



CaixaBank se caracteriza por aunar su actividad financiera con un firme compromiso social y una vocación de trabajo a favor del interés general.

Por su posición de liderazgo en el sector y su manifiesta voluntad transformadora, CaixaBank es uno de los agentes económicos clave de la sociedad española; una responsabilidad que asume plenamente, consciente de su decisivo papel en el desarrollo del entorno. Por eso, la entidad trata en todo momento de maximizar su contribución al crecimiento económico, a la resolución de los retos sociales más urgentes y a la promoción de la sostenibilidad ambiental.

El presente informe cuantifica este impacto positivo de CaixaBank en los territorios en los que opera y recoge los principales indicadores que lo avalan.



ACERCA DE

CaixaBank recoge una tradición financiera y social centenaria, con un modelo de gestión diferencial que le ha llevado a convertirse en un referente de la banca europea. Es el banco líder en España, con una gran base de clientes –uno de cada cuatro españoles– y la mayor red comercial del sistema financiero.

ENTIDAD LÍDER EN EL MERCADO ESPAÑOL

CaixaBank, que destaca por su elevada robustez financiera, su vocación de proximidad y su contrastada capacidad de innovación tecnológica, pone el foco en la calidad de servicio y la rentabilidad, conservando el compromiso inquebrantable con la sociedad. Por eso trabaja para maximizar la generación de riqueza y ocupación, cultivar una relación de confianza, mantener un firme compromiso social y colaborar en la transición hacia una economía baja en carbono.

13,8 millones de clientes



1 de cada 4 clientes bancarios considera a CaixaBank su entidad de referencia.

344.255 M€ de activo total.

Cuenta con el **mayor número de clientes digitales** activos del país:



4,8 millones
de clientes de **internet**

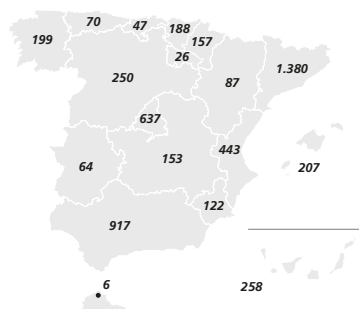


2,8 millones
de clientes de **móvil**

La red comercial más extensa de España

5.211 oficinas

9.631 cajeros automáticos



GRAN CAPILARIDAD

Presente en el **100%** de las poblaciones de más de 25.000 habitantes.

Presente en el **99,5%** de las poblaciones de más de 10.000 habitantes.

86% de oficinas accesibles.

Un modelo de banca reconocido internacionalmente



Mejor Banco en España 2015



Mejor Banco en España 2015



Forrester Research
Mejor Banca Móvil del Mundo



Mejor Banca Privada en España 2015

CONTENIDO Y ALCANCE DEL INFORME

El presente informe sintetiza, a través de datos cuantitativos y cualitativos, el impacto positivo de CaixaBank en los territorios en los que opera y su papel como uno de los agentes claves de la economía. Para ello, se centra en diversos ámbitos representativos:



Su aportación a la economía en términos de contribución al PIB y a las finanzas públicas, de rentas y puestos de trabajo generados y de apoyo al tejido productivo.



La posición de CaixaBank como institución de confianza –que se traduce en una amplia base de clientes– en función de la solidez de su balance, la integridad y formación de sus profesionales, la maximización de la seguridad de clientes y empleados y la divulgación y el refuerzo del conocimiento financiero entre la población.



Las iniciativas que promueve para fomentar la inclusión financiera, el ahorro a largo plazo y la previsión; facilitar el acceso a la vivienda y promover los programas impulsados por la Obra Social de la Fundación Bancaria "la Caixa" y el voluntariado corporativo.



Su papel activo en la lucha contra el cambio climático, a través de sus productos y servicios, la minimización de su huella de carbono y la participación en iniciativas nacionales e internacionales a favor de la sostenibilidad ambiental.

Los datos incluidos en el presente informe se refieren, si no se explicita otro periodo temporal, al ejercicio 2015 e incluyen el impacto de CaixaBank y, cuando se ha considerado conveniente y la información estaba disponible, de sus empresas filiales.

La recopilación y cálculo de los indicadores se ha basado en cálculos propios en función de datos internos y de bases de datos e informes externos, que se mencionan cuando se ha considerado relevante.

La información no financiera incluida en este informe ha sido verificada por Deloitte, según los términos expresados en su informe de verificación independiente. La información económica y financiera se ha obtenido de las Cuentas Anuales 2015 auditadas del Grupo CaixaBank. Ambos documentos son consultables en la web corporativa.



GENERACIÓN DE RIQUEZA Y OCUPACIÓN

La solidez y los buenos resultados de CaixaBank son esenciales para garantizar su futuro, remunerar a sus accionistas –y contribuir de este modo a la Fundación Bancaria “la Caixa” y su Obra Social–, mantener los puestos de trabajo e impulsar la actividad económica en los territorios en los que está presente.

CONTRIBUCIÓN A LA ECONOMÍA ESPAÑOLA

CaixaBank aporta valor económico a la economía tanto a través de su actividad financiera como de forma indirecta –a través de su gasto en proveedores– y a partir del efecto que tiene el gasto de los salarios de sus empleados y los dividendos recibidos por los accionistas y de la actividad que generan las empresas y autónomos a los que financia.

APORTACIÓN AL PIB ESPAÑOL

6.985 M€ de aportación
directa e indirecta al PIB español



0,90% sobre el PIB

18,4% del PIB
aportado por el sector bancario*

DIVIDENDOS Y RENTAS

Más de **470 M€**
distribuidos en dividendos

Más de **704.000**
accionistas

500 M€
de presupuesto de la Obra Social del accionista de control, la Fundación Bancaria “la Caixa”

1.915 M€
pagados en sueldos y salarios

COMPRAS A PROVEEDORES

1.429 M€ en compras a proveedores

97% de proveedores nacionales
95% de facturas pagadas dentro del plazo establecido

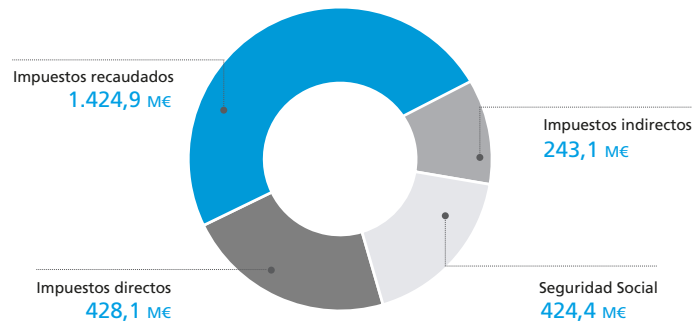


*Fuente: CaixaBank Research, a partir de datos del Instituto Nacional de Estadística.

CONTRIBUCIÓN A LAS FINANZAS PÚBLICAS

La entidad considera un deber contribuir a las finanzas públicas, que proveen de la infraestructura y los servicios públicos imprescindibles para que la sociedad pueda operar de forma efectiva, y posibilitan el progreso y desarrollo social del entorno.

2.520 M€ de impuestos pagados y recaudados*



El resultado después de impuestos del Grupo es de **814 M€**

*Magnitudes elaboradas según los criterios establecidos por la OCDE en el "Guidance on Transfer Pricing Documentation and Country-by-Country Reporting".

GENERACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

CaixaBank proporciona un empleo de calidad, con contrato fijo e indefinido para la mayoría de trabajadores, y contribuye a la generación de ocupación a través de la financiación a clientes, las compras a proveedores y la colaboración con los programas de la Obra Social "la Caixa".

32.242 personas trabajan en el Grupo CaixaBank

97,3% contratos indefinidos en CaixaBank
99,5% puestos directivos cubiertos internamente
33,3% mujeres en puestos de responsabilidad del banco*



43.041 puestos de trabajo indirectos generados por CaixaBank, a través de la contratación de proveedores**.



21.321 puestos de trabajo vinculados a los microcréditos para emprendedores y negocios financiados***.

109.000 oportunidades de trabajo generadas a través del programa Incorpora de la Obra Social "la Caixa", desde 2006.



36.512 colaboraciones de empresas
Con la participación de **370** entidades sociales y **734** técnicos, que aplican diversos procesos especializados de inserción.

*A partir de Direcciones de Oficina.

**Fuente: CaixaBank Research, a partir del valor añadido de la actividad del Grupo, el PIB español, la ocupación según Contabilidad Nacional y las cifras de productividad por trabajador y en función de tablas *input-output* del Instituto Nacional de Estadística (INE).

***Fuente: Informe sobre el Impacto Social de los microcréditos 2015.

IMPULSO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA

CaixaBank es el banco líder en el mercado español, con vocación de banca universal y el objetivo de dar servicio al mayor número posible de clientes. El banco trabaja para dar apoyo al tejido empresarial, en el marco de una clara apuesta por la innovación.

FINANCIACIÓN A AUTÓNOMOS Y EMPRESAS



57,4% de las empresas pequeñas, medianas y grandes son clientes de CaixaBank.

77.153 M€ concedidos
▲ 26% vs. 2014
Un 30% concedido para pymes

211.088 operaciones nuevas concedidas
▲ 12% vs. 2014

32,7% de los autónomos españoles son clientes de CaixaBank.

1.719 M€ concedidos
▲ 17% vs. 2014

80.268 operaciones nuevas concedidas
▲ 14% vs. 2014

14% cuota de mercado del crédito a sociedades no financieras.

84,6% de préstamos concedidos respecto a las solicitudes tramitadas.

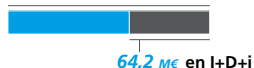
21.321 microcréditos concedidos a negocios y emprendedores.
▲ 15% vs. 2014

APUESTA POR LA INNOVACIÓN

CaixaBank fomenta la inteligencia colectiva, la colaboración con expertos y el desarrollo de nuevas tecnologías que le permitan dar un mejor servicio a los clientes.



165 M€ invertidos en desarrollo y tecnología



El Centro de innovación digital IBM, una alianza de CaixaBank con IBM, desarrolla tecnologías emergentes en la gestión de la infraestructura tecnológica.



creados para identificar, reconocer y acompañar a empresas innovadoras de reciente creación en España con mayor potencial de crecimiento.

737 participantes en la 9ª edición de los Premios Emprendedor XXI



Mejor Banca Móvil del Mundo (2015)



Banco más Innovador en Medios de Pago por Móvil (2015)



UN BANCO DE CONFIANZA

CaixaBank, heredero de una tradición financiera centenaria, trabaja para reforzar su reputación como paradigma de banca responsable. En función de los valores fundacionales, trata de establecer una relación de confianza con la sociedad, basada en la profesionalidad e integridad de su plantilla, la gestión responsable del negocio y la proximidad e implicación en el territorio.

CON UNA GRAN BASE DE CLIENTES

CaixaBank es la entidad líder del mercado español, con una cuota de penetración de particulares del 24% como entidad principal.

13,8 M de clientes

1 de cada 4 clientes bancarios

1 de cada 3 jóvenes (entre 18 y 35 años)

28,5% de los mayores de 65 años



296.599 M€ de recursos gestionados

▲ **24.841 M€** de recursos vs. 2014

▲ 9,1% vs. 2014

1 de cada 4 nóminas

domiciliadas se cobra a través de una cuenta de CaixaBank

1 de cada 5 pensionistas

cobra la pensión de la Seguridad Social a través de CaixaBank.

21,5% de los seguros de ahorro y planes de pensiones

gestionados por CaixaBank

CaixaBank es la entidad financiera del país con **más** clientes prescriptores.



Segundo mejor índice de recomendación de clientes (Net Promoter Score, NPS)* respecto al de los principales competidores.**

▲ Mejora en una posición vs. 2014

92% de retención total de clientes

97,98% de índice de retención de clientes de alto valor.

* Según el Informe BMKS FIN de Stiga.

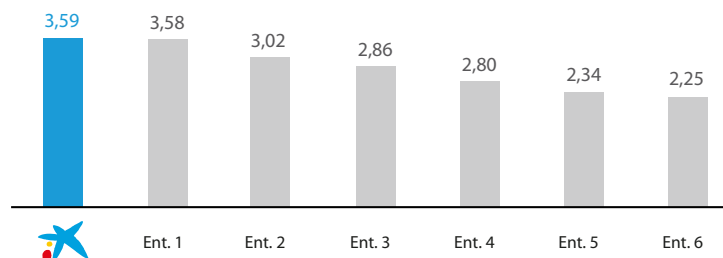
** Banco Santander, BBVA, Banco Sabadell, Banco Popular y Bankia.

SOLIDEZ



CaixaBank se mantiene entre los grandes bancos españoles por su **superávit de capital respecto a los requerimientos mínimos exigidos por el Banco Central Europeo**.

Superávit ratio CET1 regulatoria, banca española cotizada
Puntos porcentuales de diferencia entre ratio CET1 y ratio regulatoria requerida*



Incluye BBVA, Bankia, Bankinter, Banco Popular, Banco Sabadell y Banco Santander.

15,9%, el mayor nivel de capital total entre las grandes entidades

54.090 M€ de liquidez total (15,7% del activo).

Cuenta con una **tasa de morosidad inferior** a la de la media del sector:

7,9%, tasa de morosidad de CaixaBank

< 10,4%, tasa de morosidad media del sector**

* Requerimientos SREP del 9,31%, que incluyen consideraciones adicionales del 0,0625% por ser entidad de importancia sistémica (OEIS), aplicables a partir de enero 2016.

** Fuente: Banco de España.

INTEGRIDAD



Todas las personas que forman parte de CaixaBank deben basar su actuación en el **Código Ético y Principios de Actuación, la Política Anticorrupción y otras normas internas de conducta sobre ámbitos específicos** (como, entre otros, la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, el mercado de valores, la protección de datos de carácter personal o la contribución al euríbor).

Un canal confidencial interno de **conductas y denuncias facilita su cumplimiento**.

Los canales habituales de atención al cliente canalizan las consultas de clientes y otros grupos de interés.

El 94% de la plantilla ha realizado el curso sobre el **Código Ético y la Política Anticorrupción**.



Publicada la **Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank** en 2015.

CaixaBank integra en la toma de decisiones valores éticos, sociales y medioambientales.



Se incluyen cláusulas relativas al cumplimiento de criterios éticos, medioambientales y sociales en los contratos de los proveedores del Grupo.

Está adherido a iniciativas internacionales en materia de responsabilidad corporativa como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de las Naciones Unidas y los Principios de Ecuador.

En 2015, se adhiere al Código de Buenas prácticas en materia tributaria del Gobierno español.

CaixaBank dispone de un Comité de Transparencia con la finalidad de garantizar la transparencia en el diseño y la comercialización de los instrumentos financieros, productos bancarios y de seguros de ahorro e inversión.



100% de productos para particulares con fichas informativas sobre sus características y riesgos.

Las fichas se entregan a los clientes con anterioridad a la contratación del producto.

CaixaBank cuenta con una Política de Comunicación Comercial para garantizar que toda su actividad publicitaria es transparente, responsable y cumple la normativa vigente.

CaixaBank se sitúa entre las entidades que en mayor número de ocasiones decide rectificar, aceptando las conclusiones de los informes desfavorables del Banco de España, –no vinculantes para la entidad–, claramente por encima de la media del sector.*



Entidad financiera más responsable y con mejor gobierno corporativo, Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo 2015.

*Según publica el Banco de España en la memoria de reclamaciones de 2014 y en los datos provisionales de 2015.

GESTIÓN PROFESIONAL

CaixaBank invierte en las capacidades de sus empleados para maximizar la calidad del servicio ofrecido

ASESORAMIENTO CERTIFICADO



Más de **7.000 profesionales certificados** en asesoramiento financiero.

1,4 empleados certificados por cada oficina de la red comercial.



Certificado AENOR para los profesionales de Banca de Empresas (2015)



Certificado AENOR de Banca Personal (2014)

Titulación de posgrado en Asesoramiento Financiero de la Universidad Pompeu Fabra y en el Certificate in Wealth Management del Chartered Institute for Securities and Investment (CISI).

Nueva Escuela de Riesgos de CaixaBank, en colaboración con la Universidad Pompeu Fabra (UPF), el Instituto de Estudios Bursátiles (IEB) y la Universitat Oberta de Catalunya (UOC).

Cerca de **1.900 empleados** en la primera promoción del Certificado de Análisis de Riesgo y en el Diploma de Posgrado de Análisis de Riesgo - especialidad *retail*.

4.800 empleados del Grupo están cursando el Postgrado de Experto en Ahorro y Previsión de la Universidad Pompeu Fabra y la Barcelona School of Management.

11,4 M€ de inversión en formación

48,9 horas de formación por empleado

100% de empleados con trato directo al cliente formados



96,86% de empleados con compensación variable ligada a la **calidad en el servicio**.



Certificado Europeo de Máxima Excelencia en la Gestión +600 EFQM
para el modelo de gestión del banco

FORMACIÓN FINANCIERA

CaixaBank contribuye de forma activa a reforzar el conocimiento de la población sobre los conceptos básicos de la economía y la realidad financiera.



100 talleres de formación financiera

para colectivos vulnerables impartidos por educadores o trabajadores sociales –previamente formados– con el apoyo de los voluntarios de la entidad.

1.667 asistentes

100 voluntarios

31 entidades sociales colaboradoras



16 cursos para accionistas minoristas

sobre **economía y finanzas**

1.036 asistentes



El servicio de estudios y análisis económico del banco tiene como misión crear y divulgar conocimiento dentro y fuera de la entidad.

252.000 envíos postales del *Informe Mensual*

95.000 newsletters enviadas por correo electrónico

465 artículos publicados

1.500 asistentes a las clases magistrales y conferencias de la Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad

112.000 visitas a www.caixabankresearch.com



MÁXIMA SEGURIDAD Y TECNOLOGÍA AVANZADA

Se protege la información de la entidad, los clientes y los empleados ante cualquier tipo de amenaza de seguridad interna o externa.

Dispone de un **plan de continuidad del negocio**

- Certificado bajo la norma internacional ISO 22301



- Garantiza la continuidad de las operaciones ante incidentes de gran impacto.

Cuenta con un **modelo de ciberseguridad avanzado**

- Certificado bajo la norma internacional ISO27001



- Con un equipo de especialistas entrenado y preparado las 24 horas del día para prevenir, detectar y actuar ante cualquier ciberamenaza.

Mayor número de clientes digitales activos del país.

DIGITAL

Mayor ratio de penetración de una entidad a nivel nacional (considerando España, Italia, Alemania, Francia, Reino Unido y Estados Unidos), según ComScore.

31,9% de los clientes españoles de banca *on-line* son clientes de CaixaBank.

20,1% de las operaciones de los clientes se realizan a través de la banca móvil.



Más de **27,6 millones** de alertas SMS enviadas al móvil.



100% de clientes con tarjeta o línea abierta con CaixaProtect®, el servicio gratuito de protección ante el fraude *on-line*.



INFORME DE IMPACTO SOCIOECONÓMICO [2015]

ACERCA DE | ECONOMÍA | CONFIANZA | COMUNIDAD | MEDIO AMBIENTE |



COMPROMETIDOS CON LA COMUNIDAD

Para CaixaBank, el compromiso social es, junto con la calidad y la confianza, uno de sus valores corporativos y señas de identidad.

En el marco de este compromiso, colabora en la difusión e implantación de los programas impulsados por la Obra Social de la Fundación Bancaria "la Caixa", que controla al 100% al accionista de control del banco, CriteriaCaixa, y que continúa una tradición de 111 años de trabajo en favor del progreso de las personas y la sociedad. Además, fomenta el ahorro y la inversión a largo plazo, impulsa la inclusión financiera y trata de dar soluciones a personas y familias con dificultades económicas.

MICROFINANZAS E INCLUSIÓN FINANCIERA

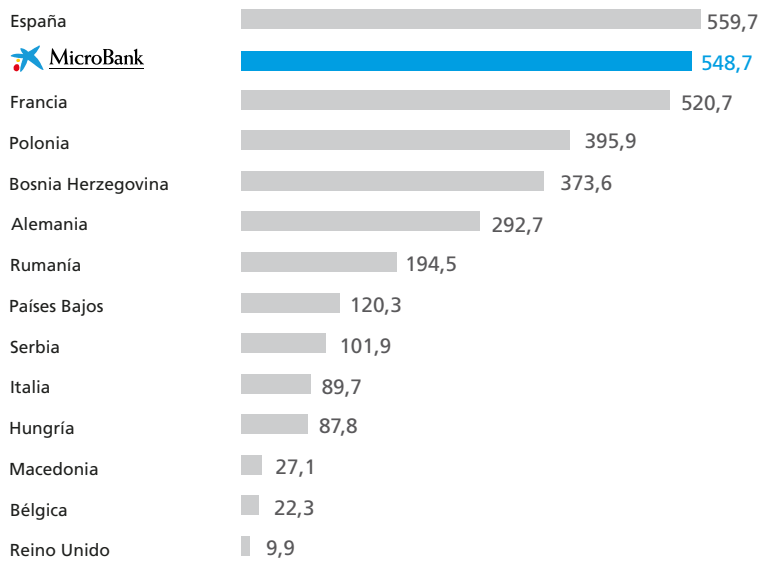


MicroBank, el banco social de CaixaBank, es la principal institución de microfinanzas de Europa

Desde 2007, a través de la red de oficinas de CaixaBank, promueve la actividad productiva, la creación de ocupación, el autoempleo, el desarrollo personal y familiar y la inclusión financiera.

MicroBank concede un **5% más de microcréditos** que la suma de las entidades francesas, las siguientes del *ranking**:

Importe total concedido (2012-2013)
En millones de euros



121.625 microcréditos concedidos en 2015

588 M€ volumen concedido

4.800 € volumen medio de las operaciones

46% de los titulares son mujeres



*Fuente: "Overview of the Microcredit Sector in the European Union". European Microfinance Network (EMN). Septiembre 2014 y compilación. Últimos datos disponibles.

FOMENTO DEL AHORRO A LARGO PLAZO Y LA PREVISIÓN



CaixaBank contribuye a la sensibilización de la población y aporta soluciones para cubrir esta necesidad social.

En 1904, con la creación de la Caja de Pensiones para la Vejez y de Ahorros de Cataluña y Baleares, "la Caixa" fue pionera en la gestión del ahorro familiar, ofreciendo a sus clientes un seguro para la vejez mucho antes de que se instituyera esta prestación social.*

En 1905, emite la primera libreta de pensiones, por un importe de 10.000 pesetas.



En 2015, CaixaBank es, a través de VidaCaixa, la entidad en la que un mayor número de personas confían sus ahorros para la jubilación.



VidaCaixa es la compañía de seguros y gestora de planes de pensiones de CaixaBank.

Paga cerca de un tercio de las pensiones privadas en España, con **3.728 M€** en prestaciones de jubilación.

Es la entidad que más pensiones paga en España, tras la Seguridad Social.

Gestiona todas sus inversiones de acuerdo con los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas.

21,5% de cuota de mercado en planes de pensiones.

230.000 pymes y autónomos están cubiertos por planes de pensiones de empleo gestionados por VidaCaixa.

8.622,5 M€ en planes de pensiones de empleo gestionados.

28 empresas del Ibex 35 confían los planes de pensiones de sus trabajadores a VidaCaixa.

1,1 millones de personas disponen de seguros de vida-ahorro de VidaCaixa.

CaixaFu[tu]ro

A través de este programa, VidaCaixa fomenta una cultura a favor del ahorro sistemático.

Convoca los Encuentros CaixaFu[tu]ro

conferencias destinadas principalmente a clientes jubilados o en edad próxima a la jubilación, para ayudarles a planificar su etapa como jubilados.



En 2015:

180 sesiones

Cerca de **18.000** asistentes

Más de **110** poblaciones

Desde 2014:

Más de **700** sesiones divulgativas

45.000 asistentes

Elabora estudios en colaboración con universidades de prestigio:

En 2015, con la Universidad de Barcelona, publicó un estudio sobre pymes y autónomos y su jubilación.

* "la Caixa" traspasó a CaixaBank su negocio financiero en junio de 2011. En junio de 2014, "la Caixa" se transformó en la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", en cumplimiento de la Ley de Cajas de Ahorros y Fundaciones Bancarias de 27 de diciembre de 2013.

ACCIÓN SOCIAL

La Fundación Bancaria "la Caixa" gestiona la primera Obra Social de España en inversión y la tercera fundación del mundo por volumen de activos.

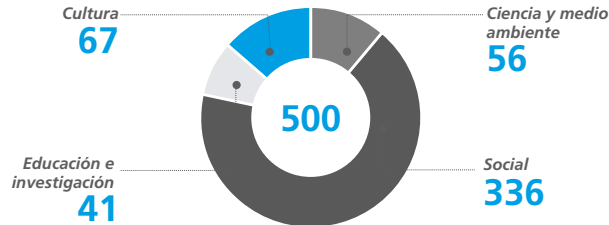
500 M€ de presupuesto anual de la Obra Social "la Caixa" por octavo año consecutivo.

9,9 millones de beneficiarios

46.209 iniciativas impulsadas



Distribución del presupuesto por programas
En millones de euros



43,3 M€ gestionados a través de las oficinas de CaixaBank

de forma directa y autónoma, en el marco de colaboración entre el banco y la Fundación Bancaria "la Caixa".

Más de **13.000** actividades financiadas y desarrolladas en los ámbitos social, educativo, científico y cultural.

790.000 personas beneficiarias.

Más de **2,5 millones** de niños vacunados de África y Latinoamérica con la colaboración de GAVI the Vaccine Alliance.

En **2015**, se recaudan más de **1,62 M€**.

1 M€ de aportación de la Obra Social "la Caixa".

Más de **466.000 €** aportados por 210 empresas y cerca de 35.000 € por 119 clientes de Banca Privada.

Más de **78.400 €** aportados por 29.880 clientes particulares.

Más de **46.800 €** aportados por 753 empleados del Grupo.

Desde **2008**, la aportación acumulada supera los **20,8 M€**



Obra Social "la Caixa"

Único socio privado de Gavi the Vaccine Alliance en Europa

18 M€



Alianza empresarial para la Vacunación Infantil

Para empresas y clientes, que pueden canalizar sus aportaciones como parte de sus programas de RSC

2,4 M€

523 empresas
119 clientes de banca privada
780 aportaciones



Programa de microdonativos

Para clientes particulares, a través de donativos puntuales o periódicos

Más de **120.000 €**

41.516 clientes



Espacio solidario

Para empleados, con donativos puntuales o periódicos

Más de **340.000 €**

753 empleados



Más de **470.000 €** recaudados para proyectos solidarios mediante el programa de fidelización puntos estrella.

ACCESO A LA VIVIENDA



1,44 M de hipotecas en cartera
17,5% cuota de mercado de hipotecas*



33.084 viviendas sociales

Las viviendas del parque social de la Fundación Bancaria "la Caixa" suponen la **mayor** cifra de **viviendas sociales privadas** (con alquileres inferiores a los del mercado) de España.

Desde 2005, CaixaBank colabora en la difusión de los programas de Vivienda Asequible de la Obra Social "la Caixa", que cuentan con más de **15.760 viviendas de alquiler subvencionado**:

Vivienda Asequible, desde 2005.

- **3.936 viviendas entregadas**, con alquiler reducido para jóvenes, personas mayores y familias.

Alquiler Solidario centralizado, desde 2011.

- **5.741 viviendas con contrato formalizado**, para personas que han visto afectados sus ingresos a raíz de la crisis actual.

Alquiler Solidario descentralizado, desde 2012.

- **6.083 viviendas con contrato formalizado**, para personas que han sufrido una dación hipotecaria o una dación en pago.

2.489 viviendas aportadas al Fondo Social de Viviendas (FSV) español:

- Esta cifra dobla el compromiso inicial de la entidad, 1.085 viviendas.
- Es la mayor aportación de una entidad financiera española.



Soluciones a personas y familias con dificultades económicas

CaixaBank es la primera entidad del mercado español en crear un equipo especializado en ofrecer soluciones a los clientes con dificultades para pagar las cuotas de la hipoteca de su vivienda habitual que se adaptan a cada situación.

Servicio de Atención al Cliente Hipotecario (SACH), desde 2013: con un teléfono de atención gratuito para clientes cuya vivienda esté afectada por una demanda de ejecución hipotecaria.

Más de **465.000 ayudas a familias** con préstamos hipotecarios y dificultades económicas desde 2009**

22.638 daciones acumuladas desde 2009:

- **2.235 daciones** en 2015, **↓ 60%** vs. 2014.
- **72%** de las daciones del año con contrato de alquiler asociado.

CaixaBank está adherido al **Código de Buenas Prácticas del Gobierno español** para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual.

- La plantilla de la red de oficinas ha recibido formación sobre la aplicación práctica del Código.

Es firmante desde 2012 del convenio de **mediación con la Generalitat de Catalunya para evitar desahucios**.

*Dato de noviembre de 2015.

** Número de acciones vigentes y canceladas, recalculadas en 2015. Un mismo contrato puede haber sido objeto de diferentes acciones. Por tanto, pueden existir duplicidades.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO



El programa de Voluntarios de "la Caixa" se puso en marcha en 2005.

7.677 personas voluntarias
(incluyen empleados jubilados, familiares y amigos)

56% son empleados de CaixaBank en activo

40 asociaciones de voluntarios

221.795 beneficiarios en 2015

1.532 acciones de voluntariado en 2015



INFORME DE IMPACTO SOCIOECONÓMICO [2015]

ACERCA DE | ECONOMÍA | CONFIANZA | COMUNIDAD | **MEDIO AMBIENTE** |



HACIA UNA ECONOMÍA BAJA EN CARBONO

CaixaBank gestiona el negocio, sus proyectos, productos y servicios en el marco de su compromiso con el respeto y la protección del entorno y las personas. Por ello, da apoyo a las iniciativas y los proyectos más respetuosos con el medio ambiente y que contribuyan a prevenir, mitigar y dar respuesta al cambio climático.

ADHESIÓN ACTIVA A LAS PRINCIPALES INICIATIVAS

Firmante de los Principios de Ecuador desde 2007, que aplica para evitar, minimizar, mitigar y remediar en lo posible los riesgos potenciales para el entorno o la comunidad en la financiación de proyectos de inversión.



Más de **17.808 M€** de inversión global en 14 proyectos:

12 han sido categorizados como **B**, con posibles impactos sociales o ambientales adversos limitados y fácilmente mitigables.

2 como **C**, sin impactos o con impactos potenciales mínimos.

Para proyectos a partir de **5 M€**, CaixaBank aplica un procedimiento simplificado de gestión del riesgo social y ambiental.

Máxima puntuación posible en el CDP



CaixaBank obtuvo un 100A en el ranking "The Climate A List" de CDP. Este índice global evalúa la transparencia y actuación de las empresas frente al cambio climático, lo que la sitúa entre los líderes corporativos en gestión medioambiental a nivel internacional.

Firmante en 2015 de los Principios de los Bonos Verdes.

Participa en el Grupo Español de Crecimiento Verde, que impulsa el crecimiento económico ligado al desarrollo sostenible.

Forma parte del Clúster de Cambio Climático de Forética, un foro de diálogo empresarial e intercambio de conocimiento en relación con el cambio climático.

FINANCIACIÓN Y OFERTA COMERCIAL SOSTENIBLE



583 ecoPréstamos

financiados para la compra de vehículos y electrodomésticos eficientes, coches y reformas en el hogar para la mejora de su eficiencia energética.

1,58 M€ concedidos

53 ecoPréstamos para proyectos agrarios

relacionados con la eficiencia energética y el uso del agua, la agricultura ecológica, las energías renovables, la gestión de residuos o el desarrollo del entorno rural.

3,58 M€ concedidos

Nuevo convenio en 2015 para la instalación de tecnología solar fotovoltaica para clientes con instalaciones agropecuarias.

393 ecoMicrocréditos

concedidos, para inversiones que mejoren la eficiencia en el consumo de recursos, productos y servicios ecológicos –como ecoturismo–, reciclaje y tratamiento de residuos, etc.

593.994 M€ concedidos

12.275 MWh

de potencia instalada en los proyectos de energías renovables financiados desde 2011.

8,3 M€ en el MicroBank Fondo Ecológico

que invierte en fondos ecológicamente responsables de sectores como las energías renovables, la alimentación ecológica, el reciclaje o el tratamiento de aguas.

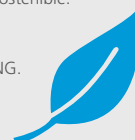
3.965 cuentas verdes de MicroBank,

que colaboran con WWF en la conservación del medio ambiente y el desarrollo sostenible.

Más de 16.000 €

destinados, a través de las cuentas verdes, al programa de reforestación de la ONG.

Más de 1.600 árboles plantados.



MINIMIZACIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO



Carbon neutral en 2018

- CaixaBank ha aprobado un plan para ser *Carbon Neutral* en 2018.
- Se compensan el 100% de las emisiones de CO₂ derivadas de la actividad de CaixaBank llevada a cabo en los Servicios Centrales (alcances 1 y 2) y en la red territorial (consumo eléctrico y de combustible).



98,75% de energía verde

La práctica totalidad de la energía eléctrica consumida por CaixaBank proviene de fuentes de energía renovable.

- 13.100 Smart PC desplegados, con un consumo energético un ~25% inferior, dentro de un plan de sustitución de ordenadores .
- El 77% de los contratos se firman digitalmente, cuando los gestores disponen de un equipo móvil.
- Uno de los Centros de Proceso de Datos (CDP) cuenta con el certificado LEED de plata como espacio responsable con el medio ambiente y el otro está en proceso de certificación.
- 57.407 MWh de ahorro energético previsto para 2015 y más de 2,9 millones de MWh en 2017, gracias a la sustitución de 5.600 rótulos de oficinas por otros con *leds*.



99% del papel consumido es reciclado

y el resto está certificado según el Forest Stewardship Council (FSC) y la Ecoetiqueta Europea como proveniente de bosques gestionados de forma sostenible.

- ↓ 8,7% vs 2014, reducción del consumo de papel por empleado