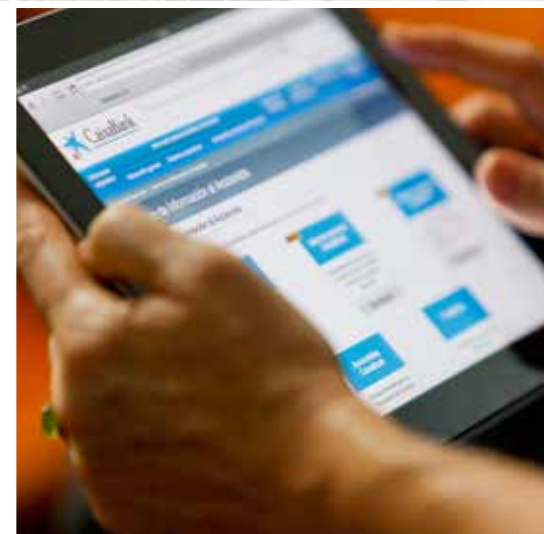




CaixaBank

INFORME
CORPORATIVO
INTEGRADO

[2014]



Preparados para ser líderes en confianza y rentabilidad



**Mejor Banco del Mundo
en Innovación Tecnológica
2013 y 2014**



**Mejor Innovación
del Mundo en Canales
Tecnológicos**



**Banco con el Espíritu más
Innovador del Mundo 2014
Mejor Innovación en
Productos y Servicios
2013 y 2014**



**Certificado Europeo
de Máxima Excelencia
en la Gestión**



**Mejor Banca Privada
de España 2015**

[CaixaBank en 2014]

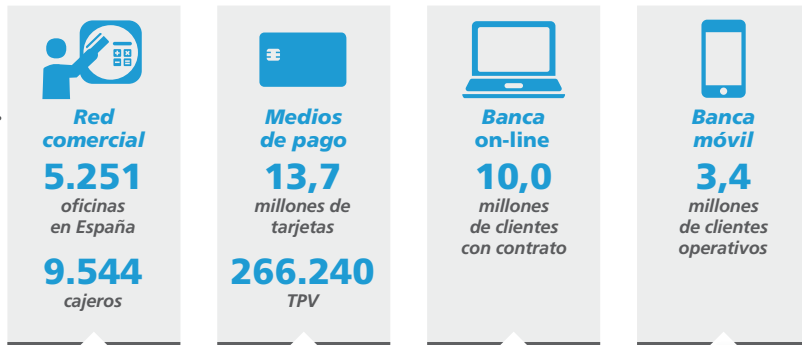
Líderes en banca minorista

Un equipo de **31.210** personas comprometido con la calidad del servicio

1 de cada 4 clientes bancarios nos considera su entidad de referencia

13,4 millones de clientes

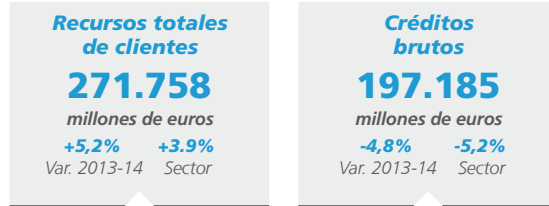
Una gran capacidad comercial cimentada en un modelo líder de gestión multicanal...



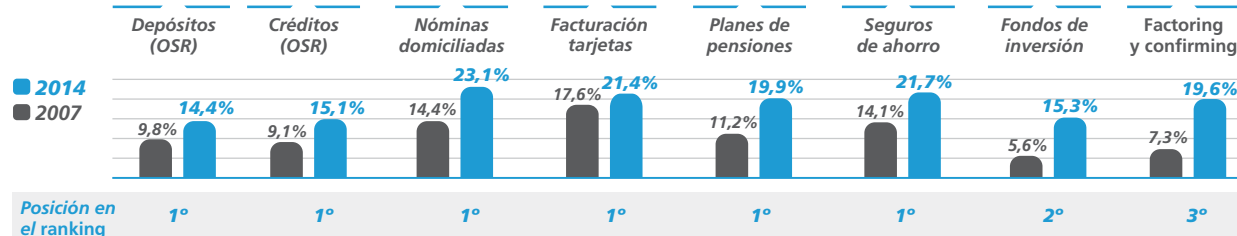
...permite un crecimiento sostenido del negocio

Líderes en España, con la red comercial más extensa

Somos líderes en el mercado europeo



Cuotas de mercado

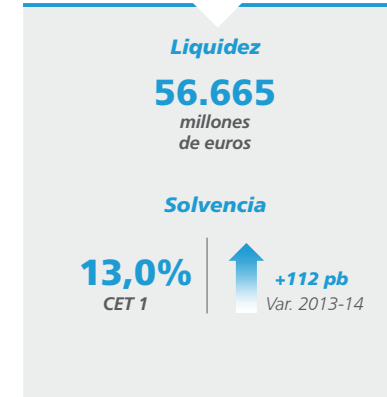


manteniendo la fortaleza de balance

Capacidad sostenida para generar ingresos y reducir gastos



Holgada liquidez y solidez en capital



Un valor en alza, rentable y reconocido



Calidad crediticia reforzada



Gestión del riesgo
Reducción de saldo de dudosos



(1) En 2013 no se incluyen los 267 millones de euros del impacto del nuevo registro contable del Fondo de Garantía de Depósitos ni los 839 millones de euros de gastos del proceso de reestructuración del Grupo.

(2) La cuenta de pérdidas y ganancias de 2013 ha sido reestimada de acuerdo con el nuevo registro de las aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos en aplicación de la IFRIC 21 y NIC 8.

Presencia en los índices de sostenibilidad



FTSE4Good

INFORME
CORPORATIVO INTEGRADO **[2014]**



[Índice]

CARTA DEL PRESIDENTE **[04]**

CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO **[05]**

NUESTRA IDENTIDAD **[06]**

GOBIERNO CORPORATIVO **[09]**

LÍNEAS ESTRATÉGICAS **[13]**

RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA **[16]**

GESTIÓN ACTIVA DE LOS RIESGOS **[21]**

MODELO DE NEGOCIO **[22]**

CULTURA CORPORATIVA **[26]**

COMPROMISO CON LAS PERSONAS Y LA SOCIEDAD **[32]**



I. Fainé

Isidro Fainé Casas

[Carta del Presidente]

Durante el año 2014, el Grupo “la Caixa” se ha transformado en la nueva Fundación Bancaria Caixa d’Estalvis i Pensions de Barcelona para, además de adaptarnos a la Ley de Cajas de Ahorros y Fundaciones Bancarias, reforzar nuestros valores y nuestro compromiso fundacional.

Tras esta transformación, la Fundación Bancaria “la Caixa” gestiona directamente la Obra Social y, a través de Critería CaixaHolding, gestiona todas las participaciones accionariales. Los dividendos que percibe Critería de sus inversiones constituyen la fuente de financiación de la Obra Social.

La Obra Social es el alma del Grupo “la Caixa”, y CaixaBank, su corazón y el principal músculo de esta estructura. En 2014 la Obra Social ha realizado más de cuarenta mil actividades y los beneficiarios superan los 9 millones y medio. En 2015 volvemos a dotar 500 millones de euros por octavo año consecutivo.

El año 2014 también ha sido un ejercicio positivo para CaixaBank. En un entorno de moderado crecimiento, nuestra fortaleza comercial nos ha permitido mantener el volumen de negocio y aumentar el margen de intereses, a pesar de estar en un contexto marcado por unos tipos de interés singularmente bajos.

También ha sido otro año más de enorme refuerzo en capital, con un incremento de 112 puntos básicos, hasta situar la ratio *Common Equity Tier 1* (CET1) BIS III en el 13,0%. El *fully loaded* también ha crecido en 79 puntos básicos, hasta el 12,1%. Y esta fortaleza queda bien patente en los resultados de la revisión de la calidad de los activos y del test de estrés sobre la banca europea, realizado por el Banco Central Europeo. En un ejercicio interno, se ha aplicado esta misma metodología a CaixaBank obteniendo uno de los mejores resultados entre los primeros bancos europeos por capitalización bursátil, con un 10,3% del CET1 en el escenario más adverso.

En relación con la acción de CaixaBank, durante los dos últimos años se ha revalorizado por encima del Ibex 35 y de la banca, tanto nacional como europea. En concreto, en 2013 se revalorizó entre 19 y 25 puntos porcentuales más respecto a estos índices. Y el 2014 ha sido otro buen año para nuestra acción, que se revaloriza un 15,1% mientras la banca española lo hace en un 2,5%, la europea, en un -4,9%, y el Ibex, en un 3,7%.

En 2014 también culminamos nuestro Plan Estratégico 2011-2014 alcanzando el liderazgo en banca en España, con 13,4 millones de clientes. La gestión activa de la liquidez y la solvencia nos ha permitido mejorar, año tras año, los ratios financieras y superar las sucesivas evaluaciones de la banca llevadas a cabo por los supervisores. Hemos realizado una apuesta clara por la calidad de servicio mejorando la aplicación de las nuevas tecnologías, y así se nos ha reconocido internacionalmente. Hemos diversificado geográficamente nuestro balance aumentando la presencia de negocio en zonas no tradicionales del banco, algo que reforzamos con la compra de Barclays Bank SAU, formalizada a principios de 2015.

Finalmente, hemos sentado las bases para el desarrollo del nuevo Plan Estratégico 2015-2018, que pone el foco en la calidad, la reputación y los clientes, a quienes quiero agradecer –junto al resto de grupos de interés– la confianza que han depositado en nosotros y que hacen posible que el proyecto de CaixaBank siga avanzando con paso tan firme.



Gonzalo Gortázar Rotaeché

[Carta del Consejero Delegado]

Durante el año 2014, la economía mundial ha crecido, igual que en el 2013, con una mejora notable de las economías avanzadas y con una moderación del crecimiento en las economías emergentes. En la zona del euro, además del efecto positivo del precio del petróleo, existen dos factores adicionales que ayudan a la recuperación: la mejora de las condiciones financieras y la depreciación del euro. En relación con el sistema bancario, cabe destacar que el hito principal de 2014 ha sido la entrada en funcionamiento de la unión bancaria.

Nos encontramos en un momento en el que conviven el período final de la crisis con el inicio de la recuperación. En este entorno, CaixaBank ha seguido reforzando su liderazgo en España, con crecimientos de cuota de mercado en los principales productos y servicios. Gracias a ello, y a pesar del acusado desapalancamiento del sector privado, CaixaBank mantuvo en el 2014 una intensa actividad comercial, con un crecimiento del 5,2% de los recursos de clientes compensando la caída del 4,8% de la cartera crediticia.

Nuestro modelo de negocio se sustenta en una propuesta de valor de calidad, especializada por segmentos y con una capilaridad única que nos da una ventaja competitiva enorme: la red más extensa de oficinas y canales *on-line*, reconocidos internacionalmente por su calidad, presentan cuotas de penetración superiores a las de los canales tradicionales. Además, también contamos con una gran capacidad de innovación y con una plantilla altamente cualificada, que ha demostrado compromiso y capacidad de gestión en una de las peores crisis que se recuerdan.

En 2014, CaixaBank siguió lanzando iniciativas orientadas al servicio de segmentos específicos y de gran potencial, como los pequeños negocios o el sector agrario. También intensificamos la digitalización de procesos y la movilidad de la operativa bancaria fuera de la oficina, de manera que los gestores comerciales pueden desplazarse donde lo soliciten los clientes ofreciendo plena funcionalidad bancaria.

Como resultado de la intensa actividad comercial, el margen bruto aumentó un 9%, que en combinación con una reducción del 4,4% de gastos recurrentes permitió un crecimiento significativo del 18% del margen de explotación recurrente, hasta los 3.167 millones de euros.

Otras prioridades del ejercicio han sido el refuerzo de la solvencia y la calidad del activo. Por un lado, hemos incrementado la ratio CET1 BIS III *fully loaded* en 79 puntos básicos, hasta el 12,1%, uno de los mejores niveles del conjunto de bancos de la eurozona, y por otro, hemos reducido los saldos dudosos un 21%, que ha significado, por primera vez en muchos años, una caída importante de la ratio de morosidad de casi dos puntos porcentuales.

Salimos de esta crisis con un mayor tamaño y ocupando la primera posición del mercado bancario. En el futuro, debemos seguir avanzando en esta línea para conseguir mantener nuestro liderazgo en la nueva etapa que iniciamos.



[Nuestra identidad]

El grupo financiero líder en el mercado español



Actuamos guiados por nuestros valores

- **Calidad**
- **Confianza**
- **Compromiso social**

Liderazgo

28%

de los españoles han depositado su confianza en nosotros

10° banco de la eurozona por capitalización bursátil



Incrementos sostenidos de las cuotas de mercado

- **Gestión especializada**
Banca de particulares, banca personal, banca privada, banca de pymes, banca de empresas y banca corporativa
- **Gestión multicanal**
Líderes en medios de pago y en banca on-line y móvil
- **Diversificación de mercados e ingresos**
Participaciones bancarias e industriales

Arraigada cultura corporativa

7/10

satisfacción de la plantilla según el Estudio de Opinión interno

+600 puntos en el sello europeo EFQM de Máxima Excelencia en la Gestión

178,7 millones de euros de presupuesto para I+D

- **Excelencia**
Alta calidad de servicio con una satisfacción media de los clientes de notable
- **Innovación**
Mejor banco del mundo en innovación tecnológica 2013 y 2014, según Euromoney
- **Proximidad**
Contamos con la red comercial más extensa de España
- **Talento**
Un equipo formado, comprometido y motivado

Comprometidos y sostenibles

82.586 microcréditos concedidos a través del banco social MicroBank

6.214 participantes en el programa de voluntariado corporativo

0,83% de valor añadido al PIB español por parte de CaixaBank

- **Obra Social**
Impulsamos los programas de la Obra Social "la Caixa", que cuenta con 500 millones de euros de presupuesto
- **Compromiso global**
Adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- **Sostenibilidad**
Presentes en los principales índices de sostenibilidad (DJSI, FTSE4Good, CDP Leadership Index)

Estructura accionarial

El accionista de referencia del banco, con una participación del 58,96% del capital social, es Critería CaixaHolding, una sociedad de inversiones controlada al 100% por la Fundación Bancaria "la Caixa".

Por otra parte, su capital circulante se divide entre más de 715.000 accionistas, y más de la mitad está en manos de inversores institucionales.

Fundación Bancaria "la Caixa"

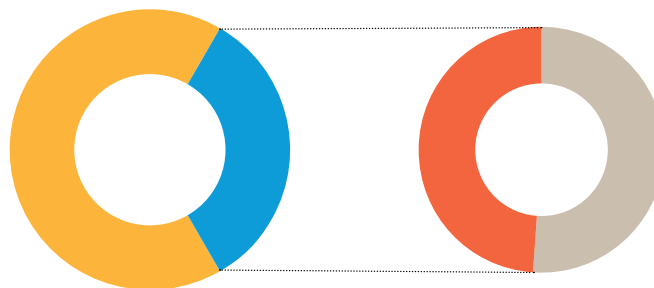
CaixaBank recoge una tradición bancaria y financiera iniciada en 1904 como caja de ahorros por "la Caixa". En 2014, esta entidad se transformó en Fundación Bancaria, en cumplimiento de la Ley de Cajas de Ahorros y Fundaciones Bancarias. Desde entonces, gestiona la Obra Social, que ha caracterizado históricamente a "la Caixa", y, a través de Critería CaixaHolding, las participaciones accionariales del Grupo "la Caixa", incluida la de CaixaBank.

Obra Social "la Caixa"

La Obra Social trabaja para contribuir al progreso de las personas y la sociedad, con especial incidencia en los colectivos más vulnerables. Mantiene como objetivo dar respuesta, de forma eficiente, a los grandes retos de nuestra sociedad: la lucha contra la pobreza y la exclusión, el empleo, la atención a las personas mayores y enfermas, el acceso a la vivienda, el apoyo a una educación de calidad, el avance de la investigación, y la divulgación de la cultura y el conocimiento como motor del desarrollo de las personas.

Primera fundación privada de Europa y tercera del mundo

[Estructura de base accionarial]



Critería CaixaHolding, autocartera y Consejo 60,9%

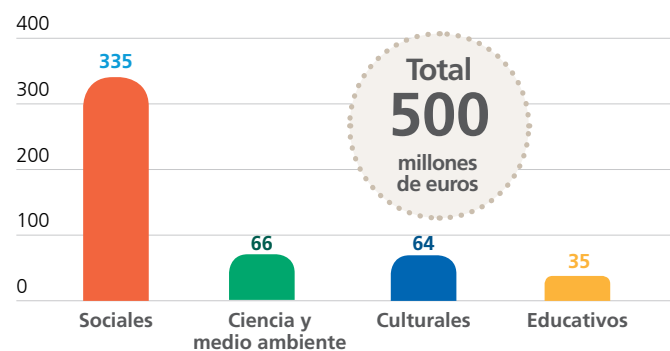
Free float 39,1%

Institucional 53%

Minoristas, empleados 47%

[Obra Social "la Caixa": distribución del presupuesto por programas]

(M€)





Accionistas

Cuatro áreas para cumplir nuestro compromiso con los accionistas minoritarios

1 Información



Guía del Accionista CaixaBank

Publicación on-line sobre lo que implica ser accionista



Suscripción gratuita a informes

Diarios, semanales, mensuales y trimestrales



Revista Accionistas CaixaBank

270.000 ejemplares impresos y 660.000 on-line

2 Participación y atención personalizada



Dos reuniones del Comité Consultivo de accionistas

Formado por 17 miembros representativos de su base accionarial



Oficina de Atención al Accionista

En Barcelona y también itinerante



Programa conocer CaixaBank

Con 149 accionistas participantes y ocho visitas a la sede corporativa

3 Formación y divulgación



Aula formación

Cursos presenciales, conferencias y recursos on-line sobre temas bursátiles, macroeconomía y fiscalidad, entre otros



Accionistas LKXA

Formación sobre el mundo de la bolsa para jóvenes de entre 18 y 30 años

4 Ventajas exclusivas



Ventajas financieras

Exención de comisiones en la compra, administración y custodia de acciones CaixaBank o la tarjeta accionista CaixaBank



Ofertas periódicas

En productos de tecnología, viajes, etc.



Eventos culturales y deportivos

Participación en 2014

221.550

visitas

al Espacio del Accionista en la web corporativa

4

millones

de e-mails y SMS

informativos enviados

6.554

interacciones

a través del Servicio de atención al accionista

1.285

asistentes

a los 18 cursos impartidos

18

reuniones

para informar sobre los resultados de la entidad y la remuneración al accionista

5.474

participantes

en los tres concursos para que los accionistas conozcan mejor la entidad

[Gobierno corporativo]

Para CaixaBank, es prioritario garantizar la transparencia, la independencia y el buen gobierno de la entidad con el fin de salvaguardar los intereses y contar con la confianza de todos los grupos de interés. CaixaBank aspira a ser una referencia en buen gobierno corporativo, tal y como se recoge en su nuevo Plan Estratégico 2015-2018.

En CaixaBank, la gestión y el control de la entidad se distribuyen entre la Junta General, el Consejo de Administración y sus Comisiones. Asimismo, el Consejero Delegado se encarga de la gestión diaria y de las decisiones ordinarias bajo la autoridad del Consejo y de la Comisión Ejecutiva.

Ética empresarial

En CaixaBank consideramos fundamental garantizar que nuestra conducta es acorde con nuestros valores. Por ese motivo, todas las personas que forman parte de CaixaBank deben basar su actuación en las normas de conducta desarrolladas por la entidad, tales como el Código Ético y de Principios de Actuación y la Política Anticorrupción. Además, deben cumplir con los estándares éticos internacionales adoptados, tales como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Mejores prácticas de gobernanza

- Una acción, un voto.
- Separación de funciones entre el Presidente y el Consejero Delegado.
- Protección de los accionistas minoritarios e incentivo de su implicación en CaixaBank, con prácticas como la del Comité Consultivo de accionistas.
- Presencia femenina en el Consejo superior a la media del Ibex 35.

Estructura de control y gestión de CaixaBank

Junta General de Accionistas

Consejo de Administración

Comisión
Ejecutiva

Comisión de Auditoría
y Control

Comisión
de Riesgos

Comisión de
Nombramientos

Comisión de
Retribuciones

Consejo de Administración

Consejeros a 31 de diciembre de 2014



Isidro Fainé Casas
Presidente
Dominical



Eva Aurín Pardo
Dominical



Salvador Gabarró Serra
Dominical



Antonio Massanell Lavilla
Vicepresidente
Ejecutivo



**María Teresa Bassons
Boncompte**
Dominical



**María Amparo
Moraleda Martínez**
Independiente



Gonzalo Gortázar Rotaache
Consejero Delegado
Ejecutivo



Juan Franco Pueyo
Representante de
Fundación Caja Navarra
Dominical



**Antonio Sáinz de Vicuña
y Barroso**
Independiente



Javier Ibarz Alegria
Dominical



Maria Dolors Llobet Maria
Dominical



Juan Rosell Lastortras
Independiente



Alejandro García-Bragado Dalmau
Secretario
no Consejero



Arthur K.C. Li
Otros Externos



Alain Minc
Independiente



John S. Reed
Independiente



Óscar Calderón de Oya
Vicesecretario primero
no Consejero



Juan José López Burniol
Dominical



Leopoldo Rodés Castañé
Dominical



Guillermo Sierra Molina
Representante de Fundación
Monte San Fernando
Dominical



Adolfo Feijóo Rey
Vicesecretario segundo
no Consejero



Xavier Vives Torrents
Independiente



Comité de Dirección

A 31 de diciembre de 2014



Gonzalo Gortázar Rotaèche
Consejero Delegado

Directores Generales



Tomás Muniesa Arantegui
Seguros y Gestión de Activos



Juan Antonio Alcaraz García
Negocio



Pablo Forero Calderón
Riesgos

Directores Generales Adjuntos



Joaquín Vilar Barrabeig
Auditoría y Control Interno



Xavier Coll Escursell
Recursos Humanos y Organización



Ignacio Álvarez-Rendueles Villar
Banca Internacional*

Directores Ejecutivos



Jordi Fontanals Curiel
Medios



Javier Pano Riera
Finanzas



Jorge Mondéjar López
Intervención, Control de Gestión y Capital



María Victoria Matía
Banca Internacional*



Oscar Calderón de Oya
Secretaría General

* El día 29 de enero de 2015, el Consejo de Administración de CaixaBank acuerda nombrar a Ignacio Álvarez-Rendueles asesor de la Comisión Ejecutiva del banco portugués BPI y deja, por tanto, el Comité de Dirección de CaixaBank. En su lugar, se incorpora María Victoria Matía, directora ejecutiva de Banca Internacional.

[Líneas estratégicas]

En un contexto de mejora progresiva del entorno económico, el Plan Estratégico 2011-2014 ha concluido con un cumplimiento notable de los retos planteados, especialmente en relación con el liderazgo comercial, la innovación y la fortaleza financiera. CaixaBank ha desarrollado un nuevo plan para los próximos cuatro años con el objetivo de ser un grupo financiero líder en España y con una perspectiva global, reconocido por su responsabilidad social, calidad de servicio, robustez financiera y capacidad innovadora.

Resultados del Plan Estratégico 2011-2014 "Marcar la diferencia"

El refuerzo de la solidez financiera ha permitido cumplir holgadamente con los nuevos requisitos de solvencia y liquidez, además de superar las evaluaciones sobre la calidad de los activos y las pruebas de estrés que han llevado a cabo las autoridades europeas.

Otro de los principales focos de actuación ha sido la anticipación al nuevo entorno regulatorio y la consiguiente reorganiza-

ción societaria, que se inició en 2011 con la salida a bolsa de CaixaBank y que ha concluido en 2014 tras la creación de la Fundación Bancaria "la Caixa". Asimismo, la apuesta por la calidad y la confianza con los clientes ha favorecido la creación de un servicio flexible y sensible a las nuevas necesidades sociales. CaixaBank ha afianzado su compromiso con la inclusión financiera gracias a su extensa red de oficinas y a la labor de MicroBank.

1. Servir al cliente con el máximo nivel de calidad

Satisfacción clientes (ISP)

8,44

2. Desarrollar la acción empresarial bajo los mejores principios éticos y de buen gobierno

Concesión acumulada de MicroBank (M€)

1.305

(2013-2014)

3. Liderazgo en banca minorista en España

Cuota crédito OSR (%)

15,1

4. Diversificar el negocio hacia empresas

Crédito a empresas (excluyendo promotores) sobre el total de créditos (%)

28,8

5. Primar la fortaleza financiera

Common Equity Tier 1 (CET1) (%)

13,0

6. Mejorar la rentabilidad ajustada al riesgo

ROE (%)

2,7

7. Desarrollo del liderazgo directivo

Centro de Desarrollo Directivo en funcionamiento

8. Ser líderes en innovación

Clientes operativos de banca móvil (M)

3,4

9. Avanzar en la internacionalización

Volumen de recursos captados en el exterior (M€)

4.062

Plan Estratégico 2015-2018

Entorno previsto para el despliegue del nuevo Plan

El entorno previsto para los próximos años está caracterizado por una recuperación económica gradual, el mantenimiento de los tipos de interés en niveles bajos, el arranque de la unión bancaria y la imparable presencia de la tecnología y de la innovación en las relaciones con los clientes.

Además, cabe señalar también dos impactos de la crisis financiera y la recesión asociada a ella aún presentes en el sistema financiero español: la baja rentabilidad y, más importante aún, la todavía merma reputación entre el público.

Recuperación económica gradual

- Crecimiento reducido de los volúmenes de negocio
- Bajos tipos de interés
- Normalización del coste del riesgo
- Competidores saneados

Unión Bancaria y presión regulatoria

- Mayor coste de *compliance*
- Penalización de la complejidad
- Favorece la solvencia y la liquidez
- Un entorno competitivo europeo más integrado

Revolución digital

- Aumenta el valor de la información
- Amplifica economías de escala y de gama
- Empodera al cliente

Demandas cambiantes de clientes

- Recuperar la confianza
- Confidencialidad y seguridad
- Mayores necesidades de asesoramiento



Estrategia competitiva de CaixaBank

Basada en las fortalezas del Grupo:

- Banca minorista simple, con solidez financiera
- Líder global en banca digital, con una oferta completa de productos
- Enfocados al cliente, relación a largo plazo, franquicia de calidad

Plan Estratégico 2015-2018: “Ser líderes en confianza y rentabilidad”

En este contexto, y a partir de un análisis de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, CaixaBank ha definido cinco líneas estratégicas para el período 2015-2018. Con la consecución de estos objetivos, el Grupo se consolidará como una entidad que genera va-

lor sostenible a sus accionistas, reconocida por su excelencia en el servicio y por su compromiso social, y líder en la digitalización de la banca y en el aprovechamiento de las nuevas tecnologías al servicio del cliente.



1

Situar el foco en el cliente: ser el mejor banco en calidad y reputación

- Diferenciarse como la entidad financiera con un mayor nivel de satisfacción entre sus clientes.
- Reforzar la reputación como paradigma de banca responsable y comprometida socialmente.
- Ser referentes en buen gobierno corporativo.

2

Lograr una rentabilidad recurrente por encima del coste de capital

- Alcanzar una rentabilidad (ROTE o retorno sobre capital tangible) de entre el 12% y el 14% a partir del 2017, reforzando el liderazgo en el mercado español y promoviendo el negocio internacional.
- Repartir un dividendo elevado y estable a sus accionistas.

3

Gestionar activamente el capital

- Mantener un nivel de solvencia elevado gracias a una gestión activa del capital que optimice su utilización.
- Disminuir significativamente la proporción de capital dedicada al negocio de participadas y al negocio inmobiliario.

4

Liderar la digitalización de la banca

- Ampliar el liderazgo en multicanalidad y movilidad.
- Aprovechar las oportunidades que presenta la revolución digital para dar un mejor servicio y mejorar la capacidad de gestión en todos los ámbitos de la organización.

5

Contar con el equipo humano más preparado y dinámico

- Potenciar la formación en capacidades profesionales críticas.
- Impulsar el modelo de descentralización en la gestión.
- Adaptar los sistemas de compensación y promoción a los segmentos de negocio.
- Reforzar la cultura de la meritocracia y la diversidad.

[Resultados e información financiera]

CaixaBank ha consolidado su liderazgo en banca en España, con elevadas cuotas de mercado en los principales productos y servicios minoristas. El Grupo ha obtenido un resultado atribuido de 620 millones de euros en 2014. Destacan el crecimiento de los ingresos del negocio bancario, con un aumento del margen de explotación recurrente (+18% vs 2013), y la mejora de la eficiencia.

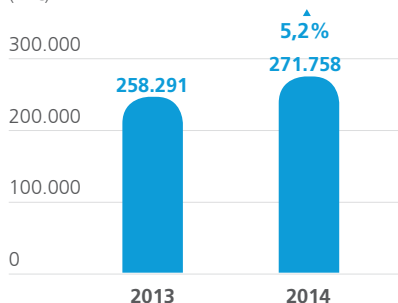
CaixaBank da servicio a 13,4 millones de clientes y cuenta con unos activos totales de 338.623 millones de euros.

En 2014, los recursos de clientes crecen en 13.467 millones de euros (+5,2% vs 2013), hasta alcanzar los 271.758 millones de euros. La evolución de los recursos en balance ha estado marcada por la gestión de los márgenes de las nuevas operaciones y la canalización, por parte de los clientes, de los vencimientos del ahorro hacia productos fuera de balance. Para ello, se ha puesto a su disposición una oferta diversificada de productos adaptada a los diferentes segmentos de clientes.

Los créditos sobre clientes brutos se sitúan en 197.185 millones de euros. Su evolución en 2014 (-4,8% vs 2013) ha sido consecuencia principalmente del desapalancamiento generalizado en el sistema, la reducción de la exposición al sector promotor (-29,6% vs 2013) y la gestión de la morosidad. Considerando la cartera sana expromotor, la reducción se ha limitado al 1,7%. Cabe destacar la atomización como una de las principales fortalezas de la cartera de CaixaBank, que destina un 73% a la financiación minorista (particulares y pymes).

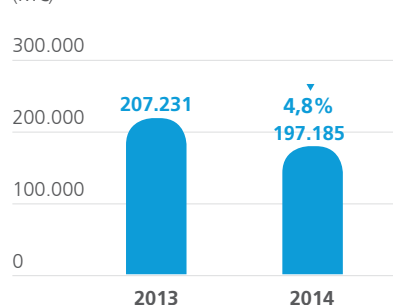
[Recursos de clientes]

(M€)



[Créditos sobre clientes brutos]

(M€)



Fortalezas financieras

Excelente nivel de liquidez

A 31 de diciembre de 2014 la liquidez bancaria se situaba en 56.665 millones de euros, en su totalidad de disponibilidad inmediata (16,7% del activo del Grupo). La ratio *loan to deposits* ha descendido en 5,6 puntos porcentuales hasta el 104%, reflejando la sólida estructura de financiación minorista.

Durante el año se ha devuelto de forma anticipada la totalidad de financiación del BCE del LTRO, por importe de 15.480 millones de euros. Asimismo, se ha acudido a la nueva financiación a largo plazo del BCE (TLTRO) por un saldo de 6.868 millones de euros.

Sólida estructura de capital

En 2014 se han superado con éxito la revisión de la calidad del activo (AQR) y el ejercicio de *stress test* llevados a cabo por la Autoridad Bancaria Europea (EBA) a nivel de Grupo "la Caixa". Aplicando la metodología y el escenario macroeconómico adverso de esta evaluación sobre CaixaBank, el superávit de capital sería, según estimaciones internas, de 7.706 millones de euros y la ratio *Common Equity Tier 1* (CET1), del 10,3%.

**Superados con éxito la
revisión de la calidad
del activo y el ejercicio
de test de estrés de la EBA**

La optimización del capital es una de las prioridades del Grupo. A este respecto, cabe destacar que la capacidad de generación de capital ha resultado en un incremento de 112 puntos básicos del CET1 en 2014. A 31 de diciembre, el CET1 BIS III alcanzó el 13,0%. Esto supone un exceso de 11.807 millones de euros de capital de la máxima calidad.

Los activos ponderados por riesgo (APR) se han situado en 139.729 millones de euros.

En términos de recursos propios computables totales (Tier Total), se ha alcanzado el 16,1%. Asimismo, los recursos propios computables han excedido el nivel mínimo regulatorio en 11.272 millones de euros.

Estructura de financiación

56.665

millones de euros
de liquidez

(100% de disponibilidad
inmediata)

104,3%

loan to deposits
(-5,6 p.p. vs 2013)

Solvencia

5,7%

leverage ratio

12,1%

CET1 fully loaded

13,0% CET1



Gestión del riesgo

Mejora de la calidad del activo en 2014

- Los saldos dudosos se han reducido en 5.255 millones de euros en 2014.
- Disminución de las nuevas entradas en dudoso (-40% vs 2013)¹.
- Reducción sostenida de la ratio de morosidad hasta el 9,7% (-2 puntos porcentuales en 2014), con caída en todos los segmentos de riesgo. Aislado el impacto del sector promotor, la ratio de morosidad se ha situado en el 6,4% (-40 puntos básicos en 2014).

Gestión de la cartera de inmuebles adjudicados a través de una intensa actividad comercial

- Los adjudicados netos disponibles para la venta se sitúan en 6.719 millones. Adicionalmente, los activos inmobiliarios destinados al alquiler ascienden a 2.771 millones de euros netos de provisiones. La ratio de ocupación de la cartera destinada al alquiler ha sido del 87%.
- En 2014 el total de inmuebles comercializados (venta o alquiler) ha alcanzado los 2.512 millones de euros, un 15,3% más respecto al mismo período del año anterior.

Políticas conservadoras de cobertura

- Las provisiones para insolvencias totales se han situado en 11.120 millones de euros, con un sólido nivel de cobertura del 55%.
- La ratio de cobertura de los activos inmobiliarios adjudicados disponibles para la venta ha alcanzado el 55%.

(1) En 2013 excluye el impacto de la aplicación de nuevos criterios de clasificación de operaciones refinanciadas y Banco de Valencia.

Coberturas adecuadas

11.120

millones de euros de provisiones para la cartera crediticia

55%

ratio de cobertura de los saldos dudosos

Gestión de la cartera inmobiliaria

55%

ratio de cobertura de los inmuebles adjudicados disponibles para la venta

2.512

millones de euros de inmuebles comercializados (+15,3% vs 2013)

Resultados

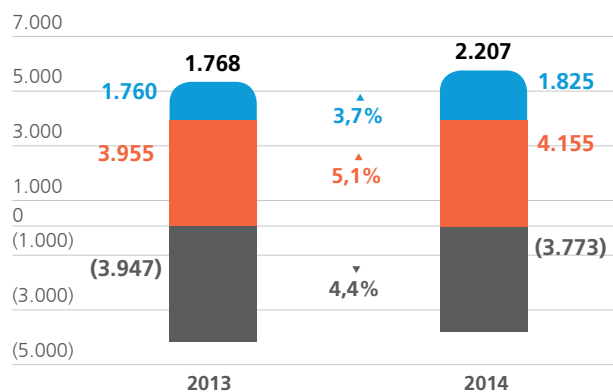
El resultado atribuido en 2014 ha ascendido a 620 millones de euros, marcado por el crecimiento de los ingresos, la racionalización de costes y las menores dotaciones para insolvencias.

Elevada capacidad de generación de ingresos core del negocio bancario

- El margen de intereses se ha situado en los 4.155 millones de euros (+5,1% vs 2013). Su evolución ha estado marcada por la reducción de los costes de financiación.
- Crecimiento de los ingresos por comisiones (1.825 millones de euros, +3,7% vs 2013). Evolución consecuencia del crecimiento del patrimonio gestionado de fondos de inversión y la comercialización de seguros y gestión de fondos de pensiones.

[Core Operating Income]

(M€)



Comisiones

Margen de intereses

Gastos recurrentes

- Ingresos de la cartera de participadas por 491 millones de euros, +10,2% vs 2013.
- Resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio, de 640 millones de euros, que han reflejado la operativa en el mercado y la gestión de los activos y pasivos financieros del Grupo.
- "Otros productos y cargas de explotación", impactados en 2013 por el mayor gasto por contribución al Fondo de Garantía de Depósitos, esencialmente de la derrama extraordinaria.

Racionalización de costes y captura de sinergias

- El esfuerzo en la contención y la racionalización de los costes y la captura de sinergias se han visto reflejados en el descenso del 4,4% de los gastos de explotación recurrentes.
- En 2013, los costes extraordinarios, asociados esencialmente al plan de restructuración de la plantilla de CaixaBank, ascendieron a 839 millones de euros.
- La ratio de eficiencia recurrente se ha reducido en 5,1 puntos porcentuales, hasta alcanzar el 54,4%.
- El margen de explotación recurrente alcanza los 3.167 millones de euros (+18,0%).

Resultados en 2014

620 **+24,8%**

millones de euros de
resultado atribuido
al Grupo

Core Operating Income

Reducción del coste del riesgo e impacto de operaciones corporativas

- Significativa reducción de un 40,5% del nivel de dotaciones para insolvencias y otros. Su evolución ha estado marcada por la mejora de la calidad crediticia en 2014 apoyada en una mejora del entorno económico. Adicionalmente, impactos singulares en 2013: principalmente, el registro de 902 millones de euros para la cobertura del 100% de los requerimientos de provisiones derivados del Real Decreto Ley 18/2012 para el riesgo promotor.
- Reducción del coste del riesgo en 86 puntos básicos, hasta el 1,00%.
- La evolución del epígrafe ganancias/pérdidas en baja de activos y otros ha venido marcada por impactos singulares en 2013, entre los que destaca la diferencia negativa de consolidación de Banco de Valencia y otras plusvalías obtenidas en operaciones corporativas.

Ratings

A 19 de marzo de 2015:

Agencia	Largo plazo	Corto Plazo
Standard&Poor's	BBB	A-2
Fitch	BBB	F2
Moody's	Baa3	P-3
DBRS	A (low)	R-1 (low)

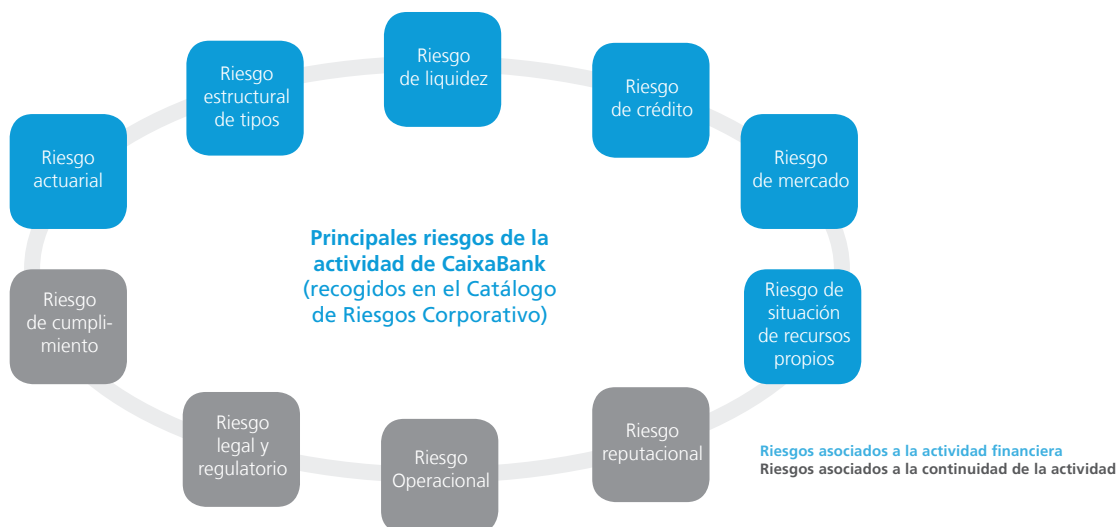
Perspectiva: Fitch (positiva), DBRS (estable),
Moody's (en revisión positiva) y S&P (en revisión negativa).



[Gestión activa de los riesgos]

En CaixaBank, los riesgos se gestionan con el objetivo de optimizar la relación entre rentabilidad y riesgo y mantener al Grupo como uno de los más sólidos del mercado español. Con este objetivo, se identifican, miden y valoran los riesgos y se consideran en la toma de decisiones de negocio, siempre dentro del marco de apetito al riesgo aprobado y potenciando la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

- CaixaBank cuenta con un Marco de Apetito al Riesgo, establecido por el Consejo de Administración, que define la tipología y umbrales de riesgo aceptables en la consecución de los objetivos estratégicos.
- En 2014, se ha reforzado la estructura de gobierno con la creación de la Comisión Delegada de Riesgos. Entre otras funciones destacadas, monitoriza el cumplimiento de los niveles de tolerancia al riesgo y propone al Consejo la revisión de las políticas de gestión y control de riesgos del Grupo.
- CaixaBank mide los riesgos en base a las metodologías más avanzadas -cumpliendo con la regulación vigente o adoptando de forma proactiva las recomendaciones de organismos consultivos como el *Financial Stability Board*- y a las mejores prácticas de mercado.
- El Modelo de Control Interno del Grupo se estructura en base al modelo de las tres líneas de defensa: la primera línea identifica y gestiona los riesgos; la segunda es independiente de la primera y diseña los procedimientos de gestión y control de los riesgos, y la tercera es Auditoría Interna, que actúa como área de supervisión.



[Modelo de negocio]

CaixaBank trabaja en base a un modelo de banca universal, que se fundamenta en un servicio cercano y una propuesta de valor personalizada para sus 13,4 millones de clientes. El banco pone a su disposición un equipo de más de 31.000 profesionales altamente cualificados, un completo catálogo de productos y servicios y una amplia de red comercial.

La entidad está disponible para los clientes en cualquier lugar y hora, gracias a una amplia red de distribución multicanal, que incluye la red de oficinas y cajeros más extensa del país y un servicio de banca *on-line*, móvil y electrónica líderes.

CaixaBank también facilita la operativa de los clientes en el extranjero gracias a la red de sucursales operativas y oficinas de representación en el exterior. Asimismo, como parte de su apuesta por una creciente presencia internacional, ha construido alianzas estratégicas con bancos participados en mercados sólidos. Además, dispone de participaciones en compañías del sector servicios que le permiten diversificar sus resultados.

Una de cada cuatro familias españolas deposita su confianza en CaixaBank

Cuota de penetración de clientes

27,6% particulares >18 años **32,6%** empresas

[Liderazgo destacado en la mayoría de productos *retail*]

Cuotas de mercado y posición en el *ranking* (diciembre 2014)

Nóminas	23,1%
Pensiones	20,0%
Facturación tarjetas	21,4%
Facturación comercios	24,8%
Seguros vida ahorro	21,7%
Depósitos a la vista	15,5%
Depósitos vista + plazo (Otros Sectores Residentes)	14,4%
Servicio Nacional Compensación (SNCE)	16,0%
Hipotecas	15,9%
Créditos (Otros Sectores Residentes)	15,1%
Planes de pensiones (PPI + PPA)	19,9%
Crédito comercial	18,2%
Fondos de inversión	15,3%
Factoring + confirming	19,6%

Primero Segundo Tercero

Gestión especializada

7 bancas, 7 soluciones diferenciadas

Ofrecemos una propuesta de valor personalizada según las necesidades de cada cliente

- **Equipos especializados**
con experiencia y formación en el asesoramiento personalizado
- **Red de oficinas propias**
cuando la especificidad del colectivo así lo requiere
- **Amplio catálogo de productos**
con soluciones financieras y no financieras

Para particulares

Para empresas

Grandes patrimonios

- Equipo especializado Altium
- Mayor grado de sofisticación en la gestión de patrimonios

Banca privada

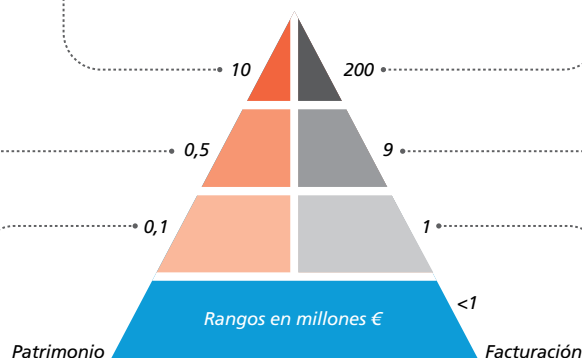
380
profesionales
con dedicación
exclusiva

35
centros
distribuidos en todo
el territorio nacional

Banca personal

1.250
gestores especializados
con dedicación exclusiva

- Multicanalidad y sistematización del asesoramiento
- Sistema de asesoramiento certificado (Aenor)



Banca corporativa

137
profesionales
especializados

3
centros exclusivos
en Madrid y Barcelona

Banca de empresas

85
centros de empresa
especializados
que incluyen expertos
en financiación, productos
y banca transaccional

1.023
gestores
especializados

Banca de pymes

346
oficinas
especializadas

615
gestores
expertos en financiación,
tesorería y comercio exterior

Banca de particulares

Particulares y negocios (comercios, autónomos, profesionales, microempresas, y agrarios)

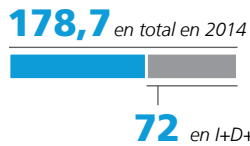
- La mayor base de clientes y el pilar fundamental del resto de propuestas
- La red de oficinas más extensa del territorio nacional

Gestión multicanal

Líderes en canales digitales

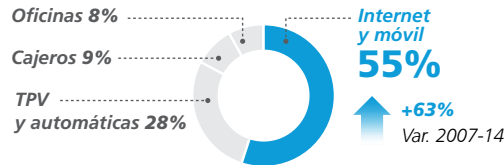
La inversión constante en tecnología

En millones de euros



refuerza los canales digitales

% de operaciones sobre el total



y libera recursos de la red para destinarlos a asesoramiento y otras tareas de mayor valor añadido

Internet



Líderes en calidad de servicio por quinto año consecutivo según AQmetrix

Penetración en el mercado

35,8%

Primera posición en España y a nivel internacional

Clientes

10,0 millones ↑ +8,6%
Var. 2013-14

Operaciones realizadas

2.260 millones

Móvil



1ª posición en el ranking AQmetrix y 2ª del mundo por funcionalidades (Forrester)

Líder global

3,4

millones de clientes operativos

↑ +21,4%
Var. 2013-14

Operaciones

1.487 millones ↑ +57%
Var. 2013-14

Descargas de aplicaciones

2,9 millones

Cajeros automáticos



Más de 350 prestaciones disponibles desde nuestros terminales

La red más extensa

9.544

cajeros en todo el territorio nacional

Operaciones

632 millones ↑ +52%
Var. 2013-14

Accesibilidad de la red

64% de los cajeros son accesibles

Medios de pago



Líder del mercado con 13,7 millones de tarjetas en circulación

Cuota de mercado

21,4%

por facturación de tarjetas

Tarjetas contactless

54%
De cuota de mercado

TPV

266.240 instalados en comercios

Redes sociales



Apuesta por las comunidades virtuales propias alrededor de los servicios financieros

Presencia en redes sociales

100.000

usuarios activos en las comunidades virtuales de CaixaBank

Nuevas estrategias

Línea Abierta en Facebook

Gaming para difundir productos y servicios

FinApps community para conectar a clientes y profesionales de la industria móvil

Negocio diversificado

Presencia internacional de CaixaBank

• Sucursales operativas

Ofrecen financiación y servicios financieros a empresas españolas con intereses y actividades en estos países y a empresas locales.






• Oficinas de representación

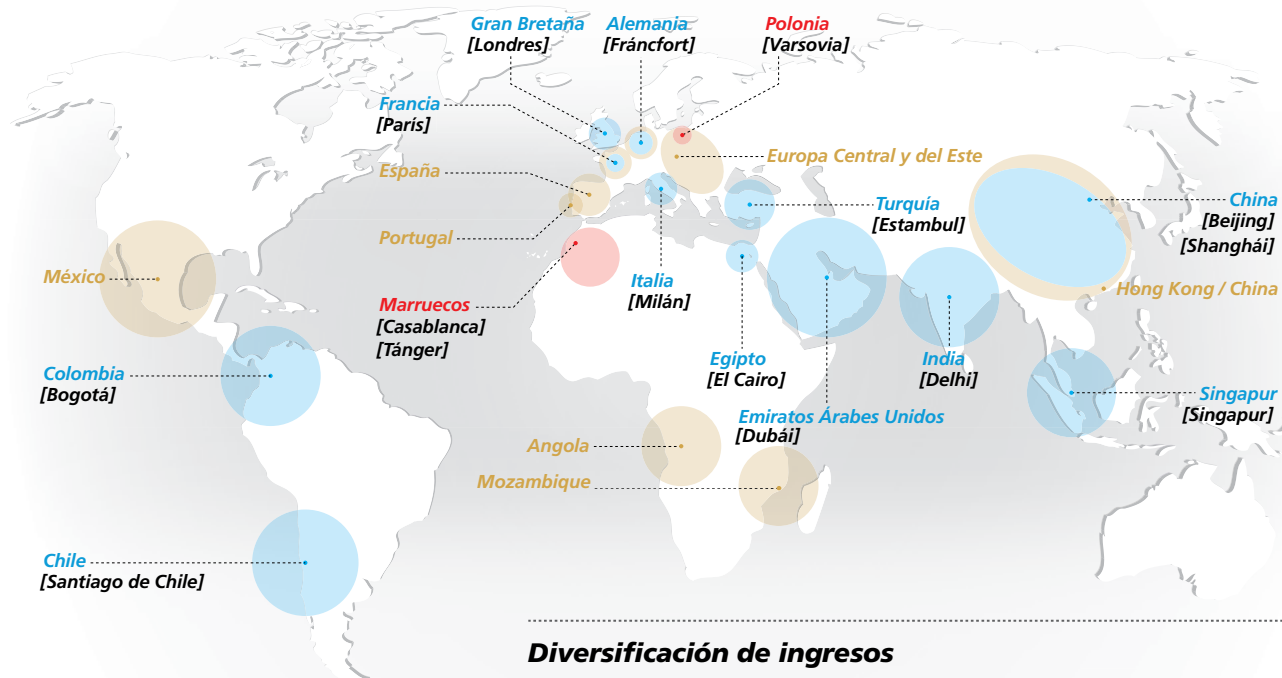
Asesoramiento a empresas multinacionales europeas con filial en España, y a empresas españolas con proyectos en el extranjero. Próximamente, apertura en Argelia, São Paulo y Nueva York.

• Participaciones bancarias

Alianzas estratégicas con **cinco grandes grupos bancarios** que ofrecen un acceso preferente a nuevas oportunidades de negocio en regiones emergentes y facilitan a los clientes el desarrollo de su actividad comercial en el extranjero.

CaixaBank completa también su servicio con una red de más de 2.900 bancos corresponsales.

 BPI	44,1% [Portugal, Angola y Mozambique]
 Boursorama	20,5% [Francia, Alemania y España]
 BEA 东亚银行	18,7% [Hong Kong y China]
 ERSTE	9,92% [Europa Central y del Este]
 INBURSA Grupo Financiero	9,01% [México]



Diversificación de ingresos

CaixaBank participa en el capital de dos empresas líderes en sus sectores, con capacidad de crecimiento y generación de valor, y un destacado perfil internacional

 Telefonica

5,25%

 REPSOL

11,89%

[Cultura corporativa]

La cultura corporativa de CaixaBank se asienta en los valores fundacionales de calidad, confianza y compromiso social, que son la referencia básica que nos acompaña en cualquier actividad.

Excelencia

Ofrecer un servicio de calidad, tanto en la relación con los clientes como en los procesos internos, es uno de los principales retos estratégicos de CaixaBank y una de sus palancas competitivas. Para ello, la entidad apuesta por la atención personalizada y la amplia oferta de productos y servicios.

CaixaBank mantiene una directriz de calidad con alto nivel de exigencia, en base a la confianza, la proximidad, la eficiencia y la mejora continua.

Un modelo de gestión sobresaliente: Sello de Excelencia Europea EFQM



- CaixaBank ha renovado el sello con una puntuación superior a 600 puntos.
- Proceso de evaluación externa avalado por la entidad calificadoradora AENOR y el Club Excelencia en Gestión.

Calidad, un reto compartido

Calidad en los procesos internos

- Se ha replanteado la medición de la calidad interna con una visión de servicio al cliente, para obtener información cualitativa y cuantitativa para la toma de decisiones.



Calidad en la relación con el cliente

- Con planes de mejora específicos que han supuesto un aumento en el Índice de Satisfacción de Clientes.
- Se ha llevado a cabo una campaña interna que enfatizaba el trato como un factor clave.



Escuchamos a nuestros clientes

CaixaBank impulsa el diálogo activo con los clientes y los profesionales que están en contacto directo con ellos. Entre otras iniciativas, se realizan consultas periódicas sobre su nivel de satisfacción con el servicio recibido. A partir de éstas, se definen planes de mejora que impulsen la excelencia en el servicio ofrecido.

- A partir de las encuestas a clientes, se elabora el Índice de Satisfacción de Clientes (ISC), un indicador interno de calidad de servicio en la red de oficinas.
- Se evalúan también el servicio ofrecido desde los centros de empresas y banca privada, y la satisfacción de los clientes en relación con los canales a distancia.

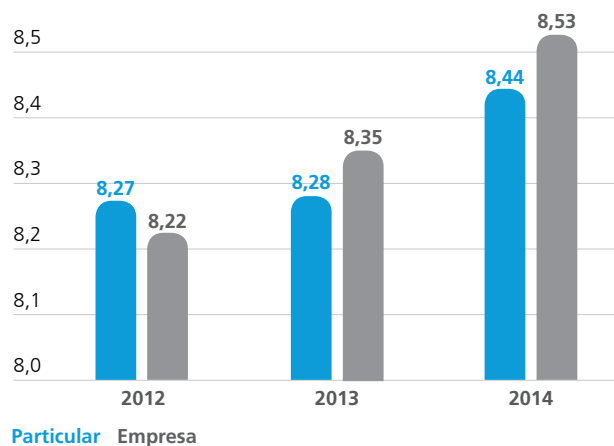
Servicio de Atención al Cliente

Además de los canales oficiales disponibles, ponemos a disposición de nuestros clientes diversos canales de comunicación internos a través de los cuales pueden ayudarnos a mejorar el servicio.

- Oficina de Atención al cliente (cartas al Director General, teléfono gratuito y formulario web).
- Cuenta de twitter @laCaixaResponde.
- Servicio de Atención al Cliente hipotecario, con un teléfono de atención gratuita.

Más de 350.000 encuestas anuales a clientes particulares y empresas

[Índice de Satisfacción de Calidad (ISC) en 2014]
(Escala de 1 a 10)



Innovación

Nuestro modelo

Cultura de la innovación

La actitud de vanguardia y adaptación al cambio son una constante a lo largo de nuestra historia

Objetivos

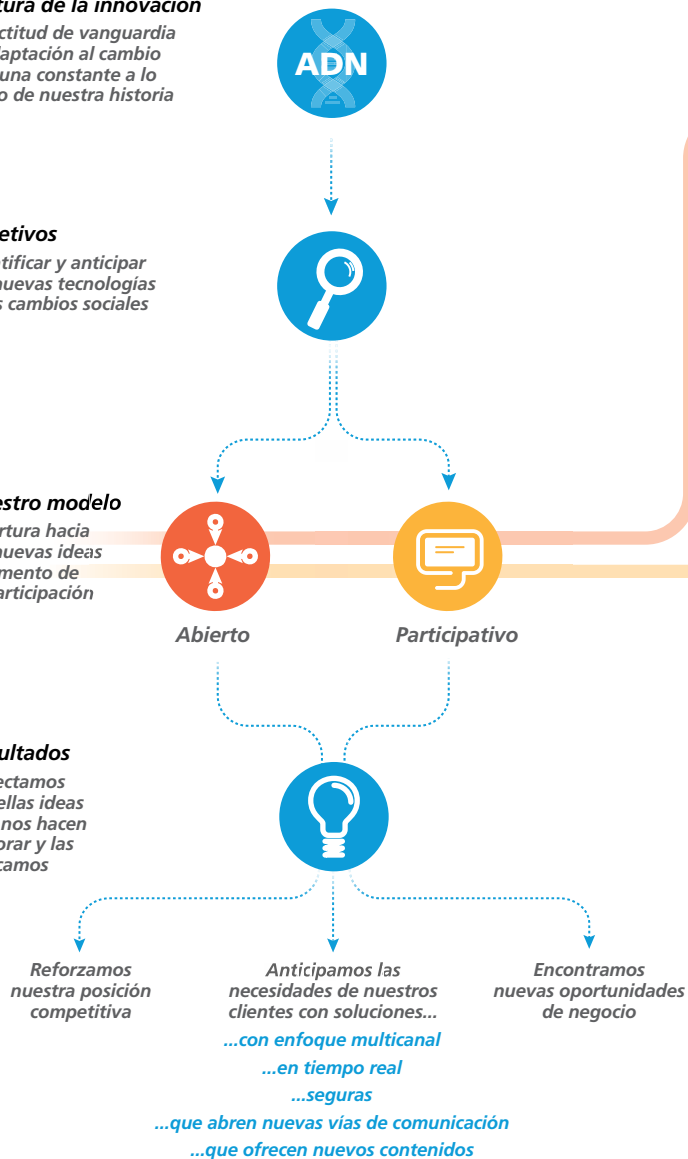
Identificar y anticipar las nuevas tecnologías y los cambios sociales

Nuestro modelo

Apertura hacia las nuevas ideas y fomento de la participación

Resultados

Detectamos aquellas ideas que nos hacen mejorar y las aplicamos



Innovación abierta

Colaboramos con expertos para encontrar las mejores ideas



Centro de innovación digital IBM

Alianza con IBM para el desarrollo de tecnologías emergentes en la gestión de la infraestructura tecnológica

Surge un acuerdo para construir un prototipo de la aplicación **Watson Engagement Advisor** con la que CaixaBank se sitúa como pionera en el desarrollo de tecnología cognitiva en castellano.

Gestión de datos

Apuesta por la gestión de la información y la analítica avanzada en la toma de decisiones

En 2014 se ha iniciado la explotación de los datos cargados en el **Data Pool** con varios proyectos.

FinApps 2014

Hackaton de 24 horas para colaborar con jóvenes programadores y desarrolladores

Desarrollo de aplicaciones para **dispositivos wearables**, como Google Glass y Sony SmartWatch.

Innovación participativa


Fomentamos la inteligencia colectiva y la co-creación




Cientes y empleados
Nos envían sus ideas y sugerencias

Inspíranos

Plataforma de Línea Abierta para que los clientes de banca por internet se comuniquen con el equipo de innovación de CaixaBank

 Desde 2012 se han aplicado **200 nuevas ideas aportadas por clientes**, entre ellas el servicio de MailBox


 **Recibox**, el servicio para controlar recibos y domiciliaciones, surgió en Inspíranos. **Premio al servicio bancario más innovador (BAI Finacle 2014)**

+1
millón
de usuarios


320.000
descargas
de la aplicación móvil


Innova

Portal on-line para canalizar las propuestas de los empleados

 Más ofertas de productos y servicios para colectivos

 Mejoras en Cardbox y ReciBox

 Nuevas herramientas y materiales de comunicación para la venta y alquiler de inmuebles

 Mayor facilidad para el acceso al crédito y flexibilidad en las condiciones

 **85%**
de la plantilla
se conectó al portal

 **23%**
publicó posts
o comentarios

 **4.717**
sugerencias recibidas

 **14.378**
Likes

Un modelo reconocido internacionalmente

BAI-FINACLE
GLOBAL
BANKING
INNOVATION
AWARDS™ 2014

Banco con la mayor apuesta por la innovación (2014)

Global Banking Awards



Mejor Banco del Mundo en Innovación tecnológica (2013 y 2014)

Euromoney



'Global Innovator' (2014)

Efma Innovation Awards

Proximidad

En CaixaBank nos esforzamos en ser cercanos y accesibles, a través de nuestra red comercial y los canales que ponemos a disposición de nuestros clientes. Además, trabajamos con una actitud empática y de escucha activa e implicación en el territorio, que comporta también un esfuerzo por estar más cerca de las inquietudes de nuestros clientes y orientarlos a resolverlas con nuestras propuestas.

Nos acercamos a las personas

Red comercial

Las oficinas facilitan el asesoramiento personalizado y de calidad, y se complementan con el resto de canales.

- Cuenta con la red comercial más extensa del país, con 5.251 oficinas.
- Está presente en el 100% de las poblaciones de más de 25.000 habitantes, y en el 99% de las de más de 10.000.
- Ha abierto 5 oficinas modelo A, adaptadas con las últimas tecnologías.
- Aplana su estructura, ampliando a 14 las Delegaciones Territoriales para estar más cerca del territorio.

Comunicación

CaixaBank favorece una comunicación transparente y constante con todos sus grupos de interés, en especial clientes, accionistas y empleados:

- Con una intensa gestión con los medios de comunicación.
- Mediante una red de responsables de comunicación en cada Dirección Territorial, que mantiene los vínculos con cada zona.
- Dispone de una amplia presencia en las principales redes sociales.
- Con patrocinios que reflejan nuestra visión y cultura corporativa y fomentan el progreso cultural, social y económico.

Accesibilidad

CaixaBank ha puesto un énfasis especial en facilitar el acceso a sus productos y servicios al mayor número posible de personas.

- Dispone de una amplia oferta comercial diferenciada para cada tipo de público y de MicroBank, el banco social especializado en microfinanzas.
- Elimina barreras físicas y sensoriales: instala rampas de acceso y elimina desniveles en oficinas, asegura el máximo nivel de accesibilidad en las operativas de los cajeros automáticos y sigue las directrices de nivel AA de la *Web Accessibility Initiative* para internet.



Talento: las personas en el centro

En CaixaBank situamos a las personas en el centro de nuestro modelo de gestión, ya que solo lograremos nuestros retos estratégicos con un equipo humano satisfecho, formado, motivado y comprometido.

CaixaBank cuenta con una serie de programas específicos que tienen por objetivo asegurar el desarrollo, la satisfacción y el compromiso de las personas.

Políticas y principios de gestión

- La igualdad entre géneros y la conciliación laboral y familiar.
- El impulso al desarrollo profesional.
- Los criterios meritocráticos en los procesos de selección interna.
- Una retribución variable.
- La prevención de los riesgos laborales.
- La estabilidad en el empleo.
- La optimización de la comunicación interna.

Desarrollo de personas

• Formación y gestión del conocimiento.

La formación del equipo es imprescindible para garantizar un servicio de calidad al cliente y para adaptarse y dar respuesta a las necesidades del mercado.



• Evaluación del rendimiento y desarrollo del talento.

CaixaBank ha consolidado un modelo propio para la identificación, evaluación y desarrollo del talento directivo, basado en la valoración de 180°. Desde el Centro de Desarrollo Directivo se contribuye a reforzar su función como figura clave.



• Participación y reconocimiento.

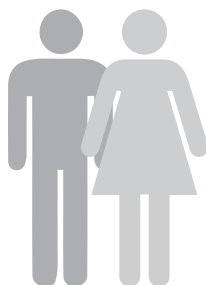
CaixaBank reconoce la actitud y contribución de los profesionales mediante premios individuales, a los equipos y a los segmentos de negocio.

Grupo CaixaBank

31.210
2014

31.948 2013

32.625 2012



51,4%
mujeres

99,7%
con contrato
fijo indefinido

15
años de antigüedad media

98,6%
tasa de retención del
talento

93,8%
con estudios universitarios

7 s/10
nivel de satisfacción según
estudio de opinión interno

[Compromiso con las personas y la sociedad]

CaixaBank aúna su vocación de liderazgo con la contribución al desarrollo socioeconómico de las personas y del territorio donde están presentes. Para ello impulsa la actividad económica, la productividad empresarial, la creación de ocupación y la mejora de la calidad de vida de las familias.

Impacto de nuestra actividad

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

CaixaBank emplea a más de 31.000 personas, la gran mayoría con contrato fijo e indefinido. Asimismo, contribuye a la generación de ocupación mediante la difusión del programa Incorpora de integración laboral de la Obra Social, y es fuente indirecta de generación de empleo debido al efecto multiplicador de sus compras a proveedores.

El Grupo considera un deber contribuir a las finanzas públicas, que proveen de los servicios e infraestructuras públicos imprescindibles para que la sociedad opere de forma efectiva, y posibilitan el progreso y desarrollo social del entorno.



Contribución a la economía española

6.737

millones de euros de aportación directa e indirecta de CaixaBank al PIB español (0,83% sobre el PIB)

1.280

millones de euros en compras a proveedores (97,7% nacionales)

2.773

millones de euros de contribución fiscal

Generación de ocupación

31.757

puestos de trabajo indirectos generados a través de la contratación de proveedores

86.176

oportunidades de trabajo generadas a través de Incorpora (desde 2006)

Impulso de la actividad económica

CaixaBank ha mantenido el esfuerzo para contribuir a la mejora de la productividad empresarial, la creación de nuevos empleos y la mejora de la calidad de vida de las familias.

Autónomos y empresas

- Un 32,5% de las empresas españolas y un 31,3% de los autónomos son clientes de CaixaBank. Para todos ellos, la entidad pone a su disposición una amplia gama de productos y servicios.
- Se ha lanzado el Plan de Estímulo a la Inversión, para facilitar la demanda de crédito de las empresas (+26% vs 2013 en la producción de préstamos, cuentas de crédito, sindicados y la variación de la cartera de crédito comercial).

MicroBank

MicroBank, el banco social especializado en microfinanzas, se dirige a segmentos de población cuyas necesidades financieras no están cubiertas, ya sean emprendedores, microempresas o particulares.

- 18.527 microcréditos concedidos en 2014 a emprendedores, por 205,1 millones de euros (+21% vs 2013).
- Cada empresa financiada con un microcrédito crea 1,81 puestos de trabajo de media.
- Desde 2007, MicroBank ha contribuido a la creación o mantenimiento de 134.821 puestos de trabajo.

Fomento de las iniciativas innovadoras

- Caixa Capital Risc gestiona siete sociedades de capital riesgo, dotadas mayoritariamente por el Grupo "la Caixa", con 144 millones de euros, que invierten en las primeras etapas de compañías españolas con elevado potencial de crecimiento.
- Entre otras iniciativas de fomento de la innovación y el talento, se convocan anualmente los Premios EmprendedorXXI, que han reconocido a 40 empresas en 2014.

Financiación en 2014

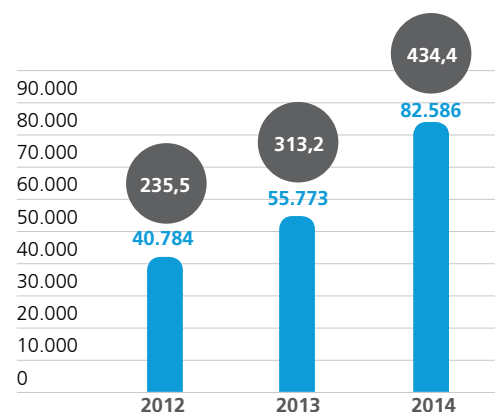
60.788

millones de euros concedidos a empresas (+32% vs 2013)

1.466

millones de euros concedidos a autónomos
(+4,72% vs 2013)

[Evolución de los microcréditos concedidos]



Número

Importe (millones de euros)



Contribución a la comunidad

CaixaBank colabora estrechamente con la Obra Social "la Caixa" en la difusión e implantación de sus programas.

Para ello, pone a disposición de los objetivos de la Obra Social "la Caixa" su amplia red de oficinas, que cuentan con un espacio destinado a la obra social, con la agenda de actividades del territorio y otras noticias de interés para los clientes.

Asimismo, se fomenta la participación de los empleados y empleadas del banco en las actividades e iniciativas en marcha, como voluntarios, con pequeños donativos o dándolas a conocer entre los clientes a través de su relación diaria.

Hacia una economía sostenible

CaixaBank fomenta la financiación de proyectos que contribuyan a alcanzar una mayor sostenibilidad ambiental a largo plazo. Además, trabaja para extender la responsabilidad corporativa a su cadena de valor e impulsar la inversión socialmente responsable.

Inversión socialmente responsable

CaixaBank comercializa, con el impulso de MicroBank, dos fondos de inversión socialmente responsables, el MicroBank Fondo Ecológico y el MicroBank Fondo Ético, que aúnan sostenibilidad y rentabilidad.

Asimismo, MicroBank colabora con WWF en la conservación del medio ambiente y el desarrollo sostenible a través de las 25.791 cuentas verdes abiertas.

VidaCaixa, la compañía de seguros y gestora de pensiones de CaixaBank, está adherida desde 2009 a los UNPRI, y, gestiona sus inversiones –más de 44.253 millones de euros– de acuerdo con criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG).

CaixaBank, con la Obra Social "la Caixa"

18.405

inserciones a través de Incorpora (+25,7% vs 2013)

Más de 26.300 pisos de alquiler
con precios inferiores a los de mercado

2,3 millones de niños vacunados

desde 2008 gracias a la colaboración con Gavi

El voluntariado en 2014

6.214

voluntarios

148.111

beneficiarios

Productos y servicios responsables

9

millones de euros concedidos en ecoPréstamos

Más de 28

millones de euros invertidos a través de fondos
socialmente responsables



001521198564