

# MUCHO MÁS QUE UN BANCO



CaixaBank

**Banca socialmente  
responsable**



CaixaBank

Banca socialmente  
responsable

## Índice

1. *Contexto sectorial*
2. *CaixaBank, un banco diferente*
3. *Confianza*
4. *Proximidad y accesibilidad*
5. *Soluciones a los principales retos de la sociedad*
6. *Acción social*
7. *Lucha contra el cambio climático*



# 1

## Contexto sectorial



# CaixaBank, un banco consolidado en un sector convulso



# CaixaBank salió reforzada de la crisis en España (2007-2014)

Construyendo la franquicia líder en España

De 3ª a 1ª

Con crecimiento orgánico e inorgánico



Reforzando el balance

Posición del liderazgo

Se mantuvo la calificación de grado de inversión durante toda la crisis



Transformando la estructura corporativa

Anticipación

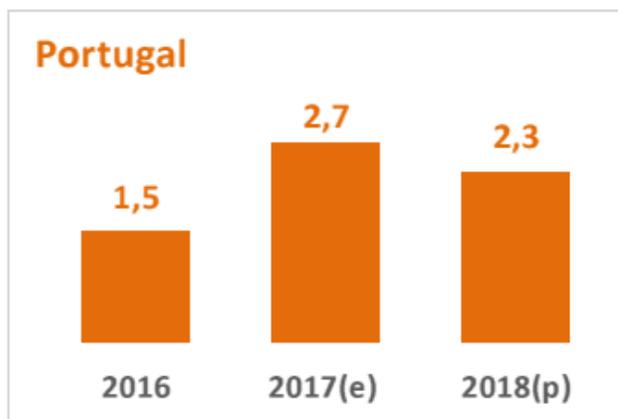
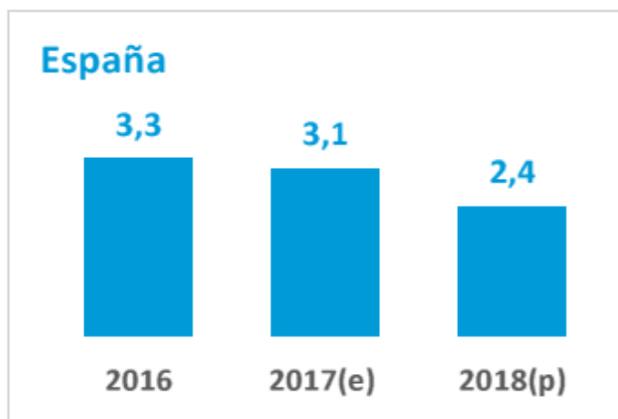
De una caja de ahorros no cotizada a 3 entidades con distintas misiones y gobierno corporativo



# Estamos bien posicionados para capitalizar la recuperación de la economía española

## Evolución PIB real

Variación anual (%)



## Saldo vivo de crédito<sup>1</sup>

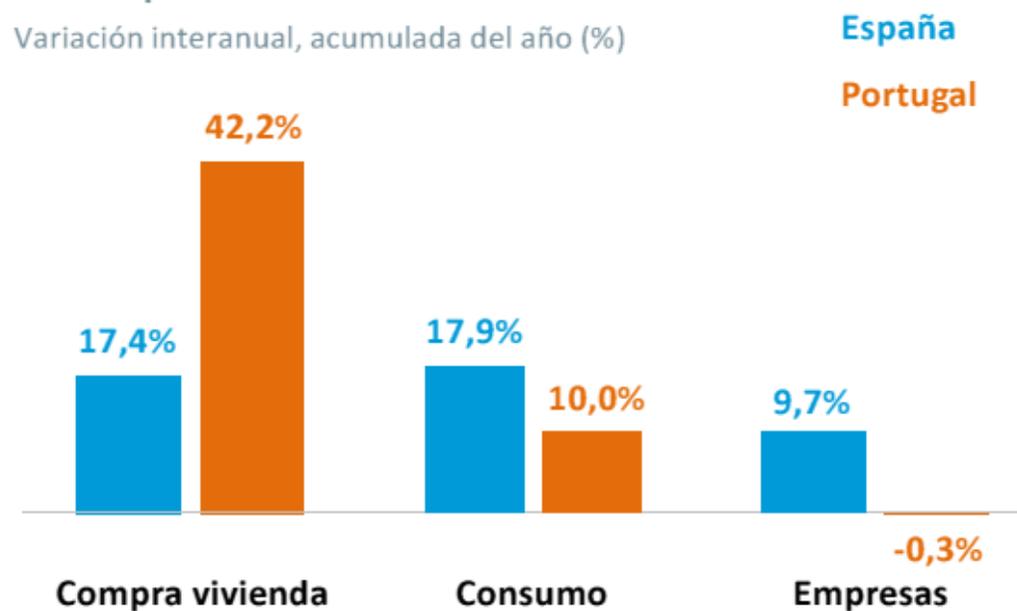
Var. interanual (dic-17)

**España**  
**-2,0%**

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

## Nueva producción de crédito<sup>2</sup>

Variación interanual, acumulada del año (%)



Nota: (e) estimación; (p) previsión.

Fuente: CaixaBank Research a partir de datos del INE.

Nota: 1 Crédito total al sector privado. 2 No incluye refinanciaciones. Los datos son de ENE-DIC para España y ENE-NOV para Portugal. 3 Planes de pensiones de PT a 3T2017.

Fuente: Banco de España, Banco de Portugal y BCE.

*Entidad de referencia para más de 1 de cada 4 clientes bancarios*

## CaixaBank, banco minorista líder en el país



**15,7**  
**millones de clientes**  
(13,8 millones en CaixaBank)



**Red comercial**  
**5.379**  
oficinas  
(4.681 oficinas retail en CaixaBank)  
**9.427**  
cajeros



**36.972**  
**profesionales, comprometidos con la calidad de servicio**  
(29.119 en CaixaBank)



**Medios de pago**  
**17,8**  
millones de tarjetas  
(16,3 millones de tarjetas en CaixaBank)  
**407.568**  
(373.133 TPV en CaixaBank)

### Fortaleza de balance

**Recursos de clientes**

**349.458**  
millones de euros

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

**Activos totales**

**383.186**  
millones de euros

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

**Créditos brutos**

**223.951**  
millones de euros

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

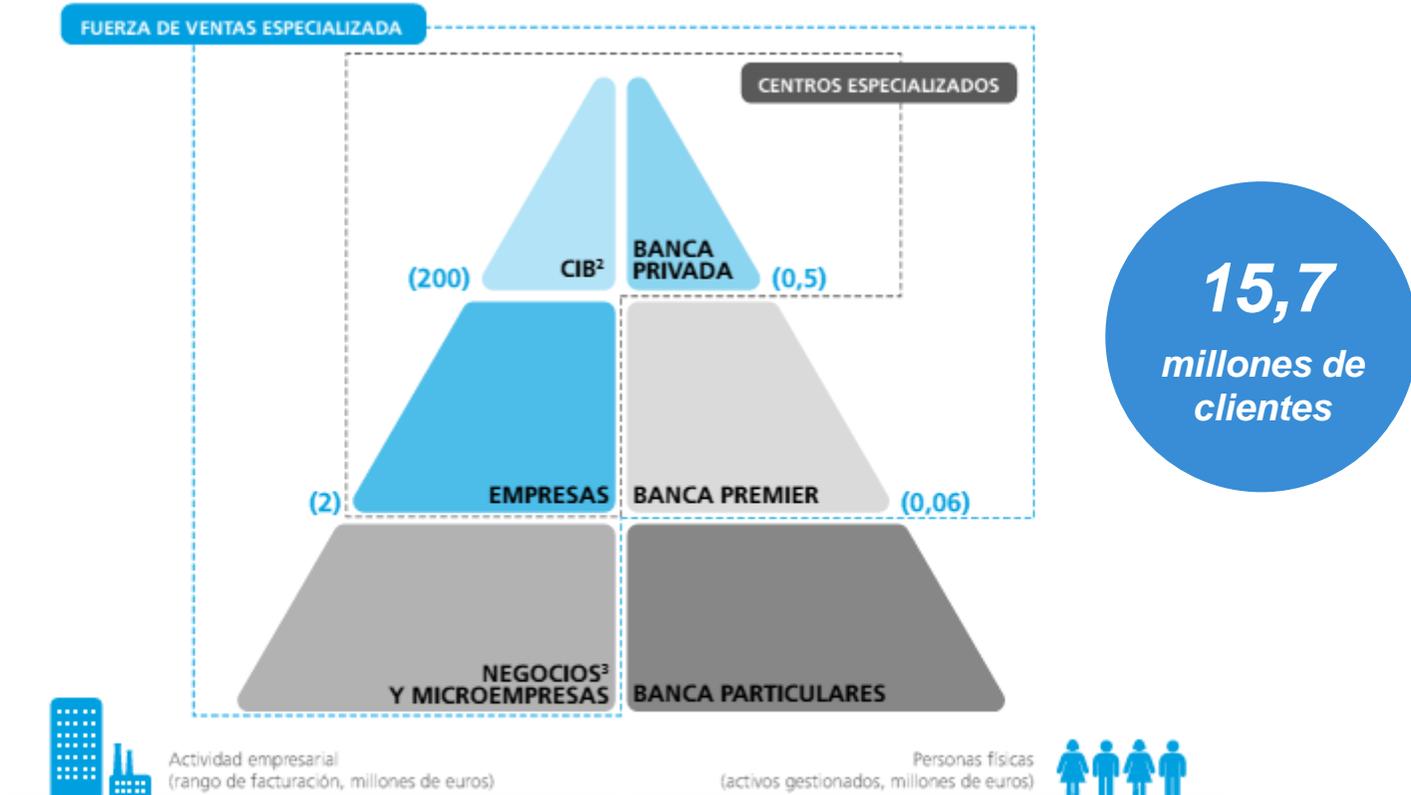
### Resultado atribuido al Grupo



**1.684**  
millones de euros

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

# Nuestro modelo de negocio se adapta a todos los clientes, con soluciones sencillas y convenientes



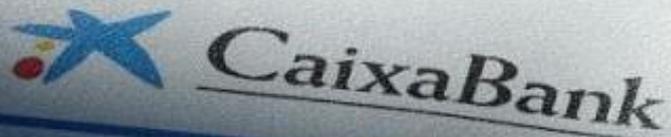
**La segmentación es clave para atender mejor las necesidades del cliente e impulsar volúmenes de negocio**

1. Existe una segmentación más detallada que incluye inmobiliario, sector público y entidades sin ánimo de lucro, no detallado en la pirámide.
2. Corporate and Institutional Banking.
3. Incluye autónomos, profesionales, agrarios y comercios.

# 2 *CaixaBank, un banco diferente*



# CaixaBank, un banco con sentido de la responsabilidad en su ADN



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



55.771

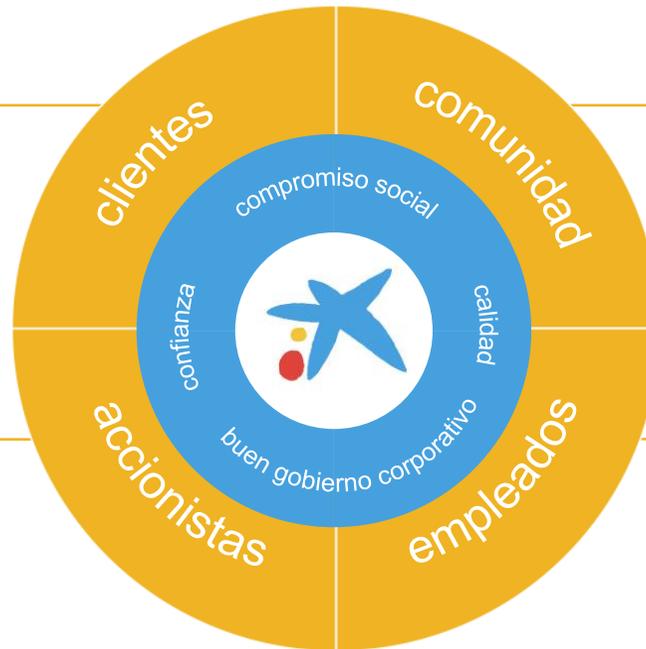
## Tratamos de maximizar nuestra contribución al crecimiento económico, aportar valor a nuestros grupos de interés y dar respuesta a los retos sociales y ambientales más urgentes

- El mejor servicio al mayor número de personas

**15,7M**  
clientes

- Relación próxima y transparente
- Valor a largo plazo

**+605.000**  
accionistas



- Oportunidades
- Desarrollo social

**11M**  
beneficiarios de la FBLC

- Bienestar
- Desarrollo profesional

**36.972**  
empleados

## Por qué CaixaBank es un banco diferente...

### SECTOR FINANCIERO



1. Bancos percibidos como fuente de inestabilidad para la economía

- **Solvencia y liquidez reforzadas**
- **Vocación social fortalecida**
  - Inclusión financiera y microfinanzas
  - Proveedor de crédito en la crisis
  - Fomento del ahorro y la previsión
  - Compromiso social (OBS: 510 M€)

2. Gobierno corporativo débil + comportamiento poco ético

- **Sólida cultura ética**
- **No interferencias políticas** (centrados en el negocio)

3. Ayudas públicas (rescates con fondos de los contribuyentes)

- **8 entidades integradas**
- **~ 4.100 M€ de contribución a la resolución de la crisis**

4. Venta indebida de productos complejos

- Foco en **productos minoristas sencillos**
- **Sin pérdidas** para los tenedores de preferentes o subordinada
- **Remuneración de directivos y empleados vinculada a la satisfacción del cliente** (desde 2010)

# Un banco con la responsabilidad corporativa en su visión y su estrategia

## Visión de CaixaBank

Ser el grupo financiero líder en España, con vocación global, reconocido por su responsabilidad social, calidad de servicio, solidez financiera y capacidad de innovación

## Plan Estratégico 2015-2018

### Plan Director de Responsabilidad Corporativa | Banca Socialmente Responsable

- Ser un referente por su conducta ejemplar
- Dar respuesta a los retos sociales más urgentes

## Líneas de acción

- Integridad y transparencia
- Inclusión financiera
- Medioambiente
- Buen gobierno
- Acción social y voluntariado



## Nuestro compromiso está alineado con los principales retos y principios responsables internacionales

*“Principios de Naciones Unidas sobre derechos humanos, laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción”*



**CaixaBank, en la Presidencia de la Red Española desde 2012**

**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

*“17 retos para 2030 de Naciones Unidas, con medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar la paz y prosperidad para todos”*

**Incluidos en nuestro Plan Director de Responsabilidad Corporativa**

# 3 *Confianza*





**Trabajamos con integridad  
para mantener una relación  
de confianza a largo plazo**

## En CaixaBank trabajamos de acuerdo a nuestros valores: calidad, confianza y compromiso social

**Normas internas de conducta de obligado cumplimiento**

**Código Ético**  
actualizado en 2016

**Adheridos a las principales iniciativas responsables**

**Presidencia Pacto Mundial de Naciones Unidas** desde 2012

**Revisión de productos y servicios para transparencia y protección al cliente**

**457 analizados** desde 2016

**Equipos formados para ofrecer el mejor servicio**

**11 M€ en formación** en 2017

## Un equipo muy capacitado, para ofrecer el mejor servicio

- **100% empleados con perfil comercial formados**
- **+10.500 empleados certificados**

*Universidad Pompeu Fabra, Barcelona School of Management y Chartered Institute for Securities & Investment*





## Primera entidad europea en conseguir la certificación de calidad AENOR para el modelo de asesoramiento

- **Excelencia en el Servicio y Atención Financiera** en Banca *retail*, Banca Internacional y Comercio exterior
- **Asesoramiento personalizado** en Banca Premier y Banca de Empresas



## Protegemos la información de la entidad, los clientes y los empleados ante amenazas internas y externas

- **Nuestro equipo de especialistas, preparado 24/7**
- **Plan de continuidad del negocio** ante incidentes de gran impacto
- **Modelo de ciberseguridad avanzado**
- **100% de clientes con tarjeta / Línea abierta con CaixaBankProtect**, el servicio gratuito de protección ante el fraude *on-line*

## VidaCaixa y CaixaBank Asset Management son firmantes de los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas



**Integran criterios sociales, ambientales y de buen gobierno en las decisiones de inversión**



# 4 Proximidad y accesibilidad

Operativa para personas  
con dificultades visuales





# CaixaBank, un banco para todos

Trabajamos para ser el banco del mayor número posible de personas y mantenernos a su lado, sin importar el lugar o la hora



Un banco próximo  
gracias a la mayor red  
comercial del país...

**4.874** oficinas

(4.681 oficial *retail*)

**9.427** cajeros

El **91%** de los  
**españoles tienen una  
oficina de CaixaBank**  
en su municipio



... y a su apuesta por tecnologías que acercan la oficina a los clientes

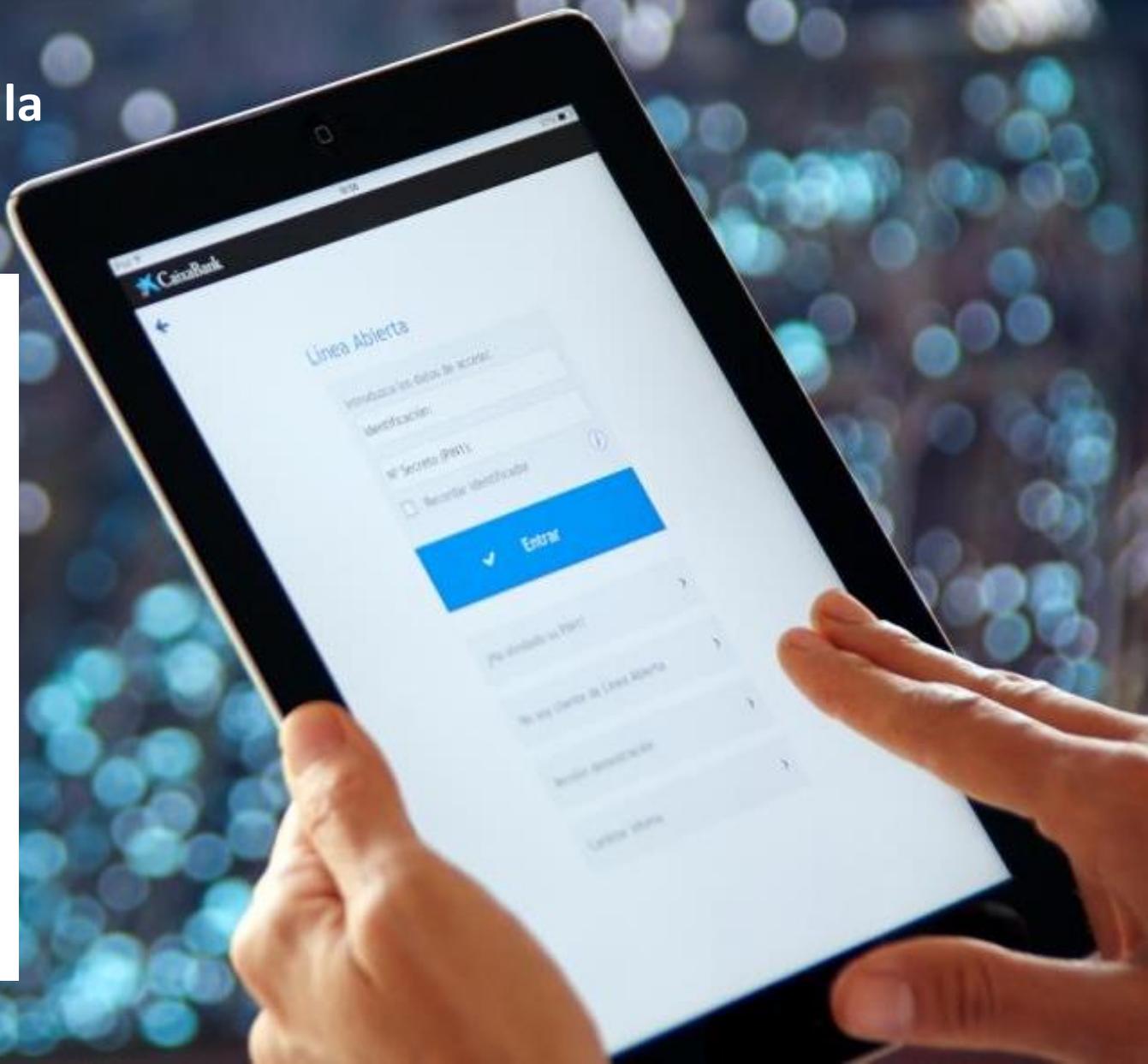
**100%** empleados con perfil comercial dispone de *SmartPC*

**28.912** terminales móviles

Somos la entidad con **más clientes digitales** activos

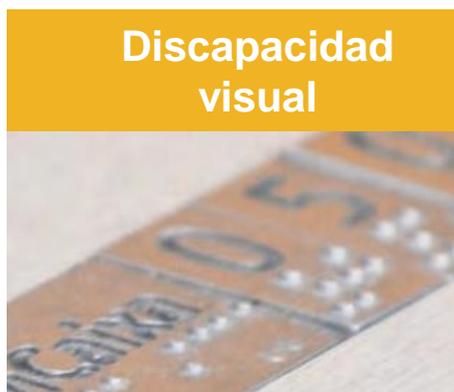
**5,7M** web

**4,3M** móvil



## Trabajamos para facilitar el acceso a los servicios a colectivos vulnerables como personas con dificultades físicas y/o cognitivas

### Diseños adaptados, para todos los canales y personas



- ✓ Pantallas con voz y alto contraste
- ✓ Teclados braille



- ✓ Accesibilidad física
- ✓ *Contactless*



- ✓ Operativa grande y clara
- ✓ Personalización



- ✓ Ayuda en lenguaje de signos

**+ 3,8M** de personas con dificultades físicas o cognitivas a las que puede ayudar la adaptación de canales

# 5 *Soluciones a los principales retos de la sociedad*



# Queremos estar al lado de las personas

Por eso, trabajamos para dar soluciones a los principales retos de la sociedad

→ Mercado de Trabajo

↓ balance

Objetivo laboral → personal

→ e.

→ mercado de trabajo  
Formación



**Apoyamos al tejido empresarial con propuestas especializadas por tipo de empresa, sector y tamaño**

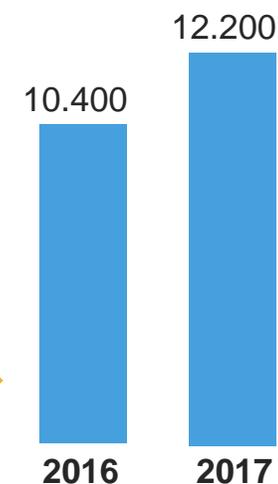
**La producción de crédito sigue creciendo**

**87,1% de préstamos concedidos respecto a solicitudes tramitadas**

**Nueva producción**

**+16%**

**CRÉDITO PYMES**  
Cifras en M€



## Acompañamos a las empresas en la apertura de nuevos mercados y la gestión de sus proyectos internacionales

Más de 100 personas de 16 nacionalidades forman el equipo de Red Internacional

26 sucursales internacionales y oficinas de representación en todo el mundo



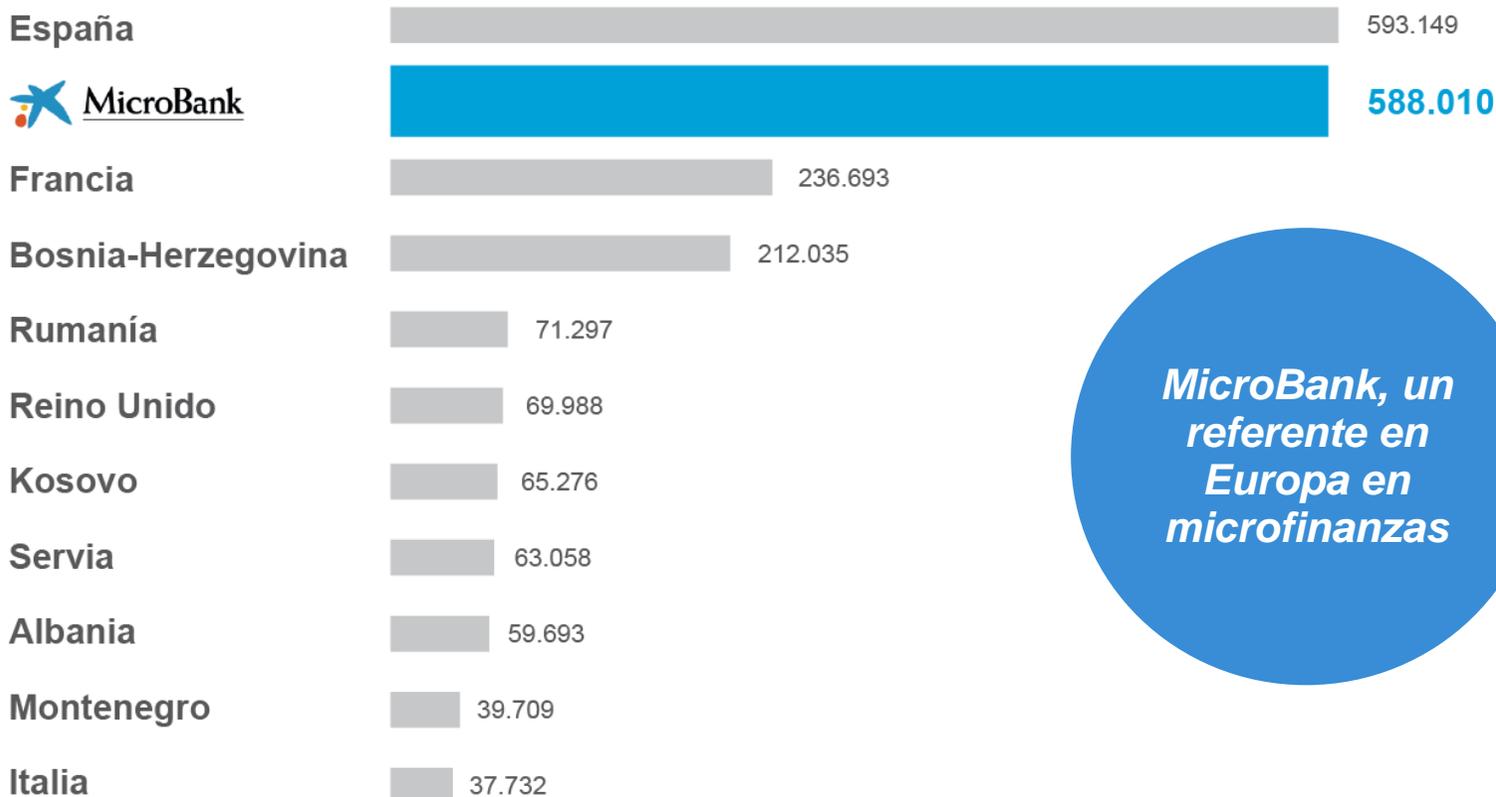
● Sucursales internacionales

● Oficinas de representación

● Spanish Desk

## MicroBank, el banco social de CaixaBank, especializado en microfinanzas y en inclusión financiera de colectivos vulnerables

### Microcréditos concedidos en 2015

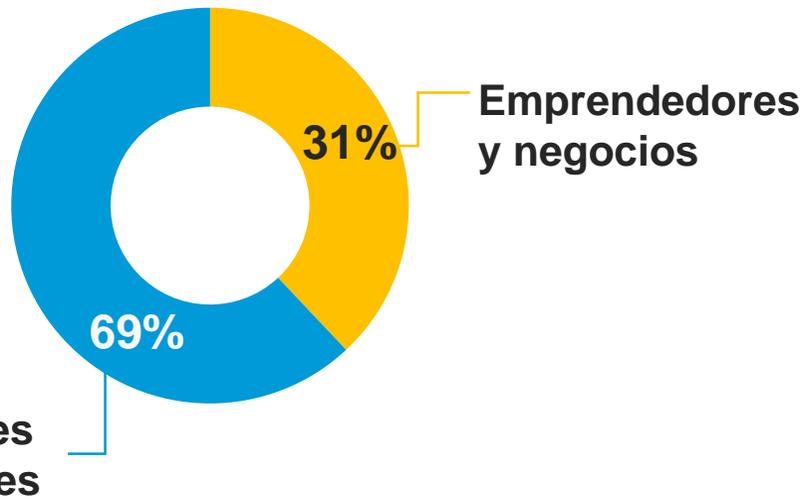


99%

*MicroBank, un  
 referente en  
 Europa en  
 microfinanzas*

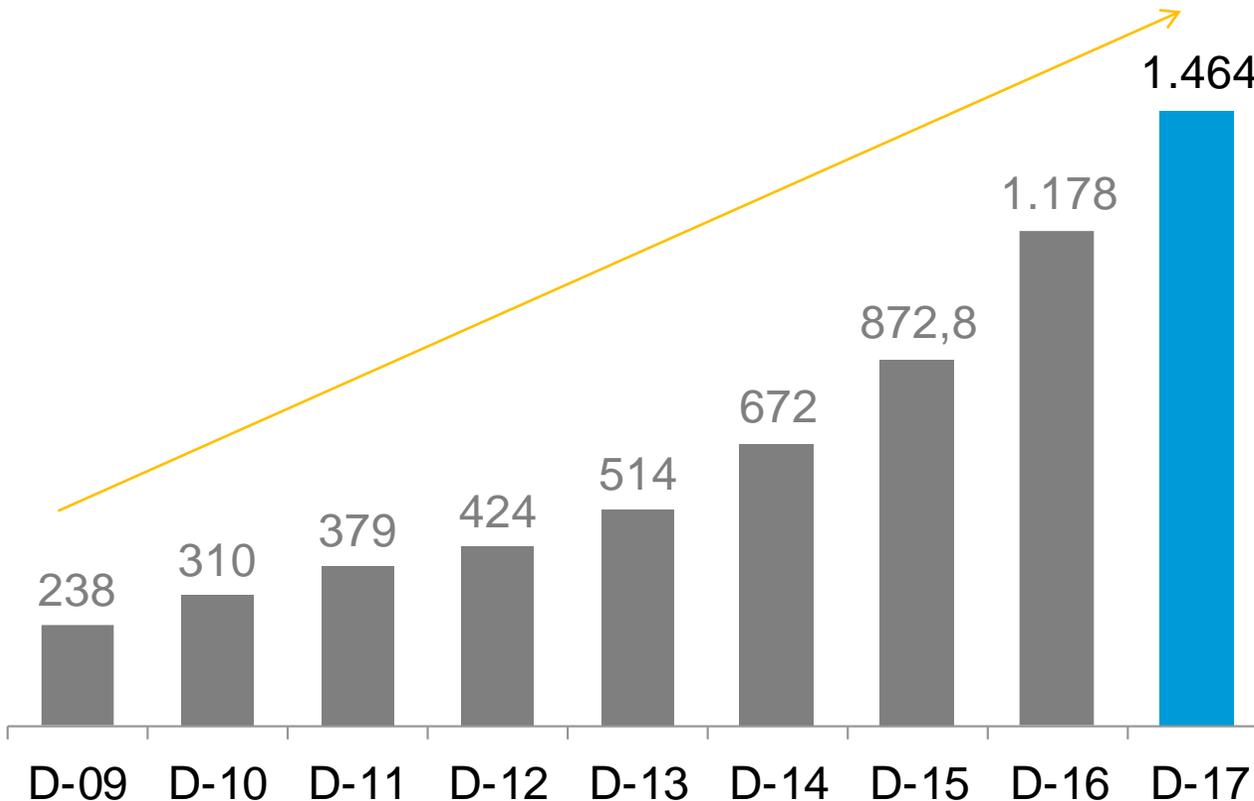
## A través de MicroBank, cerca de las familias y de los emprendedores

### DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITOS (2017)



## Damos apoyo a los proyectos de emprendedores y negocios

Stock de microcréditos, datos brutos, en millones de euros



**147.389**

microcréditos concedidos en 12 meses

**893,7 M€**

en 12 meses

## Promovemos la cultura financiera para fomentar la toma de decisiones informadas y la formación de la población



- **227 talleres** de finanzas básicas para colectivos vulnerables
- **3.250 asistentes**
- **230 voluntarios**



- **18 cursos** de economía y finanzas para accionistas minoristas
- **1.150 asistentes**



- **2.190 asistentes** a clases magistrales y conferencias
- **12.098 suscriptores** a sus *newsletters*

## Ayudamos a nuestros clientes a preparar su futuro. Somos herederos de una tradición centenaria de gestión del ahorro familiar

### Protección insuficiente

- Soporte del sistema público
- Ayuda familiar decreciente
- El ahorro no genera rentabilidades elevadas

### Conocimiento insuficiente y poca dedicación

- Dificultad para prever necesidades financieras
- La vivienda es un activo no líquido
- Desconocimiento de los productos existentes

## CaixaBankFuturo

Sesiones informativas CaixaFuturo

**1.163 sesiones**

**63.969 asistentes** desde 2014

**23,5%**  
cuota de  
mercado en  
planes de  
pensiones

## Desde 2009, contamos con un plan de ayuda para familias con dificultades económicas

Aplicación del **Código de Buenas Prácticas**

**16,6%** cuota de mercado de crédito a la vivienda

**23,583** daciones

→ **38%** con alquiler asociado en 2017

*Gestión  
caso a caso*

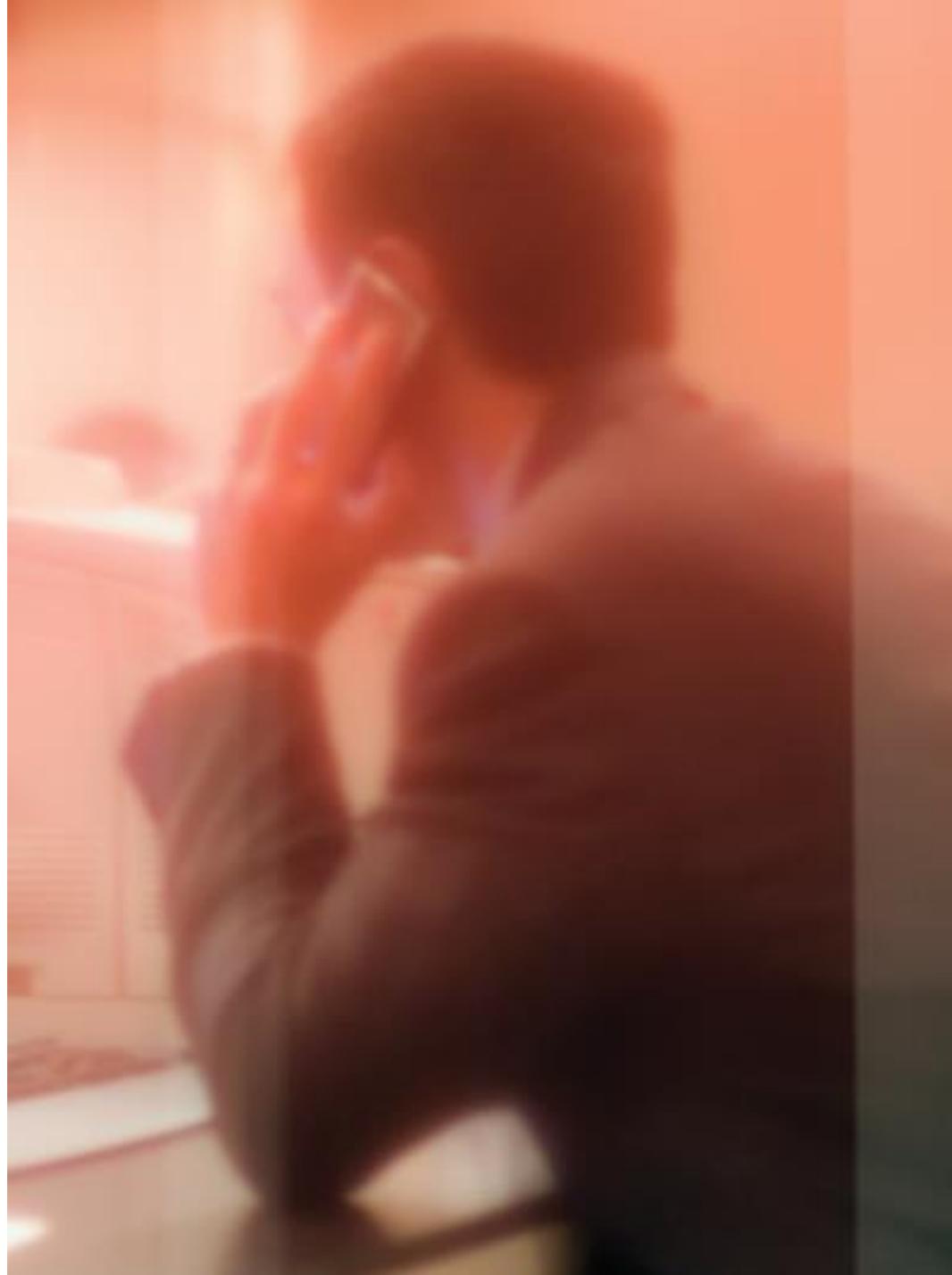


## Nuestro Servicio de Atención al Cliente Hipotecario, único en el sistema financiero español

**Desde 2013 acompaña a los clientes afectados por una demanda hipotecaria**

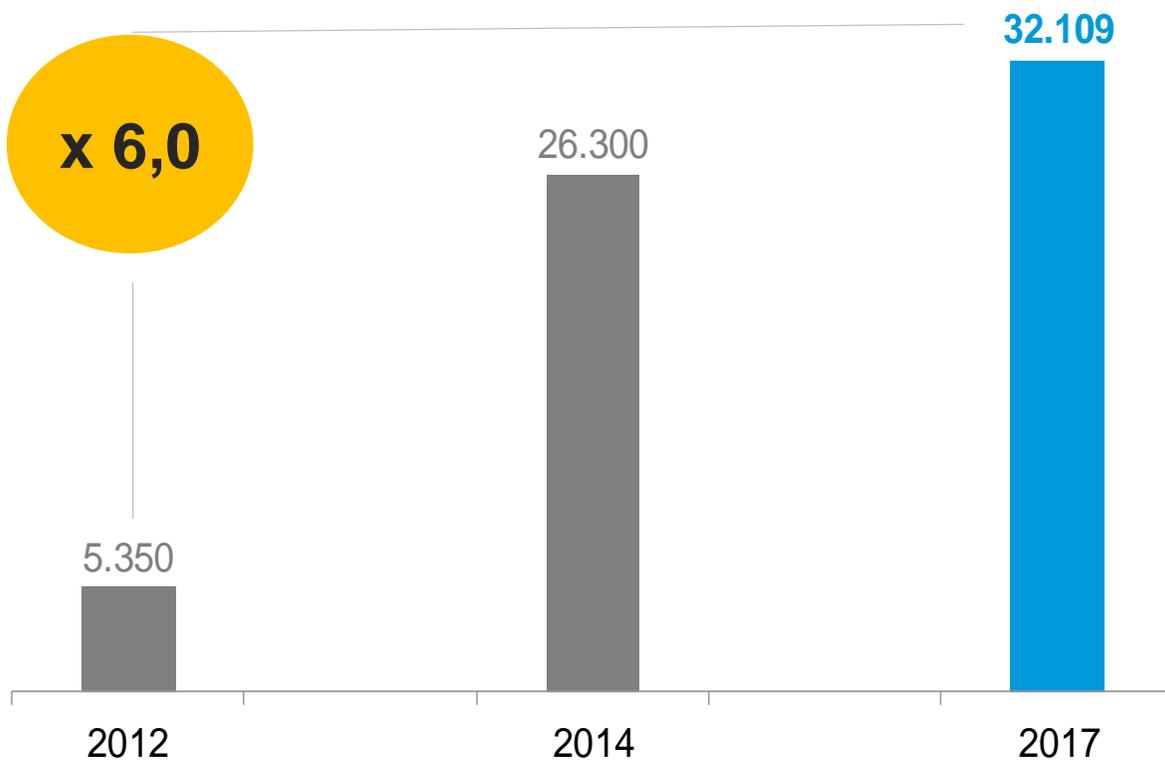
- Teléfono de atención gratuito
- Detecta situaciones de riesgo y vulnerabilidad
- Colabora con la Obra Social de la Fundación Bancaria “la Caixa”

**41,415 llamadas gestionadas**



## Contamos con el parque de vivienda social privado más grande del país, en colaboración con el Grupo “la Caixa”

Evolución del **parque de viviendas**



*Crecimiento sostenido de la vivienda social*

## Contamos con el parque de vivienda social privado más grande del país, en colaboración con el Grupo “la Caixa”

### **Alquiler solidario**

*Alquiler ≤ 150€*

**10.419**  
viviendas

### **Fondo Social de Vivienda**

*Alquiler ≤ 400€*

**3.812**  
viviendas

### **Alquiler asequible**

*Jóvenes, mayores (≤ 350€)  
familias (≤ 500€)*

**3.990**  
viviendas

### **Alquiler subvencionado**

*Alquiler ≤ 500€*

**13.888**  
viviendas

*Colaboración  
y apoyo de  
Fundación  
Bancaria  
“la Caixa”*

## Contribuimos a crear ocupación

### 36.972

personas trabajan en **CaixaBank**

### 32.438

puestos indirectos generados a través  
de **proveedores**

### 29.029

puestos creados gracias a  
**microcréditos**

### +30.000

oportunidades generadas con el  
**Programa Incorpora de la Obra  
Social “la Caixa”**, con el que  
colaboramos a través  
de la red de oficinas



## Apostamos por un empleo de calidad y con especial atención a la diversidad

### Nuestra política

- respeto a la diversidad
- igualdad de oportunidades
- no discriminación



**95,9%**

contrato fijo indefinido

**92,0%**

tasa retención talento

**39,1%**

mujeres en puestos  
directivos



## Con empleados de procedencia internacional

**688 personas, 67 nacionalidades diferentes a la española**

 Francia	84
 Alemania	59
 Venezuela	55
 Marruecos	42
 Suiza	39
 Italia	27
 Perú	25
 Rumanía	25
 Polonia	24
 Argentina	23
 Colombia	23
 China	22
 Reino Unido	21
 Países Bajos	18
 Ecuador	16
 Brasil	15
 Bélgica	15
 Uruguay	14
 Estados Unidos	11
 Rusia	10
 Méjico	9
 Suecia	9
 India	7

 Chile	6
 Cuba	6
 Portugal	5
 Ucrania	5
 Andorra	4
 Bulgaria	4
 Dinamarca	4
 Honduras	4
 República Dominicana	4
 Bielorrusia	3
 Bosnia y Herzegovina	3
 Eslovaquia	3
 Moldavia	3
 Nicaragua	3
 Argelia	2
 Bolivia	2
 Egipto	2
 Grecia	2
 Irán	2
 Luxemburgo	2
 República Checa	2
 Turquía	2
 Armenia	1

 Austria	1
 Burkina Faso	1
 Canadá	1
 Costa Rica	1
 El Salvador	1
 Eslovenia	1
 Finlandia	1
 Guatemala	1
 Guinea Ecuatorial	1
 Israel	1
 Jordania	1
 Kazajistán	1
 Lituania	1
 Mauricio, Islas	1
 Mauritania	1
 Mozambique	1
 Pakistán	1
 Singapur	1
 Siria	1
 Taiwán	1
 Tanzania	1

# 6 *Acción social*



A woman with a bright smile, wearing a blue uniform, is holding a large tray of freshly baked bread. She is in a bakery or kitchen setting, with other workers and equipment visible in the background. The text is overlaid on the top half of the image.

**El compromiso social  
es uno de nuestros valores  
y seña de identidad**

**A través de programas de acción social  
contribuimos al progreso del entorno y damos  
oportunidades a las personas**

## Mantenemos una alianza estratégica con la Fundación Bancaria “la Caixa”, principal fundación de España y 3ª del mundo por volumen de activos



**520 M€**  
*Presupuesto  
para 2018*

**11M**  
*Beneficiarios  
en 2017*

**~50.000**  
*Iniciativas  
impulsadas*



*Dividendo  
social*

*Participación  
plantilla*

*Difusión  
activa entre  
clientes*

Vacunación Infantil  
Integración Laboral  
Microdonativos  
Espacio Solidario

## Colaboramos con la Obra Social “la Caixa” para cubrir necesidades sociales locales

- Alimentación infantil
- Ayuda a la compra de equipamiento
- Kits escolares
- Educación financiera
- Colaboración con Banco de Alimentos
- ...

**44,4 M€  
y +12.600  
entidades  
beneficiarias**



# Voluntariado

**Recogida de  
alimentos**

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



**El programa de voluntariado  
corporativo está en marcha desde 2005**

**+10.000**

**VOLUNTARIOS**

**5.500**

**EMPLEADOS  
EN ACTIVO  
DE CAIXABANK**

**+1,2M**

**PERSONAS  
ATENDIDAS**

## Durante las Semanas Sociales, los empleados de CaixaBank colaboran con entidades sociales locales

Actividades de voluntariado en entidades beneficiarias de ayudas de la Obra Social Descentralizada

**~14.000** empleados participantes

**2** semanas sociales

**50** provincias

**776** municipios

**+6.100** actividades

**1.274** entidades sociales



# 7 *Lucha contra el cambio climático*





**Nuestro compromiso  
social es también un  
compromiso ambiental**

## Participamos en las principales iniciativas que luchan contra el cambio climático, nacionales e internacionales



Principios firmados por 92 bancos internacionales para la **gestión del riesgo social y ambiental de los proyectos financiados**



Iniciativa global de empresas comprometidas a un **consumo 100% energía verde**



Asociación de empresas que impulsan en España el **crecimiento económico ligado a una economía baja en carbono**



Principios que regulan la emisión y colocación de **bonos con impacto climático positivo**



# Incorporamos la sostenibilidad ambiental en nuestra oferta de productos y servicios

## ■ ENERGÍAS RENOVABLES

*+18.500MW de potencia instalada en los proyectos financiados desde 2011*  
*929 M€ financiados en 2017*

## ■ LÍNEAS DE ECOFINANCIACIÓN

*648 proyectos sostenibles financiados*  
*6,7 M€ concedidos en 2017*

## ■ MICROBANK FONDO ECOLÓGICO

*11,1M€ volumen invertido*

## ■ CUENTAS VERDES

*540 cuentas que colaboran con WWF en proyectos forestales*

# Colaboramos en la lucha contra el cambio climático, minimizando nuestro impacto en el entorno

## Carbon Neutral en 2018

- 100%** Emisiones de CO<sub>2</sub> compensadas
- 99%** Energía verde consumida
- 98%** Papel reciclado
- 61M** Documentos digitalizados

## CaixaBank, líder en lucha contra el cambio climático



Incluida en Climate A-List,  
con las empresas del mundo  
con mejor valoración

**Llevamos más de 110  
años siendo diferentes...**

## Los principales analistas de sostenibilidad y monitores ya nos reconocen como un banco responsable...



Mejor Banco  
en Europa en RSC

***Mejor Banco en Europa RSC  
en el 2016***



Dow Jones  
Sustainability Indexes

***16º banco  
del mundo***



**... Y queremos serlo todavía más**



CaixaBank



A través de nuestro Plan Director de RSC  
seguiremos avanzando

**Muchas gracias  
por confiar en  
nosotros**