Iniciativa global d'empres compromeses a un **consum 100 % energia verda**



Associació d'empres que impulsen a Espanya el **creixement econòmic lligat a una economia baixa en carboni**



Principis que regulen l'emissió i col·locació de **bons amb impacte climàtic positiu**





# Incorporem la sostenibilitat ambiental a l'oferta de productes i serveis

## ■ ENERGIES RENOVABLES

*+18.500 MW de potència instal·lada  
en els projectes finançats des del 2011  
929 M€ finançats el 2017*

## ■ LÍNIES D'ECOFINANÇAMENT

*648 projectes sostenibles finançats  
6,7 M€ concedits el 2017*

## ■ MICROBANK FONS ECOLÒGIC

*11,1M€ volum invertit*

## ■ COMPTES VERDS

*540 comptes que col·laboren amb WWF  
en projectes forestals*

# Col·laborem en la lluita contra el canvi climàtic minimitzant l'impacte en l'entorn

## Carboni neutral el 2018

- 100 %** Emissions de CO<sub>2</sub> compensades
- 99 %** Energia verda consumida
- 98 %** Paper reciclat
- 61 M** Documents digitalitzats

## CaixaBank, líder en la lluita contra el canvi climàtic



Inclusa a Climate A-List, amb  
les empreses del món amb  
més bona valoració



**Fa més de 110 anys que  
som diferents...**

## Els principals analistes de sostenibilitat i monitors ja ens reconeixen com un banc responsable...



Mejor Banco  
en Europa en RSC

***Millor Banc d'Europa RSC  
el 2016***



Dow Jones  
Sustainability Indexes

***16è banc  
del món***



**... i encara ho volem ser més**



CaixaBank





Per mitjà del nostre Pla Director d'RSC,  
continuarem avançant

**Moltes gràcies per  
confiar en  
nosaltres**