



CaixaBank es caracteritza per unir la seva activitat financera amb un ferm compromís social i una vocació de treball a favor de l'interès general.

Per la seva posició de lideratge en el sector i la seva manifesta voluntat transformadora, CaixaBank és un dels agents econòmics clau de la societat espanyola; una responsabilitat que assumeix plenament, conscient del seu paper decisiu en el desenvolupament de l'entorn. Per això, l'entitat prova en tot moment de maximitzar la seva contribució al creixement econòmic, a la resolució dels reptes socials més urgents i a la promoció de la sostenibilitat ambiental.

El present informe quantifica aquest impacte positiu de CaixaBank en els territoris en què opera i recull els principals indicadors que ho avalen.



REFERENT A

CaixaBank recull una tradició financera i social centenària, amb un model de gestió diferencial que l'ha portat a convertir-se en un referent de la banca europea. És el banc líder a Espanya, amb una gran base de clients –un de cada quatre espanyols– i la xarxa comercial més gran del sistema financer.

ENTITAT LÍDER EN EL MERCAT ESPANYOL

CaixaBank, que destaca per la seva elevada solidesa financera, la seva vocació de proximitat i la seva contrastada capacitat d'innovació tecnològica, posa el focus en la qualitat de servei i la rendibilitat, al mateix temps que conserva el compromís indestructible amb la societat. És per això que treballa per maximitzar la generació de riquesa i ocupació, conrear una relació de confiança, mantenir un ferm compromís social i col·laborar en la transició cap a una economia baixa en carboni.

13,8 milions de clients



1 de cada 4 clients bancaris considera CaixaBank la seva entitat de referència.

344.255 M€ d'actiu total.

Disposa del nombre més gran de clients digitals actius del país:



4,8 milions
de clients d'internet

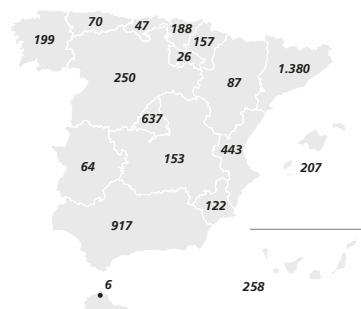


2,8 milions
de clients de mòbil

La xarxa comercial més extensa d'Espanya

5.211 oficines

9.631 caixers automàtics



GRAN CAPIL-LARITAT

Present al **100%** de les poblacions de més de 25.000 habitants.

Present al **99,5%** de les poblacions de més de 10.000 habitants.

86% d'oficines accessibles.

Un model de banca reconegut internacionalment



Millor Banc a Espanya 2015



Millor Banc a Espanya 2015



Forrester Research
Millor Banca Mòbil del Món



Millor Banca Privada a Espanya 2015

CONTINGUT I ABAST DE L'INFORME

Aquest informe sintetitza, a través de dades quantitatives i qualitatives, l'impacte positiu de CaixaBank en els territoris en què opera i el seu paper com un dels agents claus de l'economia. Per fer-ho, se centra en diversos àmbits representatius:



La seva aportació a l'economia en termes de contribució al PIB i a les finances públiques, de rendes i llocs de treball generats i de suport al teixit productiu.



Les iniciatives que promou per fomentar la inclusió financera, l'estalvi a llarg termini i la previsió; facilitar l'accés a l'habitatge i promoure els programes impulsats per l'Obra Social de la Fundació Bancària "la Caixa" i el voluntariat corporatiu.



La posició de CaixaBank com a institució de confiança –que es tradueix en una àmplia base de clients– en funció de la solidesa del seu balanç, la integritat i la formació dels seus professionals, la maximització de la seguretat de clients i empleats i la divulgació i el reforç del coneixement financer entre la població.



El seu paper actiu en la lluita contra el canvi climàtic, a través dels seus productes i serveis, la minimització de la seva petjada de carboni i la participació en iniciatives nacionals i internacionals a favor de la sostenibilitat ambiental.

Les dades incloses en el present informe es refereixen, si no s'especifica un altre període temporal, a l'exercici 2015 i inclouen l'impacte de CaixaBank i, quan s'ha considerat convenient i la informació estava disponible, de les seves empreses filials.

La recopilació i el càlcul dels indicadors s'ha basat en càlculs propis en funció de dades internes i de bases de dades i informes externs, que s'esmenten quan s'ha considerat rellevant.

La informació no financera inclosa en aquest informe ha estat verificada per Deloitte, segons els termes expressats en el seu informe de verificació independent. La informació econòmica i financera s'ha obtingut dels Comptes Anuals 2015 auditats del Grup CaixaBank. Tots dos documents es poden consultar al web corporatiu.



GENERACIÓ DE RIQUESA I OCUPACIÓ

La solidesa i els bons resultats de CaixaBank són essencials per garantir el seu futur, remunerar els seus accionistes –i contribuir d'aquesta manera a la Fundació Bancària “la Caixa” i la seva Obra Social–, mantenir els llocs de treball i impulsar l'activitat econòmica als territoris en els quals és present.

CONTRIBUCIÓ A L'ECONOMIA ESPANYOLA

CaixaBank aporta valor econòmic a l'economia tant a través de la seva activitat financera com de manera indirecta –a través de la seva despesa en proveïdors– i a partir de l'efecte que té la despesa dels salaris dels seus empleats, els dividendes rebuts pels accionistes i de l'activitat que generen les empreses i els autònoms als quals finança.

APORTACIÓ AL PIB ESPANYOL

6.985 M€ d'aportació
directa i indirecta al PIB espanyol



0,90% sobre el PIB

18,4% del PIB
aportat pel sector bancari*

DIVIDENDS I RENDES

Més de **470 M€**
distribuïts en dividendes

Més de **704.000**
accionistes

500 M€
de pressupost de l'Obra Social de
l'accionista de control, la Fundació Bancària
“la Caixa”

1.915 M€
pagats en sous i salaris

COMPRES A PROVEÏDORS

1.429 M€ en compres a proveïdors

97% de proveïdors nacionals
95% de factures pagades dins del termini establert

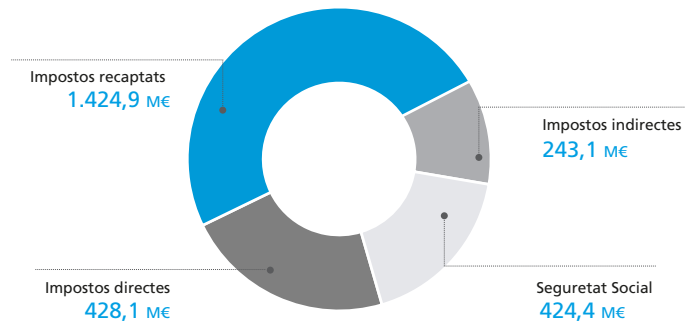


*Font: CaixaBank Research, a partir de dades de l'Institut Nacional d'Estadística.

CONTRIBUCIÓ A LES FINANCES PÚBLIQUES

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

2.520 M€ d'impostos pagats i recaptats*



El resultat després d'impostos del Grup és de **814 M€**

*Magnituds elaborades segons els criteris establerts per l'OCDE en el "Guidance on Transfer Pricing Documentation and Country-by-Country Reporting".

GENERACIÓ DE LLOCS DE TREBALL

CaixaBank proporciona una ocupació de qualitat, amb contracte fix i indefinit per a la majoria de treballadors, i contribueix a la generació d'ocupació a través del finançament a clients, les compres a proveïdors i la col·laboració amb els programes de l'Obra Social "la Caixa".

32.242 persones treballen al Grup CaixaBank

97,3% contractes indefinits a CaixaBank

99,5% llocs directius coberts internament

33,3% dones en llocs de responsabilitat del banc*



43.041 llocs de treball indirectes generats per CaixaBank, a través de la contractació de proveïdors**.



21.321 llocs de treball vinculats als microcrèdits per a emprenedors i negocis finançats***.

109.000 oportunitats de treball generades a través del programa Incorpora de l'Obra Social "la Caixa", des del 2006.



36.512 col·laboracions d'empreses

Amb la participació de **370** entitats socials i **734** tècnics, que apliquen diversos processos especialitzats d'inserció.

*A partir de Direccions d'Oficina.

**Font: CaixaBank Research, a partir del valor afegit de l'activitat del Grup, el PIB espanyol, l'ocupació segons Comptabilitat Nacional i les xifres de productivitat per treballador i en funció de taules *input-output* de l'Institut Nacional d'Estadística (INE).

***Font: Informe sobre l'Impacte Social dels microcrèdits 2015.

IMPULS DE L'ACTIVITAT ECONÒMICA

CaixaBank és el banc líder en el mercat espanyol, amb vocació de banca universal i l'objectiu de donar servei al màxim nombre possible de clients. El banc treballa per donar suport al teixit empresarial, en el marc d'una clara aposta per la innovació.

FINANÇAMENT A AUTÒNOMS I EMPRESES



57,4% de les empreses petites, mitjanes i grans són clients de CaixaBank.

77.153 M€ concedits
▲ 26% vs. 2014
Un 30% concedit per a pimes

211.088 operacions noves concedides
▲ 12% vs. 2014

32,7% dels autònoms espanyols són clients de CaixaBank.

1.719 M€ concedits
▲ 17% vs. 2014

80.268 operacions noves concedides
▲ 14% vs. 2014

14% quota de mercat del crèdit a societats no financeres.

84,6% de préstecs concedits respecte a les sol·licituds tramitades.

21.321 microcrèdits concedits a negocis i emprenedors.
▲ 15% vs. 2014

APOSTA PER LA INNOVACIÓ

CaixaBank fomenta la intel·ligència col·lectiva, la col·laboració amb experts i el desenvolupament de noves tecnologies que li permetin donar un millor servei als clients.



165 M€ invertits en desenvolupament i tecnologia



64,2 M€ en R+D+I



El Centre d'innovació digital IBM, una aliança de CaixaBank amb IBM, desenvolupa tecnologies emergents en la gestió de la infraestructura tecnològica.



Premis creats per identificar, reconèixer i acompanyar empreses innovadores de recent creació a Espanya amb un potencial més gran de creixement.

737 participants en la 9a edició dels Premis EmprenedorXXI



Millor Banca Mòbil del Món (2015)



Banc més Innovador en Mitjans de Pagament per Mòbil (2015)



UN BANC DE CONFIANÇA

CaixaBank, hereu d'una tradició financera centenària, treballa per reforçar la seva reputació com a paradigma de banca responsable. En funció dels valors fundacionals, prova d'establir una relació de confiança amb la societat, basada en la professionalitat i la integritat de la seva plantilla, la gestió responsable del negoci i la proximitat i la implicació en el territori.

AMB UNA GRAN BASE DE CLIENTS

CaixaBank és l'entitat líder del mercat espanyol, amb una quota de penetració de particulars del 24% com a entitat principal.

13,8 M de clients

1 de cada 4 clients bancaris

1 de cada 3 joves (entre 18 i 35 anys)

28,5% dels més grans de 65 anys



296.599 M€ de recursos gestionats

▲ 24.841 M€ de recursos vs. 2014

▲ 9,1% vs. 2014

1 de cada 4 nòmines

domiciliades es cobra a través d'un compte de CaixaBank.

1 de cada 5 pensionistes

cobra la pensió de la Seguretat Social a través de CaixaBank.

21,5% de les assegurances d'estalvi i dels plans de pensions

gestionats per CaixaBank.

CaixaBank és l'entitat financera del país amb **més clients prescriptors**.



Segon millor índex de recomanació de clients (Net Promoter Score, NPS)* respecte al dels principals competidors.**

▲ Millora en una posició vs. 2014

92% de retenció total de clients

97,98% d'índex de retenció de clients d'alt valor.

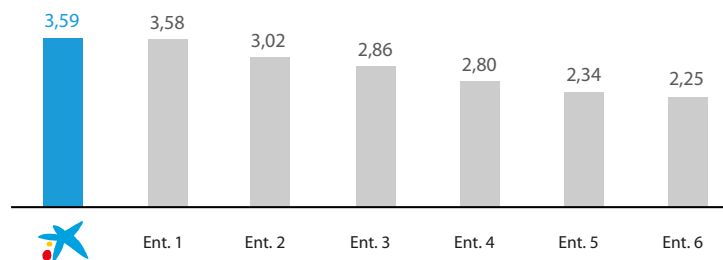
* Segons l'Informe BMKS FIN de Stiga.

** Banco Santander, BBVA, Banc Sabadell, Banco Popular i Bankia.



CaixaBank es manté entre els grans bancs espanyols pel seu **superàvit de capital respecte als requeriments mínims exigits pel Banc Central Europeu.**

Superàvit ràtio CET1 regulatòria, banca espanyola cotitzada
Punts percentuals de diferència entre ràtio CET1 i ràtio regulatòria requerida*



Inclou BBVA, Bankia, Bankinter, Popular, Sabadell i Santander.

15,9%, el nivell més alt de capital total entre les grans entitats

54.090 M€ de liquiditat total (15,7% de l'actiu).

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

7,9%, taxa de morositat de CaixaBank

< 10,4%, taxa de morositat mitjana del sector**

* Requeriments SREP del 9,31%, que inclouen consideracions addicionals del 0,0625% pel fet de ser entitat d'importància sistèmica (OELS), aplicables a partir del gener del 2016.

** Font: Banc d'Espanya.

INTEGRITAT



Totes les persones que formen part de CaixaBank han de basar la seva actuació en el **Codi Ètic i Principis d'Actuació, la Política Anticorrupció i altres normes internes de conducta sobre àmbits específics** (com, entre d'altres, la prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme, el mercat de valors, la protecció de dades de caràcter personal o la contribució a l'Euríbor).

Un **canal confidencial intern** de conductes i denúncies facilita el seu compliment.

Els canals habituals d'atenció al client canalitzen les consultes de clients i altres grups d'interès.

El 94% de la plantilla ha fet el curs sobre el **Codi Ètic i la Política Anticorrupció.**

Publicada la **Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank** el 2015.



CaixaBank s'integra en la presa de decisions **valors ètics, socials i mediambientals**.



S'inclouen **clàusules relatives al compliment de criteris ètics**, mediambientals i socials en els contractes dels proveïdors del Grup.

Està **adherit a iniciatives internacionals** en matèria de **responsabilitat corporativa** com el Pacte Mundial de les Nacions Unides, els Principis per a l'Apoderament de les Dones de les Nacions Unides i els Principis d'Equador.

El 2015, s'adhereix al **Codi de Bones pràctiques en matèria tributària del Govern espanyol**.

CaixaBank **disposa d'un Comitè de Transparència** amb la finalitat de garantir la transparència en el disseny i la comercialització dels instruments financers, productes bancaris i d'assegurances d'estalvi i inversió.



100% de productes per a particulars amb fitxes informatives sobre les seves característiques i els seus riscos.

Les fitxes es lliuren als clients amb anterioritat a la contractació del producte.

CaixaBank disposa d'una **Política de Comunicació Comercial** per garantir que tota la seva activitat publicitària és transparent, responsable i compleix la normativa vigent.

CaixaBank se situa entre les **entitats que en un nombre més gran d'ocasions decideix rectificar**, i accepta les conclusions dels informes desfavorables del Banc d'Espanya –no vinculants per a l'entitat– clarament per sobre de la mitjana del sector.*



Entitat financera més responsable i amb millor govern corporatiu (Merco Responsabilitat i Govern Corporatiu 2015).

*Segons publica el Banc d'Espanya a la memòria de reclamacions del 2014 i a les dades provisionals del 2015.

GESTIÓ PROFESSIONAL

CaixaBank inverteix en les capacitats dels seus empleats per **maximitzar la qualitat del servei ofert**.

ASSESSORAMENT CERTIFICAT



Més de **7.000 professionals certificats** en assessorament financer.

1,4 empleats certificats per cada oficina de la xarxa comercial.



Certificat AENOR per als professionals de Banca d'Empreses (2015)



Certificat AENOR de Banca Personal (2014)

Titulació de postgrau en Assessorament Financer de la Universitat Pompeu Fabra i en el Certificate in Wealth Management del Chartered Institute for Securities and Investment (CISI).

Nova Escola de Riscos de CaixaBank, en col·laboració amb la Universitat Pompeu Fabra (UPF), l'Institut d'Estudis Borsaris (IEB) i la Universitat Oberta de Catalunya (UOC).

Prop de **1.900 empleats** en la primera promoció del Certificat d'Anàlisi de Risc i en el Diploma de Postgrau d'Anàlisi de Risc - especialitat *retail*.

4.800 empleats del Grup estan cursant el Postgrau d'Expert en Estalvi i Previsió de la Universitat Pompeu Fabra i la Barcelona School of Management.

11,4 M€ d'inversió en formació

48,9 hores de formació per empleat

100% d'empleats amb tracte directe al client formats



96,86% d'empleats amb compensació variable lligada a la **qualitat en el servei**.



Certificat Europeu de Màxima Excel·lència en la Gestió +600 EFQM
per al model de gestió del banc

FORMACIÓ FINANCERA

CaixaBank contribueix de manera activa a **reforçar el coneixement de la població** sobre els conceptes bàsics de l'economia i la realitat financera.



100 tallers de formació financera

per a col·lectius vulnerables impartits per educadors o treballadors socials –formats prèviament– amb el suport dels voluntaris de l'entitat.

1.667 assistents

100 voluntaris

31 entitats socials
col·laboradores



16 cursos per a accionistes minoristes

sobre **economia i finances**

1.036 assistents



El servei d'estudis i anàlisi econòmica del banc té com a missió crear i divulgar coneixement dins i fora de l'entitat.

252.000 enviaments postals
de l'*Informe Mensual*

95.000 newsletters
enviades per correu electrònic

465 articles publicats

1.500 assistents a les classes magistrals i les conferències de la Càtedra "la Caixa" Economia i Societat

112.000 visites a
www.caixabankresearch.com



MÀXIMA SEGURETAT I TECNOLOGIA AVANÇADA

Es protegeix la informació de l'entitat, els clients i els empleats davant qualsevol tipus d'amenaça de seguretat interna o externa.

Disposa d'un **pla de continuïtat del negoci**

- Certificat sota la norma internacional ISO 22301



- Garanteix la continuïtat de les operacions davant incidents de gran impacte.

Disposa d'un **model de ciberseguretat avançat**

- Certificat sota la norma internacional ISO 27001



- Amb un equip d'especialistes entrenat i preparat les 24 hores del dia per prevenir, detectar i actuar davant qualsevol ciberame-naça.

Nombre més gran de clients digitals actius del país.

DIGITAL

Ràtio més gran de penetració d'una entitat a nivell nacional (considerant Espanya, Itàlia, Alemanya, França, Regne Unit i Estats Units), segons ComScore.

31,9% dels clients espanyols de banca *on-line* són clients de CaixaBank.

20,1% de les operacions dels clients es duen a terme a través de la banca mòbil.



Més de **27,6** milions d'alertes SMS enviades al mòbil.



100% de clients amb tarjeta o Línia Oberta amb CaixaProtect®, el servei gratuït de protecció davant el frau *on-line*.



INFORME D'IMPACTE SOCIOECONÒMIC [2015]

REFERENT A | ECONOMIA | CONFIANÇA | COMUNITAT | MEDI AMBIENT



COMPROMESOS AMB LA COMUNITAT

Per a CaixaBank, el compromís social és, juntament amb la qualitat i la confiança, un dels seus valors corporatius i senyals d'identitat.

En el marc d'aquest compromís, col·labora en la difusió i la implantació dels programes impulsats per l'Obra Social de la Fundació Bancària "la Caixa", que controla al 100% l'accionista de control del banc, Criteriacaixa, i que continua una tradició de 111 anys de treball a favor del progrés de les persones i la societat. A més, fomenta l'estalvi i la inversió a llarg termini, impulsa la inclusió financera i prova de donar solucions a persones i famílies amb dificultats econòmiques.

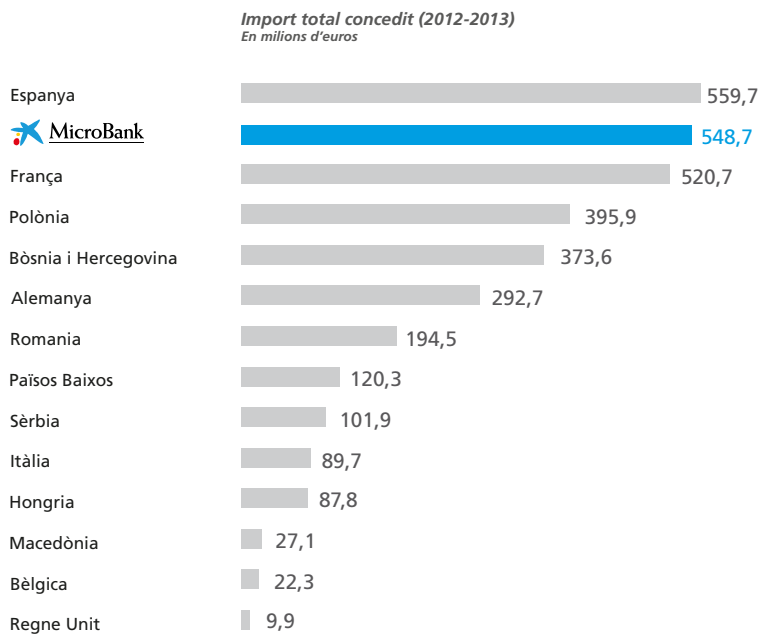
MICROFINANCES I INCLUSIÓ FINANCERA



MicroBank, el banc social de CaixaBank, és la principal institució de microfinances d'Europa

Des del 2007, a través de la xarxa d'oficines de CaixaBank, **promou l'activitat productiva, la creació d'ocupació, l'autoocupació, el desenvolupament personal i familiar i la inclusió financera.**

MicroBank concedeix un **5% més de microcrèdits** que la suma de les entitats franceses, les següents del **rànquing***:



121.625 microcrèdits concedits el 2015

588 M€ volum concedit

4.800 € volum mitjà de les operacions

46% dels titulars són dones



*Font: "Overview of the Microcredit Sector in the European Union". European Microfinance Network (EMN). Setembre 2014 i compilació. Últimes dades disponibles.

FOMENT DE L'ESTALVI A LLARG TERMINI I LA PREVISIÓ



CaixaBank contribueix a la sensibilització de la població i aporta solucions per cobrir aquesta necessitat social.

El 1904, amb la creació de la Caixa de Pensions per a la Vellesa i d'Estalvis de Catalunya i Balears, "la Caixa" va ser pionera en la gestió de l'estalvi familiar, oferint als seus clients una assegurança per a la vellesa molt abans que s'instituís aquesta prestació social.*

El 1905, emet la primera llibreta de pensions, per un import de 10.000 pessetes.



El 2015, CaixaBank és, a través de VidaCaixa, l'entitat en la qual un nombre més gran de persones confien els seus estalvis per a la jubilació.



VidaCaixa és la companyia d'assegurances i gestora de plans de pensions de CaixaBank.

Paga prop d'un terç de les pensions privades a Espanya, amb **3.728 M€** en prestacions de jubilació.

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

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

21,5% de quota de mercat en plans de pensions.

230.000 pimes i autònoms estan coberts per plans de pensions d'ocupació gestionats per VidaCaixa.

8.622,5 M€ en plans de pensions d'ocupació gestionats.

28 empreses de l'Ibex 35 confien els plans de pensions dels seus treballadors a VidaCaixa.

1,1 milions de persones disposen d'assegurances de vida-estalvi de VidaCaixa.

CaixaFu[Tu]r

A través d'aquest programa, VidaCaixa fomenta una cultura a favor de l'estalvi sistemàtic.

Convoca les Trobades CaixaFu[tu]r, conferències destinades principalment a clients jubilats o en edat pròxima a la jubilació, per ajudar-los a planificar la seva etapa com a jubilats.



El 2015:

180 sessions

Prop de **18.000** assistents

Més de **110** poblacions

Des de 2014:

Més de **700** sessions divulgatives

45.000 assistents

Elabora estudis en col·laboració amb universitats de prestigi:

El 2015, amb la Universitat de Barcelona, va publicar un estudi sobre pimes i autònoms i la seva jubilació.

* "la Caixa" va traspasar a CaixaBank el negoci financer el juny del 2011. El juny del 2014, "la Caixa" es va transformar en la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", en compliment de la Llei de Caixes d'Estalvis i Fundacions Bancàries de 27 de desembre de 2013.

ACCIÓ SOCIAL

La Fundació Bancària "la Caixa" gestiona la primera Obra Social d'Espanya en inversió i la tercera fundació del món per volum d'actius.

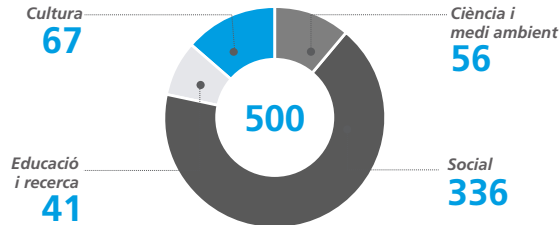
500 M€ de pressupost anual de l'Obra Social "la Caixa" per vuitè any consecutiu.

9,9 milions de beneficiaris

46.209 iniciatives impulsades



Distribució del pressupost per programes
En milions d'euros



43,3 M€ gestionats a través de les oficines de CaixaBank

de manera directa i autònoma, en el marc de col·laboració entre el banc i la Fundació Bancària "la Caixa".

Més de **13.000** activitats finançades i desenvolupades en els àmbits social, educatiu, científic i cultural.

790.000 persones beneficiàries.

Més de **2,5** de nens vacunats d'Àfrica i Llatinoamèrica amb la col·laboració de GAVI the Vaccine Alliance.

El 2015, es recapten més d'**1,62 M€**.

1 M€ d'aportació de l'Obra Social "la Caixa".

Més de **78.400 €** aportats per 29.880 clients particulars.

Més de **466.000 €** aportats per 210 empreses i prop de 35.000 € per 119 clients de Banca Privada.

Més de **46.800 €** aportats per 753 empleats del Grup.

Des del 2008, l'aportació acumulada supera els **20,8 M€**.



Obra Social "la Caixa"

Únic soci privat de Gavi the Vaccine Alliance a Europa

18 M€



Aliança empresarial per a la Vacunació Infantil

Per a empreses i clients, que poden canalitzar les seves aportacions com a part dels seus programes de RSC

2,4 M€

523 empreses
119 clients de Banca Privada
780 aportacions



Programa de micro-natius

Per a clients particulars, a través de donatius puntuals o periòdics

Més de **120.000 €**

41.516 clients



Espai solidari

Per a empleats, amb donatius puntuals o periòdics

Més de **340.000 €**

753 empleats



Més de **470.000 €** recaptats per a projectes solidaris mitjançant el programa de fidelització punts estrella.

ACCÉS A L'HABITATGE



1,44 M d'hipoteques en cartera
17,5% quota de mercat d'hipoteques*



33.084 habitatges socials

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

Des del 2005, CaixaBank col·labora en la difusió dels programes d'Habitatge Assequible de l'Obra Social "la Caixa", que disposen de més de **15.760 habitatges de lloguer subvencionat**:

Habitatge Assequible, des del 2005.

- **3.936 habitatges lliurats**, amb lloguer reduït per a joves, persones grans i famílies.

Lloguer Solidari descentralitzat, des del 2011.

- **5.741 habitatges amb contracte formalitzat**, per a persones que han vist afectats els seus ingressos arran de la crisi actual.

Lloguer Solidari descentralitzat, des del 2012.

- **6.083 habitatges amb contracte formalitzat**, per a persones que han patit una dació hipotecària o una dació en pagament.

2.489 habitatges aportats al Fons Social d'Habitatges (FSV) espanyol:

- Aquesta xifra dobla el compromís inicial de l'entitat, 1.085 habitatges.
- És l'aportació més gran d'una entitat financera espanyola.



Solucions a persones i famílies amb dificultats econòmiques

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

Servei d'Atenció al Client Hipotecari (SACH), des del 2013: amb un telèfon d'atenció gratuït per a clients l'habitatge dels quals estigui afectat per una demanda d'execució hipotecària.

Més de **465.000 ajudes a famílies** amb préstecs hipotecaris i dificultats econòmiques des del 2009**

22.638 dacions acumulades des del 2009:

- **2.235 dacions** el 2015, **↓60%** vs. 2014.
- **72%** de les dacions de l'any amb contracte de lloguer associat.

CaixaBank està adherit al **Codi de Bones Pràctiques del Govern espanyol** per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual.

- La plantilla de la xarxa d'oficines ha rebut formació sobre l'aplicació pràctica del Codi.

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

*Dada del novembre del 2015.

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

VOLUNTARIAT CORPORATIU



El programa de Voluntaris de "la Caixa" es va posar en marxa el 2005.

7.677 persones voluntàries
(inclouen empleats jubilats, familiars i amics)

221.795 beneficiaris
el 2015

56% són empleats de CaixaBank
en actiu

1.532 accions
de voluntariat el 2015

40 associacions de voluntaris



INFORME D'IMPACTE SOCIOECONÒMIC [2015]

REFERENT A | ECONOMIA | CONFIANÇA | COMUNITAT | **MEDI AMBIENT** |



CAP A UNA ECONOMIA BAIXA EN CARBONI

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

ADHESIÓ ACTIVA A LES PRINCIPALS INICIATIVES

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



Més de **17.808 M€**
d'inversió global en 14 projectes:

12 han estat categoritzats **com a B**, amb possibles impactes socials o ambientals adversos limitats i fàcilment mitigables.

2 com a **C**, sense impactes o amb impactes potencials mínims.

Per a projectes a partir de **5 M€**, CaixaBank aplica un procediment simplificat de **gestió del risc social i ambiental**.

Màxima puntuació possible en el CDP



CaixaBank va obtenir un 100A en el rànquing "The Climate A List" de CDP. Aquest índex global avalua la transparència i l'actuació de les empreses davant el canvi climàtic, la qual cosa la situa entre els líders corporatius en gestió mediambiental a nivell internacional.

Signant el 2015 dels **Principis dels Bons Verds**.

Participa en el **Grup Espanyol de Creixement Verd**, que impulsa el creixement econòmic lligat al desenvolupament sostenible.

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

FINANÇAMENT I OFERTA COMERCIAL SOSTENIBLE



583 ecoPréstecs

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

1,58 M€ concedits

393 ecoMicrocrèdits

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

593.994 M€ concedits

53 ecoPréstecs per a projectes agraris

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

3,58 M€ concedits

Nou conveni el 2015 per a la instal·lació de tecnologia solar fotovoltaica per a clients amb instal·lacions agropecuàries.

12.275 MWh

de potència instal·lada en els **projectes d'energies renovables finançats** des del 2011.

8,3 M€ en el MicroBank Fons Ecològic,

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

3.965 comptes verds de MicroBank,

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

Més de 16.000 €

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

Més de 1.600 arbres plantats.



MINIMITZACIÓ DE LA PETJADA DE CARBONI



Carbon neutral el 2018

- CaixaBank ha aprovat un pla per ser *Carbon neutral* el 2018.
- Es compensen el 100% de les emissions de CO₂ derivades de l'activitat de CaixaBank duta a terme als Serveis Centrals (abastos 1 i 2) i a la xarxa territorial (consum elèctric i de combustible).



98,75% d'energia verda

La pràctica totalitat de l'energia elèctrica consumida per CaixaBank prové de fonts d'energia renovable.

- 13.100 Smart PC desplecats, amb un consum energètic un ~25% inferior, dins d'un pla de substitució d'ordinadors.
- El 77% dels contractes se signen digitalment, quan els gestors disposen d'un equip mòbil.
- Un dels Centres de Processament de Dades (CPD) disposa del certificat LEED de plata com a espai responsable amb el medi ambient i l'altre està en procés de certificació.
- 57.407 MWh d'estalvi energètic previst per al 2015 i més de 2,9 milions de MWh el 2017, gràcies a la substitució de 5.600 rètols d'oficines per d'altres amb *leds*.



99% del paper consumit és reciclat

i la resta està certificat segons el Forest Stewardship Council (FSC) i l'Ecoetiqueta Europea com a provinent de boscos gestionats de manera sostenible.

- ↓ 8,7% vs. 2014, reducció del consum de paper per empleat