



CaixaBank

INFORME
CORPORATIU
INTEGRAT

[2012]

INFORME CORPORATIU INTEGRAT **[2012]**





[Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides]

CaixaBank està adherit al Pacte Mundial de les Nacions Unides. En el present Informe Corporatiu Integrat, que també té la funció d'Informe de Progrés, s'indiquen al començament de cada secció els Principis del Pacte Mundial que cobreix el text.

Principi 1	Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.	Principi 6	Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en el treball i l'ocupació.
Principi 2	Les empreses s'han d'assegurar que no són còmplices en la vulneració dels drets humans.	Principi 7	Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.
Principi 3	Les empreses han de donar suport a la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	Principi 8	Les empreses han de fomentar iniciatives que promoguin una responsabilitat ambiental més gran.
Principi 4	Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció.	Principi 9	Les empreses han d'impulsar el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.
Principi 5	Les empreses han de donar suport a l'eradicació del treball infantil.	Principi 10	Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi l'extorsió i el suborn.

[índex]

[5] DADES MÉS RELLEVANTS	[10] QUI SOM 1.1 Creixement del Grup 1.2 L'acció CaixaBank 1.3 "la Caixa", l'accionista de control	[32] LÍNIES ESTRATÈGIQUES 3.1 Contexte econòmic i financer 3.2 Principals línies estratègiques	[118] GESTIÓ DELS RISCOS 5.1 Gestió activa dels riscos 5.2 Gestió del risc social i ambiental	[159] COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013 7.1 Compromisos per al 2012 7.2 Reptes 2013
[8] CARTA DEL PRESIDENT	[20] GOVERN CORPORATIU 2.1 Estructura organitzativa 2.2 Ètica empresarial	[50] CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT 4.1 Proposta de valor 4.2 Aportació de valor als grups d'interès	[141] RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	[178] ANNEXOS 1. Resum d'indicadors del GRI 2. Declaració de control del nivell d'aplicació del GRI 3. Informe de verificació
[9] CARTA DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT				



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

[Dades més rellevants del Grup]

Imports en milions d'euros

	Gener-desembre		
Resultats	2012	2011	Variació
Marge d'interessos	3.872	3.170	22,2%
Marge brut	6.737	6.511	3,5%
Marge d'exploració	3.171	3.169	0,1%
Resultat atribuït al Grup	230	1.053	(78,2%)

Eficiència i rendibilitat			
Ràtio d'eficiència (total despeses d'exploració / marge brut)	52,9%	51,3%	1,6
ROE (resultat atribuït / fons propis mitjans)	1,0%	5,2%	(4,2)
ROA (resultat net / actius totals mitjans)	0,1%	0,4%	(0,3)
RORWA (resultat net / actius ponderats per risc)	0,2%	0,9%	(0,7)
ROTE (resultat atribuït / fons propis mitjans tangibles)	1,3%	6,2%	(4,9)

Balanç	Desembre 2012	Desembre 2011	Variació
Actiu total	348.294	270.425	28,8%
Fons propis	22.793	20.751	9,8%
Volum total de negoci bancari	512.017	427.252	19,8%
<i>Recursos totals de clients</i>	<i>288.568</i>	<i>241.203</i>	<i>19,6%</i>
<i>Crèdits bruts sobre clients</i>	<i>223.449</i>	<i>186.049</i>	<i>20,1%</i>



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
-----------------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

[Dades més rellevants del Grup] continuació

Imports en milions d'euros

Gestió del risc	Desembre 2012	Desembre 2011	Variació
Ràtio de morositat	8,62%	4,90%	3,72
Provisions per a insolvències	12.071	5.745	6.326
Cobertura de la morositat	60%	60%	0
Cobertura de la morositat amb garantia real	142%	137%	5
Cobertura d'immobles adjudicats	45,5%	36,0%	9,5
<i>dels quals: cobertura de sòl</i>	61,0%	62,0%	(1)

Liquiditat	53.092	20.948	32.144
<i>Loan to deposits¹</i>	127%	133%	(6)

Solvència	Desembre 2012	Desembre 2011	Variació
<i>Core Capital - BIS II</i>	11,0%	12,5%	(1,5)
<i>Tier 1</i>	11,0%	12,8%	(1,8)
<i>Tier Total</i>	11,6%	12,8%	(1,2)
Recursos propis computables	18.641	17.581	1.060
Actius ponderats per risc (RWA)	161.200	137.355	23.845
Excedent de recursos computables	5.745	6.592	(847)
<i>Core Tier 1 - EBA</i>	10,4%	10,9%	(0,5)

(1) Crèdits nets sobre recursos de l'activitat minorista en balanç.

**[Dades més rellevants del Grup]** continuació

Imports en milions d'euros

Dades per acció	Desembre 2012	Desembre 2011	Variació
Cotització (€/acció)	2,637	3,795	(1,158)
Capitalització borsària	11.839	14.573	(2.734)
Nombre d'accions en circulació (<i>milers</i>) ²	4.450.743	3.778.652	672.091
Valor teòric comptable (VTC) - <i>fully diluted</i> (€/acció) ³	4,53	5,11	(0,58)
Benefici per acció (BPA) (€/acció) (12 mesos) ⁴	0,05	0,27	(0,22)
PER (preu/beneficis; cops)	54,02	14,06	39,96

Mitjans	Desembre 2012	Desembre 2011	Variació
Empleats Grup CaixaBank	32.625	26.993	5.632
CaixaBank individual	30.442	24.915	5.527
Hores formació/empleat	52,8	25,5	27,3
Diversitat: % homes/dones de la plantilla	51/49	51/49	0
% dones en llocs directius	44,7	42,1	2,6
Participants del programa de Voluntariat Corporatiu	4.584	4.032	552
Oficines	6.342	5.196	1.146
Terminals d'autoservei	9.696	8.011	1.685
Parc de targetes (milions)	12,8	10,8	2

Clients	Desembre 2012	Desembre 2011	Variació
Nombre de clients (milions)	12,9	10,4	2,5
Nivell de satisfacció clients particulars (1-10)	8,3	8,4	(0,1)
Nivell de satisfacció clients empresa (1-10)	8,2	8,1	0,1
Nombre de microcrèdits concedits	40.784	34.307	6.477

(2) Excloent-ne l'autocartera.

(3) Nombre mitjà d'accions en circulació - totalment diluïdes, en milers: 5.164.642 a 31/12/12 i 4.711.294 a 31/12/11.

(4) Nombre mitjà d'accions en circulació - totalment diluïdes, en milers: 4.711.294 a 31/12/12 i 3.964.337 a 31/12/11.



Isidre Fainé Casas

[Carta del President]

Durant l'any 2012, CaixaBank ha reforçat el seu lideratge com a primera entitat financera d'Espanya, amb gairebé 13 milions de clients, després de la integració de Banca Cívica, i ha aconseguit anticipar els objectius de creixement marcats en el Pla Estratègic 2011-2014 del Grup. A més, ha anunciat l'adquisició de Banco de Valencia, cosa que li permetrà augmentar la seva presència i accelerar el creixement de l'entitat a la zona de Llevant.

Gràcies a la nostra fortalesa comercial i al control de costos, els resultats operatius de CaixaBank s'han mantingut sòlids. Això ens ha permès realitzar un gran esforç, superior als 10.200 milions d'euros, en sanejaments i dotacions, i reforçar el nostre balanç, de manera que CaixaBank es manté com una entitat de referència per la seva solvència, segons els resultats de les proves de resistència del sistema bancari espanyol realitzades per la consultora independent Oliver Wyman. Així mateix, mantenim un nivell de liquiditat molt elevat que ens atorga major seguretat.

Els dividendes obtinguts per "la Caixa" de la seva filial Critería CaixaHolding i de l'activitat de CaixaBank permeten dotar de nou amb 500 milions d'euros el pressupost de l'Obra Social "la Caixa" per a l'any 2013, la qual cosa ens converteix en la primera fundació privada d'Espanya i una de les més importants del món. L'objectiu és oferir oportunitats als col·lectius més desfavorits en un context econòmic i social tan complex com l'actual. D'altra banda, un any més, hem ratificat el nostre compromís amb el Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Tot el que acabem d'esmentar s'ha aconseguit gràcies a l'excel·lent treball de les persones que s'han implicat en els diferents projectes. I ho hem fet essent fidels als nostres valors de sempre: lideratge, confiança i compromís social. Més que mai, ens hem esforçat a transmetre als nostres clients, empleats, accionistes i socis que CaixaBank avança en un entorn difícil gràcies a la responsabilitat de tots i al nostre compromís amb el projecte social amb què sempre ens hem identificat.

Afrontem el futur amb confiança, malgrat les dificultats, a què fem front amb un esforç continu d'adaptació i innovació, i amb la satisfacció de disposar d'una base sòlida i d'un equip humà potent i compromès amb un projecte comú.

Per acabar, vull expressar el meu agraïment a totes les persones que han dipositat la seva confiança en CaixaBank i desitjo que aquest informe els permeti conèixer millor la nostra entitat.


Joan Maria Nin Gènova

[Carta del Vicepresident i Conseller Delegat]

L'exercici 2012 ha estat marcat per canvis profunds en el sector bancari espanyol, amb l'objectiu de sanejar balanços, reforçar el capital i la liquiditat i buscar una eficiència més gran.

En aquest complicat entorn, CaixaBank ha materialitzat un bon exercici de creixement. Així, a l'extraordinària activitat comercial de la xarxa de CaixaBank, amb una proposta de valor propera i especialitzada per segments de clients, s'hi ha unit l'impacte de la integració de Banca Cívica (efectiva a partir de l'1 de juliol) i l'acord per a l'adquisició de Banco de Valencia.

Tot això ha permès avançar els objectius de creixement establerts en el Pla estratègic 2011-2014 del Grup "la Caixa" i consolidar CaixaBank com a l'entitat líder del mercat, amb uns actius de 348.294 milions d'euros, prop de 13 milions de clients, una penetració del 26,1% en banca de particulars i un augment generalitzat en les quotes de mercat.

La gran fortalesa comercial del Grup, amb 32.625 empleats, basada en un esforç continu en innovació, se sustenta en un model de distribució multicanal: 6.342 oficines i 9.696 caixers, la xarxa més extensa, i un servei de banca *online*, banca mòbil i banca electrònica líders. El 2012, el 90% de les operacions es van realitzar a través de canals electrònics.

Tot plegat, juntament amb una gestió anticipada i adequada dels riscos, ha permès presentar una evolució del volum de negoci (+19,8%) equilibrada i de qualitat, i mantenir la fortalesa financera de CaixaBank: elevant la liquiditat fins a situar-la en 53.092 milions d'euros, excel·lint com una de les entitats més solvents d'Espanya, amb un *Core Capital* (BIS II) de l'11% i amb una cobertura de morositat adequada, del 60% (142% tenint en compte les garanties reals).

A més, en un entorn complex i exigent, el Grup ha demostrat la seva capacitat de generar resultats; el marge d'explotació s'ha situat en 3.171 milions d'euros, un 0,1% més que el 2011, sustentat per una bona evolució dels ingressos recurrents i el control eficient de les despeses. Aquesta capacitat ha permès el registre de dotacions i sanejaments importants.

La combinació de tots aquests factors –creixement, innovació, fortalesa comercial i financera, i capacitat de generar ingressos– és, sens dubte, la millor manera de garantir el futur i la sostenibilitat de CaixaBank.

Seguirem treballant per generar valor per als nostres grups d'interès, prioritzant la qualitat del servei per superar les expectatives dels nostres clients, potenciant el desenvolupament professional dels empleats, actuant amb responsabilitat i essent rendibles sostingudament per aconseguir una gran Obra Social.

[QUI SOM]

- 1.1 Creixement del Grup
- 1.2 L'acció CaixaBank
- 1.3 "la Caixa", l'accionista de control



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM Creixement del Grup L'acció CaixaBank "la Caixa", l'accionista de control	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---	-------------------	----------------------	----------------------------	--------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------

CaixaBank és el grup financer líder en el mercat espanyol, tant en el sector bancari com en l'assegurador, i desenvolupa una estratègia de diversificació en participacions de bancs internacionals i empreses de serveis líders.

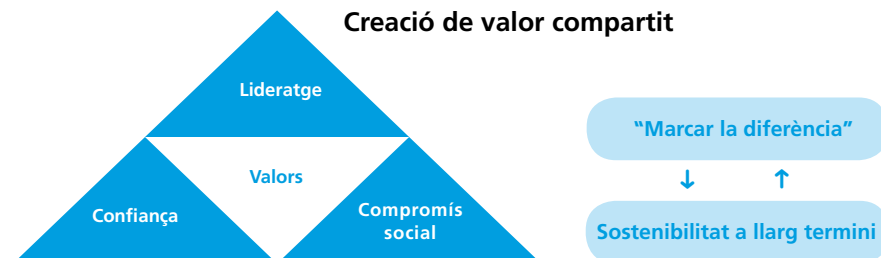


La nostra missió

Fomentar l'estalvi i la inversió mitjançant l'oferta del millor i més complet servei financer al major nombre de clients, i realitzar una decidida aportació a la societat per a la cobertura, flexible i adaptada, de les necessitats financeres i socials bàsiques.

La nostra visió

Ser el grup financer líder en el mercat espanyol, amb vocació internacional, orientat a la generació de valor per als accionistes, els clients, els empleats i la societat en conjunt.



Líders en el mercat espanyol

- 12,9 milions de clients, primera entitat financer en banca de particulars
- El primer banc per volum d'actius: 348.294 milions d'euros
- Un model de negoci basat en la banca de particulars i en l'especialització de banca personal, banca privada, banca de pimes, banca d'empreses i banca corporativa
- Volum de negoci: 512.017 milions d'euros (+19,8% respecte a 2011)
- Segell d'Excel·lència Europea EFQM (+500)

Innovadors, pròxims al territori i amb una gran capacitat comercial

- Un equip de 32.625 persones
- La xarxa comercial més extensa (6.342 oficines) i 9.696 caixers
- Líders de la banca *online* i mòbil, i de la banca electrònica
- El banc més innovador del món en 2011 segons el Bank Administration Institute i Finacle (BAI)

Referent quant a liquiditat i solvència

- *Core Capital* (BIS II) de l'11%
- Liquiditat de 53.092 milions d'euros (15,2% de l'actiu)

Amb una gran capacitat per generar resultats

- Marge d'explotació: 3.171 milions d'euros en 2012
- Ingressos de participades: 809 milions d'euros (+22,8%)
- Control estricte de la despesa

Compromesos i sostenibles

- Entitat del Grup "la Caixa", l'Obra Social de la qual disposa d'un pressupost anual de 500 milions d'euros
- Amb un banc social especialitzat en microcrèdits, MicroBank
- Present en els índexs de sostenibilitat més rellevants del món: DJSI, FTSE4Good i ASPI

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM Creixement del Grup L'acció CaixaBank "la Caixa", l'accionista de control	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	--	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

1.1 [Creixement del Grup]

CaixaBank és l'entitat a través de la qual Caixa d'Estalvis i Pensions, "la Caixa", exerceix la seva activitat financera de forma indirecta des del 30 de juny de 2011, data en què "la Caixa" li va traspasar el seu negoci bancari.

El març de 2012 es va fer públic l'acord assolit per a la integració de Banca Cívica a CaixaBank, mitjançant la fusió per absorció de Banca Cívica, els principals accionistes de la qual eren Caja Navarra, Cajasol, Caja de Guadalajara, Caja-Canarias i Caja de Burgos. El 3 d'agost, CaixaBank va culminar els tràmits legals de la integració, després de l'obtenció de les autoritzacions pertinents i la inscripció de l'escriptura de fusió en el Registre Mercantil. L'operació va ser aprovada per les Juntes Generals Extraordinàries d'Accionistes de CaixaBank i de Banca Cívica, el dia 26 de juny.

CaixaBank va atendre el bescanvi de les accions de Banca Cívica mitjançant l'entrega de 71 milions d'accions mantingudes en autocartera i 233 milions d'accions de nova emissió, cadascuna de les quals d'un euro de valor nominal.

L'operació contribuirà a la millora del servei a tots els clients i al reforç de l'Obra Social en els territoris d'origen de les caixes d'estalvi vinculades ara a CaixaBank i a tot Espanya.

Posteriorment, el 27 de novembre, CaixaBank va subscriure el contracte de compravenda de les accions de Banco de Valencia, de titularitat de la Comissió Rectora del Fons de Reestructuració Ordenada Bancària (FROB).

El dia 28 de febrer de 2013 CaixaBank va fer efectiva la compra de la participació del 98,9 % de Banco de Valencia, que pertanyia al FROB, un cop obtingudes les autoritzacions i aprovacions corresponents, i després del desemborsament, per part del FROB, al desembre, de 4.500 milions d'euros d'augment de capital i la transmissió d'actius problemàtics a la Societat de gestió d'Actius procedents de la Reestructuració Bancària (Sareb) (1.894 milions d'euros de valor net comptable). Com a conseqüència d'aquesta adquisició, ha entrat en vigor l'esquema de protecció d'actius mitjançant el qual el FROB assumirà, durant un termini de 10 anys, el 72,5 % de les pèrdues que experimenti la cartera de pimes i autònoms, i els riscos contingents (avals) de Banco de Valencia, un cop aplicades les provisions ja existents en aquests actius.

Amb aquesta operació, CaixaBank consolida el seu lideratge en el mercat espanyol i esdevé una de les entitats clau per a la Comunitat Valenciana.

**CaixaBank recull una
tradició bancària i
financera que arrenca
a mitjan segle XIX**



Oficina principal de Manresa, Barcelona (1910)



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM Creixement del Grup L'acció CaixaBank "la Caixa", l'accionista de control	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	--	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

1.2 [L'acció CaixaBank]

Estructura accionarial de CaixaBank

A 4 de gener de 2013, CaixaBank mantenia un capital social de 4.489.748.634 accions, el valor nominal de les quals era d'un euro per acció. L'accionista de control de CaixaBank és Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa". La seva participació ascendia al 72,76% del capital social.

[2011]		[2012]					[2013]
31-12	28-06	03-08	04-10	11-12	27-12	04-01	
Nombre d'accions.	Augment de capital alliberat mitjançant l'emissió d'accions ordinàries.	Ampliació de capital amb emissió d'accions ordinàries (bescanvi fusió Banca Cívica).	Augment de capital alliberat mitjançant l'emissió d'accions ordinàries.	Augment de capital amb emissió d'accions ordinàries (conversió necessària parcial d'obligacions subordinades necessàriament convertibles. Sèrie I/2011).	Augment de capital alliberat mitjançant l'emissió d'accions ordinàries.	Augment de capital amb emissió d'accions ordinàries (conversió necessària parcial d'obligacions subordinades necessàriament convertibles. Sèrie A/2012).	Nombre d'accions.
3.840.103.475	→ +14.728.120	→ +233.000.000	→ +79.881.438	→ +148.945.050	→ +86.145.607	→ +86.944.944	→ 4.489.748.634

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM Creixement del Grup L'acció CaixaBank "la Caixa", l'accionista de control	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	--	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

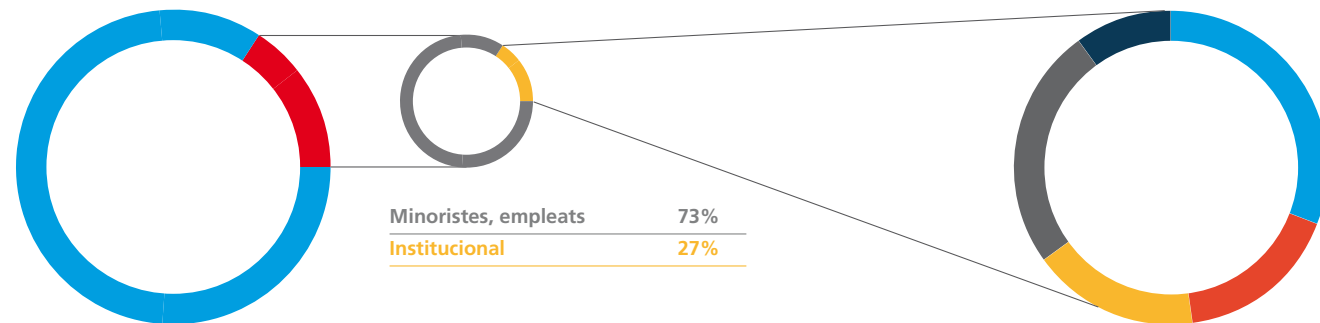
A 31 de desembre de 2012, la participació total de CaixaBank en autocartera era de 38.836.812 accions, representatives de l'0,8% del seu capital social.

El *free float* o capital flotant de la societat (entès com el percentatge de capital social que no es troba en mans de l'accionista majoritari, les caixes procedents de Banca Cívica i l'autocartera) era del 22%. Aquest percentatge es repartia entre més de 750.000 accionistes.

Respecte d'aquesta qüestió, CaixaBank no ha estat informada de l'existència de pactes parasocials entre els seus accionistes per a l'exercici concertat dels drets de vot o que limitin la lliure transmissió de les seves accions.

Els accionistes minoristes (incloent-hi els empleats) mantenien, a 31 de desembre de 2012, al voltant del 73% del capital flotant (un 16% del capital social), mentre que el 27% es trobava en mans d'inversors institucionals.

[Estructura de la base accionarial]



"la Caixa"; la resta de caixes, procedents de Banca Cívica i autocartera	78%
Free float	22%

Estats Units	31%
Espanya	25%
Gran Bretanya i Irlanda	17%
Resta d'Europa (*)	17%
Resta del món (**)	10%

(*) En especial, Noruega i França.

(**) Destaquen els inversors del Japó i el Brasil.



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM Creixement del Grup L'acció CaixaBank "la Caixa", l'accionista de control	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	--	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

La política d'autocartera

El Consell d'Administració, segons el reglament vigent, és l'encarregat d'aprovar la política d'autocartera de CaixaBank i, especialment, els seus límits.

Aquestes operacions tindran sempre finalitats legítimes i conformes a la normativa aplicable, com ara contribuir a la liquiditat d'aquestes accions en el mercat o a la reducció de les fluctuacions en la cotització. En cap cas respondran a un propòsit d'intervenció en el lliure mercat o a l'afavoriment de determinats accionistes de CaixaBank.

En aquest sentit, el Consell d'Administració, en la sessió del 22 de maig de 2012, va acordar que els límits per operar amb autocartera de CaixaBank siguin únicament i exclusiva els establerts en l'autorització de la Junta General d'Accionistes del 19 d'abril de 2012 i en la normativa aplicable.

Política de dividends i evolució de l'acció

Remuneració a l'accionista

La remuneració a l'accionista continua sent una de les prioritats de CaixaBank. El 2012, la remuneració ha mantingut el caràcter trimestral, amb pagaments als mesos de març, juny, setembre i desembre. A més, en tres dels quatre pagaments s'ha aplicat el Programa Dividend/Acció CaixaBank, que ofereix un nou esquema de retribució a l'accionista consistent en una ampliació de capital social alliberada.

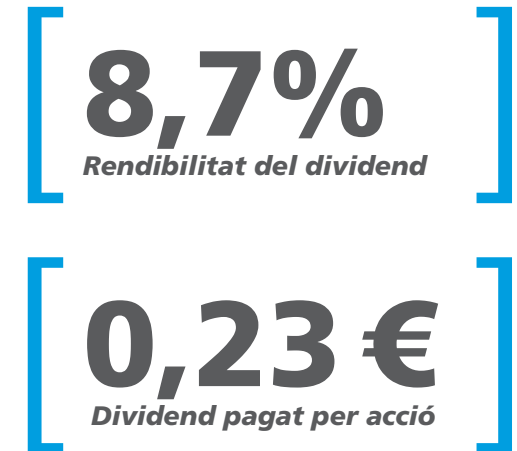
D'aquesta manera, es permet que els accionistes escullin entre les tres opcions següents: rebre les accions emeses en l'ampliació de capital alliberada, rebre efectiu per la venda en el mercat dels drets d'assignació gratuïta o rebre efectiu com a conseqüència de la venda a CaixaBank dels drets assignats al preu

que hagi prefixat. Els accionistes poden combinar, si ho desitgen, qualsevol d'aquestes tres opcions.

L'any 2012, la remuneració als accionistes s'ha mantingut en una quantitat similar a la pagada en exercicis anteriors: un import brut total de 23 cèntims d'euro per acció, que suposa una rendibilitat del 8,7% en base a la cotització a tancament de l'exercici. (*)

Al mes de març es va realitzar el primer pagament trimestral, en efectiu i per un total de sis cèntims d'euro per acció. Els pagaments de juny, setembre i desembre, per imports bruts de cinc, sis i sis cèntims d'euro respectivament, es van instrumentalitzar a través del Programa CaixaBank Dividend/Acció.

(*) Rendibilitat per dividend del 7,9% sobre el preu promig de l'acció l'any 2012.



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM Creixement del Grup L'acció CaixaBank "la Caixa", l'accionista de control	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	--	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------



Evolució de l'acció de CaixaBank

El volum de negociació diària mitjana de CaixaBank, excloent-ne les operacions especials, s'ha situat en tres milions d'accions.

La cotització de CaixaBank ha tancat l'any 2012 en 2,637 euros per acció, després d'experimentar una caiguda del 30,5%. Si tenim en compte els dividendes pagats durant l'any (0,23 euros per acció), CaixaBank ha generat una rendibilitat del -24,5% en 2012.

El sector financer espanyol i, principalment, les entitats centrades en la banca nacional han estat fortament castigades per la desconfiança generalitzada dels mercats, com a conseqüència de les notícies sobre la delicada situació d'algunes entitats. En aquest sentit, el comportament de l'acció de CaixaBank és millor que el d'altres entitats comparables,¹ que, de mitjana, van retrocedir un 49% en 2012.

La resta d'índexs de referència, com l'IBEX 35 (-4,7%), l'EURO STOXX 50 (+13,8%) i l'STOXX Europe Banks (+23,1%) han tingut una evolució durant l'any millor que la de CaixaBank.

(1) Índex sintètic de la cotització dels comparables (Banesto, Bankia, Bankinter, Banco Popular i Banc de Sabadell), ponderat per la capitalització de mercat.

[L'acció CaixaBank: indicadors d'interès]

Capitalització borsària (milions d'euros)	11.839
Nombre d'accions ⁽¹⁾	4.489.748.634
Cotització (euros/acció)	
Cotització a l'inici (31-12-2011)	3,795
Cotització al tancament (31-12-2012)	2,637
Cotització màxima (13-02-2012)	4,100
Cotització mínima (31-05-2012) ⁽²⁾	2,018
Volum de negociació (títols, excloent-ne operacions especials)	
Volum diari màxim (27-03-2012)	12.875.119
Volum diari mínim (01-11-2012)	431.174
Volum diari mitjà	3.010.371
Ràtios borsàries	
Benefici net atribuït per acció (BPA) (últims 12 mesos) ⁽³⁾	0,05
PER	54,02
Valor comptable per acció - <i>fully diluted</i> (31-12-12) ^{(4) (5)}	4,53
P/V (valor cotització s/ valor comptable)	0,58
Rendibilitat per dividend	8,7%

(1) Nombre d'accions a 04/01/13, incloent-hi la conversió de la Sèrie A del bo convertible emès per Banca Cívica.

(2) Cotització al tancament de la sessió.

(3) Inclou l'efecte ponderat de la conversió de les obligacions necessàriament convertibles emeses el juny de 2011 i el febrer de 2012, així com la deducció del nombre mitjà d'accions en autocartera durant l'exercici.

(4) Per al càlcul dels fons propis es tenen en compte els fons propis del balanç (22.793 milions d'euros) més les obligacions subordinades necessàriament convertibles i/o bescanviables de Banca Cívica, classificades com a passius subordinats (602 milions d'euros).

(5) El nombre d'accions es calcula incloent les accions que resultaran de la conversió de la totalitat de les obligacions necessàriament convertibles, sèries I/2011 i I/2012, així com de les obligacions necessàriament convertibles i/o bescanviables de Banca Cívica, sèries B i C, calculades amb la cotització mitjana ponderada dels darrers quinze dies hàbils borsaris. Es dedueixen les accions en autocartera a 31/12/12.

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM Creixement del Grup L'acció CaixaBank "la Caixa", l'accionista de control	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	--	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Cobertura del valor

La reorganització del Grup "la Caixa" ha suposat un augment gradual de la cobertura del valor per part dels analistes. Actualment, les cases d'anàlisi nacionals i internacionals que cobreixen CaixaBank són 23.

La visió dels analistes proporciona als accionistes de CaixaBank una font externa i independent que els pot ajudar a entendre l'opinió del mercat sobre el valor i a obtenir una millor visualització de quines poden ser les tendències i el recorregut potencial de l'acció.

Les recomanacions de «comprar» o «mantenir» suposen un 40% del total. El preu objectiu mitjà dels analistes se situava al desembre del 2012 en 2,76 euros per acció, la qual cosa ha implicat un potencial de revaloració del 17% sobre la cotització del 31 de desembre de 2012.

Els analistes destaquen positivament la fortalesa de CaixaBank com a entitat líder de la banca minorista a Espanya, així com la seva confortable posició de liquiditat, les seves solides ràtios de capital i la seva millor qualitat d'actius respecte a la resta del sector.

Presència en els índexs de sostenibilitat

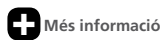
La ferma aposta de CaixaBank per un model de gestió sostenible a llarg termini es reflecteix en la seva inclusió en els índexs de sostenibilitat més rellevants a nivell mundial: Dow Jones Sustainability Index (DJSI), FTSE4Good i Advanced Sustainable Performance Index (ASPI).

El DJSI està format per les companyies, seleccionades entre les 2.500 més grans del món, que integren els índexs Dow Jones i que compleixen de manera habitual una sèrie de requisits econòmics, mediambientals i socials.

A finals del 2012, CaixaBank estava inclòs tant en el DJSI World com en el DJSI STOXX.



Així mateix, CaixaBank forma part de l'índex FTSE4Good, en les seves variants FTSE Global, FTSE Europe i FTSE IBEX 35. Aquest índex engloba les empreses integrants dels índexs FTSE les pràctiques de les quals responen a criteris de responsabilitat corporativa globalment acceptats.



CaixaBank també està inclòs en l'índex de sostenibilitat ASPI, que integra les 120 empreses del DJ EURO STOXX amb un millor compliment en matèria de desenvolupament sostenible (drets humans i laborals, medi ambient, Govern Corporatiu, compromís amb la comunitat i comportament de les companyies), d'acord amb la valoració efectuada per l'agència europea Vigeo.



CaixaBank, present en els principals índexs de sostenibilitat del món

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM Creixement del Grup L'acció CaixaBank "la Caixa", l'accionista de control	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---	-------------------	----------------------	----------------------------	--------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------

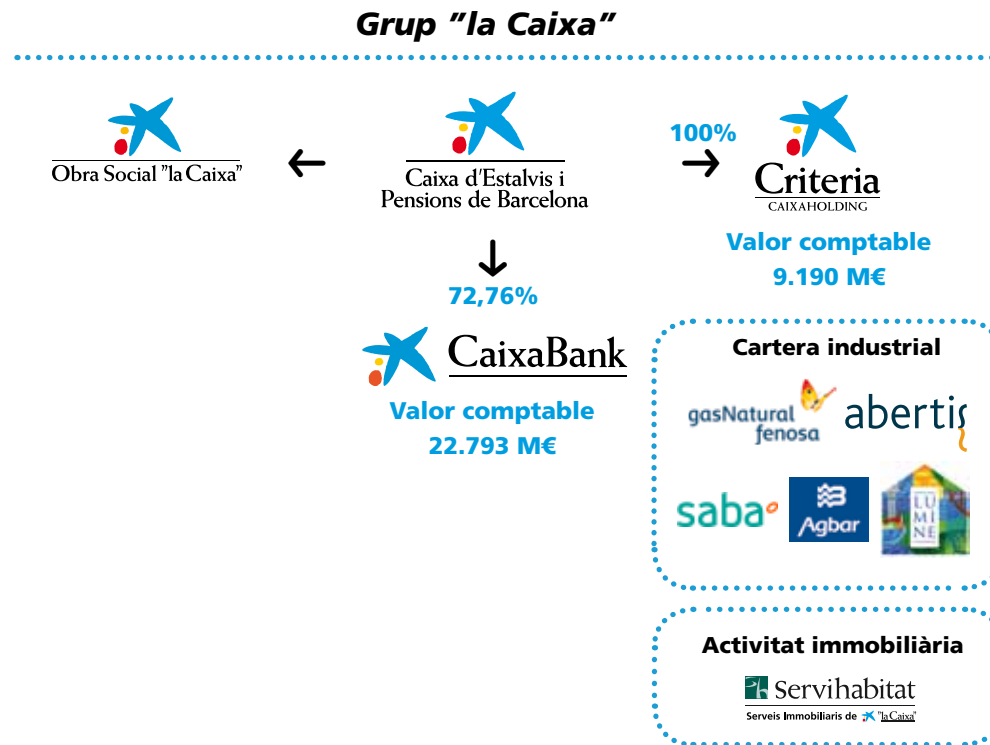
1.3 ["la Caixa", l'accionista de control]

Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", és l'accionista de control de CaixaBank. Els seus antecedents es remunten al segle XIX i expressen una tradició financera que s'inicia en la gestió de l'estalvi familiar i que oferia als seus clients una assegurança per a la vellesa quan faltava més d'un segle perquè s'instituïssin aquest tipus de prestacions socials.

"la Caixa" es caracteritza per un fort compromís social que s'expressa a través de l'activitat financera (exercida de manera indirecta per CaixaBank) i d'una intensa obra social. A finals de 2012, "la Caixa" es confirmava com la primera caixa d'estalvis d'Espanya.

"la Caixa" dirigeix, a través de Criteria CaixaHolding (participada en un 100%), una estratègia d'inversió en participacions empresarials pertanyents a diversos sectors econòmics essencials per a la comunitat, entre els quals destaquen Abertis (gestió d'infraestructures de transport i comunicacions), Gas Natural Fenosa (distribució d'energia), Aigües de Barcelona (distribució d'aigua), SABA (gestió d'aparcaments i parcs logístics) i Servihabitat XXI (serveis immobiliaris).

[+ Més informació sobre "la Caixa"](#)



La relació entre CaixaBank i "la Caixa"

Els principis bàsics de les relacions entre el Grup "la Caixa", CaixaBank i els seus grups respectius estan regulats per un protocol intern que estableix de manera transparent com ha d'exercir CaixaBank l'activitat financera de "la Caixa".

El protocol delimita les àrees d'activitat principals de CaixaBank, defineix les relacions de negoci i de serveis entre l'entitat i el Grup "la Caixa" i les seves societats, i regula el flux d'informació per a l'elaboració dels seus estats financers i el compliment de les obligacions d'informació i supervisió davant el Banc d'Espanya, la CNMV i altres òrgans reguladors.

El protocol defineix totes les activitats que CaixaBank pot desenvolupar en virtut de la legislació vigent sobre entitats de crèdit, la realització d'inversions i desinversions en participacions en tota mena d'empreses de l'àmbit financer nacional i estranger, i també la possibilitat de dur a terme inversions conjuntes amb el Grup "la Caixa".

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM Creixement del Grup L'acció CaixaBank "la Caixa", l'accionista de control	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Obra Social "la Caixa"

L'essència i tret diferencial del Grup "la Caixa" és la seva implicació i el compromís ferm amb la societat a través de l'Obra Social "la Caixa". La missió de l'Obra Social és revertir part del benefici financer en forma d'acció social i solidària, per oferir solucions a nous reptes i necessitats socials. Així mateix, treballa per contribuir a una transformació social sostenible i a la creació d'oportunitats per a les persones. Així, concentra gran part de la seva activitat en l'atenció a les persones menys afavorides i amb un risc d'exclusió més alt.

L'any 2012, per cinquè any consecutiu, el pressupost de l'Obra Social s'ha mantingut estable en 500 milions d'euros. Aquesta assignació la situa com a la primera fundació privada d'Espanya i una de les més importants del món, tenint en compte el seu volum pressupostari i l'ampli ventall de programes socials, científics, educatius i culturals que promou.

La seva acció social es guia per dos principis: l'anticipació, detectant i identificant carències no cobertes per altres institucions, i la flexibilitat, que permet oferir una resposta ràpida a les noves demandes que afloren com a resultat de l'evolució de la societat.

Al llarg de 2012, l'Obra Social "la Caixa" ha prioritzat l'atenció a necessitats accentuades per la crisi econòmica:

- Prevenció de la pobresa infantil (Caixa-Proinfància).
- Millora de l'accés a un habitatge digne per a joves, persones grans i famílies amb dificultats econòmiques (Habitatge Assequible i Lloguer Solidari).
- Foment de l'ocupació i de la igualtat d'oportunitats laborals per als col·lectius amb més dificultats (Incorpora i Reincorpora).

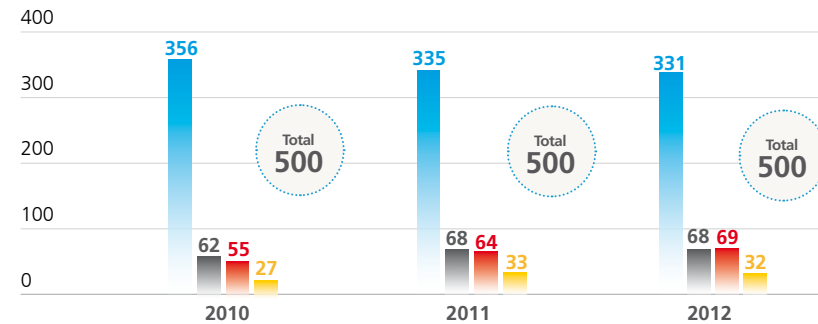
A més, continuen l'atenció a les persones grans (Gent 3.0), l'aposta per l'educació i la formació (eduCaixa i beques universitàries), l'impuls a la investigació d'alt nivell, la preservació del medi ambient o la democratització de l'accés a la cultura i al coneixement científic com un patrimoni comú per a tots (CaixaForum, CosmoCaixa).

Més informació sobre els diferents programes

[500 M€]
Pressupost Obra Social
"la Caixa"

[Obra Social: un compromís ferm amb els reptes i les necessitats socials]

Milions d'euros



Activitats socials

Medi ambient i ciència

Cultura

Educació i recerca

[GOVERN CORPORATIU]

- 2.1 Estructura organitzativa
- 2.2 Ètica empresarial



2.1 [Estructura organitzativa]

Un dels objectius prioritaris de CaixaBank, tal com recull el Pla Estratègic 2011-2014, és garantir la transparència, la independència i el bon govern de la societat a fi de salvaguardar els interessos de tots els grups d'interès. Un Govern Corporatiu transparent i respectuós amb les recomanacions del Codi Unificat de Bon Govern és essencial per gaudir de la confiança dels inversors nacionals i internacionals.

A CaixaBank, el control i la gestió de la companyia es distribueixen entre la Junta General d'Accionistes, el Consell d'Administració i els òrgans delegats: Comissió Executiva, Comissió d'Auditoria i Control, i Comissió de Nomenaments i Retribucions.

Junta General

Tenen dret a assistir-hi els accionistes que siguin titulars d'un mínim de 1.000 accions de CaixaBank, tant a títol individual com en agrupació amb altres accionistes, i que tinguin inscrita la titularitat de les seves accions en el registre d'anotacions en compte cinc dies abans de la data comunicada per a la celebració de la junta.

Els accionistes amb dret d'assistència poden delegar la seva representació en una altra persona encara que aquesta no sigui accionista.

Tal com es va acordar a la junta general ordinària realitzada el 19 d'abril de 2012, els accionistes no necessiten ser titulars



 Més informació sobre les comissions en l'Informe de Govern Corporatiu

 Més informació sobre la junta general

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU Estructura organitzativa Ètica empresarial	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	---	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Consell d'Administració

Consellers a 31 de desembre de 2012



Isidre Fainé Casas
President



CajaNavarra, representada
per **José Antonio Asiáin Ayala***



Isabel Estapé Tous
Consellera



Javier Godó Muntañola
Conseller



Maria Dolors Llobet Maria
Consellera



John S. Reed
Conseller



Alejandro García-Bragado Dalmau
Secretari General i del Consell
(no Conseller)



Joan Maria Nin Gènova
Vicepresident i Conseller Delegat



Eva Aurín Pardo
Consellera



Salvador Gabarró Serra
Conseller



Javier Ibarz Alegria
Conseller



Alain Minc
Conseller



Cajasol,
representada per
Guillermo Sierra Molina



Óscar Calderón de Oya
Vicesecretari 1er
(no Conseller)



Maria Teresa Bassons Boncompse
Consellera



Susana Gallardo Torrededía
Consellera



David K.P. Li
Conseller



Leopoldo Rodés Castañé
Conseller



Xavier Vives Torrents
Conseller



Adolfo Feijóo Rey
Vicesecretari 2on
(no Conseller)



Juan José López Burniol
Conseller



Juan Rosell Lastortras
Conseller

* El 23 de gener de 2013, Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra va acordar acceptar la renúncia i revocar la designació del Sr José Antonio Asiáin Ayala com a persona física representant de Caja Navarra, designant el Sr Juan Franco Pueyo com el seu nou representant en el Consell d'Administració de CaixaBank.

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU Estructura organitzativa Ètica empresarial	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	---	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Funcions

El paper del Consell és representar els accionistes i servir als interessos de CaixaBank mitjançant l'aprovació de la seva estratègia i l'organització per a la posada en pràctica de la dita estratègia, a més de la supervisió i el control de l'Alta Direcció, perquè compleixi els objectius marcats i respecti l'objecte i l'interès social.

Per fer-ho possible, s'encarrega de supervisar el funcionament de l'empresa i de crear valor de manera sostenible per als accionistes, de conformitat amb els deures i les obligacions imposats a la Junta per la llei i els Estatuts de CaixaBank i en el marc d'una política de control i gestió del risc prudent i eficaç, que permeti ser avaluada. També li correspon vigilar que els accionistes estiguin informats del desenvolupament de la companyia i de les novetats principals que afecten la seva situació. Així mateix, vetlla pel compliment, per part de CaixaBank, dels seus deures ètics i d'actuació de bona fe, així com perquè cap accionista rebi un tracte de privilegi en relació amb els altres.

Els consellers exerceixen el seu càrrec durant un termini de sis anys, tot i que poden ser reelegits o destituïts per la Junta. En el cas dels consellers independents, no poden ser-ho durant un període continuat superior als 12 anys.

Funcionament

Pel que fa a les reunions mantingudes pel Consell, hi va haver un total de 24 absències entre tots els membres del Consell, computant com a absència les representacions sense instruccions específiques. Això representa un 8,27% de no assistència sobre el total de vots de les reunions del Consell en 2012.

Entre altres assumptes, el Consell d'Administració ha revisat i pres decisions sobre:

- La situació financera i els resultats de CaixaBank.
- Operacions d'adquisició i integració d'altres entitats financeres.
- La política estratègica de l'entitat.
- El control pressupostari i de riscos.

President i Conseller Delegat, funcions específiques

Les funcions del President de CaixaBank i del Vicepresident i Conseller Delegat són diferents i complementàries. Hi ha una divisió clara de responsabilitats al capdavant de la companyia entre la presidència del Consell d'Administració i el primer executiu de CaixaBank.

A CaixaBank, es considera molt important tenir dues figures separades: el President, com a alt representant de l'enti-

tat i líder del Consell d'Administració i, de forma addicional i complementària, el Conseller Delegat, com a primer executiu encarregat del desenvolupament de l'estratègia del Grup, sempre dins del comandament establert pels Òrgans de Govern.

D'acord amb les bones pràctiques de Govern Corporatiu, a CaixaBank, l'existència dels dos càrrecs i les seves comeses, diferents però complementàries, facilita i assegura el funcionament adequat i eficient de l'entitat, i evita l'acumulació de funcions en una mateixa persona.

16
reunions del Consell
d'Administració

0
reunions del Consell sense
l'assistència del President

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU Estructura organitzativa Ètica empresarial	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	---	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Grau de seguiment de les recomanacions sobre Bon Govern Corporatiu



CaixaBank compleix en gran manera les recomanacions sobre bon Govern Corporatiu emeses, conegudes com a Codi Unificat de Bon Govern, de data 19 de maig de 2006.

Al tancament de l'exercici, 18 dels 19 consellers que integren el Consell d'Administració de CaixaBank són externs i, per tant, es compleix la recomanació 10a del Codi Unificat de Bon Govern, ja que constitueixen una àmplia majoria en el Consell.

Així mateix, el nombre de membres independents del Consell, encara que no compleix amb la recomanació 13a, supera la proporcionalitat estricta entre participació accionarial i representació en el Consell pel que fa a la representació de minoritaris, tenint en compte que CaixaBank té un accionista de control amb una participació superior al 70% del capital social.

A més, tant la Comissió d'Auditoria i Control com la Comissió de Nomenaments i Retribucions estan formades exclusivament per consellers externs i presidides per consellers independents.

En aquest sentit, la Comissió de Nomenaments i Retribucions revisa periòdicament l'estructura, la mida i la composició del Consell (incloent les competències, els coneixements i l'experiència requerida als Consellers i Alts Directius) necessaris per abordar i desafiar adequadament els riscos i problemes clau a què s'enfronta o podria enfrontar-se la Junta, a la qual eleva les recomanacions pertinents respecte de qualsevol canvi. Amb aquest objectiu, aplica una visió a llarg termini per proposar els possibles candidats i té en consideració les necessitats i l'evolució dels negocis del Grup.

Respecte a la presència femenina en el Consell d'Administració, tal com s'exposa en la recomanació 15a, no hi ha cap biaix en els procediments de selecció de membres del Consell d'Administració que obstaculitzi la selecció de dones per a aquests càrrecs dins la societat, i el Consell d'Administració de CaixaBank es troba entre els consells de l'IBEX 35 amb un percentatge més alt de presència femenina.



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU Estructura organitzativa Ètica empresarial	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	---	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Retribució

La remuneració és, a més d'un objecte de debat permanent, una de les eines fonamentals per assegurar la competitivitat i l'eficàcia del Grup. CaixaBank remunera el seu equip i directius en funció del compliment d'objectius a llarg termini i, per tant, les retribucions persegueixen augmentar l'eficàcia del sistema de decisions. Els alts directius de l'entitat han de proveir d'impuls i lideratge les àrees en què exerceixen la seva capacitat directiva, i, al seu torn, es troben sota l'impuls del Comitè Executiu, que desenvolupa un conjunt de polítiques de remuneració amb l'objectiu de premiar el talent.

El Consell d'Administració procurarà moderar les retribucions dels seus membres en funció de les exigències del mercat, distribuir-les segons la dedicació efectiva dels consellers i calcular-les de manera que ofereixin incentius per a la dedicació prodigada per cada conseller, sense convertir-se en un obstacle per a la seva independència.

El 2012, en un entorn econòmic difícil, el Consell d'Administració de CaixaBank va acordar reduir, a partir de l'1 d'agost de 2012, les retribucions que tenien fixades els membres del Consell pel fet de formar-ne part i les seves comissions delegades en un 10%. Així mateix, CaixaBank seguirà vetllant perquè les polítiques i les pràctiques de remuneració segueixin alineades amb els interessos a llarg termini dels accionistes.

El Consell d'Administració pot percebre una retribució de fins al 4% del benefici consolidat que resulti un cop deduïdes les despeses generals, els interessos, els impostos i la resta de quantitats que procedeixi assignar al sanejament i l'amortització, tret que el mateix Consell acordi reduir la quantitat a percebre els anys en què ho consideri necessari.

Els administradors que tinguin atribuïdes funcions executives a CaixaBank tenen dret a percebre una retribució per la prestació d'aquestes funcions, que pot consistir en una quantitat fixa, una quantitat complementària variable i sistemes d'incentius, així com una part assistencial, és a dir, sistemes de prevenció i assegurances procedents i, també, Seguretat Social. En cas de cessament que no sigui degut a l'incompliment de les seves funcions, poden tenir dret a una indemnització. Només és possible restar, d'acord amb el que s'ha indicat més amunt, les quantitats a percebre pel Consell després d'haver reconegut als accionistes un dividend mínim del 4% del capital desemborsat.

Així mateix, els consellers, dins dels límits establerts en els paràgrafs anteriors, poden ser retribuits amb el lliurament d'accions de CaixaBank o d'una altra companyia cotitzada del Grup, d'opcions sobre les accions o d'instruments vinculats a la seva cotització.

En qualsevol cas, aquesta retribució ha de ser acordada per la Junta General d'Accionistes.



 Per a més informació, consulteu l'Informe Anual sobre les remuneracions dels membres del Consell d'Administració de CaixaBank

Comissions delegades

1) Comissió Executiva

- Isidro Fainé Casas (President)
- Juan María Nin Génova
- Isabel Estapé Tous
- Susana Gallardo Torrededía
- Javier Ibarz Alegria
- Juan José López Burniol
- Maria Dolors Llobet Maria

Nombre de reunions en 2012: 22

Funcions principals

- La gestió diària i presa de decisions ordinàries de CaixaBank, sota l'autoritat directa del Consell d'Administració, davant el qual respon de les seves decisions.

2) Comissió d'Auditoria i Control

- Xavier Vives Torrents (President)
- Salvador Gabarró Serra
- Alain Minc

Reunions mantingudes en 2012: 11

Funcions principals

- La supervisió de l'eficàcia del control intern de l'entitat, l'auditoria interna i els sistemes de gestió de riscos, així com discutir amb els auditors de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern detectades en el desenvolupament de l'auditoria.
- La supervisió del procés d'elaboració i presentació dels comptes de CaixaBank.
- La gestió de la relació amb els auditors de comptes per rebre informació sobre les qüestions que puguin posar en perill la seva independència.
- L'emissió, abans de l'informe d'auditoria de comptes, de l'informe sobre la independència dels auditors de comptes.

3) Comissió de Nomenaments i Retribucions

- Isabel Estapé Tous (Presidenta)
- Susana Gallardo Torrededía
- Javier Godó Muntañola

Reunions mantingudes en 2012: 10

Funcions principals

- La proposició al Consell del sistema i la quantia de les retribucions anuals dels Consellers i alts directius, així com la retribució individual dels Consellers Executius i la resta de condicions dels seus contractes.
- La proposició al Consell de nomenaments de Consellers independents i la informació sobre el nomenament d'altres tipus de Consellers, tenint en compte els suggeriments que li facin arribar el President, els membres del Consell, els directius o els accionistes de CaixaBank.

Operacions vinculades

La Comissió d'Auditoria i Control supervisa el compliment de la normativa respecte a les operacions vinculades.

El Consell d'Administració de CaixaBank en ple és l'encarregat d'aprovar les operacions que CaixaBank dugui a terme amb consellers, accionistes significatius o representats en el Consell, o amb persones vinculades (operacions vinculades). Això no obstant, no requereixen autorització aquelles operacions vinculades que compleixin simultàniament les condicions següents:

- Que s'efectuïn en virtut de contractes d'adhesió les condicions dels quals estiguin estandarditzades i s'apliquin en massa a molts clients.
- Que es realitzin a preus o tarifes de mercat, fixats amb caràcter general per qui actuï com a subministrador del bé o servei de què es tracti.
- Que la quantia de l'operació no superi l'1% dels ingressos anuals consolidats del Grup.

L'Informe Anual de Govern Corporatiu de CaixaBank inclou de forma detallada les operacions rellevants realitzades entre CaixaBank i "la Caixa" durant el 2012, així com les realitzades entre CaixaBank i els seus administradors o directius.

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU Estructura organitzativa Ètica empresarial	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	---	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Comitè de Direcció

A 31 de desembre de 2012



Isidre Fainé Casas
President



Joan Maria Nin Gènova
Vicepresident i Conseller Delegat

Directors Generals



Antoni Massanell Lavilla
Mitjans



Tomàs Muniesa Arantegui
Assegurances i Gestió d'Actius



Marcelino Armenter Vidal
Riscos



Juan Antonio Alcaraz García
Negoci



Gonzalo Gortázar Rotaache
Finances



Alejandro García-Bragado Dalmau
Secretari General i del Consell



Jaime Lanaspá Gatnau
Director executiu de l'Obra Social "la Caixa" *



Joaquim Vilar Barrabeig
Auditoria, Control Intern i
Compliment Normatiu



**Ignacio Álvarez-Rendueles
Villar**
Internacional



Xavier Coll Escursell
Recursos Humans



Pablo Forero Calderón
Mercat de Capitals
i Tresoreria

Directors Generals Adjunts



Jaume Giró Ribas
Comunicació, Relacions
Institucionals, Marca i RSC

* (assisteix com a convidat)

Representació dels grups d'interès en els Òrgans de Govern

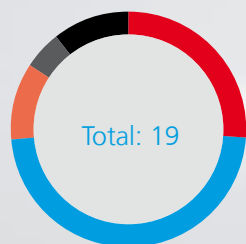
El Consell d'Administració de CaixaBank disposa de consellers dominicals (representants del seu accionista majoritari, "la Caixa", i de Caja Navarra, Cajasol, Caja Canarias i Caja de Burgos, en virtut del pacte d'accionistes firmat amb "la Caixa"), independents, executius i externs.

Pel que fa a la representació de l'accionista majoritari en el Consell d'Administració de CaixaBank, el Consell de "la Caixa" proposa, entre els seus membres i el Director General, el nomenament de consellers a CaixaBank. Per això, es tenen en compte els diferents col·lectius representats en el seu òrgan d'administració, de manera que tots tinguin almenys presència en el Consell de CaixaBank.

Els accionistes minoritaris, al seu torn, estan representats en el Consell d'Administració de CaixaBank per una presència important de consellers independents.

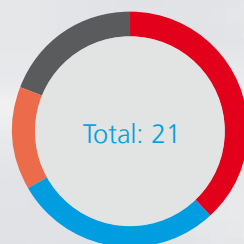
A "la Caixa", la representació de cada grup d'interès en la seva Assemblea General es veu reflectida en percentatges similars en tots els seus Òrgans de Govern.

[Consell d'Administració de CaixaBank]



Independents	5
"la Caixa"	9
Les Caixes	2
Executius	1
Altres externs	2

[Consell d'Administració de "la Caixa"]



Impositors	8
Entitats fundadores i d'interès social	6
Empleats	3
Corporacions locals	4



2.2 [Ètica empresarial]

Tot l'equip humà de CaixaBank ha de basar la seva conducta en la bona fe, la integritat i el sentit comú, una obligació que es recull en el seu Codi Ètic. L'entitat, així mateix, s'ha compromès públicament a respectar i difondre altres estàndards ètics internacionals, com ara els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.



Codi Ètic i Principis d'Actuació de CaixaBank

CaixaBank disposa d'un Codi Ètic i de Principis d'Actuació, un document que regeix l'activitat de tots els empleats, directius i membres dels seus òrgans d'administració.

El Codi promou com a principis d'actuació la integritat i la transparència per generar confiança, respecte i el compliment de les lleis i les normes vigents, en especial les que afecten el sistema bancari i tenen a veure amb les polítiques anticorrupció i antisuborn, així com el respecte a les persones i les cultures locals de les comunitats on opera CaixaBank, al medi ambient i a les institucions. D'altra banda, el Codi defensa la confidencialitat de la informació sobre els clients i accionistes, i la ne-

cessitat de l'excel·lència per satisfer-los, a més de la responsabilitat social i l'adhesió a instruments internacionals.

Per a la bona aplicació del Codi, hi ha un canal confidencial per gestionar les denúncies sobre possibles vulneracions i que, al seu torn, també es pot fer servir per exposar els dubtes que sorgeixin sobre la seva interpretació o aplicació pràctica. Totes les comunicacions d'empleats relacionades amb aquest codi, així com les relacionades amb el Codi de conducta telemàtica, es remeten a l'Àrea de Compliment Normatiu, que les rebrà, estudiarà i resoldrà, salvaguardant en tot moment la confidencialitat del remitent. Aquest canal inclou un procediment específic per tractar les denúncies que facin referència a informació de naturalesa financera i comptable.

El 2012, el Comitè de Direcció de CaixaBank aprova incrementar la visibilitat del "Canal Ètic" a la intranet corpora-

tiva a través de diverses accions comunicatives, per tal de fomentar-ne l'ús entre els empleats. Així mateix, s'ha modificat el procediment de recepció i estudi de les comunicacions, que permetrà aprofundir en la tipologia de les comunicacions rebudes.

En cas que proveguin de clients, se seguiran tramitant pels canals habituals d'atenció al client establerts per CaixaBank.

D'altra banda, per avançar en el seu compromís amb la transparència, l'ètica i el bon govern, CaixaBank publicarà el 2013 la seva política anticorrupció. Aquesta política recollirà en un document únic les actuacions que l'entitat aplica en aquest sentit i que es tracten en diversos documents interns. Un cop aprovada pel Consell d'Administració, serà d'aplicació per a tots els empleats, directius i administradors de l'entitat. La política anticorrupció recollirà el posicionament de CaixaBank en les seves relacions amb les administracions públiques, partits polítics, autoritats i funcionaris, i les pautes a seguir pel que fa a l'acceptació i concessió de regals, patrocinis i donacions a organitzacions no governamentals, entre altres matèries.





DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU Estructura organitzativa Ètica empresarial	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	--	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

El Reglament Intern de Conducta en l'Àmbit del Mercat de Valors

CaixaBank va establir el 2011 un reglament intern de conducta (RIC) en l'Àmbit del Mercat de Valors, amb la finalitat de complir de manera expressa, en l'àmbit intern, amb la legislació vigent del mercat de valors. Així, totes les actuacions dels òrgans d'administració de CaixaBank, els empleats i els representants quedaven subjectes a les normes de conducta vigents en aquest camp.

A més, aquest reglament persegueix la transparència cap als inversors i els mercats, perquè fomenta un comportament íntegre en totes les actuacions dels òrgans d'administració, els empleats i els representants de CaixaBank, i, alhora, prevé i gestiona els conflictes d'interessos. El Reglament, en definitiva, assegura que els inversors rebin en tot moment una informació financera i institucional correcta.

L'any 2012, 24.391 persones de la plantilla van realitzar un curs formatiu sobre el RIC i 7.116 van completar el curs de Comunicació d'Operacions Sospitoses d'Abús de Mercat. Addicionalment, dins de la formació global per al personal procedent de Banca Cívica, s'inclouen continguts relatius al RIC.

Accés al Reglament Intern

Prevenió del blanqueig de capitals

Per a CaixaBank, la lluita contra el blanqueig de capitals, a més d'una obligació legal, constitueix una prioritat per a tots els seus empleats, directius i administradors, de manera coherent amb els seus valors corporatius i el seu Codi Ètic.

La normativa interna de CaixaBank recull les pautes d'actuació en matèria de prevenció del blanqueig i finançament del terrorisme de la legislació vigent, incloent-hi les recomanacions del Grup d'Acció Financera Internacional (GAFI), i s'ajusta al que estableixen aquestes normes.

Durant l'exercici 2012, CaixaBank ha seguit un pla de formació que incorpora les modificacions legals sobre aquesta qüestió, amb:

- Més de 11.000 hores de formació
- Més de 5.700 persones formades

El curs s'ha impartit a tots els empleats i empleades de la xarxa comercial i ha tractat molt especialment sobre les activitats amb un risc més alt en relació amb el blanqueig de capitals. Addicionalment, s'ha dut a terme un pla formatiu especí-

al dirigit a empleats procedents de Banca Cívica. Al llarg de l'any, un 73,4% de la plantilla ha rebut formació sobre les polítiques i procediments anticorrupció de CaixaBank. L'entitat no ha rebut cap sanció de l'àmbit de la prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme al llarg de l'any.

D'altra banda, CaixaBank disposa d'una Política Interna d'Admissió de Clients. D'acord amb aquesta política, els casos de persones jurídiques o altres instruments de jurisdiccions considerades de risc, com ara paradisos fiscals, o països o territoris no cooperants, es rebutgen directament. En cas que, excepcionalment, es consideri que aquest rebuig no és procedent, per a l'admissió d'aquests casos singulars es requereix sempre una autorització del nivell directiu superior.

Més informació sobre la prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme

El 2012 tots els empleats de la xarxa comercial van rebre formació específica contra el blanqueig de capitals



El Pacte Mundial de les Nacions Unides

CaixaBank recolza les iniciatives, tant nacionals com internacionals, que persegueixen l'avenç en matèria de responsabilitat corporativa. En aquest sentit, comparteix amb la resta d'empreses del Grup "la Caixa" el compromís explícit amb els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, basats en els drets humans, laborals, mediambientals i de lluita contra la corrupció.

CaixaBank i les seves empreses filials inclouen una clàusula contractual d'acceptació obligatòria per als seus proveïdors, segons la qual aquests declaren conèixer i respectar també els dits principis.

Així mateix, des de l'any 2012 i durant un període quatre anys, CaixaBank ocuparà la presidència de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial, amb la qual cosa amplia el seu compromís de difusió i implantació dels principis entre les empreses i institucions espanyoles.

 [Més informació sobre el Pacte Mundial](#)

**CaixaBank, en la
presidència
de la Xarxa Espanyola
del Pacte Mundial**

The background of the slide features a close-up, shallow depth-of-field photograph of a workspace. In the upper left, a portion of a laptop keyboard is visible. Below it, a dark blue or black textured notebook lies flat. A silver and black pen with a white eraser tip rests diagonally across the top right of the notebook. A brown braided cord is tucked under the left side of the notebook. The overall lighting is soft and professional.

[LÍNIES ESTRATÈGIQUES]

- 3.1 Context econòmic i financer
- 3.2 Línies estratègiques principals

3.1 [Context econòmic i financer]

L'any 2012 va començar amb dos grans focus de preocupació: un ajustament brusc del creixement en els països emergents i una agudització de la crisi de deute sobirà europeu. El primer dels riscos s'ha resolt favorablement, mentre que la crisi de deute sobirà europeu ha estat el focus principal d'inestabilitat global.

L'eurozona

A la zona de l'euro, la recrudescència de les tensions en els mercats financers dels països perifèrics i la falta d'accions decisives dels líders europeus han afavorit un desacoblament del creixement econòmic respecte de la resta d'economies avançades.

La crisi de deute sobirà es va intensificar durant la primera meitat de l'any. La desconfiança en la capacitat de recuperació dels països perifèrics va produir una forta fragmentació del sistema financer europeu. Per tal de paliar aquesta situació, el Banc Central Europeu (BCE) va injectar grans quantitats de liquiditat amb les operacions de finançament a tres anys (LTRO).

Igualment, per resoldre la crisi era imprescindible, a més d'una política monetària expansiva i el sanejament dels comptes públics dels països perifèrics, garantir la

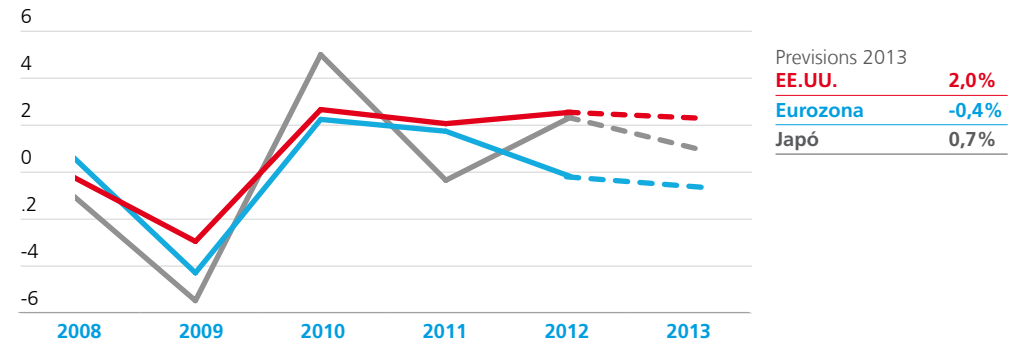
unitat de l'euro en el llarg termini. Per a això, era necessària una refundació de la Unió Econòmica i Monetària (UEM).

El Consell Europeu va acordar el juny un full de ruta per a la creació de la unió bancària i la unió fiscal amb la creació d'un supervisor bancari únic, la posada en marxa del qual es produirà previsiblement el 2014. Aquest és un primer pas per a la recapitalització directa dels bancs a través del Mecanisme Europeu d'Estabilitat (MEDE).

El BCE va decidir fer també tot allò necessari per preservar la unitat de l'euro. Així, l'agost va anunciar un programa de compres il·limitades de deute sobirà en els mercats secundaris, sempre que els estats membres sol·licitin ajuda dels fons de rescat europeus i se'n compleixin les condicions.

[Economies avançades: 3 continents, 3 ritmes]

% variació anual del PIB real



Font: Àrea d'Estudis "la Caixa"

[Eurozona: un gran repte]

Avançar vers una unió econòmica i monetària genuïna



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES Context econòmic i financer Línies estratègiques principals	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	--	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Espanya

En aquest entorn, el govern espanyol va aprovar dos reials decrets llei, el febrer i el maig, per accelerar el procés de sanejament del sistema financer i així recuperar la confiança de la comunitat inversora internacional. Els seus objectius van ser, respectivament:

- Elevar el nivell de cobertura de la cartera immobiliària problemàtica.
- Augmentar les provisions sobre els actius no problemàtics del sector promotor i constructor.

A més, el sector financer va continuar amb el procés de consolidació i ajustament de capacitat iniciat el 2008. Així, el nombre d'entitats bancàries va passar de 55 el 2008 a 19 grups bancaris el 2012, i el nombre d'oficines es va reduir un 15 %.

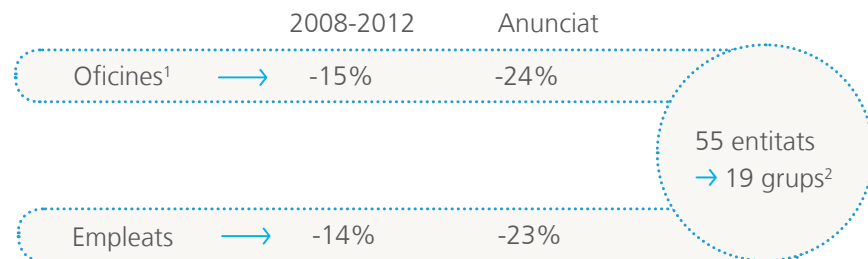
CaixaBank ha sabut aprofitar aquest entorn per enfortir la seva presència en el mercat espanyol, amb la integració de Banca Cívica, per crear l'entitat líder en el sistema financer per volum d'actius i la posterior adquisició de Banco de Valencia, la qual cosa li ha permès millorar substancialment l'equilibri territorial.

El govern espanyol, paral·lelament a les accions del Consell Europeu, va sol·licitar ajut als fons de rescat europeus per un import màxim de 100.000 milions d'euros per a la reestructuració del sistema bancari espanyol. Aquesta assistència financera, acordada a través d'un memoràndum d'entesa, imposa condicions estrictes i un calendari molt exigent per a la recepció d'aquesta ajuda.

Des de la seva signatura, el juliol, s'han fet passos importants en el procés de sanejament de la banca. El juny s'havien dut a terme unes proves de resistència agregades (*top down*) que van determi-

nar que, en un escenari econòmic advers, les necessitats de capital del conjunt del sector oscil·larien entre els 51.000 i els 62.000 milions d'euros. Posteriorment, es van realitzar les proves de resistència desagregades (*bottom up*) que van determinar les necessitats de capital específiques de cada entitat. Així, es va procedir a classificar les entitats bancàries en grups segons els ajuts públics que s'havien de rebre. CaixaBank, gràcies a la seva elevada solvència, va passar amb èxit suficient aquesta prova, per la qual cosa es va classificar en el grup de les entitats sense necessitat de capital addicional.

[Sistema financer espanyol: consolidació i ajustament de capacitat]



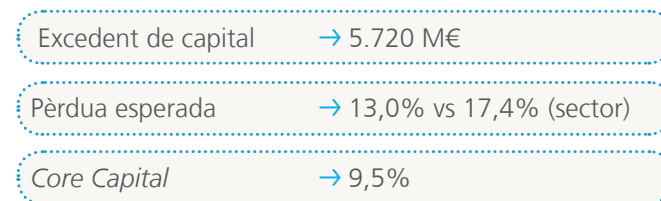
1. Entitats de crèdit

2. Inclou bancs amb actius superiors als 10.000 milions d'euros el 2008 i totes les caixes.

Font: Banc d'Espanya i elaboració pròpia

[CaixaBank, una entitat sòlida]

Stress test (Set. 2012). Escenari advers 2014



Font: Banc d'Espanya i elaboració pròpia.

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES Context econòmic i financer Línies estratègiques principals	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	--	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

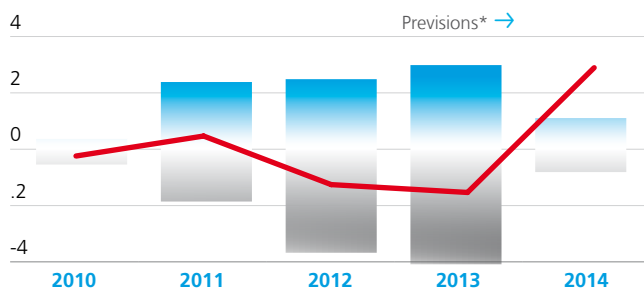
Espanya: competitivitat i ocupació

Malgrat els avenços en el procés de consolidació del sector bancari espanyol i de la reobertura gradual dels mercats de finançament internacionals, l'activitat econòmica (i en especial la demanda interna) es van mantenir febles. La taxa de variació interanual del PIB del conjunt de l'any 2012 va ser del -1,4 %. El consum privat va accelerar la seva contracció degut al deteriorament continuat del mercat

laboral, amb una taxa d'atur per sobre del 25 %, i a la pujada de la pressió impositiva. Només l'esforç internacionalitzador de les empreses espanyoles, sobretot de les pimes, va fer que el sector exterior augmentés el seu dinamisme i esmorteís, fins a cert punt, la contracció econòmica. En aquest entorn, CaixaBank ha intensificat els seus esforços per acompanyar les empreses clients a l'exterior, una estratègia que continuarà sent una de les seves prioritats en el curt i mitjà termini.

[PIB]

% de contribució al PIB



PIB

Sector exterior

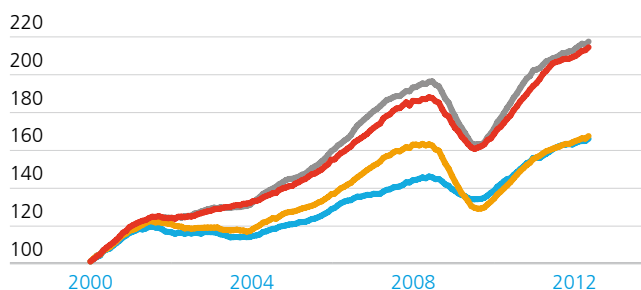
Demanda interna

* Març 2013

Font: Eurostat, INE i recerca pròpia.

[Exportacions]

Béns i serveis. Acumulat en els darrers 12 mesos. Base 100 gener 2000



Espanya

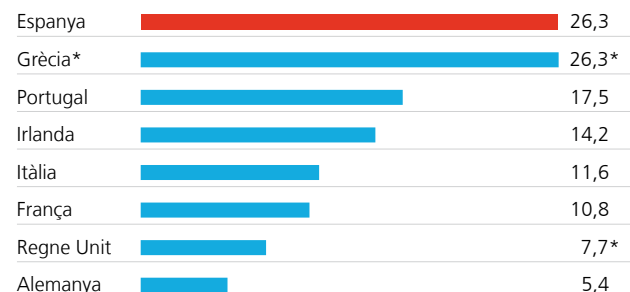
França

Alemanya

Itàlia

[Atur]

% de població activa. Febrer 2013



* Desembre 2012

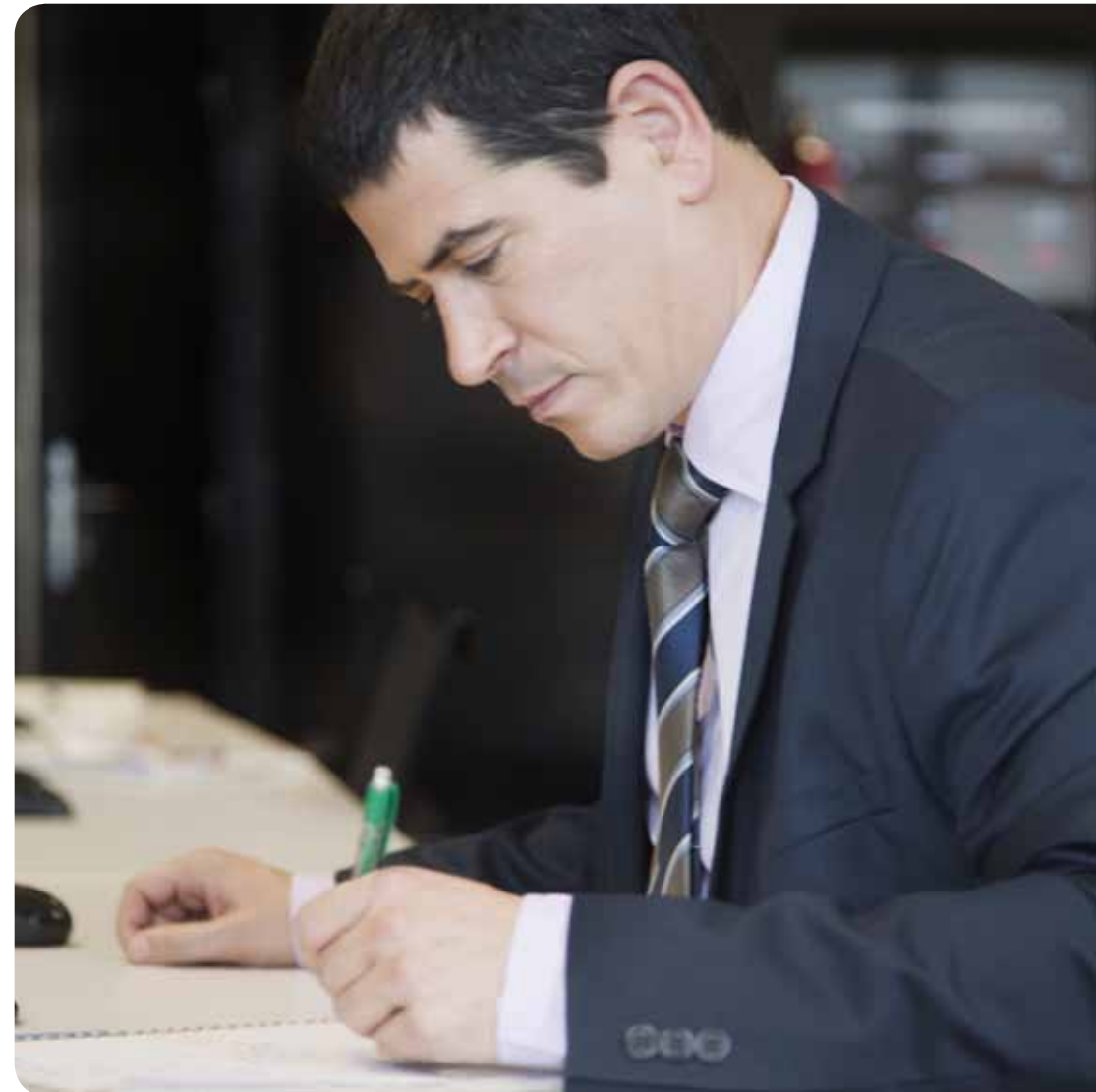
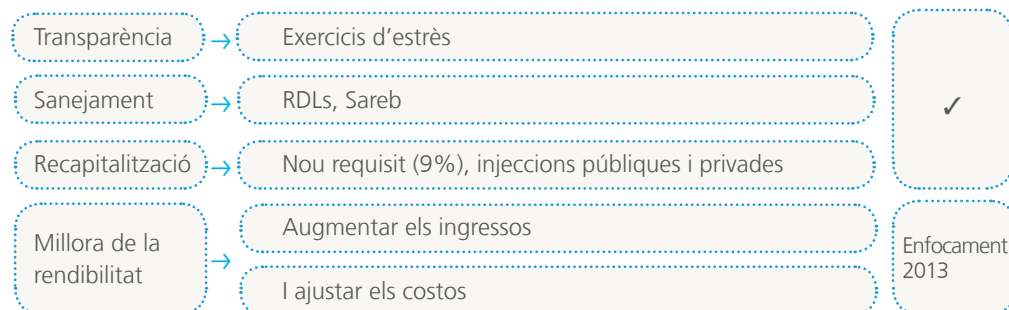
Les intervencions del BCE van ajudar al fet que les condicions de finançament del sector privat no s'endurissin més però, no obstant això, l'accés al crèdit bancari de llars i empreses va continuar debilitant-se. Aquesta disminució del crèdit al sector privat reflecteix, en part, el procés de desendeutament en què estan immersos els agents privats; un procés que fa més de dos anys que es troba en curs i que probablement continuarà fins que s'assoleixin nivells de deute sostenibles en el llarg termini. En aquest sentit, per restaurar les fonts de finançament de l'economia real és crucial concloure el sanejament del sector bancari.

Respecte d'això, el desembre es va fer efectiu el primer desemborsament de 39.500 milions d'euros provinents del Mecanisme Europeu d'Estabilitat

(MEDE). El Fons de Reestructuració Ordenada Bancària (FROB) va utilitzar prop de 37.000 milions per recapitalitzar les quatre entitats bancàries nacionalitzades. D'altra banda, la Societat de Gestió d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària (Sareb) ha entrat en funcionament i ha aconseguit que més del 50% del seu capital procedeixi d'accionistes privats, per la qual cosa l'aportació pública no es comptabilitzarà com a deute de l'Estat. Així, el procés de reestructuració bancària està ben encarrilat, i sembla que el 2013 serà un any decisiu per a la seva culminació.

En el sistema financer, el focus el 2013 i 2014 serà la recuperació de nivells sostenibles de rendibilitat a través, fonamentalment, de més avenços en la consolidació del sistema.

[Reestructuració del sistema financer]



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES Context econòmic i financer Línies estratègiques principals	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	--	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Fins avui s'ha dut a terme un fort procés de sanejament i de recapitalització. La prioritat ara serà augmentar els ingressos i ajustar els costos per alleujar les pressions a les quals està subjecte el compte de resultats.

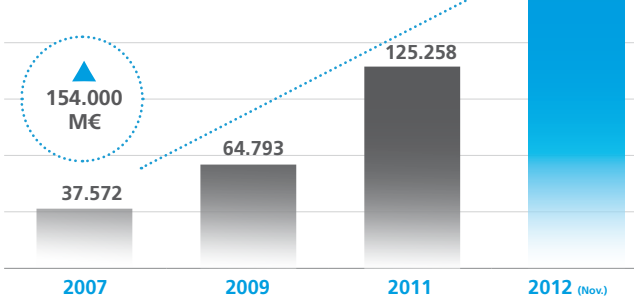
Així mateix, els avenços a nivell europeu vers una unió bancària, amb la creació d'un Mecanisme Únic de Supervisió, també són

fonamentals per a una integració financera més gran que garanteixi un accés al crèdit en condicions similars en tots els països de la zona de l'euro. En aquest sentit, acabem l'any amb un compromís ferm dels líders europeus de continuar avançant en la implementació del full de ruta per a la unió bancària i la unió fiscal en el Consell Europeu de desembre, la qual cosa proporciona un cert grau d'optimisme per al futur.

En resum, malgrat les dificultats de l'entorn econòmic i regulatori l'any 2012, CaixaBank ha aconseguit mantenir la seva fortalesa financera i diferenciar-se del mercat. No obstant això, la situació no deixa d'estar exempta de riscos i tant la solvència com la liquiditat continuaran sent factors clau de cara al futur.

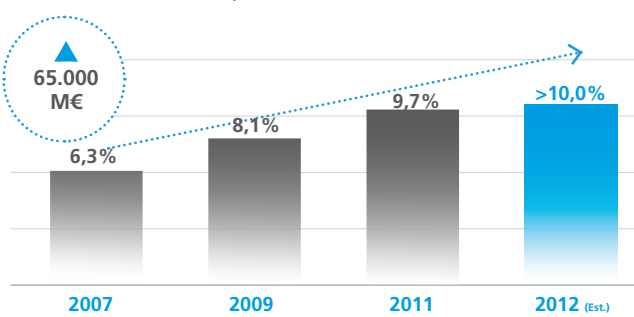
[Sistema financer espanyol: depreciances i recapitalització]

[Provisions]



*Font: Banc d'Espanya, AEB, CECA i estimacions pròpies

[Evolució Core Capital]



Injecció pública aprovada el 2012
38.833 M€

[Sareb]

Milions d'euros bruts

	Grup 1	Grup 2
Préstecs:	54.000 M€	23.000 M€
Adjudicats:	17.000 M€	8.000 M€

Grup 1: BFA/ Bankia, NCG Banco, Catalunya Banc, Banco de Valencia.

Grup 2: BMN, CEISS, Caja3, Liberbank

>50%
actius problemàtics del sistema

3.2 [Línies estratègiques principals]

Les línies estratègiques de CaixaBank mantenen com a referent clients, empleats, accionistes i societat.



1, 2, 6, 9 i 10

Gràcies a una gestió exigent, l'esforç continu de la plantilla i la integració de Banca Cívica, CaixaBank ha aconseguit assolir molts dels seus reptes estratègics per al període 2011-2014: lideratge en banca minorista a Espanya i reforç de la posició financera. En un entorn complex, en el marc de la reestructuració del sistema financer espanyol i sota una forta pressió competitiva, s'ha fet un gran esforç en sanejaments, tot mantenint una solvència i liquiditat elevades.

El 2013 s'iniciarà una segona fase del Pla Estratègic 2011-2014, amb l'adaptació de les línies principals als canvis en

l'entorn econòmic i financer. CaixaBank manté els seus reptes principals, que són la seva raó de ser: donar resposta a les expectatives dels clients, impulsar la motivació i el desenvolupament professional de l'equip, ser rendibles per als accionistes i romandre a prop de la societat i dels seus problemes. Igualment, focalitzarà els seus esforços a prioritzar la qualitat de servei i la reputació de l'entitat, tot mantenint el lideratge comercial, amb un creixement orgànic rendible.

Tot això refermant els valors de l'entitat (lideratge, confiança i compromís social) en un moment en què és imprescindible recuperar la confiança dels clients en la banca i prioritzar, encara més si és possible, els principis ètics d'actuació i el control intern.

[Línies estratègiques: mirant cap al futur]

- | | | | |
|----------|--|----------|--|
| 1 | Servir el client amb el màxim nivell de qualitat | 6 | Millorar la rendibilitat ajustada al risc |
| 2 | Actuar sota els millors principis ètics i de bon govern | 7 | Desenvolupament del lideratge directiu |
| 3 | Mantenir el lideratge en banca minorista a Espanya | 8 | Ser líders en innovació |
| 4 | Fer prevaler la fortalesa financera | 9 | Avançar en la internacionalització |
| 5 | Diversificar el negoci amb suport a les empreses | | |

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES Context econòmic i financer Línies estratègiques principals	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	--	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

1. [Servir el client amb el màxim nivell de qualitat]

En un context econòmic i financer altament complex, CaixaBank es manté fidel a la seva voluntat de lideratge i creixement, que es plasma, en primer lloc, en la vocació de servei als seus clients. L'entitat persegueix l'excel·lència en el servei com la seva prioritat màxima, amb el major nivell de qualitat possible, i concep el negoci bancari com una relació a llarg termini amb els clients que creï valor compartit.

CaixaBank va obtenir el 2012 el Segell a l'Excel·lència EFQM en el seu màxim nivell, +500 punts, després d'una avaluació exhaustiva dels seus processos interns i comercials. Aquest reconeixement, atorgat per l'European Foundation for Quality Management, reflecteix una aposta ferma per aconseguir la satisfacció de tots els grups d'interès: clients, accionistes, empleats i societat. En els pròxims exercicis, l'entitat continuarà treballant per avançar en la implementació del model EFQM, amb la seva renovació el 2014, i per oferir un nivell de servei excel·lent que es reflecteixi tant en els rànquings externs de qualitat com en els resultats de les consultes a clients.

El client, la raó de ser de l'entitat

L'objectiu de CaixaBank consisteix a anticipar i superar les necessitats i expectatives dels clients i incorporar-ne l'opinió, tot avaluant-ne i implantant-ne els

suggeriments. Així, cada any CaixaBank realitza gairebé 300.000 enquestes entre els seus clients, que li permeten conèixer el seu grau de satisfacció respecte del servei rebut. Aquestes enquestes es complementen amb consultes específiques sobre els diferents negocis (banca d'empreses, banca privada, etc.) i canals que l'entitat posa a la seva disposició (xarxa de caixers, banca per Internet o per mòbil, etc.).

L'objectiu de CaixaBank és que l'indicador de satisfacció dels clients se situï en nivells de 8,5 (en una escala de 0 a 10).

Per a això, CaixaBank compta amb un pla de millora contínua, en què està implicada tota la plantilla. Aquest pla de qualitat inclou un espai específic en la intranet corporativa, amb consells i exemples de millors pràctiques. A més, s'efectua un seguiment dels resultats del nivell de servei de cada oficina. Amb la col·laboració dels directors d'àrea de negoci, es treballa en plans de millora per a aquelles oficines amb un recorregut de millora més gran o amb una evolució menys òptima. Com a novetat, aquest 2013, un responsable

en cada territori s'encarregarà d'impulsar i realitzar el seguiment de les accions del pla de qualitat. L'objectiu últim és sempre millorar l'experiència dels clients en el seu tracte amb l'entitat.

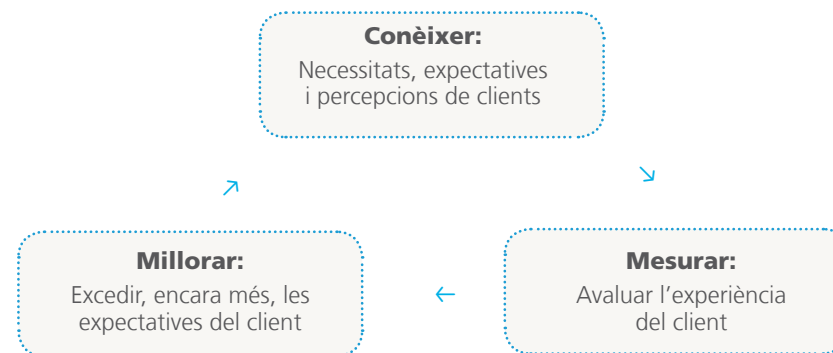
Respostes personalitzades

L'Oficina d'Atenció al Client, que canalitza les comunicacions rebudes per part dels clients, és un altre dels dispositius centrals de la política de qualitat. A través d'aquesta oficina s'assegura el coneixement de les reaccions i opinions dels seus clients respecte dels serveis rebuts.

Per a CaixaBank és una prioritat minimitzar el nombre de queixes i reclamacions rebudes i oferir respostes personalitzades als clients que les presenten, amb un bon temps de resposta i amb la consecució de resolucions satisfactòries per a ambdues parts.

Per això, en les línies d'actuació de 2013 s'inclou l'impuls d'accions correctores per reduir el nombre de reclamacions de clients. Així, s'està redefinint el procés de resolució de reclamacions per millorar la comunicació, el temps de resposta i la satisfacció del client amb la resolució.

[El model de qualitat de CaixaBank]



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES Context econòmic i financer Línies estratègiques principals	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	--	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

2. [Actuar sota els millors principis ètics i de bon govern]

CaixaBank té com a objectiu comptar amb un Govern Corporatiu exemplar i ser referents en transparència i en comunicació externa. De la mateixa manera, un dels seus valors corporatius és el compromís social, en què es fonamenta tota l'actuació empresarial i social de l'entitat.

Actuació ètica

El de 2012 ha estat un exercici complicat per al sector financer, que ha vist erosionada la seva reputació davant la societat. Per a CaixaBank mantenir una bona reputació és una prioritat i la conseqüència d'un exercici de responsabilitat, que es veu reflectida en la presència en els principals índexs de sostenibilitat a nivell mundial. Per a això, considera necessari escoltar les opinions i considerar les expectatives dels clients, oferir-los el millor servei possible en productes i serveis, ser íntegres i honestes en l'assessorament i exercir l'activitat bancària amb transparència.

Resulta fonamental també ser fidels als valors corporatius i comptar amb mecanismes adequats que permetin anticipar els riscos, tant els interns, amb un sistema de control i seguiment adequat, com els de l'entorn.

A CaixaBank, tot l'equip humà, empleats, directius i membres dels seus òrgans d'administració, han d'exercir la seva ac-

tivitat en consonància amb el Codi Ètic i de Principis d'Actuació, que estableix les directrius per aconseguir un Govern Corporatiu exemplar.

Adicionalment, s'està acabant d'enllestir la redacció d'una política anticorrupció que unifiqui en un document totes les normatives internes existents, que es posarà a disposició del públic en general per a la seva consulta.

Així mateix, CaixaBank dona suport públicament a iniciatives, a nivell nacional i internacional, que tenen com a objectiu avançar en matèria de responsabilitat. Entre aquestes iniciatives es pot mencionar que és signatària dels Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides des de l'any 2005.

Una entitat compromesa

CaixaBank aposta per un exercici del negoci bancari basat en els valors de lideratge, confiança i compromís social. En aquesta línia és fonamental la seva contribució a l'Obra Social del Grup "la Caixa",

amb la qual col·labora també en la difusió i aplicació dels seus programes. En aquest sentit, l'entitat continuarà fomentant la participació d'empleats, clients i accionistes que, a tall d'exemple, ha permès el 2012, entre altres consecucions, la generació de 10.504 llocs de treball a través del programa Incorpora d'integració laboral de persones en risc d'exclusió.

Donar resposta a les necessitats de la societat és l'objectiu principal de l'Obra Social "la Caixa", amb un pressupost de 500 milions per a 2013, per sisè any consecutiu. Aquest dividend social es fa més rellevant en un entorn econòmic desfavorable, amb necessitats socials creixents i on els ajuts públics i privats han disminuït.

+ Més informació en l'apartat 2.2 "Ètica empresarial" i 4.2.6 "CaixaBank, amb l'Obra Social "la Caixa"



3. [Lideratge en banca minorista a Espanya]

CaixaBank es focalitza a consolidar la seva posició de líder en el mercat espanyol i a continuar augmentant les seves quotes de mercat, gràcies a una oferta completa de productes, serveis i canals, un model d'atenció especialitzat i la seva vocació per la innovació i la qualitat de servei.

Després de la integració en els últims anys de Caixa Girona, Bankpyme i Banca Cívica, CaixaBank ha reforçat la seva posició de lideratge en el sistema financer espanyol. El 2012 ha superat els 12,9 milions de clients, la qual cosa significa que més d'un de cada quatre clients financers opera amb l'entitat. I el que encara és més important, un 22 %

dels espanyols afirmen que CaixaBank és la seva primera entitat financer.

A més, la integració de Banca Cívica ha aconseguit també millorar l'equilibri territorial, tot augmentant significativament la presència de CaixaBank a Navarra, Canàries, Andalusia i Castella i Lleó.

El 2013, l'entitat continuarà treballant per assegurar aquesta posició de lideratge en banca minorista a Espanya, per la qual cosa el focus comercial continuarà sent la captació i vinculació de clients.

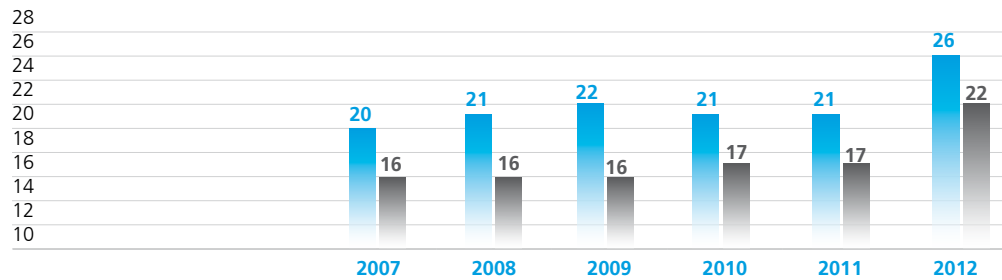
En aquest sentit, s'han identificat tres pa-lanques d'actuació:

- Continuar assegurant una oferta completa de productes, serveis i canals actualitzada i adaptada als canvis de l'entorn per tal que sigui la més adequada a les necessitats de cada client.

- Posar un èmfasi especial en la captació sostenible de recursos, que també li permeti de continuar sent una de les entitats amb major liquiditat del sistema.
- Completar la presència territorial i mantenir el focus en innovació en canals, per continuar oferint un servei amb la màxima proximitat i conveniència als clients.

+ Més informació en l'apartat 4.1.1 "Serveis financers i asseguradors"

[% de clients sobre la població espanyola]



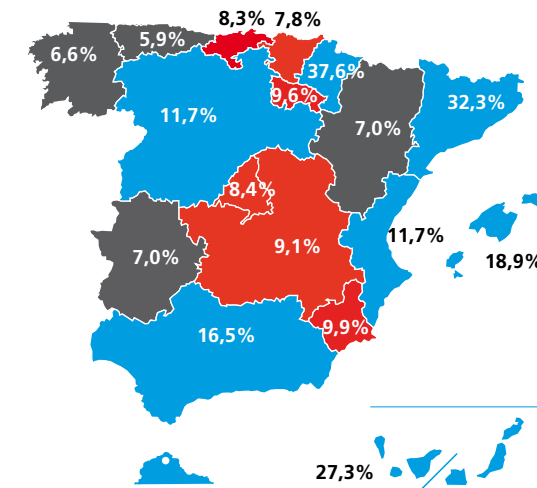
Penetració particulars > 18 anys

Penetració primera entitat

Font: FRS 2012 - Comportament financer dels particulars.

[Quota de mercat per volum de negoci]

(Dades a desembre 2012)



14,7%

Quota de mercat per volum de negoci

> 10% de quota

> 7% de quota

≤ 7% de quota

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES Context econòmic i financer Línies estratègiques principals	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	--	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

4. [Fer prevaler la fortaleza financera]

La conjuntura econòmica actual requereix una gestió activa dels riscos i una política prudent de cobertura, que garanteixin la solidesa del balanç i protegeixin els resultats futurs. Respecte d'això, la solidesa patrimonial, amb una posició folgada de liquiditat, i la capacitat de generació de resultats constitueixen els pilars fonamentals per afrontar els reptes del futur.

CaixaBank manté una marcada orientació vers l'excel·lència en el model de gestió, que li permeti reforçar any rere any les seves principals fortalezes financeres, i se centra en:

- El reforç continu de la solvència i la liquiditat.
- La millora constant dels sistemes de gestió del risc.
- La gestió activa de la morositat i dels actius immobiliaris.

Una entitat sòlida

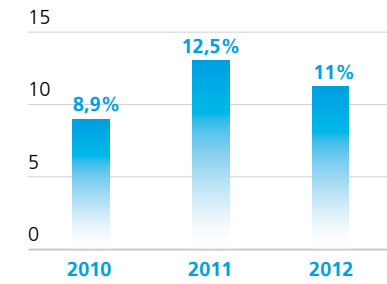
El desembre de 2012, el *Core Capital* a Basilea II de CaixaBank era de l'11%, amb un excedent de recursos propis sobre el nivell mínim regulatori de 5.745 milions d'euros.

CaixaBank posseeix una elevada capacitat de resistència, que és un dels seus elements diferenciadors. Així, el Grup "la Caixa" va superar de manera satisfactòria les proves de resistència individualitzada del sector bancari espanyol, coordinades i supervisades pel Banc d'Espanya i

organismes internacionals (BCE, CE, FMI). D'acord amb aquests resultats, la ràtio del *Core Tier 1* del Grup "la Caixa" se situaria en el tancament de desembre de 2014 en el 9,5%; d'aquesta manera mantindria un excedent de capital respecte del mínim exigít del 6% de 5.720 milions d'euros. Aquests resultats es donarien en l'escenari advers, la probabilitat d'ocurrència del qual és de l'1%. Aquest escenari marca una ràtio d'exigència de capital del 6% i preveu variacions acumulades 2012-2014 del PIB del -6,5%, una taxa d'atur del 27,2% el 2014 i una caiguda del preu de l'habitatge del 26,4%.

Per tal de mantenir aquesta fortaleza, l'entitat continuarà reforçant la solvència a través de la generació d'ingressos, tant de fonts tradicionals com alternatives, i de la reducció de costos.

[Ràtio *Core Capital*]



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES Context econòmic i financer Línies estratègiques principals	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	--	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Posició de liquiditat excel·lent

Així mateix, CaixaBank disposa d'un marc de gestió de la liquiditat prudent i conservador en el qual aplica les millors practiques i recomanacions del mercat i dels organismes supervisors. Gràcies a això, pot adaptar-se a les condicions econòmiques actuals, finançar el creixement dels negocis del Grup i donar resposta a les necessitats de crèdit dels clients.

Al final de 2012, l'entitat comptava amb 53.092 milions d'euros de liquiditat (el 15,2% del total del balanç) que li permeten afrontar còmodament els venciments dels mercats majoristes dels pròxims anys, la qual cosa proporciona estabilitat i fa palès el gran sentit d'anticipació del Grup.

En aquest sentit, l'entitat seguirà treballant per assegurar la disponibilitat permanent de recursos líquids en el balanç, per minimitzar el risc de liquiditat estructural propi de l'activitat bancària. A més, s'aprofitaran les oportunitats de finançament en els mercats majoristes, al mateix temps que es tracta de diversificar instruments i venciments.

El 2013 es mantindrà com a prioritat l'aplicació d'uns principis de gestió prudents i conservadors per compensar les turbulències dels mercats i els possibles increments de l'atur i la morositat. Igualment, s'està treballant per complir els requeriments que s'establiran, el 2015, per a les ràtios de liquiditat (LCR).

Protecció enfront del risc

El 2012, CaixaBank ha continuat enfortint el marc de gestió del risc per mantenir una cartera creditícia de màxima qualitat. El 31 de desembre de 2012, la ràtio de morositat, del 8,62%, mantenia un diferencial positiu enfront de la mitjana del sector, del 10,44% el desembre de 2012.

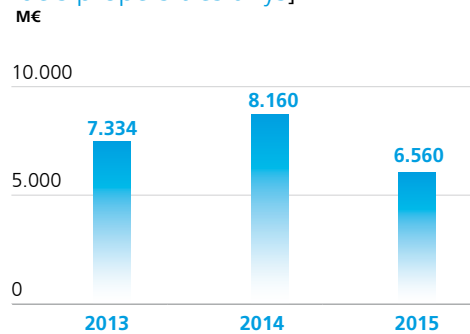
El total de dotacions i sanejaments realitzats el 2012, 10.299 milions d'euros, es va traduir en un augment del fons de provisions de la cartera creditícia, que ha assolit els 12.071 milions d'euros. Així, la ràtio de cobertura s'ha situat en el 60% (el 142% amb garanties reals).

En una època d'inestabilitat econòmica, la morositat continuarà rebent un tracte específic, amb una gestió activa des dels primers indicis de l'impagament. En tots els casos, les recuperacions s'estableixen amb la màxima proximitat possible al client, al qual s'acompanya, en la mesura del possible, amb un tractament personal i específic.

El 2013, i en general, es continuarà posant l'accent en la proximitat al client i el tracte professionalitzat per a la prevenció i millora dels sistemes de risc.

+ Més informació: vegeu l'apartat 5.1 "Gestió activa dels riscos"

[Venciments de la activitat institucional dels propers tres anys]



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES Context econòmic i financer Línies estratègiques principals	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	--	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

5. [Diversificar el negoci amb suport a les empreses]

El model de servei de l'entitat es basa en la relació a llarg termini amb els clients, tot oferint un servei especialitzat a cada segment de client. Acompanyar les empreses en el seu dia a dia i creixement és prioritari per a CaixaBank, així com contribuir al desenvolupament del teixit empresarial del país.

La quota de penetració de CaixaBank en el segment d'empreses era del 26,4% el desembre de 2012, gràcies al creixement orgànic i a les adquisicions.

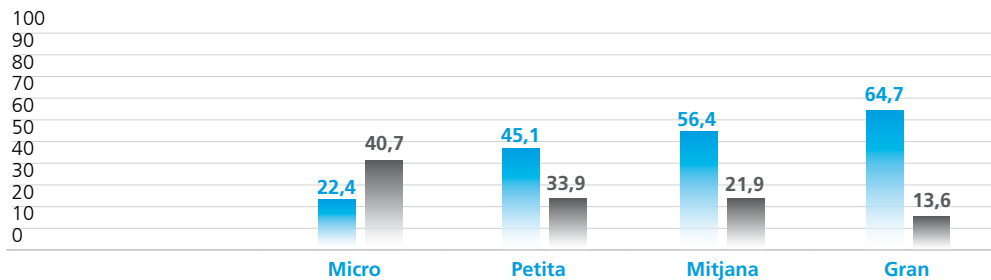
Quant a la seva vinculació, es pot destacar que la quota CIRBE, que mesura la proporció de finançament que té el client en l'entitat respecte del total del seu finançament, s'ha situat en el 19% al final de 2012, la qual cosa indica tant la confiança que dipositen les empreses en CaixaBank

com l'aposta de l'entitat per mantenir-se al costat dels seus clients i, per tant, de resoldre les seves necessitats de finançament malgrat les condicions de l'entorn.

En aquest sentit, hom pot destacar que, al tancament de 2012, la cartera de crèdits del segment de clients empresa, exclouent-hi el sector promotor, arribava a prop de 62.000 milions d'euros, la qual cosa representa un 27,7% del total de cartera de crèdits de CaixaBank. Respecte d'això,

[Quota de penetració i vinculació de clients empresa]

% (Dades a desembre 2012)



Penetració empreses (Setembre 2012)

Central d'Informació de Riscos del Banc d'Espanya (CIRBE)

l'entitat s'ha marcat com a repte, tal com ho recull el Pla Estratègic 2011-2014, incrementar el pes dels negocis empresa fins assolir un 31% de la cartera de crèdit.

Per complir amb aquest objectiu, i al llarg de 2013, els tres negocis especialitzats en aquest segment de clients, la banca de pimes, la banca d'empreses i la banca corporativa, centraran els seus esforços en el creixement del negoci, tot captant i incrementant la vinculació de clients.

Pimes, impuls a una de les prioritats estratègiques del negoci

El negoci de Banca de pimes se centrarà en el disseny de nous productes i serveis ajustats a cada client, en la potenciació de l'ús dels canals electrònics i en la implantació d'un nou protocol comercial, dissenyat el 2012, que aprofundeix en el model d'atenció personalitzada com a clau per detectar i cobrir de manera més ajustada les necessitats dels clients.

Banca d'empreses, una proposta de valor consolidada

Pel que fa al negoci de Banca d'empreses, aquest posarà l'accent en la captació de nous clients i en la potenciació del desenvolupament de nous productes i ser-

veis d'alt valor afegit, diferencials i únics, adaptats a les necessitats dels clients i a l'evolució del mercat. A més, tractarà de generar sinergies entre les empreses del Grup "la Caixa", per oferir així solucions integrals i generadores de valor.

Banca corporativa, servei per als grans grups empresarials

Respecte de la Banca corporativa, els seus reptes passen per incrementar els ingressos, millorar la rendibilitat associada al risc i ser més eficients en el consum de capital. Per a això, es treballarà per continuar millorant en la distribució de productes i serveis i es potenciarà la vinculació amb els clients, amb l'objectiu de ser la seva primera opció en totes les seves necessitats bancàries.

També de forma centralitzada es continuarà avançant en la visió integrada del client i en el càlcul i la gestió de la seva rendibilitat ajustada al risc, i es continuarà treballant en el marc de millora contínua de la qualitat, ja que CaixaBank aspira a continuar sent l'entitat de referència per als clients quant a excel·lència en el servei.

Més informació en l'apartat 4.1.1 "Serveis financers i asseguradors"



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES Context econòmic i financer Línies estratègiques principals	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	--	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

6. [Millorar la rendibilitat ajustada al risc]

Garantir que totes les activitats i processos de l'organització afegixen valor és una manera de guanyar flexibilitat i satisfer de forma òptima les necessitats dels clients. Per això, CaixaBank treballa per millorar la rendibilitat ajustada al risc i reduir la complexitat i el cost tot simplificant processos i reforçant la cultura de millora continua i d'increment de la productivitat.

En els pròxims exercicis, el sistema financer ha de recuperar els nivells de rendibilitat suficients per garantir la sostenibilitat en el llarg termini. És la manera d'assegurar el flux de crèdit necessari cap a l'economia i continuar donant suport al desenvolupament empresarial i social del país. Per aconseguir això, a CaixaBank, tota l'organització manté l'esforç per a la millora dels marges en un entorn econòmic complex, la contenció dels costos d'explotació i la innovació com a font de generació de nous ingressos.

Evolució sostenible dels ingressos

En un entorn econòmic de recessió i amb tipus d'interès baixos, CaixaBank ha de fer èmfasi en la gestió dels marges tot mantenint la qualitat de servei. A més, ha de continuar posant l'accent en l'acció comercial i en el desenvolupament

continu de nous productes i negocis que complementin les fonts d'ingressos tradicionals per aconseguir un creixement sostingut dels ingressos del negoci bancari.

Per a això, es continuarà treballant per disposar d'una oferta de productes i serveis completa, que permeti adaptar-se a les diferents característiques dels 12,9 milions de clients actuals i dels futurs, i es potenciarà la innovació per continuar desenvolupant noves oportunitats de negoci.

Riscos assumibles i rendibles

CaixaBank treballa per millorar la rendibilitat ajustada al risc. L'entitat gestiona de forma global, activa i prudent els riscos inherents al negoci, de manera que s'optimitzi la relació entre rendibilitat i risc, en un marc que potenciï la qualitat del servei als clients.

En aquest marc, s'identifiquen, mesuren i valoren els riscos i es consideren de forma permanent en la presa de decisions de negoci.

Més eficiència tot mantenint un servei excel·lent

CaixaBank treballa per continuar sent un referent en innovació i eficiència, adaptar-se amb rapidesa als canvis i aprofitar les noves oportunitats.

Per aconseguir això, i gràcies a la flexibilitat de l'organització, se simplifiquen activitats, però sempre mantenint un alt nivell de servei.

Per a la millora contínua de l'eficiència dels processos de producció, desenvolupa el programa Valora (Valor afegit), que vertebrava diverses iniciatives per optimitzar els processos de les oficines, contenir els costos i millorar la productivitat. En aquest marc, s'aposta per la transformació de processos, el mesurament i millora de la productivitat, i la gestió dels costos, i es posen en marxa projectes en els àmbits de comunicació i digitalització en què participen diverses àrees de l'entitat. Totes aquestes

iniciatives persegueixen l'alineació de tota l'organització amb la generació de valor en les activitats que es realitzen.

Igualment, i des de l'agost de 2012, la integració comercial i tecnològica de Banca Cívica s'ha estat executant a un ritme elevat, que ha permès capturar anticipadament sinergies: 104 milions d'euros obtinguts, enfront dels 54 que s'havien planificat per a l'any 2012. Es preveu que, a partir del 2014, assoleixin els 540 milions d'euros anuals.

 **Més informació en l'apartat 5.1 "Gestió global del risc"**

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES Context econòmic i financer Línies estratègiques principals	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	--	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

7. [Desenvolupament del lideratge directiu]

En un entorn de canvi constant i amb integracions successives, CaixaBank considera com a prioritat el manteniment de la seva cultura organitzativa i els seus principis d'actuació. El treball en equip, per sumar capacitats, i la comunicació interna, per involucrar i motivar la plantilla, són claus per al creixement personal i professional de tots els empleats. Així mateix, CaixaBank promou el desenvolupament de les capacitats de la plantilla i treballa per reforçar el reconeixement de l'acompliment.

Una cultura participativa

En un entorn de canvis permanents en la societat i el mercat, és imprescindible anticipar-se per oferir solucions a les necessitats dels clients. Per a això, CaixaBank aspira a comptar amb equips que col·laborin i comparteixin una visió encaminada a aconseguir una eficàcia més gran en l'acció comercial. Unes persones que duguin a terme les seves funcions amb autonomia i que integrin l'actitud innovadora en el seu dia a dia.

En aquest marc s'han desenvolupat els portals interns Valora i Innova, a més de l'espai participatiu Imagina, on els empleats aporten les seves idees de millora i participen en debats oberts. L'objectiu de l'entitat és continuar fomentant la participació de l'equip, de manera que s'incrementi el nombre d'idees aportades.

També el 2012 es va posar en marxa un Programa de Reforç Cultural com a palanca per facilitar la consecució dels reptes estratègics de CaixaBank i reforçar el manteniment de la cultura corporativa, sempre amb l'objectiu de satisfer les necessitats dels clients i *online* amb els valors corporatius. El programa, que continuarà el 2013, es basa en tres grans eixos: el treball en equip, les persones i la innovació constant.

Diàleg intern reforçat

Només una comunicació interna fluïda permet assolir els objectius de cada equip de treball i els de l'entitat. A més, en un entorn canviant es fa encara més necessari compartir els principals missatges sobre la situació de l'entorn i de l'estratègia corporativa. Per aconseguir això, són fonamentals les eines que facilitin la comunicació bilateral.

Respecte d'això, CaixaBank potencia la creació de nous fòrums i canals comunicatius, entre els quals destaca la xarxa social interna Connecta, creada el 2012, o la plataforma virtual d'aprenentatge, Virtaula, en un entorn 2.0 i en creixement constant. D'altra banda, l'Alta Direcció visita les diferents àrees territorials regularment, per compartir l'estratègia de l'entitat.

Aquests canals es complementen amb les enquestes d'opinió periòdiques a la plantilla, amb l'objectiu de conèixer les seves inquietuds i, en cas necessari, establir plans de millora. El 2013 es continuarà treballant per millorar aquells aspectes amb un major recorregut de millora segons els resultats de l'enquesta de clima i es realitzarà una nova consulta a tota la plantilla.

Desenvolupament del talent

Les persones són la base de CaixaBank, i la seva garantia de futur. Per això, CaixaBank fomenta una cultura d'incentius i motivació basada en la millora permanent. Per aconseguir això, ha desenvolupat diversos programes per detectar i desenvolupar el talent intern, tot impulsant activitats i competències organitzatives.

8,8
de satisfacció mitjana de la plantilla, segons l'última enquesta de clima

En aquest sentit, la formació continuada és i seguirà sent clau per assolir la millora permanent, una de les claus del lideratge de l'entitat. A CaixaBank es combinen les sessions presencials, activitats *online*, plans d'acció i tutories. L'entitat aposta per potenciar el seu Centre de Desenvolupament Directiu i el programa Progressa, que li permeten impulsar el talent intern, tot assegurant així que els professionals de l'entitat mantinguin les capacitats i coneixements que demanda la situació actual i que actuïn com a factor diferencial i catalitzador del creixement. En l'entitat, els sistemes d'avaluació tenen cada vegada una perspectiva més àmplia, i es consoliden com una pràctica habitual en tots els equips.

De la mateixa manera, el Pla d'Igualtat dinamitza un model de gestió on el focus està en les persones i el seu talent. El 2013, aquest enfocament basat en l'equitat li ha de permetre renovar el Certificat d'Igualtat i el d'Empresa Familiarment Responsable.

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES Context econòmic i financer Línies estratègiques principals	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	--	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

8. [Líders en innovació]

CaixaBank promou la creativitat i la innovació, sempre orientades a oferir un millor servei al client i a millorar l'eficiència en els processos. Ser líders en l'adopció de noves tecnologies li permet també desenvolupar noves oportunitats de negoci que diversifiquen la base d'ingressos.

Un equip creatiu

A CaixaBank, el treball en equip és fonamental i s'espera que totes les persones que formen part de l'entitat col·laborin en la generació d'idees.

Per aconseguir això compta amb un espai virtual intern, actualitzat i millorat el 2012, que promou una actitud innovadora, orientada al servei al client i que reculli també els suggeriments dels clients. Es tracta d'un model participatiu i obert, per identificar les millors idees d'empleats i clients, així com bones pràctiques internes i externes. Aquest espai va obtenir en els seus primers 100 dies més de 1.400 aportacions de la plantilla, una xifra que s'hauria d'incrementar exponencialment en el futur.

Paral·lelament, s'ha posat en marxa la plataforma Inspira'ns, a través de la qual els clients poden comunicar a l'entitat, des de Línia Oberta, les seves idees i els seus suggeriments sobre CaixaBank. El 2012

va rebre més de 41.000 visites i 500 aportacions sobre productes i serveis.

Innovació per a un servei millor

La relació bidireccional entre l'entitat i els seus clients és un element essencial per a CaixaBank. Respecte d'això, els clients aporten idees noves i expressen activament les seves necessitats i, a més, valoren de manera permanent els serveis i productes oferts tant a través d'Internet com del mòbil.

Com a resultat d'aquesta interacció es van definint les línies d'actuació futures, que han de respondre a les demandes que plantegen els clients. Així, en un entorn en què els canals electrònics estan cada vegada més sol·licitats, la banca *online* a través d'Internet i, en especial, a través del mòbil, es mantenen com a apostes de futur de CaixaBank. L'entitat ocupa la posició de líder en serveis de banca *online* per quota de mercat, segons Nielsen, tant a Espanya com a Europa.



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES Context econòmic i financer Línies estratègiques principals	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	--	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

En relació amb això, la International Telecommunication Union (ITU), l'organisme de les Nacions Unides especialitzat en les tecnologies de la informació i la comunicació, estima que, a finals de 2012, el 91,2 % de la població mundial tenia un terminal mòbil i s'espera que, el 2015, hi hagi més usuaris que accedeixin a Internet a través del mòbil que des del PC. el cas de CaixaBank, el mòbil s'ha convertit en el segon canal a distància més utilitzat després de la banca per Internet i continuarà rebent l'atenció prioritària de l'entitat.

La innovació i la implantació de noves tecnologies són font d'avantatge comparatiu i eines per a la millora contí-

nua de l'oferta de productes i serveis. En aquest sentit, la creativitat i la innovació han d'orientar-se sempre al servei del client i a l'eficiència, i per tant, augmentar la qualitat del servei. El 2012, l'entitat és líder en qualitat, tant en servei web com mòbil, segons ho reflecteix el rànquing d'AQMe-trix, i continuarà treballant per mantenir-se al capdamunt.

Nous productes i serveis i noves formes de relació

Els clients de CaixaBank utilitzen l'oficina i els canals per contractar productes, i el 90 % de l'operativa és muticanal. La banca a distància transforma la relació de molts clients amb el seu banc: fa possible

una relació continuada i de qualitat amb un doble avantatge. D'una banda, les oficines es poden concentrar en el tracte personal i en els treballs de valor "afegit", mentre que els clients gaudeixen d'una accessibilitat completa i n'augmenta la fidelització.

En aquest sentit, CaixaBank aposta decididament per la creació de nous productes i serveis i el desenvolupament de noves eines de comunicació entre l'entitat i els seus clients. Així, s'han creat noves aplicacions per a mòbils i s'ha instal·lat un nou model de caixer, que ha estat dissenyat amb l'ajuda dels clients (mitjançant entrevistes i *focus groups*) i incorpora l'última tecnologia disponible

i és accessible per a tot tipus de col·lectius, ja que redueix les barreres físiques. L'entitat també ha estat pionera en la instal·lació progressiva de la tecnologia contactless, amb el seu ús en mòbils, caixers i terminals de punt de venda (TPV) en comerços, que continuarà implantant.

Així mateix, les xarxes socials permeten crear nous canals comunicatius entre gestors i clients, segurs i adaptats a les seves necessitats i horaris, com el mur de Banca Privada, creat el 2012. En el futur, es continuarà treballant en el futur, tant en les xarxes socials pròpies ja existents com en el desenvolupament d'altres comunitats *online* que permetin acostar-se a nous col·lectius.

+ Més informació en l'apartat 4.1.4 "Innovació"



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES Context econòmic i financer Línies estratègiques principals	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	--	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

9. [Avançar en la internacionalització]

En l'àmbit internacional, CaixaBank segueix tres eixos d'actuació: acompanyar les empreses client en el desenvolupament de la seva pròpia activitat internacional, generar noves oportunitats de negoci a través de les aliances amb bancs participats i reforçar les capacitats internes per impulsar l'expansió internacional.

Acompanyar les empreses clients en l'exterior

CaixaBank aposta pel desenvolupament d'una xarxa d'oficines pròpia a l'estranger. Al final de 2012, després de la inauguració de les oficines de representació a Santiago de Xile (Xile) i al Caire (Egipte), comptava amb 16 oficines. En el pròxim

exercici, està prevista l'obertura d'oficines a Alger (Algèria) i Bogotà (Colòmbia).

Respecte d'això, l'entitat té com a objectiu continuar millorant i impulsant la relació amb empreses client que operen a l'estranger. Una de les vies per aconseguir-ho passa pel desenvolupament continu de la xarxa pròpia d'oficines a l'estranger, que

també permetrà a CaixaBank incrementar la diversificació geogràfica de la cartera creditícia.

Aliances estratègiques amb bancs líders

CaixaBank té participacions en bancs líders que compten amb sòlids accionistes de referència i amb una qualitat excel·lent en la gestió: Inbursa, Banc BPI, Erste Group Bank, The Bank of East Asia i Boursorama.

Igualment, hi manté una sèrie d'acords estratègics que li permeten oferir un servei especialitzat a empreses. Així, amb el Banc BPI s'ofereixen les "Solucions Ibèriques per a Empreses" a les empreses que operen entre Espanya i Portugal; i amb Erste, i a través de "Solucions Centre i Est d'Europa", es dona servei a empreses amb relació amb l'Europa central i de l'Est. A més, posa a disposició dels clients serveis a Hong Kong, la Xina o Mèxic gràcies als acords amb el Bank of East Asia i Inbursa. En la major part de casos, CaixaBank disposa de gerents de negoci desplaçats al banc soci i fins i tot s'han intercanviat empleats per facilitar així l'atenció a clients d'ambdues entitats.

A través d'aquest conjunt d'aliances, l'entitat ofereix a accionistes i inversors un accés preferent a noves oportunitats de

negoci en regions amb un creixement econòmic elevat i un perfil de risc equilibrat.

En els pròxims exercicis, CaixaBank continuarà desenvolupant projectes juntament amb els bancs socis, per tal d'augmentar la diversificació, desenvolupar operacions comercials conjuntes, capturar sinergies i intercanviar saber fer.

Desenvolupament de capacitats internacionals

Amb l'objectiu de potenciar el perfil internacional de la plantilla, CaixaBank ha posat en marxa, entre altres iniciatives, el programa de formació *Move Up!* per al desenvolupament del talent intern, amb l'objectiu que els empleats i empleades puguin ocupar llocs de responsabilitat en sucursals operatives internacionals, oficines de representació i altres llocs amb elevada exposició internacional.

D'altra banda, CaixaBank està treballant també en la diversificació geogràfica de la captació de fons, mitjançant el posicionament de l'entitat com a referent d'inversió d'organismes multilaterals, bancs centrals i fons sobirans.

Més informació en l'apartat 4.1 "Diversificació internacional"





[CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT]

4.1 Proposta de valor

4.2 Aportació de valor als grups d'interès



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

4.1 [Proposta de valor]

CaixaBank uneix la vocació de lideratge i creixement, i el compromís amb les persones i l'entorn amb l'aposta per la competitivitat i la creació de riquesa, com a fonaments per dur a terme una decidida aportació a la societat en general.

En aquest sentit, aposta per la seguretat i la rendibilitat sostinguda en el temps i té una sèrie de recursos i capacitats distintives:

- Un model de negoci de banca universal especialitzat, amb la vocació de prestar un servei de qualitat i adaptat a les necessitats dels seus 12,9 milions de clients.
- Una xarxa comercial pròxima al territori i uns recursos humans altament qualificats.
- L'aposta per la innovació constant.
- Un negoci bancari i assegurador consolidat i gestionat de manera responsable i sostenible.
- La creixent presència internacional a través d'oficines bancàries i de representació, així com mitjançant participacions financeres en diversos bancs internacionals.
- Un negoci diversificat amb participacions en empreses de serveis solvents.



**CaixaBank, Best Bank in Spain
2012 segons la revista Euromoney**

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	II CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Serveis financers i asseguradors

CaixaBank aposta per un model de banca universal basat en un servei de qualitat i adaptat a les necessitats dels seus clients. En 2012 s'ha consolidat com a l'entitat líder del mercat espanyol, amb 12,9 milions de clients, uns recursos totals de 288.568 milions d'euros (+19,6%) i una cartera de crèdits de 223.449 milions d'euros (+20,1%). Així, ha reforçat el seu lideratge en quasi tots els segments de clients i en quasi tots els productes, gràcies a una intensa activitat comercial i a la incorporació del negoci de Banca Cívica.



1, 2, 7, 9 i 10

Un model de banca universal

CaixaBank desenvolupa la seva activitat financera i asseguradora a través d'un model de banca especialitzada que li permet adaptar-se a les necessitats dels diferents col·lectius de clients. En aquest sentit, disposa també del suport d'un conjunt d'empreses filials, tant financeres com de suport, que complementen l'operativa de CaixaBank i contribueixen a assolir l'excel·lència en el servei als clients.

Una xarxa comercial propera al territori

Per al desenvolupament de la seva activitat, CaixaBank disposa d'una de les xarxes d'oficines més extenses del sector bancari

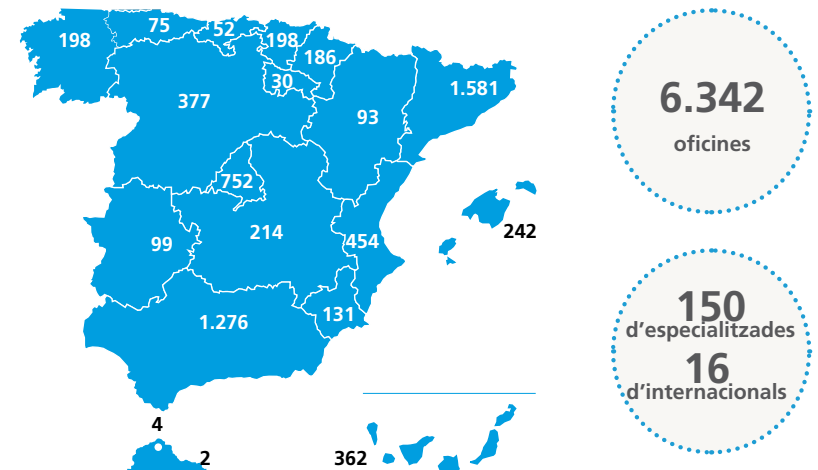
espanyol, amb una gran capil·laritat en el territori, i que constitueix l'instrument bàsic de relació i proximitat al client dels seus més de 30.000 professionals. Aquesta àmplia xarxa facilita el servei d'assessorament personalitzat i de qualitat, que es reforça amb la resta de canals complementaris.

Després de la incorporació de Banca Cívica, la xarxa s'ha incrementat en 1.146 oficines (+22 %), que permeten que l'entitat estigui present en el 99,2 % de les poblacions espanyoles amb més de 10.000 habitants i en el 83,3 % de les de més de 5.000 habitants.

A les províncies amb una forta implantació de les caixes d'estalvis que composaven Banca Cívica (Cajasol, Caja Navarra, Caja

[Oficines: la xarxa més extensa]

Quota de mercat: 16,4%



La gran capil·laritat de la xarxa permet un servei d'assessorament personalitzat i de qualitat

Canarias, Caja Burgos i Caja Guadalajara) s'ha mantingut la marca comercial, en consonància amb el compromís de l'entitat amb el territori en què presta els seus serveis, així com les seves respectives obres socials.

L'any 2012, s'ha continuat amb el procés de racionalització de la xarxa, que ha implicat la integració d'algunes oficines petites o properes entre si, sempre mirant d'assegurar el millor servei possible per als clients de CaixaBank i la reubicació dels empleats.

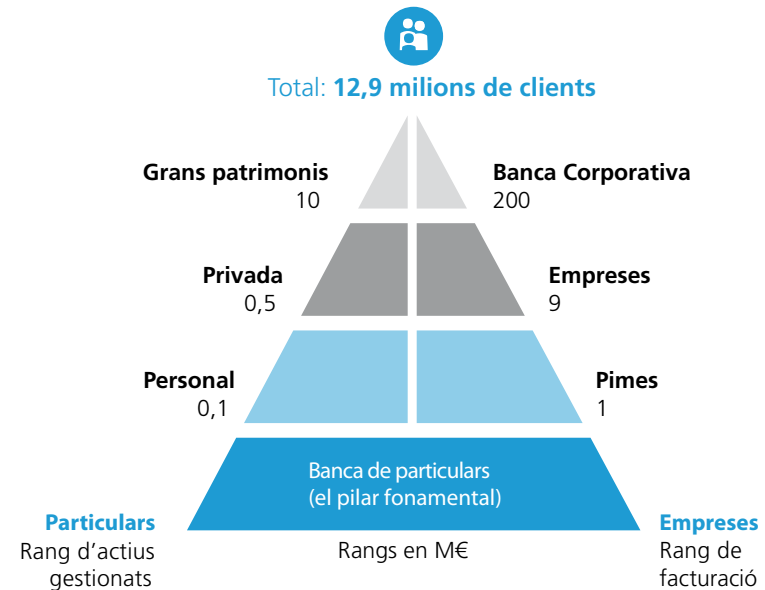
El 2013, per exigències del regulador i per raons de mercat, se seguirà amb aquest procés, mantenint el servei a les poblacions rurals i sense abandonar mercats.

Una proposta comercial especialitzada

L'entitat, que opera sota la marca comercial "la Caixa", ofereix propostes de valor especialitzades per a particulars i empreses, a través de sis negocis principals: banca de particulars, banca personal i banca privada per als clients individuals, i banca de pimes, banca d'empreses i banca corporativa per a les empreses, en funció de les seves característiques i necessitats.

Cadascuna d'aquestes propostes disposa de professionals que han rebut formació especialitzada i posen a disposició del públic un catàleg de solucions financeres adaptat a les seves necessitats. Així mateix, es disposa d'una xarxa d'oficines diferenciades per a aquells negocis l'especificitat dels quals ho requereix.

[Model de negoci especialitzat]



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	III CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	--	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Banca de Particulars

Es tracta de la proposta de valor per a les famílies, les persones grans, els comerços, els professionals que treballen per compte propi i les microempreses que facturen menys d'un milió d'euros. És el negoci més tradicional del Grup i el pilar fonamental sobre el qual s'assenten la resta de propostes de valor especialitzades.

Ha tancat l'any amb quasi 12,1 milions de clients i prop de 200.000 milions d'euros de negoci gestionat, cosa que representa el 43 % del volum de negoci de CaixaBank.

L'exercici 2012 ha estat singular, en el sentit que ha requerit compatibilitzar la gestió del dia a dia del negoci amb la integració de Banca Cívica. Aquesta operació ha permès que CaixaBank incrementi encara més el seu lideratge en aquest segment de mercat i consolidar-se com a l'entitat de referència, amb una quota de penetració de clients del 26,1%. Aquesta destacada posició s'accentua encara més a les zones d'actuació tradicionals de l'entitat: Catalunya, Balears i les zones d'origen de Banca Cívica (Tenerife, Sevilla, Cadis, Huelva, Guadalajara, Burgos i Navarra), fins al punt que, en alguns territoris, supera el 50%.

[Lideratge destacat en la majoria de productes *retail*]

Quotes de mercat i posició en el rànquing

Nòmines	20,3%
Pensions	19,6%
Facturació targetes	20,9%
Facturació TPV	23,8%
Assegurances vida i estalvi	19,1%
Dipòsits a la vista	14,4%
Dipòsits a la vista + termini (sector privat resident)	13,5%
SNCE (Servei Nacional de Compensació)	15,2%
Hipoteques	14,9%
Crèdits sector privat resident	14,5%
Plans de pensions (PPI + PPA)	16,9%
Crèdit comercial	14,6%
Fons d'inversió	14,0%
Facturatge + confirmació de pagaments	18,2%

(*) Rànquing de desembre 2012

Primer Segon Tercer

Al llarg de l'any, la intensa activitat comercial s'ha centrat en la capacitat i vinculació de clients, un esforç que ha permès captar 585.000 clients i domicili 544.500 noves nòmies, pensions o subsidis. En conseqüència, els clients que confien en CaixaBank per dipositar els seus ingressos recurrents ja són més de 4,8 milions, és a dir, un 37% de la cartera total de clients de l'entitat. També s'ha continuat avançant en la vinculació dels clients. Així mateix, 2012 ha estat un any excepcional per a la comercialització d'assegurances de risc, amb 1,1 milions de pòlisses venudes i un creixement en primes de nova producció de més del 35%, i s'ha produït el major creixement en cinc anys de nòmies. Quant als plans de pensions, s'han assolit quasi 1.500 milions en primes i aportacions netes (+27% respecte de 2011).

Per potenciar la vinculació dels clients, s'han implantat els nous models d'atenció preferent per a comerços, microempreses i professionals, assignant-los una figura comercial dedicada a l'atenció proactiva i un protocol de visites comercials.

També s'han reforçat els programes de vinculació adaptant-los a les necessitats que es generen durant el cicle de vida, amb condicions diferencials segons els productes i serveis del client. D'altra banda, s'ha desenvolupat un nou programa,

CaixaBank és la primera entitat per a un 22% dels clients de banca particular a Espanya

el *Club Ara*, que s'adapta a les necessitats de les persones de 65 anys o més, amb avantatges estructurats en tres blocs principals dirigits al lleure, la salut, i la formació i la cultura.

A més, a finals d'any s'ha llançat a Reus, com a prova pilot, el servei PremiaT, una comunitat virtual per potenciar el comerç local i gràcies a la qual els comerços poden comunicar les seves ofertes i promocions als consumidors a través del mòbil i Internet.

Aquesta intensa activitat, juntament amb la integració de Banca Cívica, ha tingut com a resultat un increment generalitzat de les quotes de mercat i un reforç de la posició de lideratge en la major part de productes i serveis.

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	III CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	--	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Banca Personal

A través d'aquesta divisió i per als clients amb un patrimoni entre els 100.000 i els 500.000 euros, l'entitat ofereix una banca personal a mida, basada en la proximitat amb el client i en el desenvolupament de productes i serveis que responguin a les seves necessitats. El 2012, CaixaBank ha consolidat la seva posició com a la primera entitat espanyola en banca personal, amb un volum de recursos més valors gestionats de quasi 83.400 milions d'euros.

Un dels projectes fonamentals de l'any ha estat la implementació d'un model de relació multicanal, que reforça la relació entre clients i gestors. Es tracta d'un aspecte diferencial del servei de banca personal respecte dels seus competidors: ara els clients poden concertar una videotrucada amb el seu gestor, enviar-li un missatge i, fins i tot, rebre propostes d'inversió de manera directa i en qualsevol moment, cosa que suposa un increment de l'eficiència.

En aquest entorn, s'ha creat l'espai *Formació a mida*, exclusiu per a clients de Banca Personal, un espai formatiu que es desenvolupa dins d'una oficina virtual de "la Caixa" i que inclou continguts financers de gran valor, així com jocs dinàmics. En conjunt, s'ha incrementat en un 2,3% el nombre de clients que utilitzen aquests nous canals i s'ha arribat a un 32,5%.

Així mateix, s'ha intensificat la formació relativa a assegurances de risc i d'estalvi, la qual cosa ha permès fer un salt qualitatiu quant al nivell de coneixements dels gestors i gestores de l'entitat. En aquest camp, el llançament de la gamma prèmium d'assegurances de risc ha reforçat la proposta de valor amb productes específics i ha suposat un creixement del 2% en el percentatge de clients amb aquest tipus d'assegurances. A més, la contractació d'assegurances d'estalvi s'ha incrementat en un 13,6%, amb una millora del marge d'un 3%.

**CaixaBank, primera
entitat espanyola en banca personal**



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Banca Privada

L'oferta de productes i serveis de Banca Privada s'orienta a clients amb més de 500.000 euros de patrimoni sota gestió. L'any 2012, els recursos i valors gestionats han assolit els 40.900 milions d'euros, un 9,8% més que l'any anterior. Aquesta sòlida posició de lideratge és fruit de l'aposta estratègica realitzada en els últims anys i s'ha vist reforçada per la solvència de CaixaBank. Després de la integració de Banca Cívica, l'entitat se situa com a líder del mercat, amb una quota propera al 12,5%, que es veurà enfortida amb la integració de Banco de Valencia el 2013.

L'entitat disposa de 33 centres específics de banca privada, distribuïts per tot el territori nacional, que col·laboren amb les més de 6.300 oficines de CaixaBank per oferir el millor servei al client. Els gestors dedicats a aquest col·lectiu, més de 350, tenen una experiència mitjana de 14 anys en gestió de patrimonis i una sòlida formació, avalada i certificada per entitats externes de reconegut prestigi, com la European Financial Planning Association (EFPA) i la Universitat Pompeu Fabra. Així mateix, per als patrimonis superiors als 10 milions d'euros hi ha un equip especialitzat, l'equip Altium, que treballa amb els gestors de banca privada per oferir una proposta de servei global

a aquells clients d'alt valor que sol·licitin un grau de sofisticació elevat en la gestió del seu patrimoni.

Durant 2012, s'ha posat èmfasi en la planificació financera, per aprofundir en l'objectiu final de l'estalvi i la inversió. Això ha permès diversificar el patrimoni dels clients i estructurar-lo en carteres diferenciades per objectius: el 2012 es va incrementar un 17% el patrimoni invertit en fons d'inversió, un 23% l'invertit en assegurances d'estalvi i un 35% l'invertit en plans de pensions.

D'altra banda, les carteres es revisen periòdicament i es manté un contacte permanent amb els clients. Amb aquest objectiu, s'ha consolidat la proximitat entre el client i el gestor amb nous desenvolupaments multicanal, eines basades en les xarxes socials que permeten que el client, a través de Línia Oberta, intercanviï missatges amb el seu gestor, rebí propostes d'inversió o signi el seu test d'idoneïtat *online*, en un entorn totalment segur i de manera senzilla. La innovació és un aspecte diferencial dels serveis de Banca Privada de Caixa Bank i ha suposat un increment del 4% en els clients que utilitzen aquests canals.

L'exclusivitat que ofereix la Banca Privada és palesa també en les trobades i esdeveniments que es realitzen durant l'any

i que inclouen accions formatives, culturals i de responsabilitat social corporativa. El 2012 han participat més de 7.500 clients, un 10,5% del total.

**Els recursos i valors
gestionats han crescut un**

9,8%



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Banca de Pimes

La Banca de Pimes és el negoci especialitzat en donar servei als clients empresa amb una facturació inferior als 9 milions d'euros. Aquest servei reflecteix la voluntat de CaixaBank d'acompanyar les pimes, el motor principal del teixit empresarial. Amb aquesta finalitat, posa a la seva disposició un gestor especialitzat a les oficines de la xarxa comercial que disposen d'una massa crítica de petites i mitjanes empreses com a clients.

A finals d'any, CaixaBank disposava de 682 gestors de pimes, repartits entre 466 oficines especialitzades. Els directors i gestors d'aquestes oficines disposen també del suport d'altres especialistes que aporten la seva experiència i coneixements sobre productes amb un valor afegit alt per al client.

En 2012, s'ha incrementat l'operativa de les pimes clients i CaixaBank ha aconseguit incrementar la seva posició en comerç exterior, tresoreria, finançament especialitzat i serveis. Així, l'exercici ha tancat amb una quota de penetració en el mercat de pimes del 45,1 %, després de la integració de Banca Cívica, i un volum de negoci superior als 18.000 milions d'euros.

Banca d'Empreses

El negoci de Banca d'Empreses, dirigit a empreses amb una facturació superior als 9 milions d'euros, s'ha consolidat després de 4 anys com a proposta de valor. Aquest servei, ofert sota la marca CaixaEmpresa, destaca per la proximitat dels centres especialitzats i gestors d'empreses a les més de 38.826 empreses clients.

A finals de 2012, CaixaBank tenia 84 centres repartits pel territori espanyol, en els quals treballen 604 especialistes que responen a les necessitats financeres de les empreses.

Gràcies a aquesta vinculació especial, s'han mantingut els volums de negoci al voltant dels 29.692 milions d'euros, cosa que, en el context del mercat, suposa una quota del 56,4% un cop integrada Banca Cívica.

**Quota de penetració en el
mercat de pimes del**
45,1%



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Banca Corporativa

Banca Corporativa es dirigeix als grups empresarials amb una facturació anual superior als 200 milions d'euros, ubicats a Madrid i Catalunya, i disposa de tres centres centrats en Madrid, Barcelona i el mercat internacional. El mercat domèstic potencial es compon d'uns 550 grups, en el segment dels quals CaixaBank disposa d'una quota de penetració superior al 70 %.

Banca Corporativa està formada per un equip especialitzat de 100 persones que comprèn directors, gestors de relació, analistes comercials i especialistes de producte en banca transaccional per al finançament especialitzat, el negoci internacional i les cobertures de riscos mitjançant derivats i opcions.

Al seu torn, els especialistes de l'equip de Banca Corporativa disposen d'un equip de suport, situat en els mateixos centres, que facilita la coordinació entre especialistes i clients, i que permet oferir-los un servei eficient, a més de proper i personalitzat.

**Quota de penetració entre les
potencials empreses clients
de Banca Corporativa**

70%

L'any 2012, seguint amb la tendència de creixement dels darrers anys, la inversió gestionada, al tancament, ha augmentat un 2,4%, fins als 23.639 milions d'euros. Els recursos han crescut un 13,2%, fins als 12.371 milions d'euros, mentre que el marge ha assolit els 644 milions d'euros (+38%).

Sobre això, cal destacar l'increment en cessions de *factoring* (+30%), remeses de *confirming* (+21%), ingressos de negoci internacional (+58%), ingressos per cobertures amb derivats (+20%) i comissions de nacional (+12%).

Banca Institucional

Aquest negoci, creat el gener de 2011 amb l'objectiu d'unificar la gestió amb les Administracions Públiques, disposa d'un equip de 90 professionals i gestiona prop de 5.000 clients. A més d'actuar principalment en el territori municipal, aquest equip dona servei a clients nacionals i internacionals que operen en determinats països i duen a terme, sobretot, finançaments de projectes.

Durant 2012, s'ha reorganitzat el negoci amb la creació de centres d'institucions propis a totes les zones territorials de CaixaBank, així com d'un nou circuit intern de riscos per gestionar totes les operacions d'actiu del Sector Públic.

Al llarg de l'exercici, la Banca Institucional s'ha consolidat com una línia comercial altament especialitzada. Per fer-ho, ha dirigit la seva activitat al desenvolupament de nous productes i serveis que han permès aportar un grau de valor i novetat elevat a un sector històricament estancat quant a l'evolució d'aquests aspectes.

A causa de la crisi financera i de les necessitats de finançament de les diferents administracions públiques, l'activitat comercial s'ha centrat en col·laborar en el disseny, estructuració i implantació de solucions financeres diferents i innovadores, per relaxar la tensió que les comunitats autònomes i els ajuntaments suporten en aquest sentit. Així doncs, s'han signat dues grans operacions, el Fons per al Finançament del Pagament a Proveïdors (FFPP) i el Fons de Liquiditat Autònoma (FLA). D'altra banda, s'ha treballat en el finançament de projectes d'infraestructures, tant a través del finançament de projectes (*project finance*) com de bons de projectes (*project bonds*).



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Altres unitats corporatives

CaixaBank estructura l'oferta de productes i serveis especialitzats per als negocis de pimes, empreses i grans corporacions en dues unitats corporatives: la banca transaccional, per a les solucions de gestió recurrent, i els finançaments estructurats, per a les solucions de finançament a mida.

Finançaments estructurats és la proposta de finançament sindicat i de projectes i assessorament financer per a operacions corporatives d'adquisició o venda d'empreses, tant per a grans companyies com per a la mitjana empresa.

L'aposta de CaixaBank per acompanyar les empreses en el seu negoci ha permès que, malgrat la complexitat de l'exercici, s'incrementin els actius de la cartera en un 5,4%. En aquest sentit, destaca el creixement de la cartera d'operacions en pimes (+30%), en projectes d'energia (+8%) i en infraestructures (+10%), i un lleuger descens en finançament corporatiu i adquisicions (-2%).

CaixaBank duu a terme aquesta activitat en el marc dels Principis d'Ecuador i, des de 2011, també aplica un procediment per a l'avaluació social i ambiental de les operacions sindicades amb una inversió global superior als 7 milions d'euros.



Per a més informació, vegeu l'apartat: Gestió del risc social i ambiental: Principis d'Ecuador

Banca Transaccional aglutina les solucions de finançament, comerç exterior, tresoreria i serveis associats a l'operativa de cobraments, pagaments i gestió de la liquiditat d'empreses.

En 2012, el volum de facturatge (*factoring*) i confirmació de pagaments (*confirming*) ha crescut un 20,1%, cosa que ha situat la quota de mercat en un 18,2 % mantenint així la tercera posició en el rànquing, i ha fet possible el reconeixement com a l'entitat amb un major creixement del facturatge internacional per part de Factor Chain International, el juny de 2012.

En comerç exterior, s'ha aconseguit un creixement del 20% del marge i s'ha assolit una quota del 19,5% en negoci documentari d'exportació, a l'empara del bon moment de les exportacions de les empreses espanyoles.

I pel que fa a tresoreria, s'ha reforçat l'oferta d'estructures de cobertures de tipus d'interès senzilles aprofitant l'entorn de tipus d'interès baixos, així que s'ha aconseguit tancar més de 7.000 operacions amb clients (+ 100% respecte a 2011).

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Negoci assegurador

CaixaBank complementa el seu catàleg de productes i serveis bancaris amb l'oferta especialitzada en assegurances de vida, pensions i assegurances generals. L'any 2012, el creixement orgànic s'ha vist reforçat amb la integració del negoci assegurador de Banca Cívica.

A través de VidaCaixa Grup, disposa d'una extensa gamma d'assegurances de vida i plans de pensions, que ofereix als més de tres milions de clients particulars, amb un servei personalitzat, ofert a través d'oficines específiques, les oficines de la xarxa CaixaBank i els canals electrònics. VidaCaixa Grup integra diverses marques per als diferents àmbits en què opera.

VidaCaixa

A través de VidaCaixa s'ofereix als clients de CaixaBank una àmplia gamma d'assegurances de vida i plans de pensions, tant per a clients particulars com per a grans empreses i col·lectius, un negoci aquest últim que es vehicula a través de VidaCaixa Previsió Social i que té contractes subscrits per més de 50.000 empreses i col·lectius.

En l'àmbit de l'estalvi complementari, VidaCaixa comercialitza una àmplia gamma de plans de pensions i assegurances de vida i estalvi, entre els quals destaquen els plans de previsió assegurats (PPA) i pensions vitalícies que constitueixen una exhaustiva oferta amb solucions per a

tots els perfils pel que fa a preferències d'inversió o terminis, i complementarietat amb la pensió pública. El volum global d'estalvi-previsió gestionat supera els 43.000 milions d'euros, la qual cosa manté la companyia com a líder i referència en el mercat espanyol, amb una quota de mercat del 18,4%.

A més, comercialitza assegurances de vida-risc per a particulars i empreses, amb més d'un milió de clients particulars i nombrosos col·lectius i empreses assegurats.

El 2012, en aquest àmbit, VidaCaixa ha subscrit un contracte de reasseguració amb el grup estatunidenc Berkshire Hathaway sobre la seva cartera d'assegurances de vida-risc individual. Aquesta operació ha permès a CaixaBank la posada en valor de la cartera reassegurada i l'obtenció d'un resultat brut extraordinari de 524 milions d'euros. Aquest acord no implica cap impacte en els clients, ja que VidaCaixa seguirà prestant-los el servei.

La gestió de les inversions de la companyia, adherida als Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides (PRI), es duu a terme d'acord amb els valors de confiança, qualitat i dinamisme.

L'any 2012, la companyia ha rebut dos premis a la gestió d'inversions. Pensions-

**VidaCaixa Grupo dona
servei a més de 3 milions de clients i
gestiona un patrimoni superior als**

43.000M€

Caixa 30 –el pla de pensions dels empleats de CaixaBank– ha estat reconegut per l'IPE com el millor fons de pensions espanyol i PlanCaixa Privada ha estat reconegut per Morningstar com el millor fons de pensions de renda variable global.

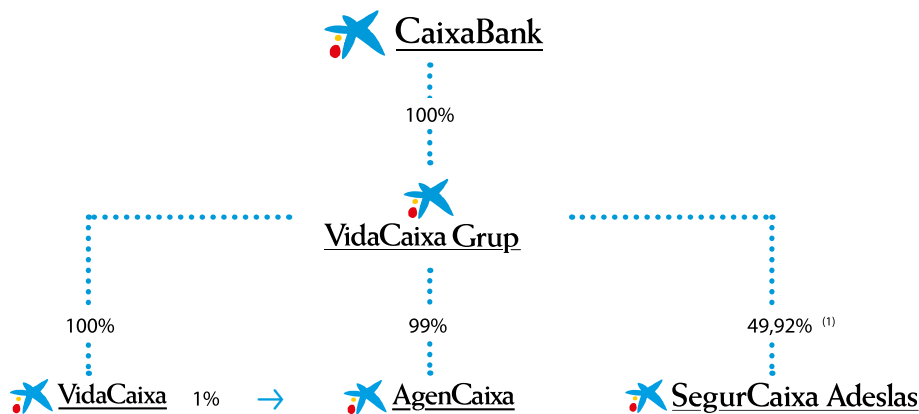
+ Més informació en l'apartat "Inversió socialment responsable"

SegurCaixa Adeslas

SegurCaixa Adeslas és la companyia d'assegurances no de vida, participada a finals de 2012 en un 49,92% per VidaCaixa Grupo i en un 50% per Mutua Madrileña, en virtut d'una aliança estratègica.

SegurCaixa Adeslas lidera el mercat d'assegurances de salut a Espanya i destaca, a més, la seva bona posició en assegurances de la llar i automòbils. En els últims mesos, ha completat la seva oferta de productes per a particulars, pimes i autònoms.

+ Més informació sobre VidaCaixa Grupo



(1) Existeix un 0,08% d'accionistes minoritaris.

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Serveis financers especialitzats i societats de suport



1-4, 6-10

Les filials de CaixaBank, a través del seu suport a l'operativa bancària, contribueixen a la consecució dels objectius comercials de l'entitat, alhora que asseguren un alt nivell d'excel·lència en el servei prestat als clients.

Serveis financers especialitzats

CaixaBank disposa d'un grup de companyies que ofereixen una àmplia gamma complementària de gestió de fons i productes de finançament especialitzats.

InverCaixa Gestió (100%)

És la societat gestora d'Institucions d'Inversió Col·lectiva (IIC) del Grup i gestiona una àmplia gamma de productes: fons d'inversió, SICAV i carteres. A 31 de desembre, la societat gestiona 15.766 milions d'euros, amb una quota de mercat del 12,1% en fons d'inversió.

GestiCaixa (100%)

És la societat gestora de titulització d'actius i, a 31 de desembre, gestiona 24 fons de titulització, amb un volum de bons en circulació aproximat de 12.270 milions d'euros.

FinConsum (100%)

Ofereix productes de finançament al consum, principalment a través del canal punt de venda (distribuïdors de béns i serveis, i concessionaris d'automòbil).

CaixaRenting (100%)

La seva activitat és la concessió d'operacions de rënting de béns d'equipament que es desenvolupa a través de la xarxa d'oficines de CaixaBank, si bé en els últims anys s'ha potenciat el canal prescriptor i, en 2012, s'ha aconseguit un volum de negoci de 96 milions d'euros a través

del lloguer de béns d'equipament i immobles. En virtut de l'acord formalitzat l'any 2010 amb Arval, CaixaBank continua comercialitzant el rënting de vehicles sota la marca CaixaRenting a través de la xarxa d'oficines de l'entitat.

Caixa Capital Risc (100%)

És la societat gestora de fons de capital de risc. Amb un volum de 73 M€, inverteix en empreses innovadores amb un alt potencial de creixement, a través de quatre fons: Caixa Capital Micro SCR (8 M€), Caixa Capital BioMed SCR (22 M€), Caixa Capital TIC SCR (20 M€) i Caixa Invierte Industria SCR (23 M€).

Caixa Emprenedor XXI (100%)

És la societat responsable de les accions i iniciatives dirigides a promoure l'emprenedoria, la creació d'empreses i la innovació a Espanya. Entre aquestes accions, destaquen els programes de creació i acceleració d'empreses, i el Premi EmprenedorXXI.

MicroBank (100%)

Està especialitzat en la concessió de microcrèdits i altres productes financers, amb l'objectiu de fomentar l'activitat productiva i la creació d'ocupació, el desenvolupament personal i familiar, i la promoció de la inclusió financera.



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Societats de suport

Formen part de CaixaBank un conjunt de filials que tenen com a objectiu fonamental la prestació de serveis a l'entitat.

[Societats de suport / Activitat]

100%	→ BuildingCenter	→ Serveis immobiliaris
100%	→ CaixaCard, S.A.	→ Targetes bancàries
100%	→ CaixaBank Electronic Money EDE, S.L. (Money to Pay)	→ Targetes de prepagament
49%	→ Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L.	→ Gestió de mitjans de pagament per a comerços
100%	→ e-laCaixa	→ Gestió multicanal
100%	→ GDS-Cusa	→ Gestió de morositat
100%	→ Silk Aplicaciones	→ Suport tecnològic en programari
	→ → 100% Silc immobles	→ Promoció i lloguer de Centres de Procesament de Dades
100%	→ Sumasa	→ Obres i manteniment
100%	→ PromoCaixa	→ Màrqueting
100%	→ TradeCaixa	→ Serveis d'administració



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

BuildingCenter (100%)

Té com a activitat la inversió immobiliària i la prestació de serveis de gestió, administració i comercialització d'immobles, vinculats a l'activitat de CaixaBank, així com immobles propis.

e-la Caixa (100%)

És la societat responsable de gestionar i desenvolupar la multicanalitat de CaixaBank. Posa a disposició dels clients els canals electrònics i, a més, investiga i implanta noves funcionalitats i solucions per garantir la integració dels canals en la relació entre l'entitat i els clients. Es responsabilitza de la gestió comercial dels canals no presencials, sempre en contacte amb la xarxa d'oficines. Ofereix l'ajuda que el client pugui necessitar, en relació amb l'ús dels canals, mitjançant el contacte directe a través d'internet, el mòbil, els caixers i les xarxes socials. A més, e-laCaixa ofereix els seus serveis a altres companyies del Grup.

GDS-Cusa (100%)

Presta serveis relacionats amb la gestió de la morositat i la gestió centralitzada de determinades tasques operatives de CaixaBank.

PromoCaixa (100%)

És la societat encarregada de la gestió de programes de fidelització i promocions, i la realització d'altres activitats de màrqueting.

Silk Aplicacions (100%)

Gestiona l'arquitectura tecnològica del Grup i ofereix serveis informàtics a CaixaBank i les seves filials, i per a la seva expansió internacional. A través de la seva companyia filial Silc Immobles, gestiona el nou centre de processament de dades, on s'allotja la infraestructura i capacitat de procés tecnològic del Grup. Així mateix, es manté un 49% de participació en IT Now, en el marc d'una aliança estratègica amb IBM.

Sumasa (100%)

Gestiona, per compte de CaixaBank i empreses del Grup "la Caixa", serveis en relació amb la construcció i el manteniment d'edificis o locals i les seves instal·lacions, així com determinats subministraments, i realitza l'explotació d'un mercat web a través d'una plataforma informàtica pròpia.

CaixaCard, SA (100%)

Creada el desembre de 2012, gestiona el negoci de targetes de "la Caixa" amb l'objectiu d'ampliar i millorar els productes i serveis que actualment s'ofereixen als clients i d'impulsar les noves tecnologies (com ara *contactless*, NFC, pagament amb mòbils...), per continuar sent l'entitat líder i de referència pel que fa a mitjans de pagament i innovació.

CaixaBank Electronic Money EDE, SL (Money to Pay) (100%)

A Espanya, és la primera entitat especialitzada en targetes de prepagament i va ser creada el setembre de 2012. Gestiona aquest tipus de targetes, cada vegada més rellevants, amb l'objectiu d'ampliar i millorar l'oferta de productes i serveis de prepagament, així com d'obrir nous canals de venda (centres comercials, grans superfícies, quioscos i comerços).

Comercia Global Payments, Entidad de Pago, SL (49%)

Gestiona els serveis de pagament electrònic dirigits a comerços, oferint-los solucions especialitzades i de qualitat, i serveis relacionats amb les noves tecnologies (micropagaments, *contactless*, etc.). També es dirigeix a clients que operen fora de la Unió Europea, amb la col·laboració de Global Payments, l'altre membre de la societat i una de les companyies de serveis de pagament amb implantació global més importants.

TradeCaixa (100%)

Presta serveis d'administració i comptabilitat a algunes companyies de suport del Grup i col·labora en la gestió de la informació (*reporting*) i el seguiment de la cartera de renda variable de CaixaBank.

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Diversificació internacional: noves oportunitats

CaixaBank manté participacions estratègiques en cinc grans grups bancaris situats al centre i l'est d'Europa, a la Xina i a Mèxic, per oferir als accionistes i inversors un accés preferent a noves oportunitats de negoci en regions amb un elevat creixement i un perfil de risc equilibrat. Aquests grups financers, els actius dels quals superen en conjunt els 350.000 milions d'euros, faciliten als clients de CaixaBank el desenvolupament de la seva activitat comercial a l'estranger. A més, l'entitat posseeix una xarxa pròpia de 16 oficines en diversos països, a través de la qual acompanya i proporciona un suport especialitzat als clients amb relacions comercials fora d'Espanya.



El 2012 CaixaBank va obrir noves oficines a Egipte i Xile, i, a més, va promocionar entre els seus empleats el programa de formació *Move Up!*, per al desenvolupament de talent intern amb projecció internacional, tot plegat amb la intenció d'exportar el model de negoci i compromís social que inspira tot el Grup "la Caixa".

Per poder assolir aquests objectius, CaixaBank disposa de diverses formes d'implantació a l'estranger, que van de les aliances estratègiques amb grans grups financers a la presència directa, mantinguda a través de dos tipus d'oficines: les oficines de representació i les sucursals operatives.

Aliances estratègiques

CaixaBank posa a disposició dels seus clients les xarxes comercials dels bancs i grups financers amb què l'entitat s'ha associat, per facilitar als clients de CaixaBank el desenvolupament de la seva activitat comercial a l'estranger.

Així, Grupo Financiero Inbursa ofereix serveis a Mèxic, Banco BPI a Portugal i Angola, Erste Group Bank a Europa Central i de l'Est, The Bank of East Asia a Hong Kong i la Xina, i finalment, el banc *online* Boursorama a França, el Regne Unit i Alemanya.

Així mateix, s'han constituït acords i condicions especials per oferir un servei més complet a les empreses client, tant amb Banco BPI (Solucions Ibèriques per

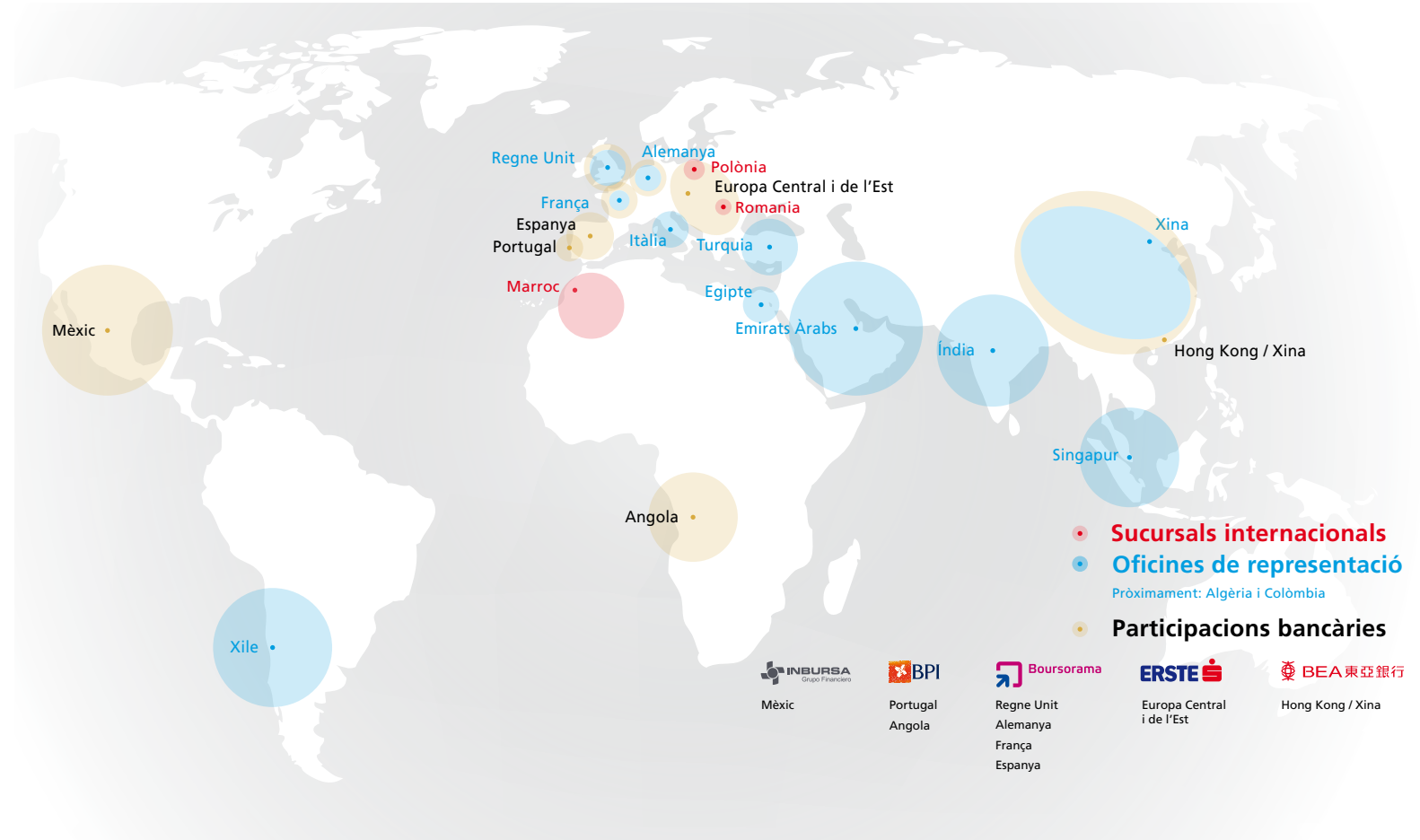


DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

a Empreses) com amb Erste Group Bank (Solucions Centre i Est d'Europa).

[Presència internacional de CaixaBank]

Finalment, s'han establert acords amb bancs corresponsals en aquells països en què CaixaBank encara no té presència pròpia. Als països sense presència directa de CaixaBank o dels seus socis, l'entitat ha establert relacions amb més de 2.900 bancs estrangers, amb el propòsit de donar suport als seus clients en les iniciatives de comerç exterior i projectes d'inversió que impulsin a qualsevol país del món.



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Una aliança ibèrica

CaixaBank i Banco BPI ofereixen un servei especialitzat a grans grups de la península Ibèrica, a través d'un centre a Madrid i un altre a Lisboa, amb empleats i empleades de les dues entitats. L'acció comercial conjunta s'estén a les xarxes respectives de banca d'empreses i, així, configuren la major xarxa bancària especialitzada en aquest mercat (129 centres de CaixaBank i 53 de Banco BPI). D'altra banda, a través de l'oferta de "Solucions Ibèriques per a Empreses", posen a disposició de les empreses client serveis i condicions preferents en els fluxos de cobraments i pagaments, perquè puguin operar entre Portugal i Espanya com si es tractés de transaccions domèstiques. Aquesta aliança comercial s'ha anat estenent a la presència internacional de les dues entitats, tot buscant la complementarietat i un millor servei per als clients.

Paral·lelament, s'han continuat desenvolupant múltiples iniciatives per capturar sinergies i compartir coneixement sobre negocis especialitzats i àrees de suport, alhora que s'ha fomentat la innovació i el desenvolupament de les noves tecnologies.

Participacions financeres

CaixaBank disposa d'una cartera de participacions en diversos bancs líders amb nivells de qualitat en la gestió elevats i el suport de sòlids accionistes de referència.

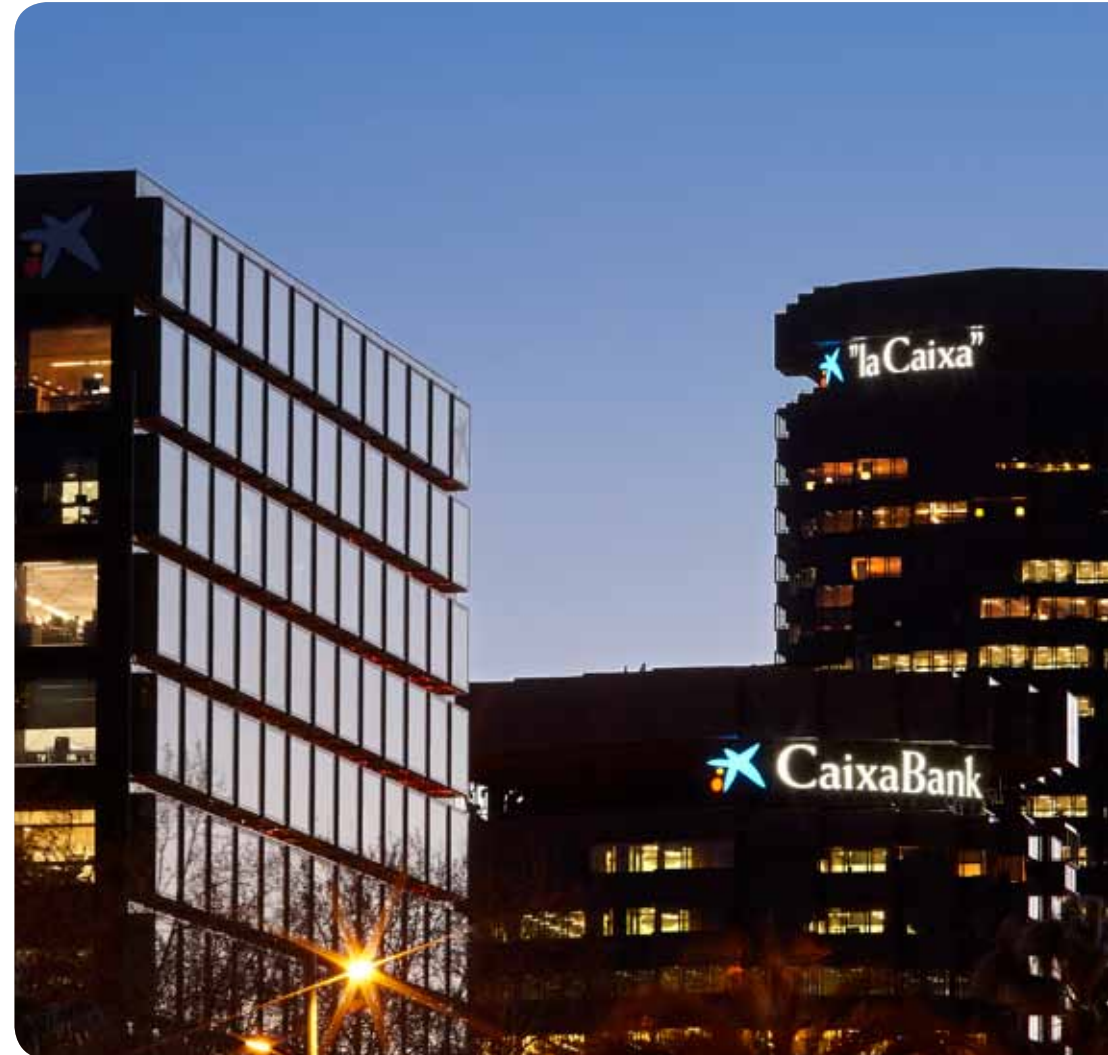
A través d'aquestes adquisicions, el Grup canalitza la seva expansió internacional per propiciar noves oportunitats als seus clients, accionistes i empleats.



Banco BPI (46,2%)

Fundat el 1981, BPI és un grup financer universal, focalitzat en l'àrea de banca comercial dirigida a empreses, institucions i particulars. L'activitat es desenvolupa principalment a Portugal, on se situa com el tercer grup financer privat portuguès per volum de negoci, i a Angola, una economia emergent que ha registrat un fort creixement en els últims anys i on BPI, a través de la seva participació en Banco Fomento Angola (BFA), ocupa una posició de lideratge. Disposava d'uns actius totals al voltant dels 44.000 milions d'euros i d'una xarxa comercial de més de 740 oficines a Portugal i més de 160 a Angola.

 Per a més informació sobre Banco BPI





Boursorama (20,7%)

Fundat el 1995 i amb uns actius totals superiors a 4.000 milions d'euros, Boursorama, que pertany al Grup Société Générale –l'accionista principal, amb un 56% de participació–, és un actor clau de la banca *online* a Europa.

Es troba present en 4 països i, a França, és líder de mercat en la distribució d'informació financera a través d'Internet, així com una entitat destacada de la banca *online*. Al Regne Unit i Espanya ocupa un dels primers llocs com a *broker online*. Així mateix, i des de 2009, Boursorama desenvolupa la banca *online* a Espanya, a través de SelfBank (de manera conjunta amb CaixaBank, amb què ha establert una aliança), i a Alemanya, mitjançant On Vista Bank.

+ Per a més informació sobre Boursorama



Grupo Financiero Inbursa –GFI– (20%)

Fundat a Mèxic l'any 1965, Inbursa s'ha convertit en un referent de la banca comercial al país. Ofereix serveis de banca minorista, gestió d'actius i assegurances. És el primer grup financer de Mèxic quant a administració i custòdia d'actius, el sisè quant a actius totals i un dels més ben posicionats pel que fa a assegurances i fons de pensions. GFI és, a més, un dels majors grups financers de l'Amèrica Llatina quant a capitalització borsària. Disposa d'uns actius totals propers als 20.000 milions d'euros, una xarxa de més de 300 oficines, 6.700 empleats i 14.000 assessors financers.

+ Per a més informació sobre Grupo Financiero Inbursa

Estendre la banca minorista a Mèxic

El 2012, CaixaBank ha continuat donant suport al grup financer Inbursa en el seu pla d'expansió de la banca minorista a Mèxic, aportant el seu coneixement i millors pràctiques en la gestió de la xarxa d'oficines, l'ús d'eines comercials i la implantació d'una cultura de qualitat en el servei que permeti crear valor i vincular els clients. Altres prioritats clau en aquesta col·laboració són el disseny de producte, la gestió eficient de l'organització i el desenvolupament de canals electrònics.

Hi ha també un flux continu d'operacions en les quals els dos grups coinverteixen per finançar projectes de desenvolupament d'infraestructures a Mèxic. A més, a través de "la Caixa" i Fundació Inbursa es vertebrava la implantació de programes socials, com els dedicats a la lluita contra les addiccions.

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Obrir mercats a Àsia

CaixaBank i Bank of East Asia proporcionen serveis financers als clients del soci a través de tota la xarxa comercial pròpia. Aquesta col·laboració inclou el cofinançament de projectes liderats per grups espanyols i xinesos i l'impuls de l'intercanvi de saber fer en àmbits com la banca electrònica, el comerç exterior i les microfinances. Un dels projectes en curs és l'aliança d'empreses (*joint venture*) per finançar la compra d'automòbils a la Xina.

Durant 2012 ha continuat l'acord establert el 2010 entre la Fundació "la Caixa", The Bank of East Asia Charitable Foundation i The Salvation Army Hong Kong and Macau Command per al desenvolupament d'un programa de cures paliatives per a malalts terminals a Hong Kong.



Bank of East Asia –BEA– (16,4%)

Fundat l'any 1918, amb més de 67.000 milions d'euros en actius, 220 oficines i més de 12.400 empleats, és el primer banc privat independent de Hong Kong i un dels bancs estrangers més ben posicionats a la Xina, on està present des de 1920. Així mateix, a través de la seva filial BEA China, disposa d'una xarxa de més de 110 oficines, en fase d'expansió. BEA ofereix als seus clients de Hong Kong i la Xina serveis de banca comercial i personal, així com de banca d'empreses i d'inversió. Atén també la comunitat xinesa a l'estranger operant en altres països del sud-est asiàtic, Amèrica del Nord i el Regne Unit.



Per a més informació sobre Bank of East Asia



Erste Group Bank (9,9%)

Fundat el 1819 com a la primera caixa d'estalvis d'Àustria, el 1997 va sortir a borsa amb l'objectiu de desenvolupar el negoci de banca minorista a l'Europa Central i de l'Est. És el segon grup bancari d'Àustria i un dels més importants tant a la zona centreeuropea com a l'est, amb uns actius totals de 216.000 milions d'euros aproximadament. També està present a la República Txeca, Romania, Eslovàquia, Hongria, Croàcia, Sèrbia i Ucraïna, i a la majoria d'aquests països és el líder del mercat. Ofereix servei a 17 milions de clients a través de 3.000 oficines.



Per a més informació sobre Erste Group Bank

Els reptes d'Europa de l'Est

CaixaBank ha col·laborat amb el grup austríac Erste Group Bank en el cofinançament a grups empresarials espanyols, així com en el desenvolupament d'innovacions tecnològiques i de seguretat. A més, s'han impulsat diferents iniciatives amb l'objectiu d'aprofitar sinergies, estalviar costos i col·laborar en diferents àmbits de negoci, com ara la banca transaccional o la banca privada, entre d'altres. Des de 2011, la plataforma Solucions Centre i Est d'Europa és plenament operativa i, addicionalment, s'han mantingut els acords entre CaixaBank i Erste per proporcionar servei en els mercats locals als clients del soci.

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Sucursals Operatives

CaixaBank disposa de sucursals operatives a Varsòvia (Polònia), Bucarest (Romania) i Casablanca (Marroc). Aquestes oficines ofereixen finançament i serveis financers a empreses espanyoles amb interessos i activitats en aquests països, així com a empreses locals que mantinguin relacions comercials amb Espanya.

Oficines de Representació

Situades a Itàlia (Milà), Gran Bretanya (Londres), França (París) i Alemanya (Stuttgart i Frankfurt), ofereixen assessoria a les matrius de multinacionals amb filial a Espanya, a grans empreses espanyoles i a les pimes locals d'aquests països que operin a Espanya.

Fora de la Unió Europea, CaixaBank disposa també d'oficines de representació a la Xina (Pequín i Xangai), Turquia (Istanbul), Singapur, la Unió dels Emirats Àrabs (Dubai), l'Índia (Delhi), Egipte (el Caire) i Xile (Santiago de Xile); les dues últimes es van inaugurar durant 2012. Les oficines de representació assessoren les empreses espanyoles amb projectes a l'estranger i els faciliten informació sobre licitacions i les gestions necessàries que comportin.

A més, actuen com a enllaç amb les entitats financeres locals, orienten els clients en les seves activitats al país i són un punt de referència per a les accions comercials que la xarxa d'oficines de CaixaBank realitza amb clients que tenen activitat en els països coberts per aquestes oficines.

Organismes internacionals i bancs centrals

CaixaBank ha continuat apostant pel desenvolupament de relacions globals amb els organismes internacionals les àrees d'influència dels quals coincideixen amb les zones d'actuació establertes per al creixement internacional de l'entitat, ja que són els socis ideals per reforçar la seva expansió, la de les empreses participades i la dels seus clients. D'aquesta manera, es creen relacions estratègiques a llarg termini, que ajuden a competir en l'àmbit internacional, i a ampliar el negoci i la base de clients.

L'any 2012, s'ha seguit donant suport a les pimes emprenedores i que creen llocs de treball, mitjançant la formalització de més de 1.000 operacions amb fons del Banc Europeu d'Inversions (BEI), per un import d'inversió superior als 400 milions d'euros.

D'altra banda, entre altres accions, CaixaBank ha signat un préstec de 100 milions d'euros amb el Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa (CEB), que ajuda a mantenir el compromís amb les persones i el benestar de la societat, i un acord amb el Banc Interamericà de Desenvolupament (BID), segons el qual, cada entitat destinarà 500.000 euros per impulsar programes centrats en el progrés econòmic i l'equitat social en països de l'Amèrica Llatina i del Carib. A més, ha continuat col·laborant amb la Unió per la Mediterrània (UpM) en el desenvolupament dels instruments que financin el Pla Solar Mediterrani.

Finalment, l'entitat ha intensificat la seva relació amb els bancs centrals i els fons sobirans, per situar l'entitat com a referent en el mercat d'inversió sobirana. CaixaBank ofereix a aquestes entitats productes d'inversió adequats a les seves necessitats, com ara dipòsits, operacions en el mercat de divises, i deute sobirà i corporatiu.

**El 2012, CaixaBank va
obrir noves oficines al
Caire i a
Santiago de Xile**

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Diversificació dels resultats



10

CaixaBank posseeix participacions accionaries en Repsol i Telefónica, dues de les empreses espanyoles més importants pel que fa a capitalització borsària i capacitat de generació de resultats. Totes dues companyies, líders en els seus sectors respectius, presenten un destacat perfil internacional,

una sòlida capacitat de creixement i generació de valor i una aportada decidida per mantenir una atractiva política de retribució a l'accionista com a base de la seva gestió. La participació en el capital social de Repsol i Telefónica permet a CaixaBank diversificar les fonts de generació de resultats.

D'altra banda, tant Repsol com Telefónica es distingeixen pel seu compromís responsable i sostenible, reconegut per la seva cotització en els principals índexs borsaris sostenibles.



El 12,5% de Repsol YPF

Repsol YPF és una companyia internacional que desenvolupa les seves activitats en el sector dels hidrocarburs (exploració i producció, refinament i màrqueting) en més de 30 països. Els actius totals de Repsol YPF ascendeixen a uns 65.000 milions d'euros.

 [Més informació sobre Repsol YPF](#)



El 5,6% de Telefónica

Telefónica és un operador integrat de telecomunicacions, líder al món quant a la provisió de solucions de comunicació, informació i entreteniment, amb presència a Europa i l'Amèrica Llatina. És un referent en els mercats de parla hispanoportuguesa.

Té un volum d'actius total de quasi 130.000 milions d'euros, més de 315 milions d'accessos i un dels perfils internacionals més destacats del sector, en generar un 76% del seu negoci fora dels seu mercat domèstic.

 [Més informació sobre Telefónica](#)

CaixaBank participa en Repsol YPF i Telefónica, dues empreses líders en els seus respectius sectors



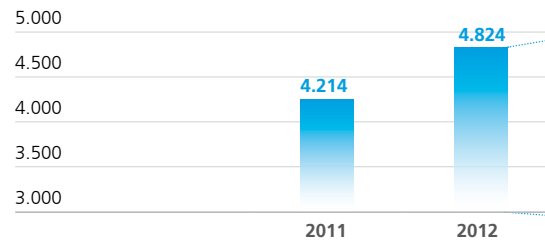
DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Innovació i tecnologia

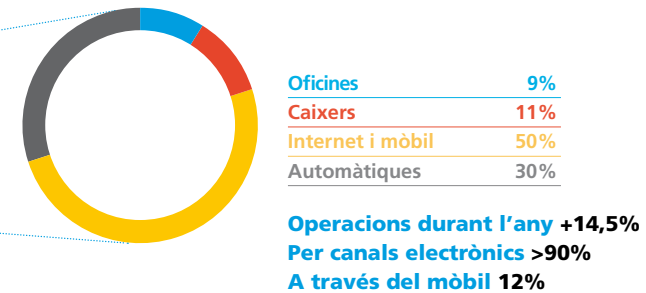
Els serveis de banca a través d'Internet, el mòbil i les xarxes socials s'uneixen als més de 9.600 caixers de CaixaBank. A més, tots aquests canals estan disponibles les 24 hores del dia, els set dies de la setmana. En un entorn marcat per una conjuntura econòmica desfavorable i una forta competència, el creixement sostenible de CaixaBank requereix una inversió contínua en tecnologia per ser al més a prop possible dels clients i oferir un servei de qualitat. El 2012, la inversió total en desenvolupament tecnològic ha arribat als 150 milions d'euros, 31 dels quals corresponen a R+D+I.

L'any 2012 ha vist com s'implantaven els primers caixers *contactless* del món. I, sobretot, com s'ha consolidat el servei de banca a través del mòbil, que passa a ser el segon canal per volum d'operacions realitzades i supera, per primera vegada, els caixers. Així mateix, a través del servei de banca *online* (Internet i mòbil) de CaixaBank, la Línia Oberta, durant l'any es van realitzar 2,409 milions d'operacions, de manera que es va consolidar com la primera banca *online* d'Espanya i Europa, amb una quota de mercat del 33,7%, segons Nielsen.

[Multicanalitat]
Milions d'operacions



[Operacions per canal de distribució]



El servei de banca a través del mòbil ha estat el segon canal electrònic més utilitzat, després de la banca per Internet i per davant dels caixers

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	--	--------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------

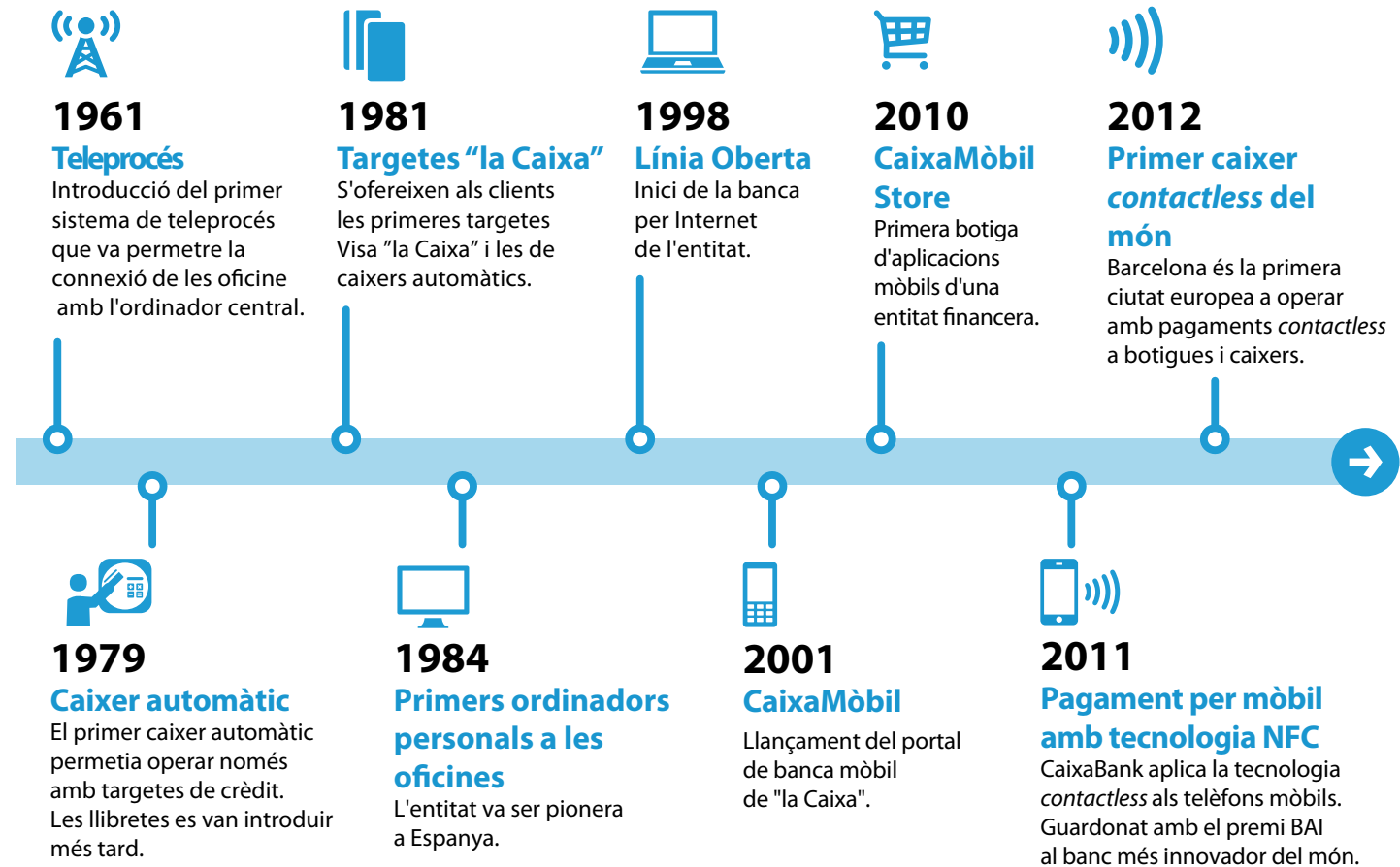
La innovació augmenta l'eficiència i, a més, apropa CaixaBank a les persones. Per això, l'entitat potencia la creació de comunitats d'usuaris al voltant dels seus serveis financers, perquè les xarxes i els grups socials a través d'Internet seran una part del negoci que creixerà exponencialment al llarg dels propers anys.

Banca electrònica: Internet, el mòbil i les xarxes socials

Els canals electrònics permeten que CaixaBank ofereixi als seus clients una banca de qualitat, accessible i sempre disponible, a qualsevol lloc i hora. La tecnologia fa possible, no només construir una relació continuada i de qualitat amb els clients, sinó també un avantatge doble: D'una banda, les oficines es poden concentrar en el tracte personal i en feines de "valor afegit". I, de l'altra, amplia la base de clients i és una eina de fidelització.

Durant 2010 i 2011, l'entitat va desenvolupar la seva presència a les xarxes socials. El 2012, ha implantat nous canals per a dispositius, com les tauletes tàctils i la televisió *online*. Així mateix, ha apostat per un nou model d'interacció entre l'oficina i el client: l'oficina prepara l'operació i el

[Aposta per la innovació contínua]



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Líder a Internet

L'any 2012, CaixaBank manté, un any més, la posició de líder pel que fa a serveis de banca *online* a Espanya. No només manté la primera posició en els rànquings per quota de mercat nacional i internacional (33,7%, Nielsen Net Ratings), sinó que també ho fa per qualitat dels serveis d'Internet (AQMetric, nacional i internacional).

Una gran quantitat de clients operen de manera regular a través d'Internet, especialment entre les empreses, que en un 80% utilitzen els canals *online* per realitzar la majoria dels seus moviments financers.

client signa la transacció a través del canal que més li convingui. Les gestions i el temps es redueixen i l'oficina pot dedicar més esforç a una gestió personal amb el client. En aquest sentit i en l'àmbit de la banca privada i personal, s'ha incorporat el Mur, un nou canal de comunicació entre el gestor i el client similar al mur de Facebook. El 2012, més de 175.000 clients han activat el seu mur i s'han realitzat quasi 50.000 interaccions.

També s'ha continuat treballant en l'àmbit dels mitjans de comunicació social i s'ha creat la comunitat PremiaT, per a compradors i comerços. Sumant-hi l'*Online Community CaixaEmpresa* i el *Club Ara*, els usuaris actius a les xarxes socials de "la Caixa" ja són 75.000.

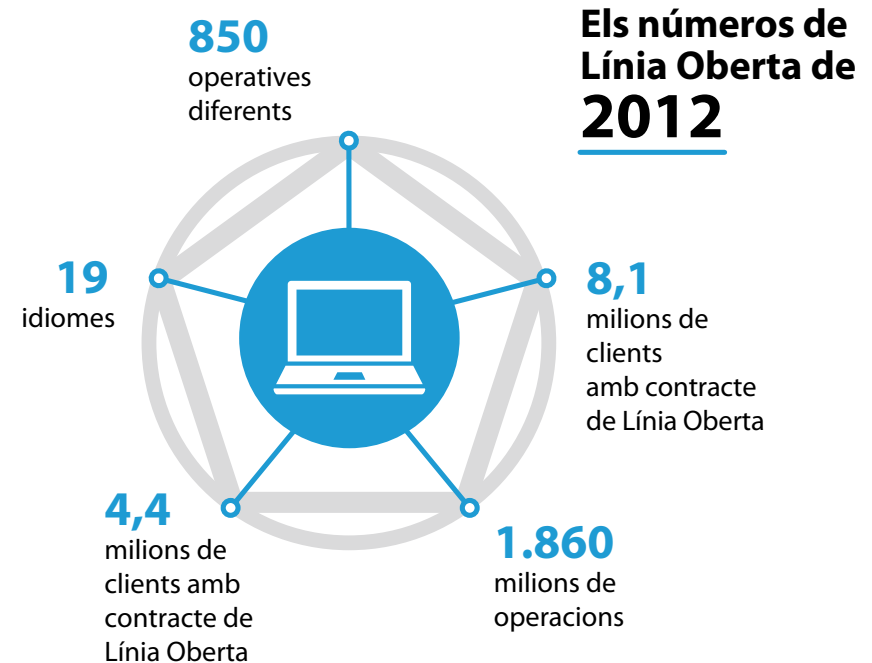
El 2012, s'ha consolidat el model de captació de clients a través d'Internet i s'ha treballat per maximitzar l'eficiència del procés. Amb aquest objectiu, s'han introduït millores per facilitar-ne l'ús i incrementar la freqüència, i s'ha avançat en la personalització i la segmentació de l'oferta i dels serveis, per oferir, d'aquesta manera, el valor afegit màxim als clients.

Així mateix, s'han seguit millorant els processos per a la contractació de productes a través de la *Línia Oberta Shop*, que, des de 2011, permet, en tan sols uns clics, la contractació de productes financers.

També s'ha consolidat el CaixaWallet, un mitjà universal de pagament a través del qual un client pot realitzar compres per Internet amb qualsevol de les seves targetes o comptes sense necessitat de donar-ne cap dada. A finals d'any, hi havia 30.000 actius, amb una facturació de més de 5 milions d'euros, que es poden contractar a través de Línia Oberta.

Els clients poden fer arribar les seves idees o suggeriments a CaixaBank a través d'una nova comunitat a Línia Oberta, Inspira'ns

[Línia Oberta Web, potenciar la venda *online*]



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Finalment, s'ha continuat potenciant la participació dels clients com a font generadora d'idees. El 2012, s'ha posat l'èmfasi en el concepte de *customer centrality*. L'objectiu és oferir un servei més excel·lent mitjançant una estratègia que personalitzi els productes i els serveis per alinear-los amb les necessitats particulars de cada client. Així, s'ha afegit a la Línia Oberta un nou canal de comunicació amb els clients: *Inspira'ns*, una comunitat a través de la qual els clients poden fer arribar a l'entitat les seves idees sobre serveis i productes o els seus suggeriments sobre com els agradaria que fos la seva banca. Mensualment, l'entitat rep més de 150 aportacions. Aquestes poden ser votades per tots els clients i les més valorades són analitzades de cara al seu futur desenvolupament i implantació. El client rep una resposta de CaixaBank sobre la idea o el suggeriment aportat.

CaixaBank reforça la seva presència a les xarxes socials

L'any 2010, CaixaBank creava la seva primera comunitat per a empreses, l'*Online Community CaixaEmpresa*, que, al tancament de 2012, superava els 35.000 usuaris. El 2011, va néixer el *Club Ara*, una xarxa social destinada a les persones grans, amb continguts i ofertes específiques per a aquest col·lectiu. El 2012, neix *PremiaT*, una comunitat virtual de promocions de comerços, basada en la proximitat geogràfica, en què CaixaBank pot donar servei i activar promocions per Línia Oberta (Internet i mòbil).

Així mateix, CaixaBank està present a Facebook, Twitter, YouTube i Flickr, una presència que li permet multiplicar l'activitat comercial i potenciar el model de banca de proximitat. Des de 2012, els clients poden dirigir-se a l'Oficina d'Atenció al Client a través d'un compte de Twitter específic.



Innovació a través del talent intern

A CaixaBank, la innovació s'aplica a la millora de processos i sistemes de treball, amb el repte d'incrementar l'eficiència operativa i comercial i d'accelerar la consecució dels objectius de les prioritats estratègiques. Amb aquest objectiu, es fomenta també la innovació sorgida del talent intern, potenciant la comunicació transversal de bones pràctiques i la generació de coneixement.

El 2012 es van rebre 5.906 suggeriments.

Els empleats i empleades de l'entitat tenen a la seva disposició diversos canals per traslladar les seves propostes innovadores:

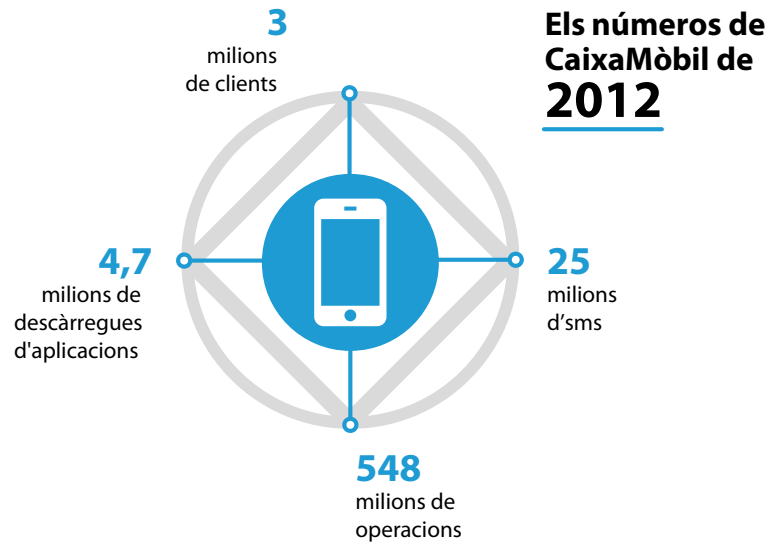
CaixaBank fomenta una actitud de canvi i millora contínua a través de:

- El projecte Valora, que persegueix la consecució dels millors resultats amb el

menor cost possible, tot millorant la productivitat i estalviant-li temps al client.

- La xarxa social professional interna Connecta, a disposició de les oficines de la xarxa comercial, que augmenta la implicació i fomenta la innovació participativa de tots els empleats.
- L'espai Imagina, en què s'organitzen debats sobre temes concrets i que també permet l'aportació d'idees individuals per part de tots els membres de la plantilla.
- L'espai web Innova, el marc en què es recullen les línies d'innovació principals de l'entitat.
- La plataforma d'aprenentatge online Virtualtaula, que proposa tot tipus d'itineraris formatius i inclou fòrums sobre temes d'actualitat comercial.
- La potenciació de sinergies entre negocis.

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	--	--------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------



Sempre pioners en serveis mòbils

Llançament del portal de banca mòbil

Línia Oberta Mòbil per a iPhone

Aplicació "la Caixa" per a iPhone i Android

Botiga d'aplicacions, CaixaMòbil Store

1a experiència de pagament amb mòbil a Espanya

Aplicació "la Caixa" per a televisió intel·ligent

2001

2008

2009

2010

2011



Productes i serveis a través del mòbil: CaixaMòbil

El mòbil s'ha consolidat com el segon canal operatiu dels clients de CaixaBank, després de Línia Oberta Web, i supera els caixers automàtics. L'any 2012, l'entitat segueix liderant el sector a Espanya i és també una de les entitats de referència internacional, tal com reflecteix la primera posició obtinguda en el rànquing AQ-Metrix.

El 2012, Línia Oberta Mòbil ha continuat desenvolupant nous projectes que facilitin el pagament per mòbil i l'universalitzin com a canal de venda i de pagament. Els clients els tenen a la seva disposició a CaixaMòbil Store, la primera *app store* d'una entitat bancària, amb més de 60 aplicacions gratuïtes i adaptables als diferents sistemes operatius de mòbils. El 2012, destaca la incorporació de l'aplicació Borsa Oberta i derivats, o les aplicacions per realitzar aportacions a dipòsits i fons d'inversió a través del mòbil.

Moltes d'aquestes aplicacions neixen gràcies a l'aparició de noves tecnologies. Un exemple d'això és la tecnologia OCR, que permet, gràcies a la càmera de fotos del mòbil, identificar les dades d'una imatge

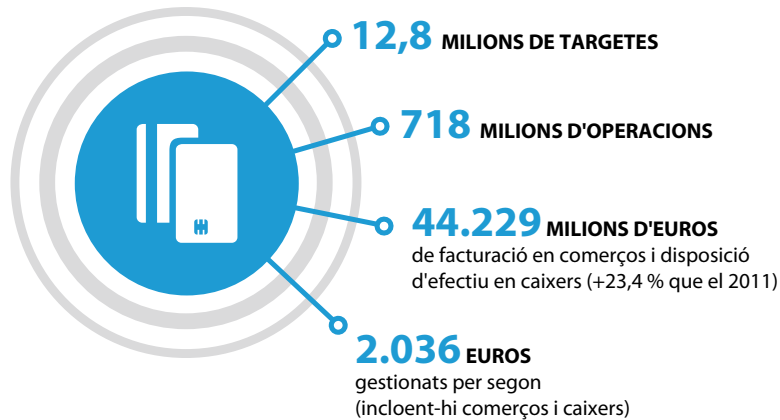
i ingressar un xec o pagar un rebut. La realitat augmentada permet la localització d'oficines i la geolocalització, i identificar a través del GPS del mòbil, per exemple, les promocions dels comerços clients de CaixaBank més properes a l'usuari.

El 2012 s'ha creat un portal mòbil de microdonatius que permet realitzar aportacions a diversos projectes gestionats per l'Obra Social "la Caixa". A més, s'ha desenvolupat una aplicació per a Google TV, mitjançant la qual els clients poden realitzar tot tipus d'operacions.

CaixaBank col·labora amb altres entitats per mantenir-se en la primera línia de la innovació. En aquest sentit, ha participat en l'organització del Banking on Innovation, el primer Mobey Day i la segona edició de la FinApps Party, una marató internacional per desenvolupar aplicacions mòbils per a serveis financers. L'any 2012 es van implantar dues noves aplicacions sorgides de la primera edició: Stock Music, que permet seguir des del mòbil les variacions dels índexs i els valors borsaris mentre s'escolta música, i Aprèn a estalviar, que ajuda els pares a ensenyar a estalviar els seus fills, de la qual s'han realitzat més de 3.000 descàrregues.

Líder en el mercat de targetes

Els números de les targetes de CaixaBank el 2012



CaixaBank ocupa el primer lloc en el rànquing d'entitats financeres, amb una quota de mercat per facturació de targetes del 20,9%.

Durant l'any 2012, s'ha ampliat el territori *contactless*, que es va iniciar a les Illes Balears l'any abans, a Barcelona capital i província, Madrid i Navarra. Els més d'1,2 milions de targetes *contactless*, que no cal introduir al caixer o al terminal de punt de venda (TPV), ja han realitzat 1,65 milions d'operacions amb aquesta tecnologia, per un valor

de més de 61 milions d'euros en compres. Així mateix, s'han fet campanyes per incrementar l'ús d'aquesta forma de pagament en sectors amb una baixa penetració del pagament amb targeta, com ara els mercats i els taxis.

També en 2012, el seu segon any de funcionament, Comercia Global Payments, societat que neix de l'acord entre CaixaBank i Global Payments (companyia americana del sector), ha gestionat més de 658 milions d'operacions en comerços, amb un volum de 25.400 milions d'euros.



En 2012,
1,2
milions de targetes
contactless en circulació

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

La xarxa de TPV dels comerços clients de CaixaBank va assolir la xifra de 202.539 unitats a finals d'any i una quota de mercat en relació amb la facturació amb targeta del 23,7%.

En l'àmbit d'Internet, 3,1 milions de clients de CaixaBank han realitzat un total de 26 milions d'operacions, la qual cosa suposa un increment d'un 9% respecte a l'any anterior. Així mateix, la xifra de comerços virtuals de CaixaBank va ser de 13.331, un 19% més que en l'exercici 2011, i han generat un total de 36 milions d'operacions (un 11% més que l'any anterior).

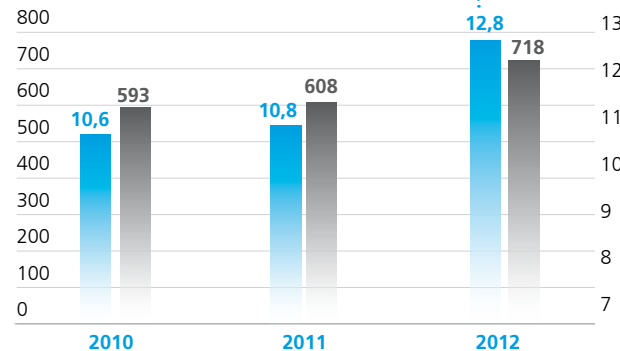
A finals de 2012, CaixaBank ha creat la primera entitat de diners electrònics (EDE) d'Espanya, Money to Pay, especialitzada en targetes de prepagament. D'aquesta manera, l'entitat disposarà d'un equip especialitzat per créixer en el segment de prepagament, cada vegada més rellevant, i apostarà per l'ampliació i la millora de l'oferta de productes i serveis de prepagament, i per la suma de nous canals, com ara centres comercials, grans superfícies, quioscos i comerços. A finals de 2012, s'havien emès 959.000 targetes de prepagament, un 7,7% del total.

26 milions
d'operacions amb
targeta per internet
+9% vs 2011

24 milions d'operacions
en comerços virtuals clients de
CaixaBank
+11% vs 2011

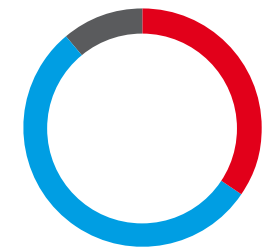


[Targetes en circulació i operacions realitzades]
en milions



Nre. de targetes total

Nre. d'operacions anuals



Crèdit 34,9%
Dèbit 54,7%
Prepagament i moneder 10,4%

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

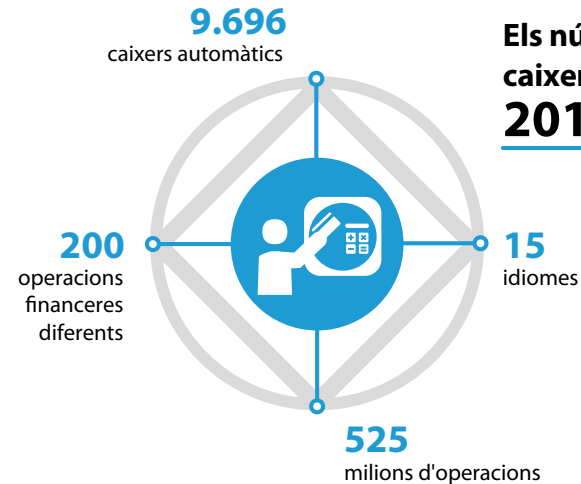
La primera xarxa de terminals d'autoservei d'Espanya

Al llarg de 2012, CaixaBank ha continuat treballant per millorar la facilitat d'ús dels terminals i la seva seguretat, posant èmfasi també en l'accessibilitat. A finals d'any, més d'un 95 % dels caixers eren totalment accessibles.

A més, arran de la integració de Banca Cívica, s'ha treballat per habilitar els terminals d'autoservei de les oficines procedents de la seva xarxa, perquè funcionin tant en la xarxa Servired com en l'Euro 6000. Al tancament de 2012, 3.300 terminals disposaven d'aquesta doble funcionalitat, que, el març de 2013, tindrà tot el parc de caixers de l'entitat.

Aquest any, també s'han començat a instal·lar els nous caixers amb tecnologia contactless a l'àrea de Barcelona, cosa que l'ha convertit en la primera ciutat del món a incorporar aquest tipus de caixers. El 2012 se n'han instal·lat més de 700 a l'àrea de Barcelona i Madrid, accessibles per a tot tipus de col·lectius.

Gràcies a aquesta tecnologia, les transaccions són encara més ràpides i fàcils, perquè per obtenir els diners només cal acostar al terminal una targeta *contactless* o un telèfon mòbil. Amb el sistema *contactless*, el client va un 30% més ràpid respecte del funcionament habitual.



Els números dels caixers automàtics 2012

CaixaBank disposa de la xarxa de terminals d'autoservei més extensa del sistema financer espanyol i la segona d'Europa



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Caixers per a totes les persones

Des de 2011, CaixaBank lidera a Espanya el projecte APSIS4all, per millorar l'accessibilitat als caixers, el qual, en 2013, es traduirà en la implantació dels avenços fets en relació amb la millora de l'ús, la seguretat i l'accessibilitat dels seus caixers automàtics.

L'entitat treballa perquè tots els seus clients puguin accedir als seus serveis fàcilment. De fet, va ser la primera entitat financera a Espanya a oferir vídeos explicatius en el llenguatge de signes, per a les persones amb discapacitat auditiva, als caixers automàtics. A més, els terminals d'autoservei disposen de teclats adaptats per a persones amb discapacitat visual, vídeos d'ajuda en llenguatge de signes, subtitulats en castellà i català, i la possibilitat de personalitzar l'operativa mitjançant l'opció «1111», per a persones amb discapacitat visual, i la «2222», per a les que tenen dificultats auditives. El caixer, d'altra banda, també és accessible per a grups específics de persones, ja que disposa d'escriptura *braille*, alhora que el teclat permet l'ús d'auriculars per a les persones amb discapacitat visual.

En 2012, s'ha continuat treballant per garantir aquesta facilitat d'ús i s'han iniciat proves d'usuari per a la millora de l'accessibilitat de la navegació del caixer,

perquè les persones amb dificultats motoris puguin utilitzar les tecles de cursor per navegar per les pantalles del caixer.

Per tot això, CaixaBank ha rebut l'Outstanding Service Award 2012, pel millor servei en caixers d'una entitat financera a Europa. També durant aquest any, CaixaBank ha col·laborat amb l'Associació Internacional de la Indústria de Caixers Automàtics (ATMIA Europa) en el desenvolupament de la segona edició del Fòrum Europeu d'Innovació en Caixers Automàtics, una tribuna des d'on es desenvolupen i comparteixen iniciatives pioneres en aquest àmbit.

CaixaBank ha instal·lat els primers caixers contactless del món

CaixaBank, guardonada amb el Outstanding Service Award al millor servei en caixers a Europa



Un nou Centre de Processament de Dades

El creixement de CaixaBank ha comportat la necessitat de posar en marxa un nou centre de processament de dades (CPD). Aquest espai es troba lluny dels serveis centrals de CaixaBank, la qual cosa assegura que les funcions crítiques del negoci puguin seguir funcionant encara que una contingència afecti la disponibilitat dels edificis dels Serveis Centrals.

El nou edifici ha obtingut la qualificació *Leed Silver* com a edifici sostenible. Això, juntament amb la major eficiència dels equips informàtics, ha permès obtenir beneficis importants en termes de consum energètic.

Nous equips informàtics,

15%
més eficients

Serveis i infraestructures informàtiques

CaixaBank disposa d'un sistema informàtic flexible i de gran capacitat que li permet anticipar-se per respondre als requeriments dels clients, garantir el creixement i l'adaptabilitat a les necessitats del negoci, així com la disponibilitat permanent de la informació.

La millora contínua dels recursos tecnològics de les oficines també facilita la feina de la plantilla, a fi de prestar el millor servei possible al client. Així doncs, durant 2012 s'han millorat les aplicacions utilitzades a les oficines de la xarxa i s'han renovat els ordinadors, les pantalles i el sistema operatiu. Aquest canvi suposa una major eficiència energètica que contribuirà a un estalvi superior al 15% respecte als equips anteriors, un fet que reafirma el compromís de CaixaBank en pro del medi ambient.

El canvi ha permès que els empleats puguin accedir a les aplicacions i serveis corporatius a través de dispositius mòbils (tauletes tàctils i telèfons intel·ligents), a més de la virtualització de les aplicacions, basades en la informàtica en núvol (*cloud computing*).

CaixaBank treballa per digitalitzar tots els processos, de manera que s'incrementi l'eficiència i es mantinguin els nivells de seguretat i qualitat màxims.



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Seguretat en els sistemes d'informació

L'any 2012, l'entitat, en un context d'amenaques creixents i per adaptar-se a la nova estructura del Grup, ha avançat en la implantació del Pla estratègic de gestió de seguretat informàtica 2011-2014, centrat en mitigar les fuites d'informació. CaixaBank, que ha renovat la certificació ISO 27001, treballa per protegir la seva imatge i la informació dels clients. També amb aquest objectiu, en 2013 es durà a terme una acció de divulgació en matèria de seguretat a tots els empleats.

D'altra banda, i amb l'objectiu de conèixer i compartir les millors pràctiques de seguretat informàtica, CaixaBank participa en diversos grups de treball, tant nacionals com internacionals. Entre aquests grups destaquen el Grup de Seguretat Informàtica i Fraus en Targetes del Centre de Cooperació Interbancari (CCI) i el Grup de Treball de Seguretat (GTS). A més, té representació en diversos fòrums específics, com el Consell de l'Internet Security Forum (ISF) o la Junta Directiva de la Information Systems Audit and Control Association (ISACA Barcelona).

CaixaBank completa dues integracions tecnològiques en tan sols 9 mesos

El procés d'integració amb Banca Cívica ha requerit la integració tecnològica i operativa dels diferents sistemes utilitzats, sempre segons el criteri de minimitzar l'impacte en l'operatòria dels clients i de mantenir el nivell de qualitat del servei prestat. L'any 2012, es van integrar les plataformes tecnològiques de l'antiga Caja de Navarra i de Cajasol, i, durant el primer quadrimestre de 2013, està previst d'integrar les de CajaCanarias i Caja de Burgos. La integració de Banco de Valencia es preveu per al segon quadrimestre.

CaixaBank disposa, per tant, d'una plataforma operativa única, després d'un temps rècord, en què els clients no han

hagut de fer cap tràmit específic ni s'ha vist afectada la seva capacitat operatòria.

En conjunt, més de 1.000 professionals de l'entitat han treballat en aquest procés, que ha requerit convertir les dades de 4,5 milions de clients, amb 13,5 milions de contractes de productes.

Així mateix, s'ha dut a terme un pla d'implantació que ha comportat una intensa tasca de formació prèvia dels empleats provinents de Banca Cívica.

L'agilitat amb què s'ha realitzat aquesta integració constitueix un gran avantatge en el procés de reconversió que està vivint el sector financer, a causa del curt termini d'execució i el fet que es tracta d'una unificació completa, és a dir, una integració informàtica i també operativa.

***Des del primer dia de
la integració de Banca
Cívica, els **NOUS**
clients han operat
amb total normalitat***

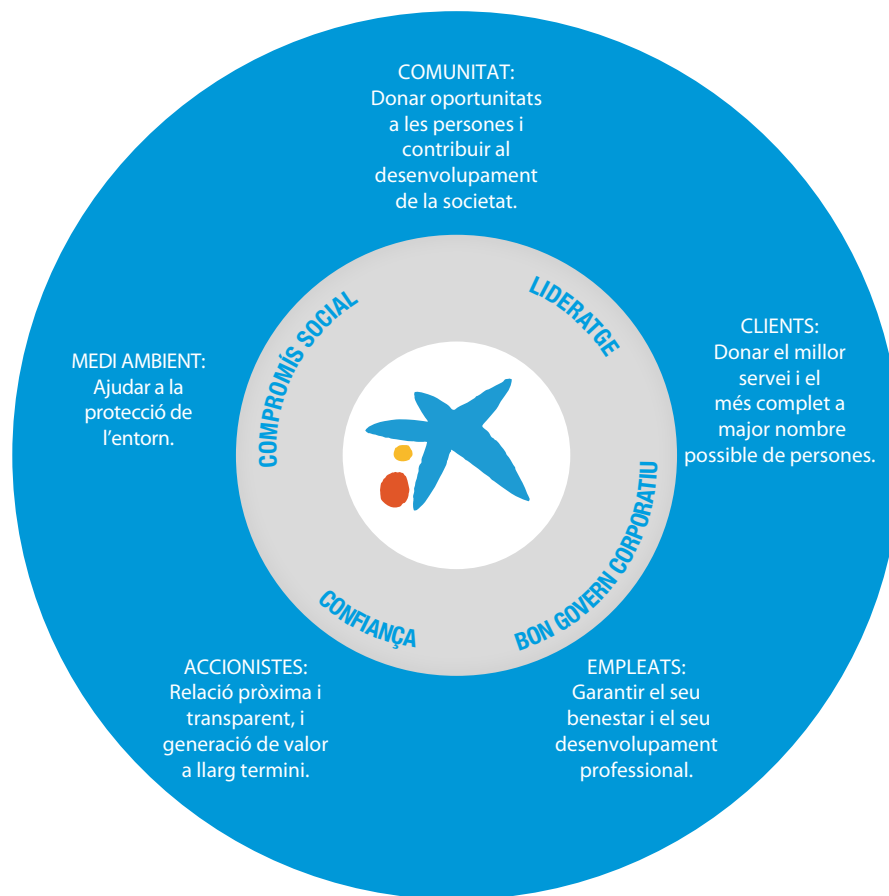
4.2 [Aportació de valor als grups d'interès]

CaixaBank desenvolupa la seva estratègia d'acord amb els seus valors corporatius, una guia per a la seva actuació present i futura: lideratge, confiança i compromís social.



- Lideratge: compromís, integritat, professionalitat i treball en equip.
- Confiança: dels clients i de la societat, basada en una gestió que dóna prioritat a la solvència i a un servei i una atenció de la màxima qualitat.
- Compromís social: l'objectiu cabdal de l'activitat.

Així mateix, comparteix amb "la Caixa" el compromís amb les persones i l'entorn, amb la voluntat de crear valor per als seus accionistes i de realitzar una aportació decidida a la societat en general, amb un sistema de gestió eficient i sostenible des del punt de vista econòmic, ambiental i social.



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Accionistes: diàleg i proximitat

Un dels compromisos assumits per CaixaBank és la creació de valor per als seus accionistes, a través d'una remuneració atractiva (23 cèntims per acció el 2012) i assegurant la màxima transparència en la relació amb aquest col·lectiu. S'ha confirmat la política de diàleg permanent que l'entitat manté amb els accionistes, als quals ha respost 2.204 consultes directes. Aquestes i altres iniciatives han merescut la concessió a CaixaBank del premi a l'«Entitat que ofereix una millor informació als accionistes i al mercat» de la Cambra de Comerç de Barcelona.

CaixaBank disposa d'un apartat específic dins del seu lloc web amb la informació de més interès per als accionistes. Es tracta de l'**Espai de l'Accionista**, que informa sobre la remuneració, la comunicació i els avantatges per als accionistes.

 Accediu a l'Espai

Aquest servei complementa els canals de comunicació amb els accionistes que exigeix la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV), per conèixer les seves

inquietuds i incorporar-les a les iniciatives de CaixaBank:

- L'**Oficina d'Atenció a l'Accionista** a Barcelona, que ofereix una via directa per compartir dubtes, consultes o suggeriments.
- El **Servei d'Atenció a l'Accionista**, que disposa d'una adreça de correu electrònic, un telèfon i una adreça postal perquè puguin posar-se en contacte amb la companyia. Durant 2012 s'han atès més de 2.200 consultes.

[Relació amb Accionistes CaixaBank]



Comunicacions enviades als
accionistes per carta, correu
electrònic i SMS

1.422.000

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

■ El **Comitè Consultiu d'Accionistes de CaixaBank** està format per 17 membres representatius de la base accionarial de la companyia. Es va reunir en dues ocasions durant 2012. A la primera reunió, es van repassar les iniciatives posades en marxa a petició del mateix Comitè i es van recollir noves idees per potenciar la relació entre l'accionista i l'entitat. A la segona reunió, es va avaluar l'eficàcia dels canals establerts per atendre l'accionista. En aquesta segona reunió van participar els cinc nous membres amb què el Comitè es renova parcialment cada any, entre els quals destaca alguna incorporació provinent de l'accionariat de Banca Cívica.

■ **Junta General d'Accionistes**, celebrada a l'abril. Al juny es va celebrar la **Junta Extraordinària d'Accionistes**, en la qual els accionistes van donar la seva aprovació a la integració de Banca Cívica a CaixaBank.

En aquestes dues juntes generals, l'ordinària i l'extraordinària, es va habilitar un espai específic per atendre i informar els accionistes de manera personalitzada, i se'ls van presentar les diverses iniciatives i accions que l'entitat organitza per a ells. Així mateix, les juntes van ser re-

transmeses a través d'Internet perquè els accionistes que no poguessin assistir a les juntes tinguessin la possibilitat de seguir-les en directe.

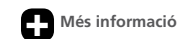
A més, s'han coordinat les iniciatives d'informació següents:

- *La Revista del Accionista*, una publicació trimestral d'informació corporativa de la qual en 2012 s'han enviat dos números impresos (maig i desembre) i dos números *online* (febrer i setembre).
- Informes del Servei d'Informació a l'Accionista. A més de l'informe diari, ja disponible, l'any 2012 s'han llançat l'Informe Setmanal i l'Informe Mensual de CaixaBank. Els accionistes poden subscriure's a aquests informes per rebre'ls per correu electrònic.
- Enviament de missatges electrònics i SMS informatius sobre la Junta General d'Accionistes, operacions corporatives, publicació de resultats, remuneració a l'accionista, i diferents ofertes i descomptes, entre altres assumptes.
- Es va rebre amb una comunicació de benvinguda als accionistes provinents de la integració de Banca Cívica.

Formació i divulgació

CaixaBank proporciona eines i continguts que ajuden els accionistes a aprofundir en el seu coneixement sobre els mercats financers i la conjuntura econòmica. Així, se'ls ofereixen cursos sobre temes borsaris i macroeconòmics, s'editen guies i diccionaris amb continguts útils per als qui estan interessats a invertir en borsa, i es col·labora amb institucions educatives de primer nivell en l'àrea de finances i mercats. Tota aquesta informació, així com els materials i vídeos formatius, també estan disponibles per a la seva consulta al web corporatiu.

Durant el 2012 s'han desenvolupat diversos cursos d'introducció als mercats de valors i d'anàlisi i conjuntura econòmica en diferents ciutats espanyoles, una iniciativa pionera entre les empreses de l'IBEX 35 que intenta respondre a la necessitat d'alguns accionistes d'adquirir coneixements bàsics sobre aquests temes. S'han impartit un total de 13 cursos, als quals han assistit 790 accionistes. També s'ha llançat la iniciativa Cercle d'Accionistes CaixaBank, en què s'ofereixen conferències i xerrades amb ponents destacats de l'àmbit de l'economia.



Programa d'avantatges i descomptes per a accionistes

CaixaBank ha llançat, en 2012, un nou programa que ofereix als accionistes diversos avantatges financers i no financers, entre els quals destaquen:

- Targeta de l'accionista CaixaBank, gratuïta en qualsevol de les seves modalitats (dèbit, crèdit o prepagament). La targeta té associats descomptes i avantatges exclusius.
- Avantatges addicionals en els programes de fidelització de clients de CaixaBank, com ara MultiEstrella.
- Ofertes periòdiques per a accionistes en productes de tecnologia, viatges, alimentació, etc.
- Invitació a diferents esdeveniments culturals i esportius. En aquest sentit, s'ha posat en marxa la iniciativa "Conèixer CaixaBank", que permet als accionistes de visitar la seu corporativa a Barcelona.
- Participació en concursos.

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Clients

CaixaBank ha obtingut en 2012 el Segell a l'Excel·lència EFQM, en el seu nivell màxim, un reconeixement que distingeix, entre altres aspectes, la seva clara vocació de servei. En una conjuntura desfavorable, s'ha intensificat l'esforç de la plantilla per mantenir un nivell de satisfacció dels clients elevat i per donar resposta a les casuístiques específiques que s'han presentat.

CaixaBank aspira a oferir un servei de qualitat basat en l'atenció personalitzada i en una àmplia oferta de productes i serveis. Per aconseguir-ho, manté un nivell alt d'exigència, que se sustenta en la confiança, la proximitat, l'eficiència i la millora contínua, i disposa d'un equip de prop de 31.000 persones que treballa per maximitzar l'excel·lència en el servei.

Qualitat i atenció al client

En un escenari econòmic i financer complex, CaixaBank ha seguit promovent diverses actuacions per mantenir els nivells de servei més alts. Una mostra n'és el fet que un dels seus objectius assolits principals ha estat la consecució del màxim reconeixement europeu pel que fa a qualitat empresarial.

CaixaBank va obtenir en 2012 el Segell a l'Excel·lència EFQM, en el seu nivell màxim (+500 punts). Aquest reconei-

xement ha estat atorgat per la European Foundation for Quality Management, i distingeix aquelles organitzacions, institucions i empreses que implanten de manera efectiva el model d'excel·lència EFQM en la seva gestió i es caracteritzen per una aposta ferma per aconseguir la satisfacció dels seus grups d'interès: clients, accionistes, empleats i societat en general.

En relació amb els clients i per mantenir un servei excel·lent, resulta imprescindible conèixer la seva opinió, per la qual cosa l'entitat duu a terme estudis de satisfacció. CaixaBank disposa d'un indicador intern de qualitat de servei, l'Índex de Servei Personalitzat (ISP), clau per al seguiment i millora de la qualitat a la xarxa d'oficines. Els aspectes que recull l'ISP inclouen el tracte o la disponibilitat, a més d'aprofundir en els pilars de l'activitat professional dels empleats, amb puntuacions sobre el coneixement dels

**CaixaBank ha obtingut
en 2012 el Segell a
Excel·lència EFQM
en el seu nivell màxim**

productes, l'adaptació a les necessitats dels clients o la iniciativa i proactivitat en l'oferta comercial, entre altres temes.

Per elaborar aquest índex, es realitzen, mensualment, unes 20.000 enquestes a clients particulars i 3.900 a empreses, de forma anual. El 2012, s'han ampliat i perfeccionat els estudis dirigits als diferents col·lectius de clients de l'entitat, com els que avaluen el servei dels centres d'empreses, pimes i banca privada, la satisfacció dels clients en relació amb els diferents canals (xarxa de caixers, Línia Oberta, CaixaMòbil) o la dels clients en procés de desvinculació, entre d'altres.

L'any 2012, malgrat el context econòmic desfavorable, CaixaBank ha mantingut un nivell de servei elevat que li ha permès de mantenir, amb un lleuger descens, el nivell de satisfacció dels clients particulars i incrementar el dels clients empresa, sempre amb una qualificació de notable.

Un model d'excel·lència

El model EFQM examina la forma en què una companyia gestiona, desenvolupa i desplega la seva estratègia en tots els àmbits, quins resultats obté, i com els avalua i revisa, en un cicle permanent de millora. En aquest sentit, per a CaixaBank, obtenir el segell EFQM va implicar descriure i contrastar el seu model de gestió i desplegar-lo a tota l'entitat d'acord amb les exigències del model europeu d'excel·lència

El guardó ha destacat, com a punts forts principals de CaixaBank:

- La clara orientació de servei als clients.
- La vocació d'avantguarda, innovació i excel·lència que li permet posicionar-se com una entitat líder en el mercat.
- Els excel·lents resultats obtinguts en la gestió econòmicofinancera.
- El fort sentiment d'identificació de les persones de CaixaBank amb el compromís social de l'entitat.

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

A més de les enquestes, s'ha continuat la tasca de mesura de la qualitat de l'acció comercial de la xarxa d'oficines. En aquest sentit, s'ha definit i desplegat un indicador de captació de clients mitjançant la tècnica del client misteriós (*mystery shopper*), que permet observar com s'atén els nous clients potencials. Així mateix, i amb eines d'ajuda com ara argumentaris i fulletons comercials, s'ha perfeccionat la metodologia per assegurar l'èxit en una gestió clau: aconseguir i fidelitzar nous clients.

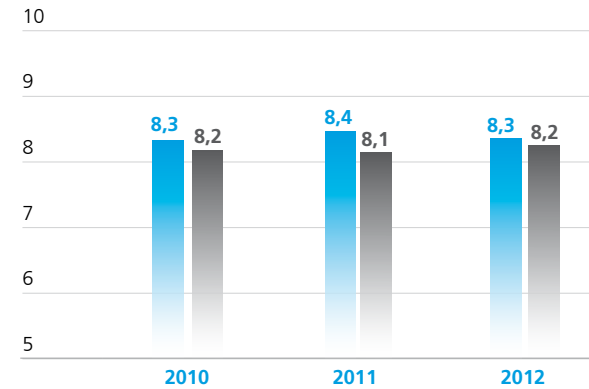
En relació amb la integració de Banca Cívica i amb l'objectiu de mesurar l'impacte que el procés ha tingut per als clients, s'han realitzat estudis de satisfacció espe-

cífics en determinades oficines. Això ha permès obtenir uns resultats que serveixen de punt de partida per a la gestió de la qualitat en aquests centres, així com per detectar proactivament aspectes de millora.

Oficina d'Atenció al Client

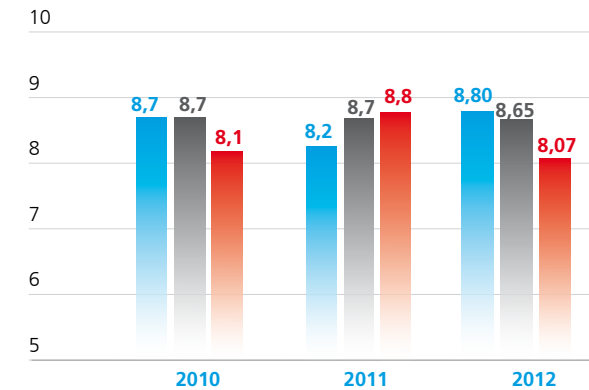
CaixaBank posa a disposició de tots els seus clients diversos canals de comunicació gestionats per l'Oficina d'Atenció al Client: les cartes al director general, el telèfon gratuït d'atenció al client 900 323 232 i un formulari en el lloc web corporatiu. Des de 2012, s'ha habilitat un compte a Twitter amb aquest objectiu.

[Índex de satisfacció del client (escala de l'1 al 10)]



Particular
Empresa

[Resultats dels estudis de satisfacció (escala de l'1 al 10)]



Línia Oberta
Caixers
Recinte caixers



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Totes les comunicacions rebudes són analitzades i ateses pels responsables corresponents de la xarxa territorial, dels serveis centrals o de les filials del Grup. Durant 2012, l'Oficina d'Atenció al Client ha rebut un total de 25.927 queixes i reclamacions.

A diferència de l'any anterior, i tant per la situació econòmicofinancera en general com per problemàtiques específiques que han anat sorgint durant aquest exercici (participacions preferents, renegociació de deutes...), el volum de reclamacions de clients ha augmentat.

Els motius de reclamació principals dels clients s'han relacionat amb les participacions preferents / deute subordinat, el

cobrament de comissions, les condicions dels productes i serveis o aspectes relatius al finançament/refinançament de deutes.

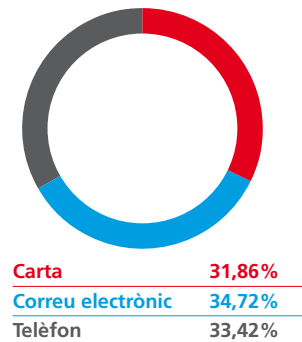
En aquest escenari i seguint els principis bàsics de l'entitat, els esforços s'han centrat en assegurar una gestió individualitzada de les reclamacions. Així, CaixaBank ha aconseguit oferir solucions a cadascuna de les solucions i problemàtiques presentades.

Respecte de les reclamacions presentades al Defensor del Client de les Caixes d'Estalvi Catalanes i al Servei d'Atenció al Client (SAC), s'han tramitat 5.241 reclamacions. Cal destacar que les resolucions del Defensor del Client són de compliment obligatori per part de l'entitat i d'acceptació voluntària per part dels clients.

[Comunicacions rebudes a través de l'Oficina d'Atenció al Client (OAC)]

	2010	2011	2012
Consultes o suggeriments	17.375	16.377	11.492
Felicitacions	154	140	91
Reclamacions o queixes	20.633	17.178	25.927
TOTAL	38.162	33.695	36.880

[Reclamacions rebudes a l'OAC per canal]



[Reclamacions presentades al SAC i al Defensor del Client de les Caixes d'Estalvi Catalanes (2012)]

	SAC	Defensor del Client	Total
Resoltes a favor de "la Caixa"	77	1.338	1.415
Resoltes a favor del client	0	509	509
Improcedents / No admeses	13	1.762	1.775
Renúncies de clients	8	16	24
Pendents de resolució / Sense pronunciament	13	1.505	1.518
Total	111	5.130	5.241

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Participacions preferents

El maig de 2011, hi havia al voltant de 30.000 milions d'euros invertits pel públic minorista en participacions preferents (incloent-hi els instruments emesos per entitats no financeres: Repsol i Telefónica).

Aquest producte, en el mercat durant més d'una dècada, oferia una remuneració atractiva als seus titulars, així com una liquiditat immediata a través d'un mercat secundari intern. A finals de 2011, i a petició dels reguladors, es produeix un canvi que implica la substitució del mercat secundari intern per un mercat extern (SEND), les transaccions del qual s'han de fixar a partir d'aquell moment als preus que aquest mercat determini.

Les exigències regulatòries, i la naturalesa i característiques especials d'aquest tipus d'instrument (caràcter perpetu i subordinat), van portar les entitats emissores a oferir alternatives que permetessin als clients minoristes de desinvertir-lo.

CaixaBank va ser una de les primeres entitats a oferir una solució a l'escassa liquiditat d'aquests instruments, encaminada a la substitució d'aquests títols per altres

instruments financers de millors característiques o bé per productes bancaris.

Dins de les solucions sobre participacions preferents ofertes pel sector, CaixaBank és l'única entitat que ha ofert la recompra mitjançant una combinació de títols de renda fixa amb venciment a deu anys (70% de la inversió) i títols necessàriament convertibles en accions (30% restant), pel 100% del valor nominal. Després de l'oferta, CaixaBank va millorar la retribució de les obligacions convertibles i va modificar les finestres de conversió de les accions fins al desembre de 2015 (passant-les d'obligatòries a voluntàries), per evitar pèrdues als clients.

A finals de 2011, any en què CaixaBank va realitzar l'oferta de recompra, les participacions preferents, per les seves característiques i les condicions de mercat, tenien la valoració de mercat següent, segons un informe d'expert independent: el 30% per a l'emissió 1, el 40% per a l'emissió 2, i entre el 56% i el 63% per a l'emissió 3. Les obligacions tenien una valoració de mercat significativament més gran: 100% per a les obligacions convertibles, 71% per a les obligacions subordinades I i 77% per a les obligacions subordinades II.

Un 98,41% dels clients titulars preferents (140.628 a finals de 2011) van acceptar l'oferta de recompra de CaixaBank, que destaca per:

- Recompra pel total del nominal.
- Productes amb venciment conegut.
- Millor retribució.

A més, CaixaBank, d'acord amb la política de compromís social que el caracteritza, ha ofert solucions personalitzades per atendre a tots els clients amb necessitats de liquiditat, amb la coordinació de tota l'entitat, especialment a la xarxa d'oficines.

Cal dir que CaixaBank ha gestionat 7.319 reclamacions de clients, un 5% del total de titulars amb participacions preferents, buscant en cada cas la millor solució per donar liquiditat sense que això els suposés cap cost. En el cas dels clients provinents de Banca Cívica, s'han rebut 361 reclamacions, que representen un 0,8% dels titulars.

En aquest sentit, CaixaBank ha posat a disposició d'aquelles persones amb necessitats de liquiditat línies de finançament sense cap cost, amb l'única garantia dels títols. El 2012 s'han formalitzat 8.098 préstecs.

CaixaBank ha estat una de les primeres entitats a oferir una solució a l'escassa liquiditat de les preferents



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

També cal destacar que, al llarg de 2012, CaixaBank ha treballat conjuntament amb les associacions espanyoles de consumidors més importants, per oferir solucions i donar liquiditat a tots els clients afectats. A finals de 2012, més de 3.000 clients s'havien acollit a les solucions de finançament acordades.

D'altra banda, el juny de 2012, Banca Cívica també va fer una oferta de recompra de les participacions preferents que es va traduir en una acceptació del 97,36% de les participacions preferents vives en el moment de l'oferta de recompra (sobre un total de 42.249 titulars).

Entre els avantatges de l'oferta, s'ha de destacar:

- Nominal anual, amb el suport de la fortalesa de CaixaBank.
- Preu de conversió en accions no fixat amb antelació, sinó a partir de la mitjana de la cotització de l'acció els 15 dies hàbils borsaris anteriors a la

conversió i/o bescanvi, amb un mínim d'1,92 € i un màxim de 32 € per acció, la qual cosa redueix el risc de minusvàlues.

A més de disposar dels avantatges indicats, els clients que van acceptar una oferta o una altra van entregar els valors negociables amb uns valors estimats molt inferiors als dels valors rebuts. Les ofertes de recompra de CaixaBank i Banca Cívica van permetre als clients de canviar una inversió en un instrument de caràcter perpetu per una inversió en altres instruments amb venciment conegut i millors condicions de liquiditat.

La resta d'ofertes del sector s'ha concentrat, majoritàriament, mitjançant el canvi per obligacions convertibles o directament per accions, en alguns casos amb retallades, és a dir, per valors inferiors al 100% del nominal de les participacions preferents. Ni els clients de CaixaBank ni els que ho eren de Banca Cívica han patit cap mena de quitament.

CaixaBank és l'única entitat que ha ofert la recompra pel 100% del valor nominal

[Distribució de les alternatives adoptades pel sector]



Accions o convertibles	34%
Bons / Dip. termini	3%
Combinació bons + convertibles (CaixaBank)	23%
Accions o convertibles amb retallada	12%
Altres situacions	28%

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Comunicació i política de vendes responsables

CaixaBank té un Comitè de Transparència d'Instrumentes Financers (MiFID). Hi participen els departaments de Negoci, Legal, Secretaria General, Mitjans, Auditoria, Control Intern i Compliment Normatiu, i està presidit pel director executiu de l'Assessoria Jurídica.

Aquest comitè actua com a òrgan decisor en tots els aspectes relacionats amb la transparència en el disseny i la comercialització d'instrumentes financers i productes bancaris. El Comitè té la responsabilitat de garantir el compliment de les polítiques de salvaguarda d'actius de clients, de millor execució de les ordres i de prevenció de conflictes d'interès. Així mateix, valida la classificació dels nous instruments financers i productes bancaris en funció del seu risc i de la seva complexitat, d'acord amb el que estableix la normativa MiFID i de transparència bancària. En conseqüència, el llançament d'un nou producte o servei requereix l'aprovació prèvia d'aquest comitè.

CaixaBank disposa també d'un política de comunicació comercial, fonamentada en requisits legals i en el respecte a la societat, els clients i els valors corporatius de l'entitat. Fidel a aquesta política, el 2012 s'han presentat 1.563 projectes publicitaris a Autocontrol, l'Associació per a

l'Autoregulació de la Publicitat, que ha estat homologada pel Banc d'Espanya en relació amb la publicitat de productes i serveis financers. En tots els casos, s'ha obtingut un informe positiu d'Autocontrol. Durant el mateix any, tampoc no s'ha rebut cap reclamació judicial en matèria de publicitat enganyosa.

D'altra banda, s'ha aplicat un nou llibre d'estil per a la comunicació comercial, que busca un format més transparent, minimitza els textos legals i els integra en el text principal, de manera que s'augmenta la mida de la lletra petita, que s'hauria de limitar a les dades registrals. En conjunt, s'aposta per l'ús d'un llenguatge més proper i sense tecnicismes. També s'ha incrementat el color blanc, perquè la publicitat impresa sigui més fàcilment llegible i no ocult cap text, encara que sigui restrictiu.

Quant a la sostenibilitat de les campanyes publicitàries, durant 2012, CaixaBank ha exigit a totes les impremtes que col·laboren amb la seva publicitat en paper i tots els proveïdors de sistemes d'impressió i personalització d'enviaments comercials que disposin el certificat del Forest Stewardship Council (FSC). Aquesta certificació garanteix que tant el procés de fabricació del paper com el procés d'impressió siguin sostenibles i respectuosos amb el medi ambient.

 Més informació sobre l'FSC



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Mesures d'ajuda per a titulars de préstecs hipotecaris amb dificultats econòmiques

Des de l'any 2009, CaixaBank ha desenvolupat un conjunt de mesures denominat Pla d'ajudes per a la prevenció d'insolvències, que pretén ajudar els clients amb dificultats per pagar les quotes de la hipoteca del seu habitatge habitual, adaptant-les a la renda disponible d'aquestes persones que es troben en una situació conjuntural de dificultats econòmiques. Des de la seva posada en marxa, el Pla acumula quasi 277.000 ajudes a les famílies.

CaixaBank centra els seus esforços en oferir solucions per no arribar al desnonament o a la dació en pagament, situacions en què el client perd la propietat. Amb aquest objectiu, CaixaBank s'ha convertit en la primera entitat del mercat espanyol a crear un equip especialitzat en oferir solucions que s'adaptin a cada situació. Aquest equip està format per 1.290 persones situades dins la xarxa territorial, 412 de les quals treballen directament en oficines.

Quan el Pla d'Ajudes no es pot aplicar a la situació del client amb una hipoteca

[Total accions realitzades¹ 2009-2012]

Nombre d'accions	2009	2010	2011	2012
Carència	6.826	11.314	13.477	16.557
Períodes d'espera	158	89	96	102
Moratòria	15.282	11.143	11.565	21.448
Reestructuració de deutes	55.251	37.683	35.042	40.544
TOTAL	77.517	60.229	60.180	78.651

(1) Nombre d'accions vigents i cancel·lades. Un mateix contracte pot haver estat objecte de diverses accions. Per tant, poden haver-hi duplicitats.

sobre el seu habitatge habitual, existeix la possibilitat d'oferir una dació en pagament, per evitar, d'aquesta manera, els processos judicials. Aquesta possibilitat consisteix a entregar l'habitatge a canvi de cancel·lar el deute. En aquests casos, a més, hi pot haver la possibilitat que el client romangui a l'habitatge amb un contracte de lloguer. En els casos extrems de situacions d'invalidesa o risc d'exclusió social, l'Obra Social "la Caixa", un cop analitzada la situació, pot subvencionar una part del lloguer. Des de 2009, 2.852 persones han aprofitat aquesta opció.

En aquest sentit, CaixaBank ha creat un comitè específic amb la missió de decidir, a partir de les propostes presentades pel mediador de Servihabitat, la companyia de serveis immobiliaris de "la Caixa", els desnonaments que cal dur a terme i els que s'han de paralitzar, per gestionar noves alternatives o mesures excepcionals, perquè afecten persones especialment vulnerables. El Comitè de Desnonaments està integrat per tres persones, que representen les àrees d'Assessoria Jurídica, Riscos i Servihabitat.

CaixaBank, la primera entitat amb un equip especialitzat en oferir solucions que s'adaptin a cada situació



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Pla d'ajudes

La mesura es va crear, especialment, per a les famílies que han anat complint els seus compromisos financers, però que, momentàniament, es troben en risc d'impagament a causa de situacions d'atur d'algun dels titulars, malaltia, reducció temporal dels seus ingressos o altres circumstàncies de caràcter conjuntural.

Les mesures d'ajuda als particulars amb hipoteca es concreten en diverses propostes que s'ajusten a les necessitats de cada client i que tenen com a objectiu reestructurar la càrrega hipotecària de l'habitatge habitual:

- La incorporació d'un període de carència, que permet reduir el pagament temporalment.
- En la Hipoteca Oberta de "la Caixa", es pot aplicar la clàusula d'espera, que permet l'ajornament de la quota total fins a un any.

- Reestructuració de deutes: se substitueixen tots els deutes amb garantia personal per un únic crèdit de garantia hipotecària.
- Constitució d'una segona hipoteca o realitzar noves disposicions de la Hipoteca Oberta per fer front al pagament de les quotes.

Quan el Pla d'ajudes no permet el refinançament de la hipoteca del client, existeix la possibilitat d'oferir una dació en pagament per liquidar el deute del client i evitar els procediments judicials.

La dació en pagament suposa el lliurament de l'habitatge a canvi de cancel·lar la totalitat del deute. A CaixaBank, pot incloure l'opció de lloguer, en què el client continua en l'habitatge amb un lloguer adaptat a les seves circumstàncies.

En els casos extrems de situacions de greus minusvalideses físiques o psíquiques o risc d'exclusió social, l'Obra Social "la Caixa", un cop estudiat el cas, pot subvencionar una part del lloguer durant un període de temps.

CaixaBank, a través dels programes de Lloguer Solidari, posa més de 4.200 habitatges de lloguer subvencionat per l'Obra Social "la Caixa" a disposició de les persones que han vist reduïts els seus ingressos com a conseqüència de la crisi o que han efectuat una dació en pagament. El 2013 s'espera arribar a les 6.400 habitatges.

Desembre de 2012

Dacions (anys 2009-2012)	8.110
% contracte de lloguer	13,4%
Programa Lloguer Solidari (vivendes a 31 de desembre)	4.200
Vivendes del Programa Lloguer Solidari adjudicades	2.117
Hipoteques persones físiques en cartera (contractes a 31 de desembre)	1.318.463

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Programes d'Habitatge Assequible i Lloguer Solidari

El Grup "la Caixa", a través de l'Obra Social "la Caixa", disposa del programa Habitatge Assequible, que, des que va començar l'any 2005, té la finalitat de facilitar l'accés a l'habitatge a joves, gent gran i famílies, amb més de 3.200 habitatges llogats el 2012 (es preveu arribar als 4.000 el 2013). Els lloguers oscil·len entre els 190 i els 350 euros per a joves i grans, i entre els 350 i els 500 euros per a les famílies.

L'any 2011, es va posar en marxa un nou pla de Lloguer Solidari, amb més de 2.200 habitatges repartits per tot l'Estat. L'objectiu és facilitar un habitatge a persones que han vist afectats els seus ingressos arran de la crisi actual.

Aquests habitatges estan ubicats en diferents zones de tot el territori estatal i es lloguen a un preu mensual no superior als 300 euros. L'Obra Social subvenciona la meitat d'aquesta renda, per la qual cosa l'arrendatari no paga més de 150 euros mensuals. L'adjudicació es realitza mitjançant un sorteig públic, sota criteris d'objectivitat, transparència i publicitat. El 2012 ja s'han adjudicat prop de 2.200 habitatges. L'any 2013, està previst ampliar aquest programa amb 2.200 habitatges més.

En 2013, es preveu arribar als 10.400 habitatges de lloguer subvencionats per l'Obra Social "la Caixa" a través dels programes d'Habitatge Assequible i de Lloguer Solidari



Més de 4.200 habitatges de lloguer solidari a disposició de les persones que han vist reduïts els seus ingressos per la crisi

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

A més, en 2012 s'ha incorporat una novetat al programa Lloguer Solidari: una versió descentralitzada, també amb la subvenció de l'Obra Social "la Caixa", gràcies a la qual les delegacions territorials de CaixaBank poden gestionar el lloguer de fins a 2.000 habitatges per a persones que han patit un procés d'execució hipotecària que els ha desposseït del seu habitatge habitual i volen roman-dre-hi, i també per buscar una solució per als casos de dació en pagament que ho requereixin. Els contractes de lloguer tenen una durada de cinc anys, amb una renda subvencionada per l'Obra Social "la Caixa" durant els dos primers anys de contracte, amb un màxim del 50% de la quota. Aquest programa també està obert a altres casos derivats pels mediadors, persones intermediàries entre l'entitat i els deutors, en els quals hi ha un interès social.

També durant l'exercici 2012, el 15 de març, CaixaBank es va adherir al Codi de bones pràctiques per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual aprovat pel Govern espanyol. Aquesta adhesió respon al fet que el Codi vetlla per un dels seus objectius fundacionals: la seva tradicional lluita contra l'exclusió social i financera.

El Codi de bones pràctiques s'aplica a habitatges de fins a 200.000 euros, quantitat que es gradua segons el nombre

d'habitants del municipi. Està destinat a protegir famílies en risc d'exclusió social, concretament, les que tenen tots els membres a l'atur i la seva quota hipotecària supera el 60% dels ingressos nets del conjunt de la unitat familiar, entre altres criteris.

Així mateix, l'entitat va signar, el 3 de març de 2012, el primer conveni de mediació amb la Generalitat per evitar desnonaments. L'objectiu és impulsar els processos de mediació previs, per evitar les execucions hipotecàries en els casos d'impagaments per dificultats econòmiques.

A finals de 2012 i amb efectivitat l'any 2013, CaixaBank ha aportat 850 habitatges al Fons Social d'Habitatges Estatal de la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA). Aquests habitatges es destinaran a famílies desnonades com a conseqüència d'una demanda d'execució per impagament d'un préstec hipotecari iniciada per la mateixa entitat i que es trobin en un supòsit d'especial vulnerabilitat. En el cas de CaixaBank i a causa de l'escàs nombre d'execucions, que respon a la voluntat de l'entitat d'evitar aquests casos, els habitatges es posaran també a disposició de famílies que hagin perdut el seu habitatge per execució d'altres entitats. Aquests pisos es llogaran per preus de 150 a 400 euros i en cap cas podran tenir costos que superin un terç dels ingressos dels arrendataris.



Amb els emprenedors

En un entorn econòmic desfavorable, l'entitat ha multiplicat els esforços per contribuir al desenvolupament socioeconòmic del territori. En aquest marc, durant 2012, a través de MicroBank, ha concedit 40.784 microcrèdits per a emprenedors i famílies, i les quatre societats de capital de risc de CaixaBank han gestionat 73 milions d'euros i han donat suport a empreses amb un gran potencial de creixement, mitjançant els premis EmprenedorXXI.



1, 6, 8 i 9

Una de les claus del desenvolupament econòmic de qualsevol país és disposar i mantenir un teixit empresarial potent. Per fer-ho possible, CaixaBank disposa d'una àmplia oferta de productes i serveis per a empresaris autònoms i empreses. Així mateix, canalitza la seva aposta per la innovació amb l'objectiu d'impulsar un canvi en el model productiu i d'afavorir la inclusió financera de la població a través de MicroBank, Caixa Capital Risc –la seva gestora de capital de risc– i EmprenedorXXI

–el programa per a emprenedors. Des de 2011, a més, collabora donant difusió al programa de suport als emprenedors socials de l'Obra Social "la Caixa". D'aquesta manera, l'entitat propicia l'augment de la productivitat i la creació de noves ocupacions, així com la millora de la qualitat de vida de les famílies.

MicroBank, un model innovador de banca social

Des de l'any 2007, MicroBank, l'únic banc espanyol especialitzat en microfinances, dona resposta a diferents segments de població amb necessitats financeres que no estan prou cobertes, a través de productes i serveis especialment adaptats a microempresaris, particulars i famílies. Tot això, amb la finalitat de promoure l'activitat productiva, la creació d'ocupació, l'autoocupació, el desenvolupament personal i familiar, i la inclusió financera.

L'any 2012, MicroBank ha formalitzat 40.784 microcrèdits per un import total de 235,5 milions d'euros.

L'import mitjà de les operacions concedides ha estat de 5.774 euros, xifra que arriba als 10.412 euros en les

MicroBank ha concedit, des de la seva creació,

169.282

microcrèdits, per un valor de 1.045 milions d'euros

Microcrèdits per a totes les necessitats

Per a emprenedors:

- El microcrèdit financer: adreçat a professionals autònoms i petits empresaris que necessiten finançament per iniciar o ampliar un negoci, i per respondre a les necessitats de capital circulant.
- El microcrèdit social: finança projectes d'autoocupació promoguts per emprenedors amb dificultats per accedir al sistema creditici tradicional, que disposen de l'assessorament d'alguna de les més de 500 entitats col·laboradores de MicroBank.
- EcoMicrocrèdit: dirigit a emprenedors, autònoms i microempreses compromesos amb el medi ambient que dediquen el finançament a inversions en sectors sostenibles i en productes que impliquen una millora mediambiental.

Microcrèdits per a persones i famílies:

préstecs personals adreçats a persones amb ingressos inferiors a 18.000 euros anuals, per finançar projectes vinculats al desenvolupament personal i familiar, així com necessitats derivades de situacions puntuals o imprevistes (despeses vinculades a l'habitatge, salut, educació, necessitats derivades de situacions de dependència o discapacitat, reagrupament familiar, etc.).

Microcrèdits pignoratius: préstecs a partir de 300 euros en què l'aval que aporta el sol·licitant és una joia de la seva propietat i que es dirigeixen a persones que, per la seva situació laboral, financera o familiar, tenen dificultats per accedir a les vies tradicionals de finançament.

operacions dirigides a projectes d'emprenedors. L'import dels microcrèdits concedits s'ha incrementat en un 8% respecte a l'any anterior, i destaca especialment l'evolució dels microcrèdits per a emprenedors, amb un volum concedit un 15% superior al de l'any precedent. A finals de 2012, la cartera viva de crèdits del banc assolí els 424,3 milions d'euros, cosa que representa un increment del 12% respecte a 2011.

Segons *l'Informe sobre l'impacte social dels microcrèdits 2011*, elaborat per ESADE i MicroBank, la mitjana de llocs de treball que crea cada empresa finançada amb un microcrèdit és d'1,5, incloent-hi l'emprenedor. Des del seu començament, MicroBank ha contribuït a la creació o manteniment de 78.454 llocs de treball.

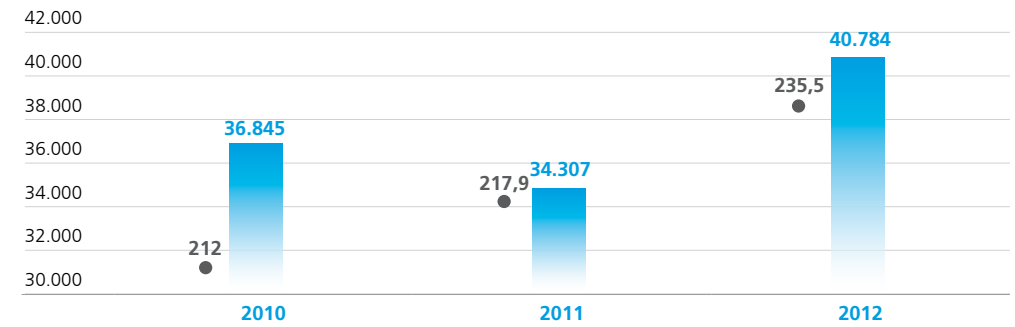
 Accés a l'Informe sobre l'impacte social dels microcrèdits

La morositat ha registrat un lleuger increment la segona meitat de l'any, tot i que se segueix mantenint dins d'uns nivells adequats, i ha finalitzat amb una ràtio del 2,02%, sensiblement inferior a la mitjana del sector a Espanya. La qualitat de la seva cartera creditícia es confirma com un dels elements essencials per a la sostenibilitat del projecte.

MicroBank té un nivell elevat de capitalització i liquiditat, una xarxa de distribució àmplia, i el suport del seu únic accionista, CaixaBank, així com d'institucions financeres europees. Aquesta fortaleza competitiva li permetrà expandir la seva activitat i incorporar nous productes i serveis especialment adaptats als clients de MicroBank.

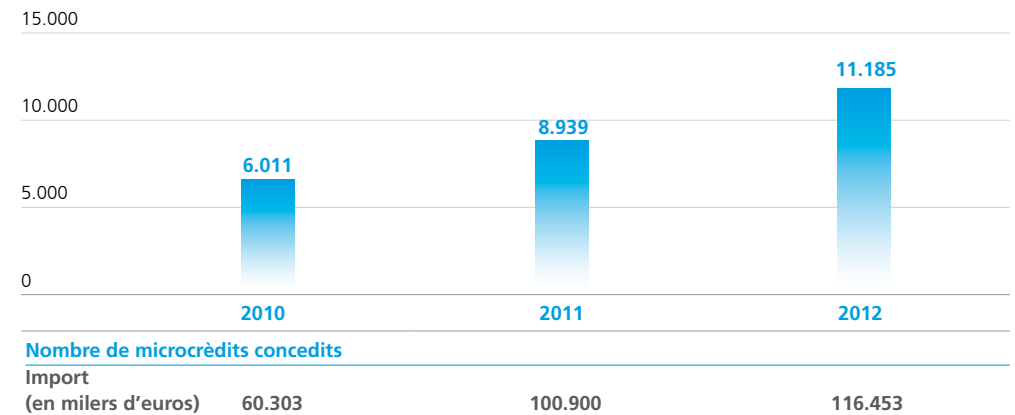
 Accés a MicroBank

[Evolució dels microcrèdits concedits]



Nombre de microcrèdits concedits
Import microcrèdits concedits (milions d'euros)

[Evolució dels microcrèdits per a emprenedors]



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Foment de la iniciativa empresarial innovadora

Caixa Capital Risc és la societat gestora de CaixaBank que inverteix en les primeres etapes de companyies espanyoles innovadores amb un elevat potencial de creixement en sectors emergents de l'economia. Es concentra en els sectors de la biotecnologia i les ciències de la vida, les tecnologies de la informació i la comunicació, i les noves indústries emergents.

L'any 2012, Caixa Capital Risc ha constituït un nou vehicle inversor destinat a potenciar les pimes industrials espanyoles, Caixa Invierte Industria SCR. Aquesta societat, creada en aliança amb el Ministeri d'Indústria i l'Institut Català de les Finances (ICF), l'organisme creditici de la Generalitat de Catalunya, inverteix entre 500.000 i 3 milions d'euros en les pimes amb un fort component de tecnologia i internacionalització. A finals de 2012, es va formalitzar la primera inversió en una empresa andalusa dedicada a la producció i comercialització de pistes de gel ecològic.

Amb aquest nou vehicle inversor, Caixa Capital Risc passa a gestionar quatre societats de capital de risc amb un total de 73 milions d'euros.

- Caixa Capital Micro SCR (microempreses de creació recent amb seu a Espanya)
- Caixa Capital BioMed SRC (ciències de la vida)
- Caixa Capital TIC SCR (tecnologies digitals)
- Caixa Invierte Indústria SCR (pimes amb un fort component de tecnologia i internacionalització)

Al llarg de 2012 Caixa Capital Risc ha materialitzat 7 noves inversions en capital, a través de Caixa Capital BioMed, Caixa Capital TIC i Caixa Invierte Indústria, i s'han atorgat 37 préstecs participatius, a través de Caixa Capital Micro, amb un volum de 9,3 milions d'inversió.

Caixa Capital Risc ha estat guardonada amb el Premi Nacional d'Innovació en Capital de Risc concedit pel Ministeri d'Economia i Competitivitat, per l'important volum de recursos dedicats al suport de la innovació, pels èxits assolits en les iniciatives empresarials i per la promoció de sectors estratègics per al nou model productiu espanyol.

Incentivar la visió empresarial

Un dels reptes principals de CaixaBank és la creació d'empreses que facin arribar a la societat el coneixement desenvolupat a les universitats i els centres d'investigació espanyols, de manera que puguin accedir al mercat i convertir-se en riquesa. Amb aquest objectiu, i des de l'any 2010, estan en marxa diferents programes per a la formació de científics que, fruit de la seva investigació, tinguin una idea de negoci o, fins i tot, una empresa en fase inicial i vulguin explorar la seva capacitat empresarial per crear i endegar una activitat empresarial pròpia, sia com un consorci amb la seva universitat (és a dir, una empresa derivada) sia de manera independent.

Per aconseguir-ho, CaixaBank organitza amb diferents institucions diversos programes de creació d'empreses en sectors emergents, per ajudar els investigadors a constituir amb èxit el seu projecte empresarial. En els programes s'inclou formació sobre gestió empresarial i van dirigits a diversos àmbits amb un bon futur econòmic, com ara les ciències de la vida (BioEmprenedorXXI), les tecnologies netes (EcoEmprenedorXXI) i les tecnologies digitals (EmprenedorXXIDigital).

73
milions d'euros per invertir
en empreses innovadores

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Premi EmprenedorXXI

Des de l'any 2007, s'impulsa el guardó EmprenedorXXI, que té com a objectiu identificar i premiar les empreses innovadores que mostren un major potencial de creixement a Espanya. Es concedeix d'acord amb l'Empresa Nacional d'Innovació, ENISA, que pertany al Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç.

El premi consta de dues categories: creïxes, per a empreses que es troben en la seva fase de desenvolupament (entre 2 i 7 anys d'activitat) i amb una convocatòria única a l'Estat, i empreses, per a empreses en la seva fase inicial (menys de dos anys d'activitat), amb una primera fase autonòmica, que es desenvolupa gràcies a les més de 90 entitats organitzadores i col·laboradores, i una fase estatal, en què les guanyadores regionals competeixen pel guardó final.

 Més informació sobre el premi

VI Edició del Premi EmprenedorXXI

Molecor, una empresa de Madrid que dissenya, fabrica i comercialitza plàstics d'alta tecnologia per a la construcció de canalitzacions d'aigües, va guanyar en 2012 el premi EmprenedorXXI, en la categoria de projectes empresarials de més de dos anys. El premi suposa una aportació econòmica de 100.000 euros, la més alta que es concedeix a Espanya per a emprenedors.

Al seu torn, la companyia basca Gomavial va guanyar el premi en la categoria d'empreses creades recentment, així que va rebre un premi de 20.000 euros. Aquesta empresa investiga diversos aprofitaments del cautxú dels pneumàtics usats.

En total, 805 empreses van participar en la sisena edició d'EmprenedorXXI, un 33% més que en la convocatòria anterior. Aquest augment reflecteix l'interès creixent que té aquest guardó entre les empreses innovadores, així com l'auge de la iniciativa empresarial a Espanya. En la categoria d'empreses de zero a dos anys, hi van concórrer 594 iniciatives, mentre que en la d'empreses de dos a set anys, ho van fer 223.

805

**candidatures en la VI convocatòria del premi
EmprenedorXXI un 33% més que l'any anterior**

Contra la crisi, emprenedors socials

Els emprenedors socials són aquelles persones o equips que es plantegen noves formes de fer front a les necessitats socials, ideant projectes amb propostes sostenibles des del punt de vista econòmic, social i mediambiental. Aquests emprenedors no són fundadors d'ONG ni empresaris que facin donacions a causes socials, sinó persones que aprofiten l'activitat econòmica per transformar una realitat social.

Des de l'any 2011, en el marc de l'aposta per l'activitat emprenedora de CaixaBank i del Grup "la Caixa", l'Obra Social "la Caixa" impulsa l'empresa social. El seu programa d'Emprenedoria Social té com a finalitat oferir un suport integral als emprenedors i a les empreses socials en fase de llavor, amb ajudes econòmiques, formació, acompanyament, treball en xarxa i difusió de les iniciatives.

 Més informació sobre el programa

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Inversió socialment responsable

La inversió socialment responsable (ISR) permet conjuminar sostenibilitat i rendibilitat mitjançant la integració de criteris ètics, de responsabilitat social i ambiental, i de bon Govern Corporatiu en la preselecció dels components de la cartera d'inversió. CaixaBank disposa de dos fons específics i el seu grup assegurador està adherit als Principis de la Inversió Responsable de les Nacions Unides.

Fons d'inversió

El 2011, CaixaBank va començar a comercialitzar el MicroBank Fons Ètic, un fons de renda variable mixta internacional, i renda fixa pública i privada. Aquest fons combina criteris de rendibilitat, responsabilitat social i solidaritat.

Concretament, inverteix en companyies responsables que incorporin en la seva gestió criteris ètics, socials i ambientals, i estableix criteris d'exclusió (sectors de l'armament, del tabac o de l'energia nuclear i empreses que vulnerin els drets humans) i criteris valoratius (responsabilitat corporativa).

A més, es tracta d'un fons solidari: InverCaixa, la gestora de fons de CaixaBank, cedeix un 25% de la comissió de gestió a ONG escollides pels partícips del fons. A més, l'Obra Social "la Caixa" aporta un import equivalent al cedit per InverCaixa per a un projecte de cooperació.

Una comissió ètica externa i independent estableix els criteris de selecció dels valors i controla la cessió i l'ús de les comissions per part de les entitats beneficiàries. A finals de 2012, el fons MicroBank Fons Ètic disposava de 931 partícips i un volum total de 4,71 milions d'euros. L'import que InverCaixa va cedir a les ONG va ser de 17.213 euros.

En 2012, també es va ampliar l'oferta de fons amb el MicroBank Fons Ètic Garantit. El rendiment del fons estava vinculat a l'evolució d'algunes companyies que compleixen, a escala global, els estàndards responsables que aplica l'índex FTSE4Good Europa. En aquest tipus d'inversions, s'exclouen les companyies relacionades amb els sectors de l'armament, del tabac i de l'energia nuclear, així com les companyies que vulneren els drets humans. A finals d'any, el fons tenia un volum de 27,6 milions d'euros i 3.465 partícips, la qual cosa representa un 0,03% del patrimoni global de fons i un 0,16% dels partícips totals.

Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides (UNPRI)

L'any 2009, VidaCaixa, la companyia d'assegurances i gestora de pensions de CaixaBank, es va convertir en la primera entitat espanyola adherida als UNPRI com a companyia d'assegurances i gestora de pensions. Concretament, el 100% de les inversions realitzades per la companyia són analitzades sota criteris ambientals, socials i de bon govern (ASG).

Així, la companyia disposa d'un procediment intern i un manual de procediments per assegurar que totes les inversions que realitza la companyia són analitzades sota aquests criteris. El procés d'anàlisi de la inversió varia en funció de si es tracta d'una inversió en un fons d'inversió o en un actiu de renda fixa. En queden exclusos, per falta de cobertura de mercat i per les seves característiques, el deute emès per agències i organismes supranacionals, i l'emès pels governs. Així mateix, s'han exclòs les cèdules i titulitzacions hipotecàries, a causa de la naturalesa del producte. Posteriorment, i de forma anual, s'informa les Nacions Unides sobre les fites assolides i els nous reptes per a la millora del procés.

 Més informació sobre els PRI

3.465
clients inverteixen a través
de MicroBank Fons Ètic
Garantit en empreses
responsables

El 100%
de les inversions de
VidaCaixa es gestionen
d'acord amb els PRI

Política de finançament del sector de l'armament

CaixaBank, d'acord amb el seu Codi de valors ètics i principis d'actuació, no participarà en operacions de finançament o exportació de material bèl·lic d'ús militar. Així mateix, l'entitat exclou qualsevol tipus de relació comercial amb empreses relacionades amb la producció o la comercialització de mines antipersones i/o bombes de fragmentació.

Adicionalment, VidaCaixa assumeix l'objectiu de promoure activament els principis d'inversió responsable entre els seus clients, proveïdors i gestors d'inversió. En aquest sentit, s'imparteixen sessions de formació a clients i clients potencials del segment d'empreses i institucions públiques en què s'expliquen els criteris d'inversió socialment responsable que segueix VidaCaixa. Per exemple, en 2012, es va celebrar la cinquena edició del Fòrum de Comissions de Control, amb l'objectiu de liderar les reflexions dels experts al voltant de la previsió social empresarial a Espanya i de la gestió responsable de les inversions.

VidaCaixa és també l'entitat gestora del fons de pensions dels empleats i empleades del Grup "la Caixa", que inclou també CaixaBank. Tota la cartera d'aquest fons es gestiona d'acord amb els criteris dels UNPRI, als quals està adherit des de l'any 2008. A 31 de desembre de 2012, tenia invertit un total de 3.319 milions d'euros. També el 2012 i per tercer any, el fons ha rebut el premi europeu IPE al millor fons de pensions d'Espanya.

Aplicació en el procés de gestió d'inversions de VidaCaixa

Fons d'inversió

VidaCaixa verifica, mitjançant un qüestionari d'avaluació, els criteris ESG (econòmics, socials, ambientals i de bon govern) que aplica l'equip gestor del fons corresponent. A més, s'inclouen els criteris d'exclusió, com la no-inversió en empreses armamentístiques, en coherència amb la política de defensa de CaixaBank. El qüestionari es completa abans de la decisió d'inversió i se'n sol·licita anualment una actualització.

Així mateix, cada semestre es realitza una consolidació dels títols per verificar que les empreses que formen part de la cartera compleixen amb els criteris ESG establerts per VidaCaixa Grupo. En cas que alguna de les empreses analitzades no compleixi amb aquests criteris, es comunica el fet a la gestora del fons específic i s'inicia un procés de diàleg. En

general, les gestores decideixen vendre les seves posicions en aquestes empreses. En les ocasions que no ho fan i quan l'explicació no és convincent, VidaCaixa Grup opta per vendre la posició en el fons d'inversió. El 2012, no va ser necessari vendre participacions per aquest motiu.

Actius de renda fixa

En aquest cas, i amb caràcter previ al procés de decisió sobre la inversió en els actius, es contrasta si l'emissor de l'actiu està inclòs en algun índex de sostenibilitat. En cas afirmatiu, s'analitza el seu compliment de criteris ESG. Si no forma part de cap índex de sostenibilitat, es revisa la informació secundària publicada per l'empresa, com els informes de sostenibilitat, amb l'objectiu d'identificar indicis que compleix amb els dits criteris. Aquest procés es completa amb una periodicitat semestral i es duu a terme un contrast de tota la cartera de renda fixa.

En ambdós casos, es tracta d'un procediment traçable i auditable.

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

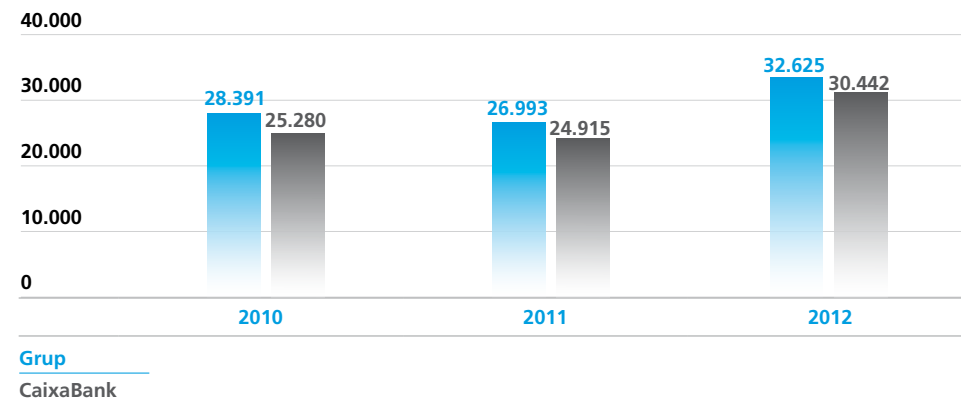
L'equip humà

A CaixaBank treballen més de 30.000 persones. Aquesta xifra inclou més de 6.000 professionals provinents de Banca Cívica i incorporats a la plantilla en el marc d'un Pla d'Acol·lida que es va centrar en la formació operativa i en la cultura corporativa. Durant 2012 i per a tot l'equip, s'ha mantingut l'accent en la formació, amb més d'1,6 milions d'hores de cursos impartits, i en el desenvolupament del talent intern, a què s'han dedicat diversos programes específics.



Les persones que componen la plantilla de CaixaBank constitueixen la seva carta de presentació davant la resta de grups d'interès. CaixaBank, com la resta d'empreses del Grup "la Caixa", disposa d'una política de recursos humans que persegueix el respecte a la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació per raons de gènere, edat, discapacitat o per qualsevol altra circumstància.

[Evolució de la plantilla]



En el context econòmic actual, el sistema financer espanyol es troba immers en un profund procés de reconversió al qual CaixaBank no és aliè, amb integració d'entitats, reduccions d'estructures i plans d'ajustament laboral. En aquest entorn, l'entitat està aplicant mesures consensuades que prioritzen el manteniment dels llocs de treball, com ara, per exemple, la reubicació de persones i les jubilacions. Per al 2013 es plantegen mesures addicionals per anar ajustant l'estructura i la plantilla a les necessitats del negoci, dins dels paràmetres que permetin seguir oferint un servei de qualitat als clients. Aquest procés es farà amb voluntat negociadora i amb la disposició a un diàleg obert i continu amb la Representació Laboral dels Treballadors.

Un gran equip

La integració del personal de Banca Cívica, emmarcada en el procés de reestructuració del sistema bancari espanyol, va implicar un increment substancial de la plantilla de CaixaBank, fins a superar les 30.000 persones.

Dirigit a les noves incorporacions, l'entitat va posar en marxa un pla d'acollida amb programes formatius orientats a facilitar l'adaptació a la nova cultura organitzativa i un espai específic a la intranet corporativa. D'altra banda, els nous empleats i empleades van disposar d'un telèfon de suport per resoldre els dubtes relacionats amb la integració.

Assumir l'antiga estructura dels serveis centralitzats de Banca Cívica va comportar la reubicació de la majoria dels seus professionals, incloent destinacions a diverses àrees dels serveis centrals, així com a la xarxa comercial. La mobilitat de la plantilla estava prevista i regulada per un ampli acord laboral previ a l'operació d'integració.

En aquest context, les incorporacions externes a l'entitat han estat mínimes i s'han limitat a aquells llocs especialitzats que requerien un perfil que no existia dins de la mateixa plantilla.

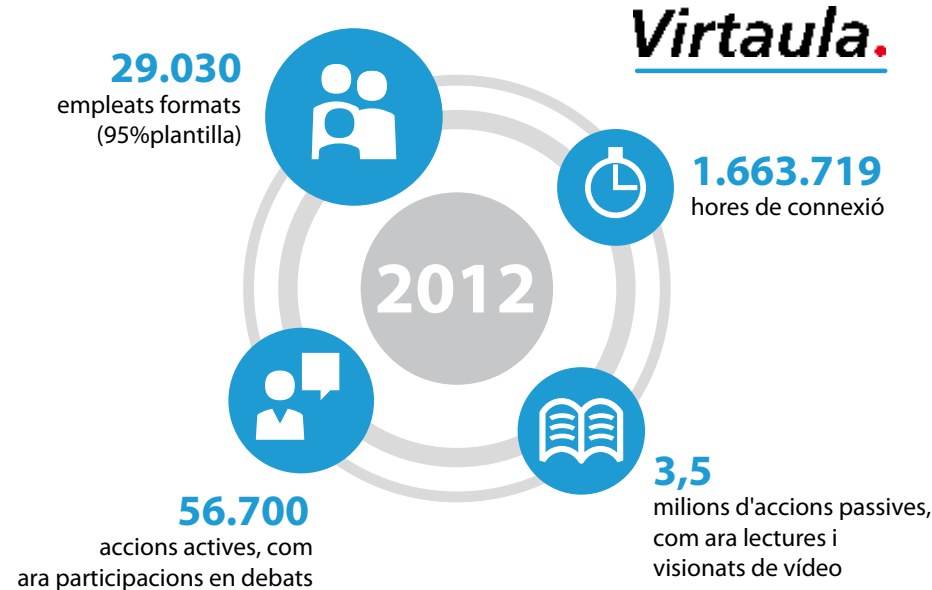
Formació i plans de carrera

Un equip format és imprescindible per garantir un bon servei al client i donar resposta a les necessitats canviants del negoci i el mercat. Per aquest motiu, la formació es revisa i adapta de manera contínua. En 2012, s'ha mantingut la combinació de formació presencial i a distància a través de Virtaula, una plataforma d'aprenentatge virtual que, a finals de 2012, disposava de 2.700 fòrums, 700 blogs i més de 900 wikis.

En relació amb la formació, el 2012 es van produir els increments següents respecte de l'any anterior:

- Un 98% d'increment en les hores de formació per participant, fins a arribar a les 55.
- Un 200% d'increment en les hores de formació *online*, amb més d'1,4 milions d'hores.
- Un 41% d'increment en la inversió total destinada a formació, que va sumar més d'11,4 milions d'euros.

L'equip de CaixaBank és també una font d'avantatge competitiu. Per això, l'entitat treballa per afavorir el desenvolupament del talent intern i impulsa, no només la formació, sinó també un model de gestió per competències que s'adapta a cada perfil professional.



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

CaixaBank ha obtingut en 2012 el Distintiu d'Igualtat



En 2012, 4.810 empleats han estat avaluats. Aquesta avaluació, basada en un espai formal de reflexió i de diàleg amb el nivell jeràrquic superior, permet reforçar els comportaments professionals més adequats als requeriments del perfil ocupat, alhora que possibilita la identificació de les àrees de millora. Addicionalment, i amb motiu de la integració de Banca Cívica, s'han avaluat les capacitats de 273 persones en llocs directius i el potencial comercial de 1.189 persones en la direcció d'oficines.

A finals d'any, un 16,55% de la plantilla havia estat promocionada internament.

CaixaBank, que disposa d'un pla d'igualtat, té com a objectiu augmentar la presència de la dona en llocs de major responsabilitat, a partir d'una aplicació estricta del concepte d'igualtat d'oportuni-

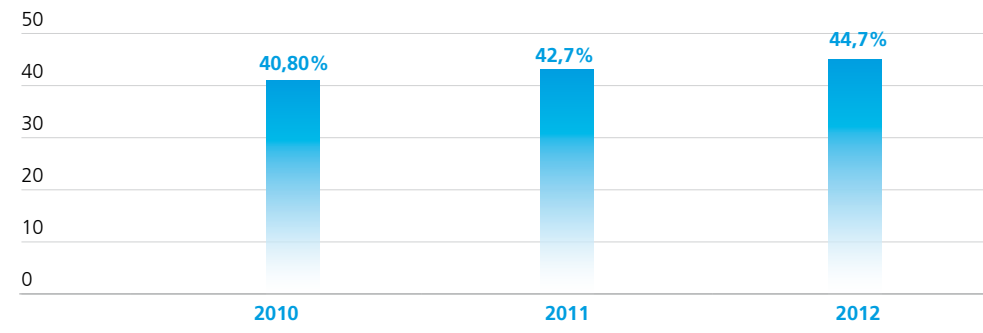
tats, i identificant i desenvolupant el talent professional.

Durant l'exercici 2012, el posicionament de la dona en llocs de major responsabilitat ha anat progressant tal com estava previst. A finals d'any, un 20% de les dones de la plantilla havien estat promocionades internament.

L'any 2012, en reconeixement de l'aplicació de les polítiques d'igualtat d'oportunitats i no-discriminació, el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat va acreditar l'entitat amb el Distintiu d'Igualtat. D'altra banda, la fundació Masfamília va renovar el reconeixement EfR, com a empresa familiarment responsable, que li havia concedit l'any anterior.

+ Més informació

[Dones a l'equip directiu de CaixaBank]



Polítiques d'identificació del talent

El Centre de Desenvolupament Directiu ha creat diversos programes, com el de *Liderant el Futur*, pel qual ha passat tot el col·lectiu de directores de l'àrea de negoci de la xarxa comercial, a més d'una part molt rellevant dels directores de departament i de l'àrea dels serveis centrals.

Així mateix, l'àrea de Formació i Desenvolupament ha ampliat el programa per a predirectius de la xarxa, *Progressa*, als gerents dels serveis centrals. En tots aquests programes hi ha hagut una implicació personal dels membres de l'Alta Direcció de l'entitat, que han actuat com a docents i com a avaluadors dels projectes presentats. L'any 2012, un 61% de les places en les direccions d'oficines grans es va cobrir amb participants del programa *Progressa*, i un 51,6% de les persones que van passar per la primera edició del programa van accedir a posicions de major responsabilitat a finals d'any.

Els plans de formació han complert el seu objectiu de donar recolzament als canvis de rol professional en funció de les demandes generades per l'aplicació del model de negoci actual, basat en l'especialització per perfils de client.

Reconeixement i retribució

El sistema de remuneració a CaixaBank es basa en un model que combina la retribució fixa i la variable, aquesta última establerta en funció del nivell professional, les tasques desenvolupades, i la implicació i el compromís en la consecució dels reptes individuals i la contribució als objectius de l'equip.

Durant 2012, s'ha completat, als centres dedicats a la banca minorista, la implantació d'un model de bo anual vinculat a resultats, als objectius de venda i a la gestió de la cartera de clients assignada. Aquest sistema, més transparent i objectiu, havia

estat implantat anteriorment en els col·lectius de persones dedicades als clients d'empreses i banca privada, així com a altres àrees de serveis centrals. En tots els casos, la qualitat de servei als clients és un dels factors que té en compte aquest model.

El reconeixement, en termes més amplis, forma part de la cultura corporativa de CaixaBank. En aquest sentit cal entendre els Premis a l'Excel·lència en el Servei que es van atorgar en la Convenció Directiva Anual, així com altres reconeixements per a empleats i empleades dels segments de banca minorista, d'empreses i corporativa, amb més de 800 persones guardonades.



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Comunicació interna

En un entorn canviant, assegurar la comunicació interna és fonamental per compartir bones pràctiques, impulsar la vinculació a un projecte comú, i consolidar la cultura i els valors de l'entitat.

CaixaBank disposa de nombrosos canals de comunicació bidireccional, com la intranet, el Portal de l'empleat i les bústies de suggeriments, així com una revista interna, de la qual s'han editat cinc números durant 2012, amb una difusió de 142.000 exemplars, i que també té una versió *online*.

A més, en 2012, s'han llançat dues enquestes d'opinió entre la plantilla. La primera es va fer a una mostra de 1.000 persones, amb la finalitat de fer un seguiment de l'evolució de les àrees de millora detectades en l'estudi de clima realitzat el novembre de 2011. Gràcies a aquest estudi es van identificar notables millores en els processos de comunicació interna.

La segona consulta es va dur a terme a l'octubre amb una mostra del col·lectiu de persones provinents de Banca Cívica, amb l'objectiu de conèixer de primera mà l'adequació dels processos d'acollida i d'integració en els seus àmbits laborals.

D'altra banda, el Conseller Delegat va culminar la gira *Tots a l'una*, iniciada l'any anterior. Amb aquesta gira pretenia compartir les seves reflexions més estratègiques amb tots els directors d'oficina de la xarxa comercial, un esforç justificat per l'excepcionalitat de la situació econòmica i la reconversió del sector financer. Als grups previstos es van afegir els que provenien de la integració de Banca Cívica.

***L'equip, les persones
i la innovació són els
eixos de la cultura corporativa***

Enfortir la cultura corporativa

El 2012, es va posar en marxa un programa de reforç cultural, com a palanca per facilitar la consecució dels reptes que planteja el Pla Estratègic 2011-2014, entre els quals destaca la consolidació del lideratge de CaixaBank en el sector financer a Espanya. El programa es basa en tres grans eixos:

Equip

La feina en equip és la base de l'èxit de CaixaBank. Guiat per una ambició col·lectiva perfectament harmònica en tots els nivells de la línia directiva, el

programa propiciarà la visió compartida i una estreta col·laboració entre els serveis centralitzats i la xarxa d'oficines, en benefici d'una major eficàcia de l'acció comercial.

Persones

La generació de coneixement i la millora de les capacitats de cada professional repercutiran en una millora de les competències, l'únic camí per anar consolidant i ampliant els nivells d'autonomia de les persones en l'acompliment de les seves funcions.

Innovació

L'excel·lència en la gestió a què aspira CaixaBank requereix que l'actitud innovadora formi part de la quotidianitat de l'equip. En aquest sentit, la gestió excel·lent implica també l'anticipació, ja que els canvis permanents de la societat i del mercat repercuteixen en les necessitats i hàbits dels clients.

Per a CaixaBank, és una obligació enfortir-se amb una cultura distintiva per assolir les seves aspiracions i reforçar el seu lideratge.

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Seguretat i salut laboral

CaixaBank, que disposa de la certificació OHSAS 18001, té la prioritat de garantir la seguretat i la salut laboral dels empleats, amb independència del seu lloc de treball. En 2012, en el marc de les activitats preventives planificades, s'ha realitzat una campanya a totes les oficines de la xarxa per a la prevenció del risc a les portes de seguretat, promovent accions informatives a través de la intranet d'empleats i repartint més de 30.000 adhesius de senyalització. Així mateix, s'han revisat les condicions de seguretat, higiene i ergonomia de 1.125 oficines.

També cal destacar la formació rebuda per la plantilla en matèria de riscos laborals, seguretat vial i risc d'atracaments. Així mateix, els empleats, a través de la intranet corporativa, tenen a la seva disposició diversos cursos sobre prevenció del mal d'esquena, de la hipertensió arterial i de la obesitat, i una guia de primers auxilis, entre altres.

Al llarg de l'exercici, 14.194 persones han rebut formació sobre prevenció de riscos laborals.

Polítiques contra l'assetjament sexual i laboral

Des de 2012, CaixaBank disposa d'un Protocol per a la Prevenció, Tractament i Eliminació de l'Assetjament Sexual, Laboral i per Raó de Sexe, amb un servei d'atenció telefònica gratuït i una bústia de correu electrònic. Dues mediadores externes i una advocada gestionen els casos en primera instància, facilitant l'orientació oportuna en cada cas.

L'any 2012, les gestores independents han intervingut en tres ocasions, a què s'afegeixen dues actuacions més que no han tingut continuïtat.

**Taxa d'absentisme per
accidents a CaixaBank**
0,06%





DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

CaixaBank, amb l'Obra Social "la Caixa"

El compromís social és, juntament amb el lideratge i la confiança, un dels valors corporatius de CaixaBank. L'entitat ha continuat col·laborant amb l'Obra Social "la Caixa" amb l'objectiu de fomentar la inserció laboral de persones en risc d'exclusió social, impulsar la vacunació de nens en països desfavorits i promoure el programa de Voluntariat Corporatiu.

Integració laboral amb el programa Incorpora

CaixaBank, en el marc del seu compromís social, promou el programa Incorpora, que té com a objectiu la inserció en el món laboral de persones amb dificultats especials per accedir a una feina i en risc d'exclusió social. Des de l'any 2006, i amb la col·laboració de 22.036 empreses, s'han aconseguit 53.133 insercions entre aturats de llarga durada, persones amb alguna discapacitat, immigrants, joves amb dificultats per accedir a la seva primera feina o víctimes de la violència de gènere.

Aquest programa d'integració laboral, gestionat per l'Obra Social "la Caixa", col·labora amb les més de 300 entitats socials i 633 tècnics adherits al programa, que apliquen diversos processos especialitzats d'inserció, cadascun dirigit al col·lectiu en què concentrin la seva atenció.

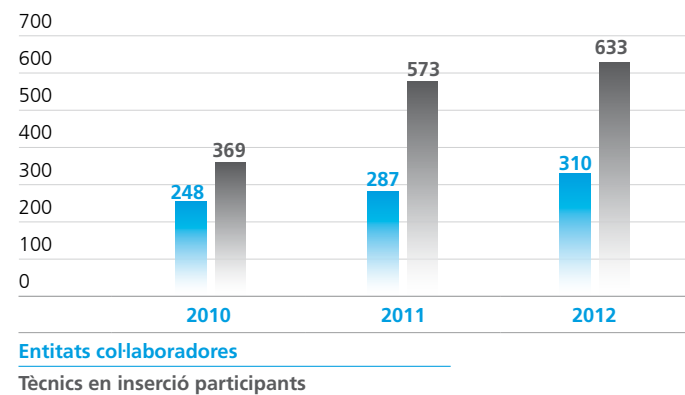
CaixaBank, a través de la seva xarxa territorial, detecta oportunitats de contractació per a aquestes persones i col·labora en la difusió del programa. Amb aquesta finalitat, el programa és presentat a les diferents àrees de CaixaBank i s'organitzen jornades amb empresaris, per aconseguir que nous sectors econòmics s'obrin a la contractació d'aquestes persones amb dificultats especials.

L'any 2012, s'ha estret la relació amb diferents delegacions de CaixaEmpresa, perquè continuï oferint a les seves empreses clients un producte, gratuït i de qualitat, de responsabilitat empresarial. Al seu torn, el programa Incorpora facilita a CaixaEmpresa la relació amb les empreses de la seva zona que han realitzat contractacions a través del programa, així com informació detallada de les accions realitzades amb empreses clients i la participació activa en els actes de signatura de convenis amb empreses i/o agrupa-

cions empresarials. A finals d'any, amb una inversió de 13,6 milions d'euros i gràcies a la col·laboració de 4.013 empreses, s'havien aconseguit 10.504 llocs de treball.

[53.133]
**llocs de treball aconseguits
a través del programa
Incorpora des de 2006**

[El programa Incorpora]



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Més de dos milions d'euros per a la vacunació infantil

Des de 2008, el Grup "la Caixa" promou, conjuntament amb la Global Alliance for Vaccines and Immunisation (GAVI), un programa de vacunació infantil als països més desfavorits del planeta.

GAVI Alliance és una organització públicoprivada internacional creada l'any 2000 amb l'objectiu de millorar l'accés a la immunització en els 70 països més pobres del món, per lluitar contra la mortalitat

infantil i protegir la salut de la població. Fins a la primera meitat del 2012, GAVI ha vacunat més de 370 milions de nens i nenes, amb la qual cosa s'han evitat 5,5 milions de morts prematures, segons càlculs de l'Organització Mundial de la Salut (OMS).

 Més informació sobre GAVI Alliance

El Grup "la Caixa" hi ha col·laborat, en 2012, amb dos milions d'euros, canalitzats a través de l'Obra Social "la Cai-

xa", una aportació a què se sumen les donacions dels empleats i empleades de l'entitat, quasi 50.000 euros, i les que realitzen empreses espanyoles a través de l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil.

L'Aliança Empresarial, una iniciativa de responsabilitat social pionera a Europa, promou la col·laboració d'empreses espanyoles que desitgin contribuir a la consecució del Quart Objectiu de Desenvolupament del Mil·lenni de les Nacions Unides: reduir la mortalitat infantil en dos terços abans de l'any 2015.

Per això, CaixaBank posa la seva xarxa d'oficines a disposició de les empreses i porta a terme diverses campanyes de difusió per donar-la a conèixer al nombre més gran possible d'aquestes empreses. Durant 2012, el programa ha recaptat 264.950 euros entre 82 empreses.

La suma de les aportacions del Grup i dels clients i empleats de CaixaBank ha permès vacunar, a Bolívia, Hondures i Nicaragua, més de 254.000 nens i nenes contra la pneumònia, que representa el 18% de les morts infantils als països en desenvolupament.

La iniciativa no es limita a la recaptació, sinó que també inclou el seguiment del projecte. L'Àrea Internacional de la Fundació "la Caixa" s'encarrega de garantir que les aportacions de les empreses par-

**Aportacions del Grup
"la Caixa" (2008-2012) a
GAVI Alliance**

15 M€

**Des de 2008, s'han
vacunat més de 2
milions de nens**

ticipants es destinin íntegrament a la vacunació de nens i nenes. En aquest marc, a finals d'octubre es va fer un viatge de seguiment a Nicaragua, amb l'assistència d'una empresa membre de l'Aliança Empresarial. La visita va permetre oferir una visió general del programa nacional d'immunització i la implementació de la vacuna pneumocòccica al país..

Des del seu començament l'any 2008, el programa ha recaptat més d'1.108.300 euros entre 223 empreses, 36 de les quals han renovat la seva adhesió any rere any. Gràcies a aquestes aportacions –les de l'Obra Social "la Caixa", dels clients particulars i de més de 700 empleats de "la Caixa"– s'ha aconseguit vacunar més de 2.050.000 infants de diferents països de l'Àfrica i de l'Amèrica Llatina.



Un equip solidari

CaixaBank propicia la col·laboració dels empleats i empleades en programes d'ajuda a persones necessitades, sia com a voluntaris sia amb aportacions materials.

Així, els empleats de CaixaBank poden participar en el programa de Voluntariat Corporatiu del Grup "la Caixa" que impulsa l'Obra Social des de l'any 2006. El programa integra 40 associacions de voluntaris, coordinades per la Federació d'Associacions de Voluntaris "la Caixa" (FASVOL) i compromeses amb les necessitats de diverses zones a diferents províncies espanyoles.

Col·laboren amb aquestes associacions treballadors en actiu, jubilats, i els seus familiars i amics. Durant l'any 2012, 4.584

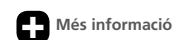
voluntaris van participar en les diferents activitats solidàries.

Aquesta comunitat atén col·lectius amb necessitats específiques:

- Acompanyen persones grans, els ajuden a fer les seves tasques i assisteixen a diverses activitats lúdiques.
- Comparteixen hores de joc i aprenentatge amb els més menuts a les CiberCaixa Hospitalàries i col·laboren en el programa d'atenció a nens en situació de pobresa o vulnerabilitat social de l'Obra Social "la Caixa", CaixaProinfancia.
- Ajuden les persones amb discapacitat o en risc d'exclusió social a recuperar la confiança i a integrar-se en la societat.

- Participen en campanyes solidàries per paliar la pobresa extrema, com la Gran Recollida d'Aliments el desembre de 2012, en què es van superar les 4.800 tones d'aliments.

- Participen en projectes de cooperació internacional i assessoren sobre gestió i formació ONG locals en països en vies de desenvolupament. Paral·lelament, 40 voluntaris del programa Coope-rantsCaixa han col·laborat en diversos projectes de cooperació internacional. Els voluntaris, amb l'objectiu de contribuir a la millora de l'emprenedoria impulsada des dels països en vies de desenvolupament, han ofert assistència tècnica i assessoria en gestió micro-empresarial.

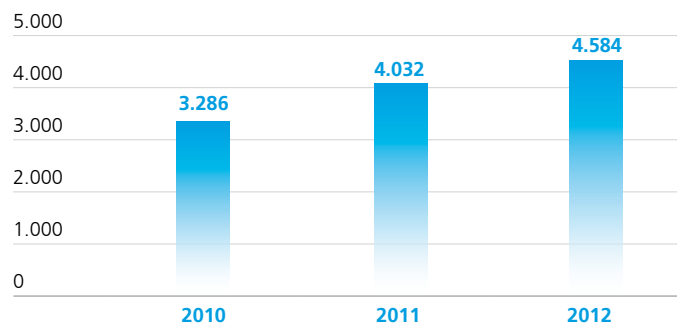


Més informació

**El programa de
Voluntariat Corporatiu
ha assolit**

4.584
participants

[Participants en el programa de voluntariat]



Productes de comerç just en el catàleg de Punts Estrella

Els clients de CaixaBank poden participar en un total de 46 projectes solidaris, seleccionats segons les indicacions de l'Obra Social "la Caixa", a través del programa de Punts Estrella. La seva contribució es pot efectuar a través de la conversió dels punts acumulats en aportacions monetàries o bescantant-los per productes vinculats al comerç just. L'any 2012, els punts destinats pels clients a aquests projectes solidaris s'han traduït en 1.037.718 euros, un 66,2% més que en 2011.

Programa Espai Solidari

A més de la col·laboració com a voluntaris, els empleats i empleades de CaixaBank poden participar en el programa Espai Solidari, que promou iniciatives de diferents organitzacions no governamentals amb què també col·labora la Fundació "la Caixa", mitjançant petits donatius mensuals.

L'any 2012, gràcies a més de 1.000 empleats i empleades participants, l'aportació anual, superior als 60.000 euros, es

va poder dedicar a projectes com els de GAVI Alliance i altres entitats socials.

- Amb la Creu Roja, s'ha participat en el programa dedicat a la integració laboral de dones víctimes de la violència de gènere, vinculat al programa Incorpora, per fomentar la integració de les víctimes en el món laboral.
- En col·laboració amb l'ONG espanyola ECOSOL, s'ha contribuït al projecte impulsat per l'ONG equatoriana MCCH, a través del qual s'ha format dones

emprenedores a les organitzacions de camperols de l'Equador i s'ha impulsat el desenvolupament socioeconòmic de les seves famílies i de la comunitat.

- La col·laboració amb la Federació Espanyola de Bancs d'Aliments (FESBAL), organització sense ànim de lucre, ha tingut l'objectiu de recuperar aliments excedents i redistribuir-los entre les persones necessitades per evitar qualsevol malbaratament o mal ús.



Medi ambient

CaixaBank finança tant inversions en infraestructures dedicades a la generació d'energies renovables com ecoPréstecs. El 2012, ha destinat més de 2 milions d'euros a préstecs per reduir el consum energètic quotidià i s'han generat 378 MWh amb energies renovables finançades per l'entitat. Així mateix, l'entitat fomenta una actitud eficient respecte al medi ambient entre la plantilla, els clients i la societat, i en 2012 ha estalviat 15,8 milions de KWh al seu consum energètic i s'han compensat les 382,77 tones de CO₂ emeses durant la celebració de cinc grans convencions corporatives.

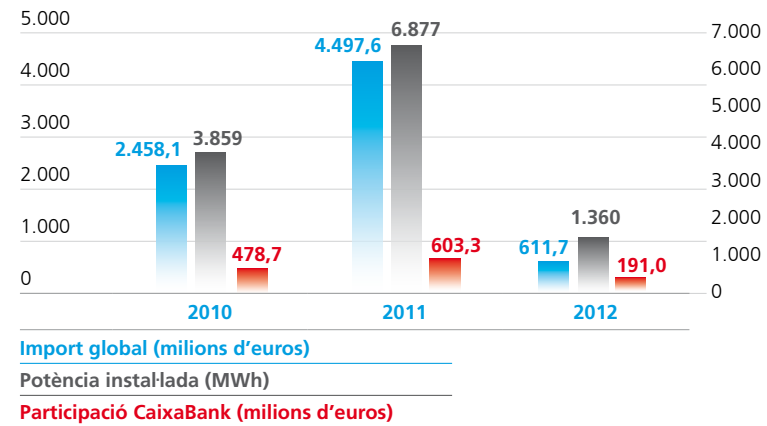
El compromís amb el respecte i la protecció de l'entorn és la base de la gestió ambiental del Grup, tant de CaixaBank com de les seves empreses filials, i s'integra en la gestió del negoci, el seus projectes, productes i serveis. Per tant, aposta per la inversió en projectes eficients i el foment d'un consum més eficient.

L'entitat ha adoptat mesures per fomentar l'eficiència energètica del Grup, minimitzar el consum de recursos naturals i la generació de residus, i fomentar el reciclatge. Així mateix, intenta fer extensiu aquest compromís a tots els seus grups d'interès: accionistes, clients, empleats, proveïdors i la societat en general.

Promoure i invertir en tecnologies sostenibles

CaixaBank finança projectes respectuosos amb l'entorn que contribueixin a assolir una major eficiència energètica, com una de les vies per aconseguir una major sostenibilitat ambiental a llarg termini. En l'entorn actual d'alentiment econòmic i estancament en el sector de les renovables, el volum de projectes finançats a Espanya ha disminuït significativament. De tota manera, en 2012, CaixaBank ha participat en set operacions relacionades amb les energies renovables, amb un import global de 611,3 milions d'euros, en solitari o amb altres entitats. Aquests projectes han suposat la generació de 378 MWh. Un dels projectes destacats ha estat el finançament del parc eòlic de

[Operacions relacionades amb energies renovables]



[Operacions relacionades amb energies renovables, per tipus]

	Biomassa	Eòlica	Termosolar
Nombre de projectes	2	4	1
Import participació CaixaBank (milers d'euros)	45.307	113.657	32.038

Piedra Larga, a Mèxic, de 90 MWh de potència.

D'altra banda, ha finançat dues operacions d'arrendament financer de plantes fotovoltaïques, amb un import que supe-

ra els 230.000 euros, i s'han constituït set operacions inscrites dins el conveni per al finançament de projectes relacionats amb el medi ambient i la millora ambiental de l'Institut Català de l'Energia, amb un import de 95.230 euros.

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

ecoPréstecs al consum

El 2012, CaixaBank ha ampliat la seva oferta comercial, amb una oferta específica d'ecoPréstecs i, a través de MicroBank, ecomicrocrèdits personals, amb l'objectiu de fomentar les inversions sostenibles que millorin l'eficiència dels recursos o redueixin l'impacte en el medi ambient.

Aquests préstecs tenen com a finalitat la compra de vehicles i electrodomèstics més respectuosos amb l'entorn i la rehabilitació d'habitatges amb l'objectiu de millorar-ne l'eficiència energètica.

En el primer any des de la seva posada en marxa, s'han finançat 501 ecoPréstecs per a la compra de vehicles i electrodomèstics eficients, per un import d'1,35 milions d'euros. A més, s'han concedit 13 ecoPréstecs per a la rehabilitació sostenible de l'habitatge, l'import dels quals ascendeix als 723.000 euros.

MicroBank, per a empresaris i autònoms, disposa també dels ecomicrocrèdits per a negocis. Aquests préstecs ofereixen finançament per a les inversions o circulant de negocis d'autònoms o microempreses que produeixen o comercialitzen productes

o serveis ecològics, com ara l'ecoturisme, la producció i distribució de productes sostenibles, el reciclatge o tractament de residus, etc.

També és susceptible de ser finançada la inversió en processos de producció, productes nous o serveis que impliquin una millora en l'ús eficient dels recursos o bé una reducció dels impactes ambientals. Per exemple, podria tractar-se del finançament d'aïllaments, sistemes de reducció de l'ús de paper o energia, o sistemes de tractament de residus. En 2012, s'han aprovat 460 ecomicrocrèdits per a famílies i negocis, amb un import superior als 1,35 milions d'euros.

Des de 2012, MicroBank col·labora, a més, amb el World Wild Fund (WWF), per contribuir a la conservació del medi ambient i al desenvolupament sostenible mitjançant les aportacions econòmiques de MicroBank i els seus clients a projectes de l'ONG. Amb el Compte Verd, per exemple, es contribueix a la reforestació del Parc Nacional de Doñana, declarat patrimoni de la humanitat per la UNESCO. A finals d'any s'havien obert més de 2.600 comptes.



**Més de
2 M€
per al finançament de
béns més eficients**

**1,35 M€
en microcrèdits
concedits per al desenvolupament
de negocis sostenibles**



Líders en la gestió contra el canvi climàtic

CaixaBank és la companyia espanyola líder del seu sector en gestió del canvi climàtic, segons el Carbon Disclosure Project Global 500. Aquest estudi, elaborat pel Carbon Disclosure Project (CDP), una entitat sense ànim de lucre i independent, avalua les principals empreses del món a través d'un qüestionari. CaixaBank ha obtingut en 2012 una puntuació de 85B, la més alta registrada per un banc espanyol.

+ Més informació sobre el Carbon Disclosure Project

La gestió ambiental

La política ambiental de CaixaBank, gestionada pel seu Comitè de Medi Ambient, és avalada per la certificació de la norma ISO 14001 i el reglament europeu 1221/2009 EMAS, que es revaliden anualment. Així mateix, les oficines de la xarxa situades a Catalunya (un 25% del total) ostenten el distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental de la Generalitat des de l'any 2006, que ha estat renovat en 2012

fins al 2015. CaixaBank collabora en la lluita contra el canvi climàtic, com recull la seva política ambiental, actualitzada el febrer de 2012, en què consta el seu compromís explícit de donar suport a totes les iniciatives dirigides a la prevenció, la mitigació, l'adaptació o la resposta al canvi climàtic. En aquest sentit, el 2012 s'ha realitzat un inventari d'emissions de gasos hivernacle generades com a conseqüència de la seva activitat, per calcular la petjada de carboni i establir accions per minimitzar-la.

Una de les iniciatives adoptades ha estat la compensació de 382,77 tones d'emissions de CO₂, generades en les cinc convencions corporatives més grans de l'any, amb la participació en dos projectes relacionats amb la substitució de combustibles fòssils per biomassa provenint d'explotacions forestals sostenibles del Brasil.

A més, Gas Natural Fenosa, el proveïdor de CaixaBank, s'ha compromès a certificar que el 100% de l'energia subministrada en 2012 a CaixaBank, un 99% del consum elèctric total, va provenir de fonts renovables o cogeneració. Amb la inclusió de Banca Cívica, aquest subministrament d'energia verda ha suposat el 87,4% del consum elèctric total.

+ Més informació sobre consums i estalvi energètic en el Resum d'indicadors GRI 2012



Energia elèctrica

Al llarg de 2012, amb l'objectiu de millorar l'eficiència en el consum i de fomentar la sensibilització de la plantilla, s'han dut a terme diverses iniciatives que han permès reduir el consum en un 8,2% respecte de l'any anterior, sense incloure Banca Cívica.

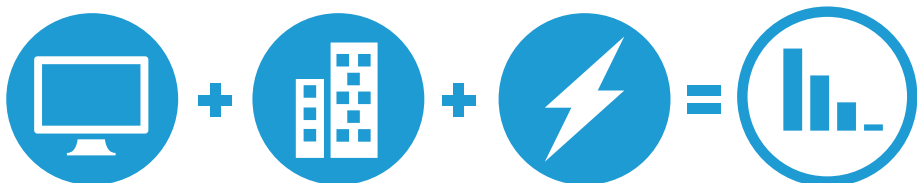
Transport

CaixaBank disposa d'un servei de vídeo i d'audioconferència que li permet minimitzar els desplaçaments i reduir-los als imprescindibles. El 2012, el nombre de videoconferències efectuades ha augmentat més d'un 30%. A més, aquest servei ha arribat també a les relacions amb els clients, a través d'un canal de comunicació virtual, disponible per als empleats

gestors de Banca Personal i Banca Privada. El desplegament en 2012 ha estat d'uns 1.500 gestors.

Tanmateix, el nombre de quilòmetres recorreguts ha estat superior al de l'any anterior en un 30%, fins a assolir els 27,8 milions de quilòmetres, a causa de l'increment d'activitat deri-

vat de la integració amb Banca Cívica. Així i tot, si considerem els quilòmetres en relació amb el volum de negoci de CaixaBank i aïllem els desplaçaments derivats de la integració, la distància recorreguda s'ha reduït en un 4% respecte dels desplaçaments per volum de negoci dels últims tres anys.



Substitució de tots els PC per altres de més eficients

Trasllat del Centre de Processament de Dades a un indret amb més eficiència energètica (qualificació Silver Leed)

Campanya de sensibilització i increment del control sobre els consums elèctrics en oficines

Reducció del consum elèctric





Paper i recollida de residus

CaixaBank treballa per promoure un consum eficient de paper. Durant 2012, ha mantingut les campanyes per a la reducció del consum de paper, d'origen reciclat en un 99%. Tenint en compte la incorporació de Banca Cívica, el consum per empleat de la xarxa territorial ha disminuït en un 1,8%. En termes absoluts, als serveis centrals s'ha aconseguit una reducció del 2,13%. El consum total ha estat de 1.706 tones de paper.

També s'ha reduït en un 1,2% el nombre de sobres enviats als clients, gràcies al major ús de la banca *online*, la Línia Oberta,

que evita als clients el desplaçament i la signatura en paper dels contractes corresponents, i a la racionalització i integració d'enviaments. En aquest sentit, CaixaBank ha acordat treballar només amb impremtes en possessió del certificat del Forest Sustainable Council (FSC) per a l'elaboració de la seva publicitat en paper.

Així mateix, totes les oficines disposen de contenidors degudament identificats per a la recollida de paper, plàstic, matèria orgànica i tòner. En 2012, s'han recollit 195 tones de paper, cartró i plàstic per reciclar, així com uns 5.500 envasos de tòner i diversos productes químics.



**Paper
reciclat**
Un 99 % sobre
el consum total



**Banca
online**
Permet la signatura
de contractes sense
utilitzar paper



**Recollida
Selectiva**
A totes les oficines

Proveïdors

CaixaBank sol·licita als proveïdors potencials que indiquin en la documentació que aportin si disposen o no d'alguna certificació ambiental. En aquest sentit, CaixaBank disposa d'una base de dades amb els proveïdors que en tenen, per a volums de negoci superiors als 200.000 euros anuals. Així mateix, i per als proveïdors en general, es fan servir els qüestionaris del *Manual de compra verda*, així com el qüestionari específic per als articles de tinta (cartutxos i similars). Els proveïdors mateix informen l'entitat de la sostenibilitat dels seus processos de fabricació, certificacions, reciclatge i materials, entre altres temes.

Quinze tones menys

Des de la primavera de 2012, CaixaBank envia als seus clients les targetes de dèbit i crèdit en sobres de paper, que substitueixen els de plàstic, excepte en casos especials, com el de les targetes regal o les que tenen formes vistoses. En ser biodegradable, el sobre de paper té un impacte inferior en l'entorn i, a més, evitarà la utilització de quinze tones anuals de plàstic.

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------

Formació i sensibilització

Amb l'objectiu d'estendre el compromís ambiental al seu entorn, CaixaBank ha dut a terme diverses accions de sensibilització entre la plantilla, els clients i els proveïdors.

En aquest sentit, els professionals de CaixaBank tenen un paper fonamental en la política ambiental de l'entitat, ja que són ells els qui, amb la seva implicació, fan possible la implantació de millores en la gestió ambiental. Durant 2012, s'ha renovat el manual de bones pràctiques; se n'ha actualitzat el contingut amb les activitats dutes a terme a les oficines de la xarxa territorial i s'ha ampliat la informació sobre les iniciatives que CaixaBank duu a terme.

CaixaBank treballa també per fomentar pràctiques més sostenibles entre la societat. En aquest sentit, destaca l'espai EcoCaixa, on posa a disposició de públic en general una sèrie de consells per incrementar la seva eficiència ambiental, així com algunes de les iniciatives de l'entitat, com el servei de correspondència *online* o els ecoPréstecs.

+ Més informació

Així mateix, en 2012, el Servei d'Estudis del Grup "la Caixa" ha publicat diversos estudis relacionats amb el medi ambient, l'eficiència energètica i les matèries primeres:

- *L'estalvi i l'eficiència energètics: un impuls per a la competitivitat de l'economia espanyola.*
- *Matèries primeres: què ha canviat en la darrera dècada?*
- *L'energia en el segle XXI*

+ Accés al Servei d'Estudis

I, des de l'Obra Social "la Caixa", s'impulsa Ecotendències CosmoCaixa, un espai de divulgació, reflexió i debat sobre els reptes ambientals actuals i futurs. Ecotendències és una plataforma que combina les sessions presencials amb un ampli lloc web resultat d'una clara aposta per Internet i la participació del públic.

+ Més informació

Impuls al rènting de cotxes elèctrics i híbrids

CaixaRenting impulsa la comercialització d'automòbils de consum eficient. L'empresa, que col·labora amb el programa «Estalvia energia» de l'Institut per a la Diversificació i Estalvi de l'Energia (IDAE), disposa d'un paquet d'ajudes destinat íntegrament a les empreses i administracions que contractin flotes de cotxes de tecnologia híbrida i elèctrica.

L'any 2012, ha llançat diverses campanyes publicitàries sobre els vehicles amb emissions de CO₂ baixes, incloent-ne un de 100% elèctric. Així mateix, s'han realitzat cursos i presentacions de vehicles d'aquest tipus a clients, per impulsar-ne el coneixement i l'ús, a més de cursos de conducció eficient o per maximitzar el rendiment dels vehicles. A finals del 2012, el 71% dels vehicles inclosos en la seva oferta emeten nivells de CO₂ baixos. El 2013 es continuarà ampliant l'oferta de vehicles eficients.



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT Proposta de valor Aportació de valor als grups d'interès	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	---	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Compres responsables

La gestió responsable de la cadena de valor garanteix la transparència i el rigor en la relació amb els proveïdors. A més, l'aposta per la sostenibilitat afavoreix la millora de l'eficiència i la racionalització de costos.

CaixaBank, les seves empreses filials i la resta d'empreses del Grup "la Caixa" inclouen en els seus contractes una clàusula d'acceptació obligatòria en la qual els proveïdors accepten conèixer i respectar els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

El 2011 es va crear el nou portal de compres CaixaExchange, un mercat electrònic de compravenda de béns i serveis entre empreses impulsat per CaixaBank, tant per al seu ús propi com per a la resta de les empreses del mercat en general. CaixaExchange agilitza els processos de presentació de credencials i altra documentació necessària per part dels prove-

ïdors potencials, i garanteix la màxima transparència en les contractacions, que es canalitzen a través de subhasta i peticions d'ofertes. El 2012 s'ha implantat el Portal de Proveïdors, en què els proveïdors poden registrar-se per oferir els seus productes i serveis. A finals d'any, el portal estava en fase de proves. Està prevista la seva implantació progressiva a totes les empreses del Grup "la Caixa" a partir de 2013.

En 2012, PromoCaixa, l'empresa filial de CaixaBank que gestiona el material promocional, ha realitzat cinc auditories a proveïdors que fabriquen productes exclusius per a CaixaBank i que estan situats a la Xina. En quatre d'aquestes auditories es van detectar anomalies, que van ser rectificades a *posteriori*. D'altra banda, PromoCaixa, per donar d'alta un nou proveïdor, li sol·licita els certificats mediambientals i laborals en vigor.

**PromoCaixa ha realitzat cinc
auditories a proveïdors
situats a Xina**

**En 2012 s'ha creat un
Portal de Proveïdors**



[GESTIÓ DELS RISCOS]

5.1 Gestió activa dels riscos

5.2 Gestió del risc social i ambiental: Principis de l'Equador



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS Gestió activa dels riscos Gestió del risc social i ambiental	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--	--	-----------------------------------	---------

5.1 [Gestió activa dels riscos]

La gestió global dels riscos és fonamental per al negoci de qualsevol entitat de crèdit. A CaixaBank, un dels objectius d'aquesta gestió és l'optimització de la relació rendibilitat/risc. Per fer-ho, s'identifiquen, mesuren i valoren els riscos i es consideren de manera permanent en la presa de decisions de negoci, sempre dins d'un marc que potencii la qualitat del servei als clients. De la mateixa manera, pretén tutelar la sanitat del risc i preservar els mecanismes de solvència i garantia per consolidar el Grup com una de les entitats més sòlides del mercat espanyol.



1, 2 i 10

Els riscos en què s'incorre com a conseqüència de la mateixa activitat de CaixaBank es classifiquen en: risc de crèdit (derivat tant de l'activitat bancària com del risc associat a la cartera de participades), risc de mercat (dins del qual s'inclouen el risc de tipus d'interès del balanç estructural, el risc de preu o tipus associat a les posicions de l'activitat tesorera i el risc de canvi), risc de liquiditat, risc operacional, risc de compliment normatiu i risc reputacional.

La gestió del risc s'orienta cap a la configuració d'un perfil de risc d'acord amb

els objectius estratègics del Grup i ajuda a avançar cap a un model de delegacions que té com a eixos bàsics tant les variables fonamentals de risc com l'import de les operacions, i permet quantificar els riscos a través d'escenaris de consum de capital i pèrdua esperada.

Estructura i organització

El Consell d'Administració de CaixaBank és l'òrgan màxim que determina la política de risc del Grup. L'Alta Direcció actua en el marc de les atribucions delegades pel Consell d'Administració i configura els comitès de gestió del risc següents:



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS Gestió activa dels riscos Gestió del risc social i ambiental	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--	--	-----------------------------------	---------

La Direcció General de CaixaBank és responsable dels riscos de tot el Grup. La Direcció Executiva de Gestió Global del Risc, que en depèn directament, és la unitat de control global on es materialitzen les funcions d'independència requerides per Basilea II, amb la responsabilitat de tutellar la sanitat de l'actiu, i els mecanismes de solvència i garantia. Els seus objectius són identificar, valorar i integrar les diferents exposicions, així com la rendibilitat ajustada al risc de cada àmbit d'activitat, des d'una perspectiva global del Grup i d'acord amb la seva estratègia de gestió.

Procediments, eines i estratègies

La concessió d'operacions a CaixaBank es basa en l'avaluació de la capacitat de devolució de l'acreditat. Si aquest criteri es compleix, addicionalment, s'avalua l'aportació de garanties complementàries (hipoteca, fiança dels socis o de la matriu, o pignoració), i es fixa un preu d'acord amb les condicions anteriors i que garanteixi una cobertura adequada de la prima de risc.

El Grup utilitza, des de fa anys, un conjunt d'eines i tècniques d'acord amb les necessitats particulars de cadascun dels riscos.

Aquestes eines de mesura de la probabilitat d'incompliment són essencials en l'avaluació de les operacions i permeten potenciar al màxim el grau d'autonomia de les oficines, garantint sempre el rigor en els criteris de risc aplicats.

Així ho demostra el desenvolupament de sistemes de facultats basats en la pèrdua esperada, de fixació de preus i de rendibilitats ajustades a risc, que, prenent com a base la cobertura de la prima de risc, asseguruen una relació adequada entre rendibilitat i risc.

També es realitzen càlculs de valor en risc (VaR) per a les diferents carteres, com a element de control i fixació de límits dels riscos de mercat, i la identificació qualitativa dels diferents riscos operacionals per a cadascuna de les activitats del Grup.

+ Més informació a l'Informe de Rellevància Prudencial i als Comptes Anuals Consolidats, Informe de Gestió i Informe d'Auditoria 2012

Principis Generals de Gestió del Risc

Aprovats pel Consell d'Administració

- El risc és inherent a l'activitat del Grup.
- Responsabilitat última del Consell i implicació de l'Alta Direcció.
- Perfil de risc objectiu mitjà-baix.
- Implicació de tota l'organització.
- La gestió comprèn el cicle complet de les operacions: des de l'anàlisi previ a la concessió i el seguiment de la solvència i la rendibilitat, al reemborsament o la recuperació dels actius deteriorats.
- Decisions conjuntes.
- Independència.
- Concessió d'acord amb la capacitat de devolució del titular i una rendibilitat adequada.
- Homogeneïtat en els criteris i eines utilitzats.
- Descentralització de les decisions.
- Ús de tècniques avançades.
- Dotació de recursos adequats.

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS Gestió activa dels riscos Gestió del risc social i ambiental	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--	--	-----------------------------------	---------

Gestió del risc de crèdit

Organització i processos de concessió del crèdit

L'any 2012, s'ha dut a terme, amb el màxim rigor, la integració de Banca Cívica. Aquest procés s'ha realitzat de manera seqüencial, finalitzant la incorporació de cada entitat abans de passar a la següent.

Des de la fase inicial (període *pre-closing*), ja es van establir unes directrius a les entitats integrades, per aconseguir una convergència ràpida i la homogeneïtzació en tot un seguit d'aspectes clau de la gestió del risc (agregació de riscos dels clients, facultats d'aprovació, alertes de risc, productes, preus, òrgans de decisió, etc.). El resultat ha estat la integració, en un temps rècord, de Caja Navarra i de CajaSol.

D'altra banda, s'ha continuat progressant en el desenvolupament i ús de les eines de mesura de la rendibilitat ajustada a risc (RAR) per negoci i client. La RAR s'aplica a la xarxa de banca d'empreses i, el 2012, s'ha obert un pilot per al segment de pimes ubicat a la xarxa d'oficines.

Quant a la concessió de crèdit, CaixaBank disposa d'un sistema de facultats que su-

posa un instrument de delegació molt eficaç per a la gestió del risc. Per determinar el nivell de facultats de cada empleat, es combinen els paràmetres de risc, a més d'altres polítiques basades en la qualitat creditícia del client.

En el preu de les operacions és clau l'eina de fixació de preus (*pricing*) integrada en el sistema de sol·licituds i basada en la prima de risc. En 2012 s'ha desenvolupat un sistema de preu mínim en les operacions que complementa el sistema de fixació de preus. Així mateix, s'ha impulsat l'aplicació de la fixació de preus en tots els segments i productes de l'entitat.

Durant el primer trimestre de 2012, es van implantar dos nous models de mesurament orientats a la concessió d'operacions de clients particulars de garantia no hipotecària, amb l'objectiu d'actualitzar els models anteriors i aconseguir un major ajustament a la conjuntura econòmica actual.

El sistema d'autoritacions se sustenta mitjançant l'expedient electrònic, peça clau per a l'eficiència del procés, ja que suposa eliminar el moviment físic de l'expedient.

CaixaBank disposa d'un sistema de facultats que permeten la delegació eficaç del risc



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS Gestió activa dels riscos Gestió del risc social i ambiental	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--	--	-----------------------------------	---------

Anàlisi i seguiment del risc de crèdit

La Direcció Corporativa de Seguiment del Risc de Crèdit i Recuperacions manté la independència respecte a la Direcció Executiva de Risc, Anàlisi i Concessió. La seva funció té dos vessants: l'elaboració d'informes de seguiment sobre aquells acreditats o grups d'empreses amb riscos d'import més elevat i el seguiment dels titulars de risc que presentin símptomes de deteriorament en la seva qualitat creditícia, segons un sistema de qualificació basat en les alertes de risc de cada acreditat.

El sistema d'alertes i la qualificació dels acreditats té un paper fonamental tant en el sistema de concessió com en l'acció de seguiment. D'aquesta manera, s'analitzen amb més profunditat i més sovint els

acreditats amb una probabilitat més gran de mora a curt termini.

Una altra característica del sistema d'alertes és que, un cop assignades al client, s'integren en tots els sistemes d'informació.

El resultat del seguiment és l'establiment de plans d'acció per a cadascun dels acreditats analitzats, que complementen la qualificació per alertes i, al mateix temps, orienten la política de concessió per a futures operacions.

CaixaBank disposa d'un sistema de gestió preventiva del risc per a particulars, pimes i micropimes que, mitjançant eines de situació de solvència i de ràting, permet detectar i gestionar anticipadament clients amb un alt potencial de mora.

Gestió de les recuperacions

L'any 2012, la gestió dels riscos del Grup ha mantingut l'esforç per afrontar l'increment de la morositat i adoptar amb la màxima diligència mesures per a la reclamació eficaç dels deutes de recuperació problemàtica. Això es fa des dels primers indicis de deteriorament de la solvència dels deutors, amb un seguiment constant de la seva evolució i dels actius hipotecats com a garantia. En aquest sentit i sense perjudici del seguiment constant de la cartera creditícia, CaixaBank ha mantingut les mesures per temperar l'impacte de la crisi en els clients particulars.

Així, CaixaBank acomoda, després d'una acurada anàlisi del risc i només en alguns casos, les quotes a curt termini a la disponibilitat actual del deutor, confiant que aquest ajornament facilitarà la bona fi de les operacions. De les diverses opcions per aconseguir aquest objectiu, s'analitza amb el client la que millor s'adapta a la seva situació, tot i que cal garantir sempre l'objectiu final de recuperació del crèdit i el compliment adequat dels procediments interns d'aprovació del risc.



La prevenció i la gestió primerenca de la morositat són els eixos de la gestió del risc

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS Gestió activa dels riscos Gestió del risc social i ambiental	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--	--	-----------------------------------	---------

El mesurament i la valoració del risc de crèdit

El Departament de Models de Risc de Crèdit, Optimització i Anàlisi de Capital, que depèn de la Direcció Corporativa de Models de Risc, té la missió de construir, mantenir i efectuar el seguiment dels sistemes de mesurament del risc de crèdit. A més, és l'encarregat d'assegurar i orientar l'ús que es fa d'aquests sistemes i de vetllar perquè les decisions que es prenguin basades en aquests mesuraments tinguin en compte la seva qualitat. La Direcció Corporativa és independent de les àrees de negoci per tal de garantir que els criteris de valoració no pateixin interferències derivades de consideracions comercials.

CaixaBank té l'autorització del Banc d'Espanya per fer servir els mètodes basats en models interns de qualificació (IRB) per al càlcul dels requeriments mínims de recursos propis per risc de crèdit.

Es revisen periòdicament la totalitat dels models per detectar possibles deterioraments en la qualitat dels mesuraments, així com les estimacions per incorporar les variacions del cicle econòmic. Mensualment, s'avalua la pràctica totalitat de la cartera de clients de banca minorista, que inclou particulars i pimes, fet que permet actualitzar, de manera gairebé continuada, el coneixement d'aquests clients i les carteres que conformen.

A finals de 2012, un 77% de l'exposició creditícia, excloent la provinent de Banca Cívica, s'avalua per models avançats de qualificació interna.

CaixaBank és una entitat pionera en la utilització de models avançats de qualificació interna a Espanya



El mesurament del risc a CaixaBank

El mesurament del risc s'articula al voltant de dos conceptes bàsics: la pèrdua esperada i la pèrdua inesperada.

A. Pèrdua esperada

La pèrdua esperada és el resultat de multiplicar tres magnituds: l'exposició (el deute pendent en cas d'incompliment del client), la probabilitat d'incompliment i la severitat (percentatge del deute que no podria recuperar-se en cas d'incompliment del client). Disposar d'aquests tres factors permet estimar la pèrdua esperada per risc de crèdit de cada operació, client o cartera.

Per estimar la probabilitat d'incompliment, CaixaBank disposa d'eines orientades al producte o al client, implantades a tota la xarxa d'oficines. Les orientades al client consisteixen en situacions de solvència per a persones físiques i ràtings d'empreses, que varien en funció del segment al qual pertanyin.

B. Pèrdua inesperada i capital econòmic

El mesurament de la pèrdua esperada garanteix un bon control del risc creditici sota condicions «normals» de mercat. De fet, la pèrdua esperada es pot considerar com un cost

addicional del negoci. Ara bé, a vegades, les pèrdues reals poden superar les pèrdues esperades a causa de canvis sobtats en el cicle o variacions en factors de risc específics de cada cartera, i de la correlació natural entre el risc de crèdit dels diferents deutors. De fet, en el Pilar I de Basilea II s'estableixen uns requeriments mínims de capital per fer front a les pèrdues inesperades potencials.

L'objectiu de l'entitat és disposar de prou fons propis o capital, tant econòmic com regulador, per cobrir aquestes pèrdues inesperades.

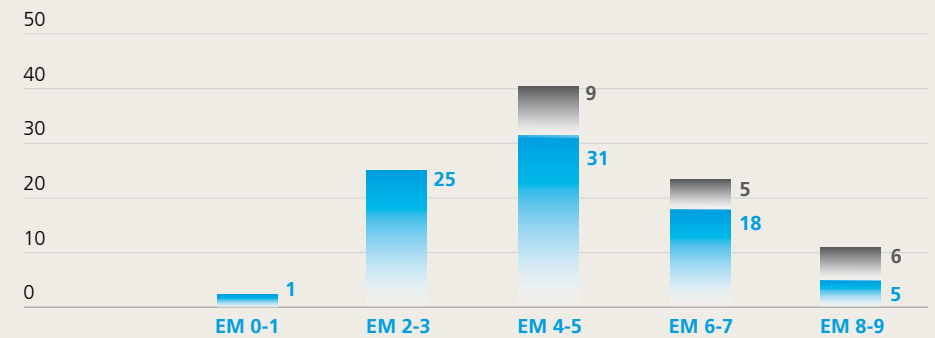
El nivell de capitalització d'una entitat i el seu perfil de risc assumit, mesurat en termes d'exigències de capital, defineixen la seva solvència, és a dir, la seva qualitat creditícia. Una gestió correcta del capital és i serà un element diferenciador de les entitats. Així, CaixaBank disposa d'un model intern de capital econòmic, un model integrat que mesura la seva cartera de crèdit i de participacions, i que incorpora les millors pràctiques de la indústria.

+ Més informació en l'Informe de Rellevància Prudencial

[Distribució de la EAD de la cartera 2012 en milions]

[Distribució de l'exposició]

Persones jurídiques (en%)

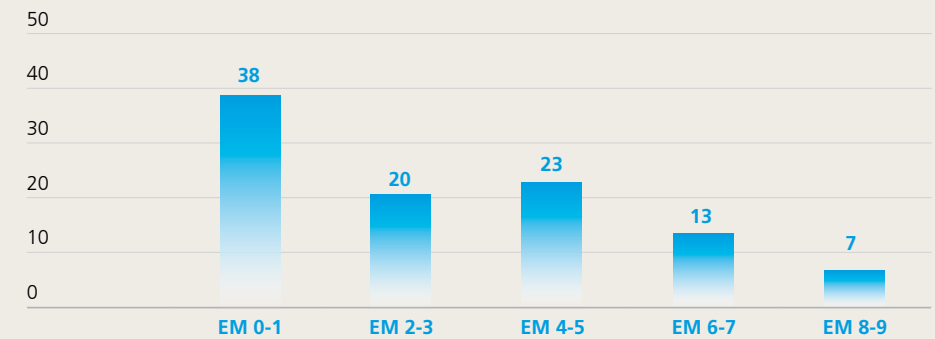


No promotor

Promotor

[Distribució de l'exposició]

Minorista (en%)



EM: Escala mestra de risc, de major a menor qualitat creditícia

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS Gestió activa dels riscos Gestió del risc social i ambiental	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	----------------------------	--	---------------------------------------	--------------------------------	---------

Validació Interna

La importància del procés de càlcul del capital exigeix disposar d'entorns de control adequats que garanteixin la fiabilitat de les estimacions.

En l'àmbit del risc de crèdit, el Nou Acord de Capital de Basilea (BIS II) permet que les entitats facin servir models interns de qualificació (ràting i situació de solvència) i estimacions pròpies dels paràmetres de risc per determinar les necessitats de recursos propis, amb l'homologació i l'autorització prèvies del Banc d'Espanya

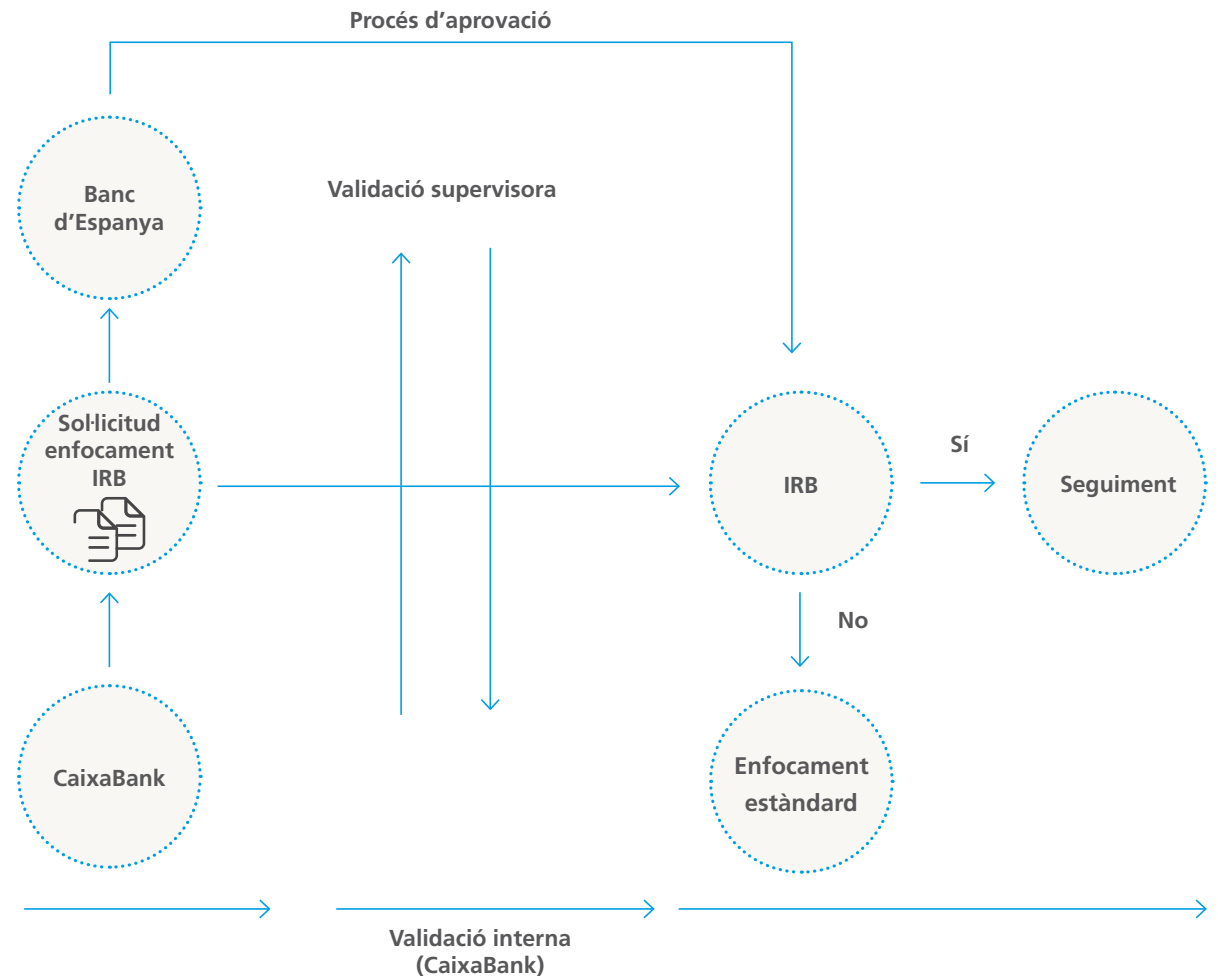
El Banc d'Espanya estableix la validació interna com un requisit ineludible previ a la validació supervisora, i exigeix que sigui duta a terme per un departament independent i especialitzat dins de la mateixa entitat. Així mateix, és necessari que es realitzi de manera contínua i complementa les funcions de control tradicionals (auditoria interna i supervisió).

A CaixaBank, aquesta funció la desenvolupa Validació Interna, dins de l'Àrea de Secretaria Tècnica i Validació. Els seus objectius principals són valorar l'adequació dels models interns per ser utilitzats a efectes de gestió i reguladors, així com avaluar si els procediments de gestió i control del risc s'adeqüen a l'estratègia i al perfil del risc de l'entitat.

Adicionalment, ha de donar suport a l'Alta Direcció (en particular, al Comitè de Gestió Global del Risc) en les seves responsabilitats d'autorització de models interns i coordinar el procés de validació supervisora amb el Banc d'Espanya.

L'any 2012, han estat especialment significatives les revisions efectuades arran de les implantacions de nous models IRB.

[Procés d'aprovació de l'enfocament IRB]



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS Gestió activa dels riscos Gestió del risc social i ambiental	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--	--	-----------------------------------	---------

Cartera de participades

El risc de la cartera de participades de CaixaBank és l'associat a la possibilitat d'incórrer en pèrdues pels moviments dels preus de mercat i/o per la fallida de les posicions que formen la cartera de participacions amb un horitzó a mitjà i llarg termini.

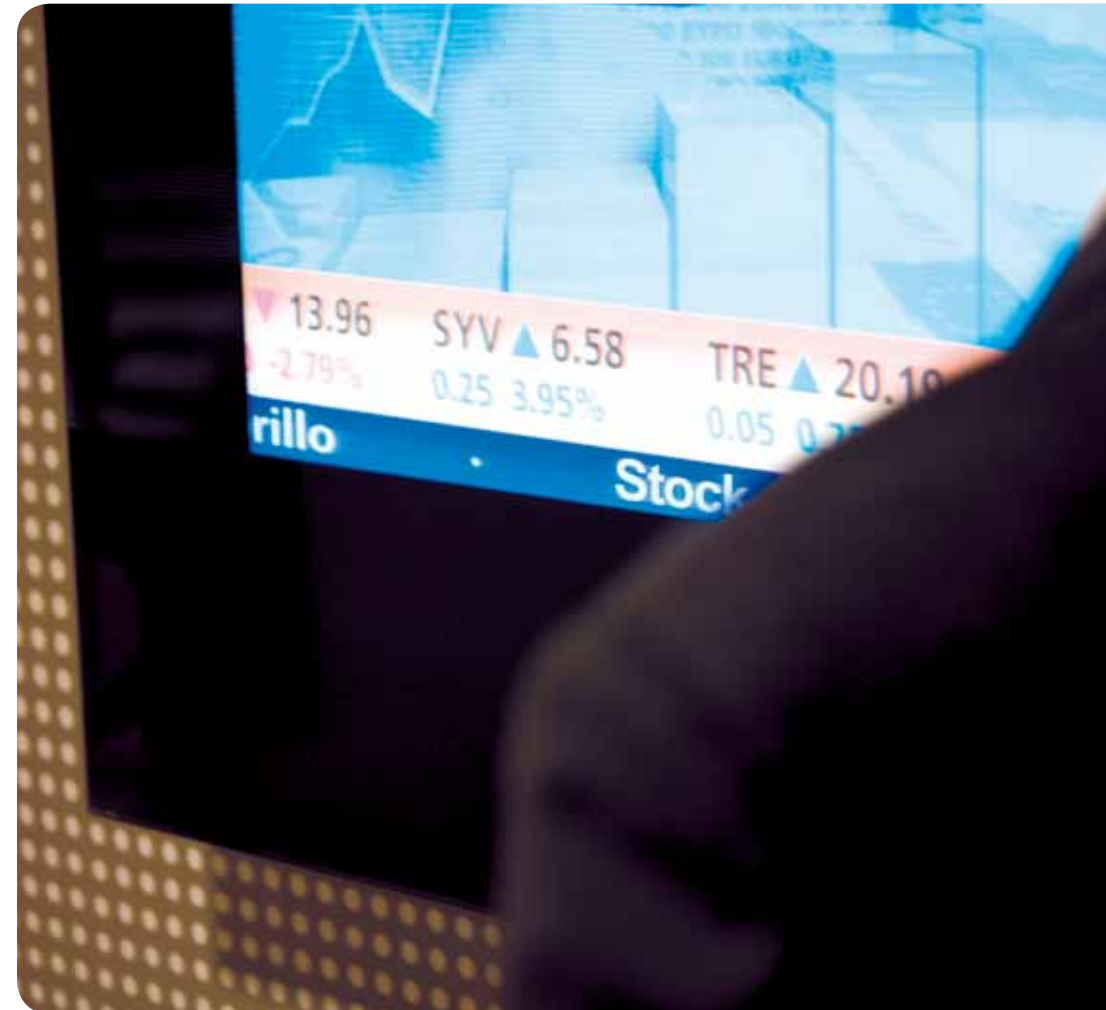
Les metodologies utilitzades permeten mesurar el risc d'aquestes posicions, tant des del punt de vista del risc implícit en la volatilitat dels preus de mercat, mitjançant models VaR (estimació estadística de les pèrdues màximes potencials a partir de dades històriques sobre l'evolució dels preus), com des del punt de vista de l'eventualitat de fallida, aplicant models basats en l'enfocament PD/LGD, segons les disposicions de Basilea II.

La Direcció Corporativa de Seguiment del Risc de Crèdit i Recuperacions disposa de la unitat d'Anàlisi de Carteres i Participa-

des, que, referent a això, té com a objectiu principal monitoritzar i seguir el risc de les posicions actives que CaixaBank manté a les empreses participades. L'anàlisi d'aquestes posicions ofereix una visió dinàmica dels efectes de diversificació i concentració de la cartera global del Grup.

Es realitza un seguiment continuat d'aquests indicadors per poder prendre, en cada moment, les decisions més oportunes en funció de l'evolució observada i prevista dels mercats, i per a la presa de decisions estratègiques, pel que fa a la composició de la cartera, per part de l'Alta Direcció de CaixaBank.

Adicionalment, la Direcció Corporativa de Models de Risc integra diàriament dins del seu seguiment de riscos els derivats i el risc de tipus de canvi associats a la cartera de participades, alhora que duu a terme un seguiment recurrent dels riscos vinculats a l'operativa de mercats financers associats a les participades financeres.



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS Gestió activa dels riscos Gestió del risc social i ambiental	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--	--	-----------------------------------	---------

Gestió del risc de les posicions de balanç

Gestió del risc de tipus d'interès de balanç

Objectiu

CaixaBank realitza una gestió eficient, prudent i conservadora del risc de tipus d'interès de balanç, així com un estricte seguiment d'aquest risc sota un elevat nombre d'escenaris de tipus d'interès. Per fer-ho, incorpora les millors pràctiques de mercat i dels organismes supervisors, i optimitza

les eines d'anàlisi i càlcul posades a la seva disposició.

Estratègia

CaixaBank gestiona el risc de tipus d'interès amb una finalitat doble:

- Reduir la sensibilitat del marge financer a les variacions dels tipus d'interès.
- Preservar el valor econòmic del balanç.

Límits

A finals de 2012, estaven en vigor els següents límits per a la gestió del risc de tipus d'interès:

- Sensibilitat del marge financer: 5% de variació a 1 any i 10% de variació a 2 anys.
- Valor del balanç: El VaR de balanç ha de ser inferior al 10% del valor econòmic del balanç.

Baix nivell de risc al tipus d'interès de balanç, de manera que no genera consum de capital

Gestió del risc de tipus d'interès de balanç

Per aconseguir aquests dos objectius, CaixaBank duu a terme una gestió activa del risc i contracta en els mercats financers operacions de cobertura addicionals a les cobertures naturals generades en el balanç mateix, derivades de la complementarietat de la sensibilitat a variacions dels tipus d'interès de les operacions d'actiu i de passiu realitzades amb els clients.

El Comitè d'Actius i Passius (ALCO) té com a missió optimitzar i rendibilitzar l'estructu-

ra financera del balanç coordinant preus, terminis i volums entre les activitats generadores d'actiu i passiu, a més de coordinar les accions proposades amb l'àrea de riscos.

D'acord amb això, el Comitè és l'encarregat d'analitzar aquest risc i proposar les operacions de cobertura que estiguin d'acord amb els objectius de gestió establerts.

Per analitzar aquest risc i proposar les operacions de cobertura d'acord amb els objectius de gestió, es disposa de diverses mesures d'avaluació:

- El *gap* estàtic mostra la distribució de venciments i revisions del tipus d'interès, en una data determinada, de les masses sensibles del balanç.
- La sensibilitat del marge d'interessos mostra l'impacte en el marge per la revisió de les operacions del balanç provocades per canvis en les corbes de tipus d'interès. Aquesta sensibilitat s'obté comparant la simulació del marge d'interessos, en funció de diferents escenaris de tipus d'interès. S'analitzen escenaris de tipus d'interès amb moviments paral·lels i no paral·lels de les corbes.
- La sensibilitat del valor patrimonial als tipus d'interès mesura quin seria l'impacte en el valor actual del balanç de les variacions en els tipus d'interès.
- Mesuraments VaR, seguint la metodologia pròpia de l'activitat tesorera.
- Mesuraments EaR (*earnings at risk*) que permeten establir, amb un nivell de confiança determinat (99%), la pèrdua màxima en el marge d'interessos per als pròxims dos anys, considerant un volum de creixement del balanç concret.

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS Gestió activa dels riscos Gestió del risc social i ambiental	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	---	--	-----------------------------------	---------

Gestió del risc de mercat de les activitats de negociació

CaixaBank mesura el risc de mercat mitjançant les metodologies més avançades recomanades pel Comitè de Basilea, que han estat revisades i validades pel Banc d'Espanya, i que estan alineades amb les millors pràctiques de mercat.

La mesura i control del risc de mercat descansa sobre quatre pilars: estimació del risc diari, exercicis de comprovació de la qualitat d'aquestes mesures, càlcul de resultats hipotètics davant de canvis bruscos en els preus de mercat, i seguiment i control de límits.

L'indicador de risc de mercat principal és la pèrdua potencial de valor dels actius financers derivada d'una evolució adversa en els preus o tipus de mercat. El Grup, sobretot a través de l'activitat de la seva Sala de Tresoreria en els mercats financers, s'exposa al risc de mercat per moviments desfavorables dels factors següents: tipus d'interès, tipus de canvi, preu de les accions, preu de les merca-

deries, inflació, volatilitat i moviments en els diferencials de crèdit de les posicions en renda fixa privada. Els nivells de consum de risc de mercat han estat moderats el 2012, i s'han situat, de mitjana, en 5,1 milions d'euros.

La bondat de les estimacions de risc es contrasta amb els guanys i pèrdues reals diaris, la qual cosa constitueix l'exercici de backtest, i mostra la idoneïtat i qualitat de les mètriques utilitzades.

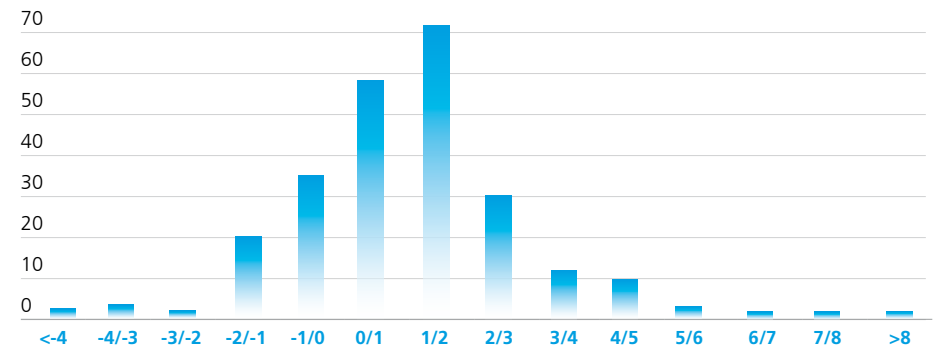
Els mesuraments de pèrdua potencial es complementen amb estimacions de resultats hipotètics davant de canvis bruscos de factors de risc rellevants o la suposada repetició de crisis passades, comunament anomenades exercicis d'estrès, que proporcionen un coneixement exhaustiu del perfil de risc de mercat del Grup.

CaixaBank disposa, a més, d'una sòlida estructura de control i límits que permet assegurar que, en la presa de posicions al mercat, se supediti l'objectiu de rendibilitat a uns nivells d'assumpció de risc considerats acceptables.

Els exercicis d'estrès, en simular pèrdues hipotètiques del valor dels actius propis, garanteixen que el nivell de risc de l'entitat sigui baix

[Distribució del resultat de les activitats de negociació en l'exercici 2012]

Freqüència en nombre de dies. Milions d'euros



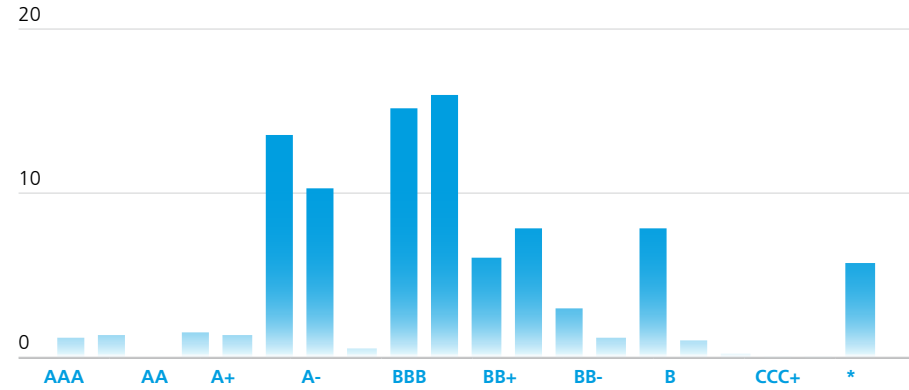
DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS Gestió activa dels riscos Gestió del risc social i ambiental	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--	--	-----------------------------------	---------

La Direcció Corporativa de Models de Risc també és responsable de la valoració dels instruments financers, així com d'efectuar el mesurament, el control i el seguiment dels seus riscos associats, de l'estimació del risc de contrapartida i del risc operacional associat a l'activitat en mercats financers. Per al compliment de la seva tasca, aquesta àrea realitza diàriament un seguiment de les operacions contractades, el càlcul del resultat que suposa l'afectació de l'evolució del mercat en les posicions (resultat diari *marked-to-market*), la quantificació del risc de mercat assumit, el seguiment del compliment dels límits, i l'anàlisi de la relació entre el resultat obtingut i el risc assumit.

+ Més informació sobre la gestió del risc de mercat de balanç i la gestió del risc de mercat de la cartera en els Comptes Anuals Consolidats, l'Informe de Gestió i l'Informe d'Auditoria 2012

[Distribució de risc per ràting de contrapartida]

En percentatge. Situació a 31/12/2012



(*) Altres, p. ex.: Companyies d'assegurances de vida i comerç exterior.

La política d'admissió de riscos de CaixaBank és prudent i eficaç



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS Gestió activa dels riscos Gestió del risc social i ambiental	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--	--	-----------------------------------	---------

CaixaBank *controla* els riscos en *temps real* i la cartera de derivats es *collateralitza quasi totalment*

El control dels riscos assumits per l'operativa en mercats financers s'ha de completar amb l'estimació i el seguiment de les pèrdues que es podrien derivar de l'incompliment de contrapartida a causa de la seva insolvència.

L'exposició autoritzada màxima de risc de crèdit amb una contrapartida es determina mitjançant un càlcul, aprovat per la direcció, basat fonamentalment en els rànings de les entitats i en l'anàlisi dels seus estats financers, i es completa amb el seguiment tant de les cotitzacions de les accions com de les assegurances de protecció (CDS) de les contrapartides, a fi de detectar qualsevol deteriorament de la seva solvència.

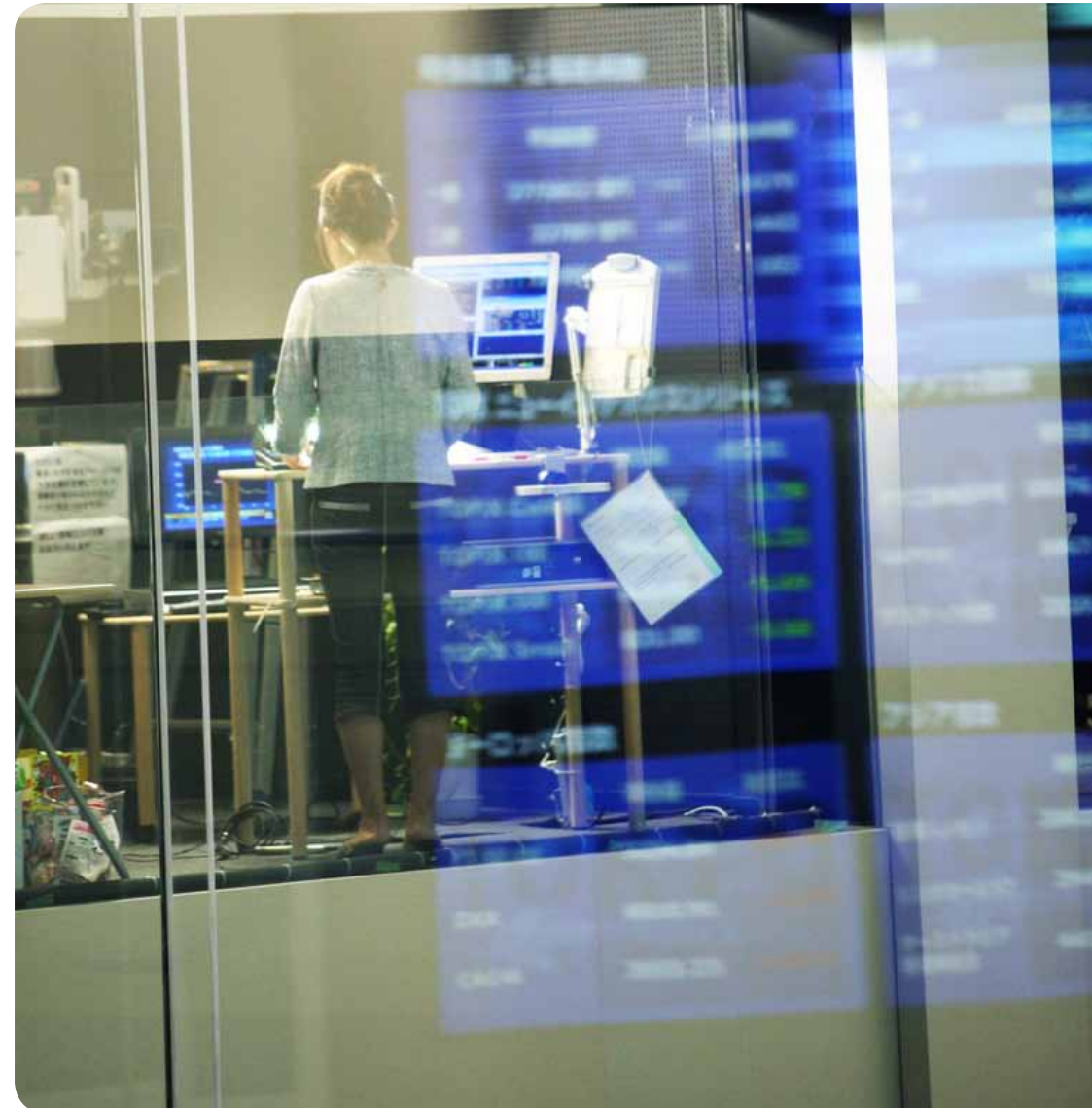
La xifra d'exposició del Grup amb entitats de crèdit se situa, a 31 de desembre de 2012, en 6.955 milions d'euros (exclouent-ne els dipòsits al Banc d'Espanya), concentrada majoritàriament en països europeus i als Estats Units.

El control del risc de contrapartida s'efectua mitjançant un sistema integrat i en

temps real que permet conèixer, en qualsevol moment, el límit disponible per a cada contrapartida, per producte i termini. El risc es mesura tant pel seu valor de mercat actual com per l'exposició futura (valor de les posicions tenint en compte la variació futura dels factors de mercat subjacents en les operacions).

Adicionalment es duu a terme el seguiment de l'adequació de la documentació contractual que la sustenta. Amb l'objectiu de mitigar l'exposició al risc de contrapartida, CaixaBank manté una sòlida base de contractes de garantia; la pràctica totalitat dels riscos assumits per l'operativa sobre instruments derivats està coberta per contractes estandarditzats ISDA i/o CMOF, que permeten compensar els fluxos de cobrament i pagament pendents entre les parts per tota l'operativa de derivats.

CaixaBank té signats contractes de col·lateral amb la majoria de contrapartides, que serveixen de garantia del valor de mercat de les operacions de derivats.



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS Gestió activa dels riscos Gestió del risc social i ambiental	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--	--	-----------------------------------	---------

Gestió del risc de liquiditat

Al tancament de l'exercici 2012, CaixaBank manté una situació de liquiditat molt folgada, de 53.092 milions d'euros (un 15,2% del total de l'actiu), amb un notable increment durant l'any, que li permetrà adaptar-se a les condicions econòmiques actuals, finançar el creixement dels negocis del Grup i donar resposta a les necessitats de crèdit dels clients.

CaixaBank disposa d'un marc de gestió de la liquiditat prudent i conservador a què aplica les millors practiques i recomanacions del mercat i dels organismes supervisors, d'acord amb els seus objectius estratègics. CaixaBank aprofita els mecanismes existents en els mercats financers (programes d'emissió de deute, capacitat

d'emissió de cèdules hipotecàries i territorials, i deute avalat per l'Estat, així com capacitat de descompte al BCE) i realitza una gestió activa del seu balanç, per tal de disposar d'uns nivells de liquiditat adequats als seus objectius estratègics.

Es manté un perfil diversificat de les fonts de finançament. La dependència dels mercats majoristes és baixa, ja que el finançament prové en un 66% de passius de la clientela, fet que proporciona una forta estabilitat al balanç i reflecteix la confiança dels seus clients.

L'entitat, mitjançant una política de diversificació de venciments, ha evitat la seva concentració. En una situació de crisi fi-

nancera global i de desconfiança generalitzada, CaixaBank ha demostrat que té la capacitat d'atraure l'interès dels inversors i ha aprofitat les oportunitats que ha ofert el mercat per captar 1.200 milions d'euros en els mercats majoristes durant l'any 2012.

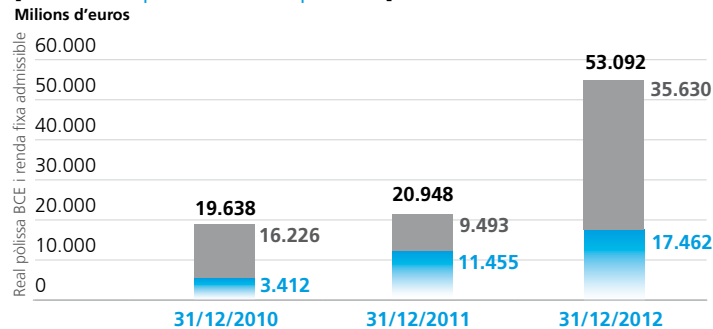
El Grup CaixaBank gestiona la liquiditat de manera que sempre pugui atendre els seus compromisos puntualment i mai no vegi limitada la seva activitat inversora per manca de fons prestables. L'objectiu és assegurar la disponibilitat permanent de recursos líquids en el balanç i minimitzar el risc de liquiditat estructural propi de l'activitat bancària, així com preservar i protegir l'interès dels impositors.

**Excel·lent posició
de liquiditat:**
53.092
milions d'euros

15,2%
de liquiditat sobre els actius

100%
disponibilitat immediata

[Excel·lent posició de liquiditat]

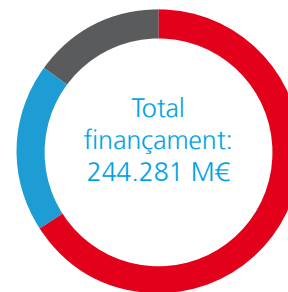


1ª línia liquiditat

2ª línia liquiditat

Total

[Diversificació de les fonts de finançament]



Passius clientela 66%

Emissions institucionals 19%

Interbancari net 15%

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS Gestió activa dels riscos Gestió del risc social i ambiental	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--	--	-----------------------------------	---------

Venciments del deute institucional

La posició de liquiditat a 31 de desembre de 2012 permet cobrir la totalitat dels venciments previstos.

[Venciments d'emissions majoristes (net d'autocartera)]

(Milers d'euros)	2013	2014	2015	2016	> 2016	Totales
Cèdules hipotecàries	4.787.227	6.947.291	5.225.589	6.034.839	19.084.386	42.079.332
Cèdules territorials	1.298.450	0	0	0	0	1.298.450
Deute sènior	1.188.100	1.212.700	1.285.750	10.000	160.000	3.856.550
Deute subordinat i participacions preferents	60.000	0	48.600	1.151.600	278.052	1.538.252
Total venciments d'emissions majoristes	7.333.777	8.159.991	6.559.939	7.196.439	19.522.439	48.772.585

Durant l'any 2012, CaixaBank ha dut a terme una intensa activitat de generació d'actius líquids davant de l'enduriment de la situació en els mercats majoristes de finançament i ha aprofitat les oportunitats que ha tingut tant en la col·locació d'emissions a inversors majoristes com en l'aprofitament del finançament a llarg termini que ha donat el Banc Central Europeu. Per fer front a aquesta difícil situació dels mercats de finançament institucionals, durant el 2012, CaixaBank ha emès 25.500 milions de cèdules hipotecàries i territorials per generar actius que serveixin de garantia en la

pòlissa de crèdit disponible del Banc Central Europeu, així que s'ha incrementat aquest import com a mesura de prudència i pla de contingència. Aquestes emissions i la cancel·lació de 21 fons de titulització formen part de l'exercici d'optimització dels actius pignorats en la dita pòlissa. Així mateix, s'han realitzat dues emissions col·locades en el mercat institucional per 1.200 milions d'euros i tres emissions en el mercat minorista per 4.791 milions d'euros.

Capacitat de finançament

L'import de la pòlissa del BCE disponible a 31 de desembre de 2012 és de 35.630 milions d'euros. El finançament obtingut del BCE, a través dels diferents instruments de política monetària, és de 28.284 milions d'euros.

[Capacitat d'emissió de cèdules hipotecàries i territorials]

(Milers d'euros)	31.12.2012	31.12.2011
Cèdules hipotecàries	3.767.291	18.460.037
Cèdules territorials	1.229.146	3.683.545

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS Gestió activa dels riscos Gestió del risc social i ambiental	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--	--	-----------------------------------	---------

Premisses per a la gestió de la liquiditat

- Una gestió activa, que consisteix en un seguiment continuat de l'estructura del balanç, per terminis de venciment, per detectar de forma anticipada l'eventualitat d'estructures inadequades de liquiditat a curt i mitjà termini. Es disposa diàriament del detall de la liquiditat per terminis, mitjançant l'elaboració de les projeccions de fluxos futurs, que permet saber en tot moment quina és l'estructura temporal d'aquesta liquiditat.
- Un Pla de Contingència del Risc de Liquiditat, que s'analitza tant en situacions de normalitat dels mercats com en situacions de crisi, en què es consideren diversos escenaris de crisis específiques, sistèmiques i combinades que comporten diferents hipòtesis de severitat en termes d'impactes en la liquiditat. El Pla de Contingència del Risc de Liquiditat preveu un pla d'acció per a cadascun dels escenaris de crisis establerts i s'hi detallen mesures a nivell comercial, institucional i de comunicació per fer front a aquest tipus de situacions incorporant una segona línia de liquiditat que funciona com a coixí per a situacions excepcionals.
- Una estratègia que atorgui flexibilitat i estabilitat a les fonts de finançament i que té diversos programes de finançament ordinari que cobreixen els diferents terminis de venciment a fi de garantir, en tot moment, els nivells adequats de liquiditat.
- Mantenir una política d'emissions que prioritzi una baixa dependència dels mercats majoristes, una distribució equilibrada dels venciments, evitant-ne la concentració, i la diversificació dels instruments utilitzats.
- Mantenir una important capacitat de finançament en el mercat a través d'instruments de la qualitat creditícia més alta, com ara l'emissió de cèdules hipotecàries i territorials.
- Com a mesura de prudència i amb l'objectiu de fer front a possibles tensions o situacions de crisi, l'entitat manté una sèrie d'actius en garantia al BCE que permeten obtenir liquiditat de manera immediata.
- Generació d'actius líquids que permetin disposar de prou liquiditat per afrontar situacions molt adverses en els mercats de finançament majorista i/o minorista.

CaixaBank realitza un seguiment estricte del risc de liquiditat

En 2012, CaixaBank ha generat actius líquids i aprofitat oportunitats de mercat (inversors majoristes i BCE)



Gestió del risc operacional

La gestió del risc operacional es basa en la qualificació del personal, els procediments establerts, els sistemes i els controls implantats.

Constitueixen risc operacional tots els esdeveniments que poden generar una pèrdua com a conseqüència de processos interns inadequats, errades humanes, funcionament incorrecte dels sistemes d'informació i/o esdeveniments externs. Aquest risc és intrínsec a totes les activitats de negoci i, tot i que no es pot eliminar totalment, pot ser gestionat, mitigat i, en alguns casos, assegurat.

El risc operacional evoluciona amb l'augment de la dependència del negoci bancari de factors com la utilització intensiva de tecnologies de la informació, la subcontractació d'activitats i la utilització d'instruments financers complexos.

El Comitè Global del Risc defineix les línies estratègiques d'actuació i efectua el seguiment del risc operacional.

A CaixaBank s'aplica un model integral de mesurament i control del risc operacional comú a tot el Grup. Per fer-ho, aplica el mètode estàndard per al càlcul del capital regulador per risc operacional. En aquest sentit, es disposa d'un Marc de Gestió del Risc Operacional, que defineix els objectius, les polítiques, el model de gestió i les metodologies d'avaluació del risc operacional.

Cal destacar-ne dues línies d'actuació principals: la formació dels empleats, per tal que disposin de la qualificació i la informació necessàries per realitzar les seves funcions, i la revisió dels processos de negoci i operatius, incorporant millores i nous controls. A més, quan es considera necessari, CaixaBank cobreix el risc contractant pòlisses d'assegurances.

L'objectiu global és millorar la qualitat en la gestió del negoci a partir de la informació dels riscos operacionals i facilitar la presa de decisions per assegurar la continuïtat de l'organització a llarg termini, la millora en els processos i la qualitat del servei al client, tot plegat complint el marc regulador establert i optimitzant el consum de capital.

El model organitzatiu es basa en:

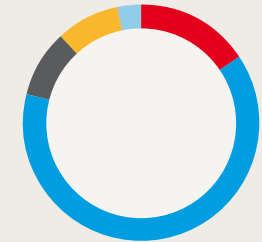
- Àrees de negoci i suport, i empreses filials: identifiquen, avaluen, gestionen, controlen i informen dels riscos operacionals de les seves activitats.
- Risc operacional: defineix, implementa i estandarditza el model de gestió, mesurament i control del risc operacional del Grup. Dóna suport a les àrees i a les empreses filials, i consolida la informació per a la direcció.

Les polítiques i el model de gestió per risc operacional estableixen un procés continu basat en:

- Identificació i detecció de tots els riscos operacionals (actuals i potencials).
- Mesurament del risc operacional, seguiment de la seva evolució i projeccions.
- Gestió activa del perfil de risc del Grup, cosa que implica establir un model d'informació en tots els nivells de l'organització, per facilitar la presa de decisions per a la seva mitigació (establiment de nous controls, desenvolupament de plans de continuïtat de negoci, reenginyeria de processos, assegurement de possibles contingències i altres), anticipant les possibles causes de risc i reduint-ne l'impacte econòmic.

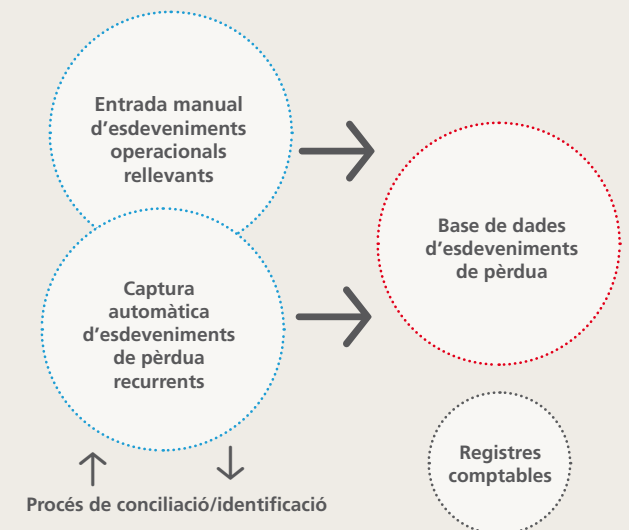
Gestió del risc operacional

[Distribució d'esdeveniments de risc operacional]



Pràctiques amb clients	63,6%
Execució, lliurament i gestió de processos	15,2%
Frau intern	9,3%
Frau extern	8,6%
Relacions laborals i seguretat al lloc de treball	2,9%
Deteriorament d'actius materials	0,4%

[Processos de captura d'esdeveniments]



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS Gestió activa dels riscos Gestió del risc social i ambiental	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--	--	-----------------------------------	---------

Gestió del risc reputacional

L'àrea de Responsabilitat Corporativa i Marca, sota la supervisió i coordinació del Comitè de Reputació, té la missió de realitzar el seguiment exhaustiu dels riscos que, en cas de materialitzar-se, puguin afectar negativament la reputació de CaixaBank, entesa com la percepció i les expectatives que tenen de l'entitat els seus grups d'interès.

L'any 2012, s'ha actualitzat el "Mapa de riscos de reputació de CaixaBank", en la revisió del qual han intervingut totes les àrees de l'entitat. El mapa resultant identifica els riscos amb un major impacte potencial en la reputació de l'entitat i el grau de desenvolupament de mesures preventives. A partir del mapa, s'ha establert,

per a cada risc rellevant, una sèrie d'indicadors que permeten fer un seguiment periòdic de l'efectivitat de les mesures preventives implantades. Aquests indicadors es presenten periòdicament al Comitè de Reputació i al Comitè de Direcció.

Així mateix, i de manera complementària al seguiment periòdic, quan alguna de les àrees de negoci de l'entitat considera que un incident ocorregut en el seu àmbit pot arribar a transcendir a la societat o als grups d'interès i afectar negativament la reputació de CaixaBank, es convoca una comissió de gestió del risc de reputació per decidir sobre les mesures a adoptar en cada cas.

**En 2012, s'ha actualitzat el
Mapa de riscos de
reputació de CaixaBank**

Gestió i mesurament de la reputació

Amb l'objectiu de respondre a les expectatives dels seus grups d'interès, CaixaBank disposa de diversos programes, accions i indicadors que li permeten conèixer la seva opinió i mesurar el seu nivell de satisfacció:

- Percepció dels clients: es mesura a través del resultat de les diverses enquestes relatives al nivell de servei ofert, tant a través de canals presencials com *online*. Així mateix, el registre d'incidències i reclamacions presentades a través dels canals d'atenció al client o d'altres d'externs permet conèixer la percepció que aquest grup té de l'entitat.
- Percepció dels empleats i empleades: es duu a terme una enquesta bianual amb l'objectiu de conèixer el seu nivell de satisfacció i recollir els seus suggeriments de millora. Aquesta consulta complementa les enquestes periòdiques respecte de la qualitat del servei intern i les comunicacions fetes arribar a través de la resta de canals interns de comunicació.
- Percepció dels accionistes: hi ha diversos canals de comunicació bidireccionals, com ara les enquestes, la bústia de suggeriments o el Comitè Consultiu, entre d'altres.

- Percepció de la societat: es capta a través de diversos informes periòdics en què es mesura la reputació de CaixaBank als mitjans de comunicació, a les xarxes socials i, en general, a Internet. D'altra banda, l'entitat participa en fòrums i conferències que li permeten de ser partícip i un referent en les àrees pròpies de la seva activitat.

Altres indicadors de reputació:

- Resultats publicats en diferents informes de reputació elaborats per experts independents, de l'àmbit nacional i internacional. Gràcies a aquests informes pot conèixer l'evolució de la seva reputació entre experts, analistes, mitjans de comunicació, associacions de consumidors, clients, empleats i empleades, i el públic en general.
- Presència en índexs de sostenibilitat o en rànquings d'avaluació de l'activitat de CaixaBank en diferents àmbits (econòmic, Govern Corporatiu, social, mediambiental, etc.).
- Premis o reconeixements obtinguts en l'exercici de la seva activitat.

+ Més informació en l'apartat 4.2, "Aportació de valor als grups d'interès"

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS Gestió activa dels riscos Gestió del risc social i ambiental	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--	--	-----------------------------------	---------

Auditoria, Control Intern i Compliment Normatiu

La reorganització del Grup “la Caixa” efectuada en 2011, que va culminar amb la creació de CaixaBank (entitat cotitzada), així com les recents operacions d’integració d’entitats financeres realitzades, han incrementat de manera significativa la complexitat del Grup.

En la situació actual de volatilitat de l’entorn macroeconòmic i de canvis en el sistema financer i el marc regulador, augmenten les exigències i responsabilitats de l’Alta Direcció i els Òrgans de Govern, així com la sensibilitat dels diferents grups d’interès en relació amb el Govern Corporatiu i el control intern de les entitats.

En aquest context, la Direcció General Adjunta d’Auditoria, Control Intern i Compliment Normatiu es responsabilitza d’assegurar la gestió i la supervisió adequades del Marc de Control Intern del Grup, enfortint la seva funció dins del mateix marc.

Informa sistemàticament a la Vicepresidència Executiva, el Conseller Delegat de CaixaBank i la Comissió d’Auditoria i Control, òrgan supervisor de la funció d’Auditoria Interna i responsable de la integritat del Marc de Control Intern en el Grup.

La Direcció General Adjunta s’estructura a través de tres unitats organitzatives (Control Intern, Compliment Normatiu i Auditoria Interna), d’acord amb les directrius establertes per l’Autoritat Bancària Europea (EBA).

Control Intern

Quant al reforç de les estructures de control, en 2012 s’ha creat l’Àrea de Control Intern, amb la missió de garantir a la Direcció i els Òrgans de Govern el disseny adequat i el funcionament dels controls necessaris per a la gestió dels riscos del Grup CaixaBank i, d’aquesta manera, generar confiança entre els grups d’interès.

Les seves responsabilitats principals són:

- La coordinació del Mapa de Riscos i Controls corporatius.
- La col·laboració amb les àrees de negoci en la descripció i, si escau, en el disseny dels protocols de control dels riscos associats a la seva activitat i dels plans d’acció per a la resolució de les possibles deficiències de control.
- La informació de manera sintètica, periòdica i sistemàtica a l’Alta Direcció i els Òrgans de Govern sobre l’entorn de control del Grup.

L’àrea desenvolupa la seva activitat transversalment, en avaluar els mecanismes de control sobre els riscos que afecten el conjunt d’activitats i negocis desenvolupats pel Grup.

**En 2012 s’ha creat
l’Àrea de Control
Intern, amb una
funció de caràcter
transversal**

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS Gestió activa dels riscos Gestió del risc social i ambiental	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--	--	-----------------------------------	---------

Compliment Normatiu

La política de Compliment Normatiu es fonamenta en els principis d'integritat i conducta ètica, pilars de l'activitat del Grup, i inclou també la prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme.

La missió del compliment normatiu

La missió de Compliment Normatiu va encaminada a la gestió del risc de sancions legals o normatives, és a dir, la pèrdua financera, material o reputacional que CaixaBank pugui patir com a resultat d'incomplir lleis, normes, estàndards de regulació o codis de conducta.

Aquesta missió suposa el desenvolupament d'una sèrie d'activitats, entre les quals destaquen: la creació, difusió i implantació de la cultura de compliment en tots els nivells de l'organització; l'assessorament a l'Alta Direcció en matèria de compliment normatiu mitjançant l'elaboració i/o foment de normes i codis interns

o, si escau, la seva millora, i la definició de procediments eficaços, tot proposant els controls adequats. En aquest sentit, cal detectar qualsevol risc d'incompliment i formular, si escau, propostes de millora, a més de dur a terme el seu seguiment i l'examen de possibles deficiències amb els principis de deontologia.

Per aconseguir els seus objectius, Compliment Normatiu elabora informes d'avaluació sobre els diferents riscos detectats i estableix el registre de millores corresponent. El seguiment d'aquestes millores es duu a terme mensualment fins a la seva resolució.

Compliment Normatiu informa periòdicament de les seves activitats l'Alta Direcció, i la Comissió d'Auditoria i Control de l'entitat.

Prevenció del blanqueig de capitals

La Unitat Operativa de Prevenció del Blanqueig de Capitals s'integra en l'Àrea de Compliment Normatiu, sota la direcció

i supervisió de la Comissió de Prevenció del Blanqueig de Capitals. Aquesta unitat vetlla amb dedicació exclusiva pel compliment de les obligacions de prevenció del blanqueig imposades per la llei a les entitats de crèdit.

Les funcions que la Comissió de Prevenció del Blanqueig de Capitals ha delegat expressament en la Unitat Operativa de Prevenció del Blanqueig de Capitals (UOPB) i que s'han dut a terme durant l'exercici són les següents:

- Presentar en termini i forma les declaracions periòdiques requerides per la normativa de prevenció del blanqueig de capitals.
- Atendre de manera ràpida, segura i eficaç els requeriments d'informació de les autoritats competents en matèria de prevenció del blanqueig de capitals.

+ Informació addicional en l'apartat 2.2 "Ètica Empresarial".

Unitat operativa dedicada en exclusiva a la prevenció del blanqueig de capitals

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS Gestió activa dels riscos Gestió del risc social i ambiental	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--	--	-----------------------------------	---------

Auditoria Interna

La seva missió és garantir una supervisió eficaç, que avalui de forma continuada els sistemes de control intern i la gestió dels riscos de l'organització. Auditoria Interna exerceix una funció corporativa independent que contribueix al bon Govern Corporatiu. Així mateix, informa sistemàticament la Comissió d'Auditoria i Control, i proporciona una visió objectiva a l'Alta Direcció sobre l'eficàcia del marc de control intern.

Està estratègicament enfocada vers la detecció, supervisió i control dels riscos principals del Grup. Els seus objectius bàsics són la contribució al bon Govern Corporatiu, per un costat, i a l'assoliment dels objectius estratègics de l'entitat, per l'altre, mitjançant les tasques següents:

- l'avaluació de la qualitat i l'eficàcia del marc de control intern del Grup, amb la intenció de garantir una gestió adequada i la mitigació dels riscos principals;
- la revisió del compliment de la normativa interna i externa, i

- l'avaluació de l'adequació de les activitats desenvolupades per les diferents unitats del Grup, tot assegurant l'existència d'un sistema de detecció del frau.

Les directrius que ha de seguir Auditoria Interna són:

- El seguiment de la planificació anual, centrada en els riscos principals i aprovada per la Comissió d'Auditoria i Control.
- Donar resposta a les sol·licituds del Consell d'Administració, l'Alta Direcció i les autoritats supervisores.
- Assegurar l'ús eficient dels recursos mitjançant la millora de l'auditoria a distància, la contractació d'auditors qualificats i una subcontractació adequada.

Així mateix, duu a terme la supervisió interna dins el marc de gestió global del risc de Basilea.

+ Més informació en l'Informe de Rellevància Prudencial



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS Gestió activa dels riscos Gestió del risc social i ambiental	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	---	--	-----------------------------------	---------

5.2 [Gestió del risc social i ambiental: Principis de l'Equador]

CaixaBank considera, tant en la seva gestió diària com en la seva estratègia, les implicacions socials i ambientals de la seva activitat, que ha de ser coherent amb els valors corporatius i amb els principis generals del risc. Es treballa sempre per optimitzar la relació entre rendibilitat i risc, i es procura mitigar els factors que puguin suposar un risc per a l'entorn o la comunitat. En general, els riscos ambientals i socials s'integren en els circuits tradicionals de risc. Més concretament, el finançament de projectes es realitza en el marc dels Principis de l'Equador i, a més, s'aplica un procediment intern –inspirat en aquests Principis– per a les operacions sindicades.



CaixaBank, com a signant dels Principis de l'Equador des de l'any 2007, ha assumit un compromís integral amb el finançament responsable. Per això, l'aprovació i gestió posterior dels projectes de finançament amb una inversió global superior als deu milions de dòlars requereix una anàlisi dels riscos ambientals i socials potencials dels projectes, segons els estàndards establerts per la Corporació Financera Internacional (CFI).

En 2012, les entitats signatàries dels Principis de l'Equador han continuat treballant en la seva actualització, amb la difusió pública d'una proposta d'esborrany per als que seran els EPIII. CaixaBank participa activament en el procés de revisió.

**CaixaBank és signant
dels Principis de
l'Equador des de l'any
2007**

Com es classifiquen les operacions de finançament de projectes?

D'acord amb els Principis de l'Equador, qualsevol operació de finançament amb una inversió global superior als deu milions de dòlars requereix una anàlisi prèvia dels seus riscos potencials per a l'entorn i la comunitat. Segons els riscos potencials detectats en el procés d'auditoria preventiva, que avalua un analista expert, les operacions es classifiquen en tres categories, A, B i C, en funció dels riscos potencials detectats. Les operacions classificades com a A i algunes de les classificades com a B poden tenir riscos potencials adversos elevats. En aquests casos, s'estableix un pla d'acció que ajudi a prevenir-los o mitigar-los i establir accions correctives. Quan, segons la primera anàlisi, els riscos potencials d'una operació són elevats i irreversibles, i no es preveu que es pugui establir un Pla d'Acció viable, no és considerat ni se'n fa una avaluació més profunda, ja que es rebutja la participació de l'entitat en aquesta operació de finançament.



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS Gestió activa dels riscos Gestió del risc social i ambiental	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	---	--	-----------------------------------	---------

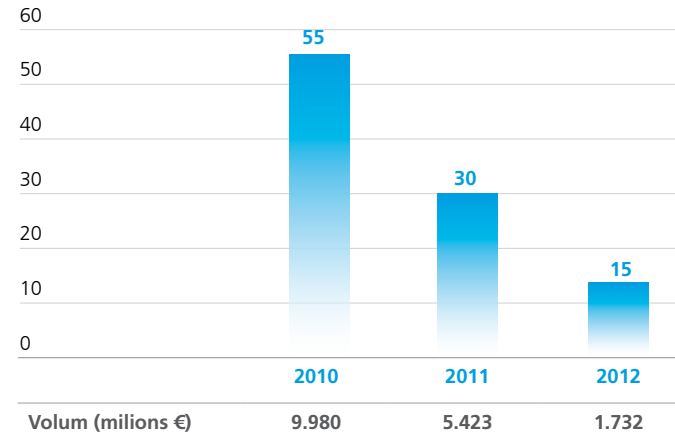
Al llarg de l'exercici, CaixaBank ha finançat 15 operacions, amb una inversió total de més de 1.700 milions d'euros. En aquestes operacions, l'entitat ha assegurat 426 milions d'euros i hi ha participat amb 401 milions d'euros. Sis d'aquestes operacions es van classificar dins de la categoria B i nou, dins de la C.

D'altra banda, quasi la meitat de les operacions, set, van estar relacionades amb la producció d'energies renovables: biomassa, eòlica i termosolar, i, en conjunt, han suposat la instal·lació de 377,5 MWh en diferents països.

Des de 2011, CaixaBank disposa d'un procediment intern per a l'avaluació dels riscos socials i ambientals de les operacions sindicades amb una inversió global superior als set milions d'euros. En aquest marc, es van finançar 36 operacions, amb un import global superior als 7.885 milions d'euros, en els quals CaixaBank va participar amb més de 686 milions d'euros. Totes les operacions van ser classificades com a C.

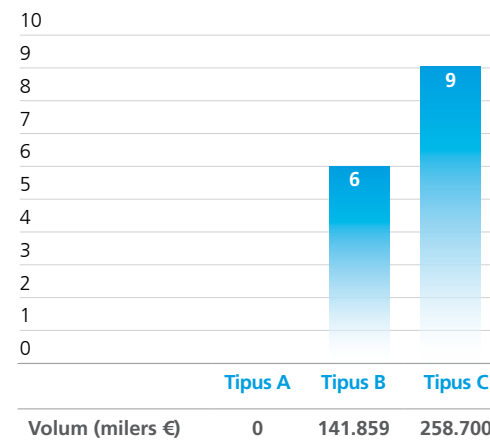
Més informació sobre els Principis d'Equador

[Operacions de finançament de projectes subjectes als Principis de l'Equador]

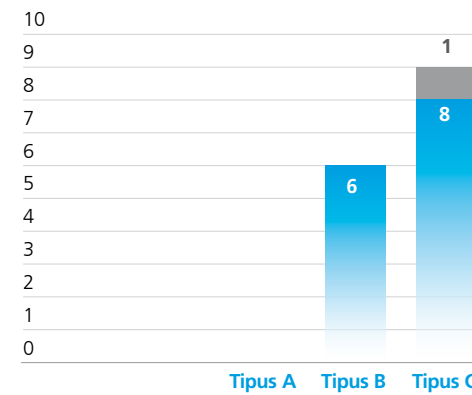


En 2012, s'han avaluat 36 operacions sindicades, amb una inversió superior als 7.885 milions d'euros

[Per tipus]

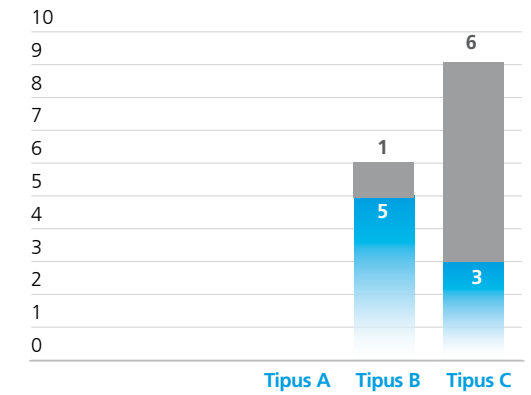


[Per localització]



Països OCDE - ingressos elevats
Països OCDE - ingressos no elevats

[Per sector]



Energia
Infraestructures

[RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012]



6.1 [Nivells excel·lents de solvència i liquiditat, i una gran capacitat de generació de resultats]

CaixaBank ha reforçat en 2012 la seva posició financera, tot i la complexitat de la conjuntura econòmica.

La liquiditat, un element clau en l'estratègia de l'entitat, assoleix, a 31 de desembre de 2012, els 53.092 milions d'euros (un 15,2% del total d'actius). El 2012 la liquiditat creix 32.144 milions gràcies a una gestió conservadora i activa de les fonts de finançament, de manera que millora l'estructura de finançament i es redueix la dependència dels mercats majoristes.

CaixaBank té, a més, un nivell de solvència excel·lent. A 31 de desembre de 2012, el *Core Capital* a Basilea II se situava en l'11,0%, amb un excedent de recursos propis de 5.745 milions d'euros. Els resultats de les proves de resistència individualitzades del sistema bancari espanyol, coordinades i supervisades pel Banc d'Espanya i per les principals institucions europees, van confirmar la solidesa patrimonial de CaixaBank i la van posicionar com una de les entitats amb millors nivells de solvència¹.

L'activitat comercial extraordinària de la xarxa, amb una gestió propera i especialitzada per segments de clients, juntament amb la integració de Banca Cívica, han estat els factors clau que han permès a CaixaBank reforçar el seu lideratge en el mercat espanyol, amb augments impor-

tants de les quotes de mercat dels principals productes i serveis del negoci bancari minorista². A 31 de desembre de 2012, el total d'actius era de 348.294 milions d'euros (+28,8%).

El marge brut ha assolit els 6.737 milions d'euros (+3,5%), amb un creixement important dels ingressos procedents del negoci bancari: +22,2% en el marge d'interessos i +8,9% en les comissions. La capacitat sostinguda de generació de resultats de CaixaBank ha permès que el marge d'exploatació se situï en els 3.171 milions d'euros, de manera que ha fet possible el registre de dotacions i sanejaments elevats.

El 2012 s'han registrat un total de 10.299 milions d'euros de dotacions i sanejaments. D'aquest total, 5.749 milions corresponien a pèrdues per deteriorament d'actius i altres, i 4.550, a ajustaments de valoració contra fons propis sobre la cartera creditícia i d'immobles de Banca Cívica. Aquest important esforç en dotacions i sanejaments ha permès assolir el 87% de compliment dels requeriments addicionals de provisions derivats del nou marc normatiu promogut pel Govern per reforçar el sistema financer el 2012 (Reial Decrets Lleis 2/2012 i 18/2012).



(1) Més informació de les proves de resistència del sistema bancari espanyol a les pàgines 34 i 42.

(2) Detall de les quotes de mercat a la pàgina 54.

6.2 [Resultats: una gran capacitat de generació d'ingressos]

El resultat atribuït al Grup ha estat de 230 milions d'euros (-78,2%), condicionat pel registre de fortes dotacions derivades dels nous requeriments normatius, que contribueixen a augmentar la solidesa del balanç i protegir els resultats futurs.

[Compte de Pèrdues i Guany]

M€

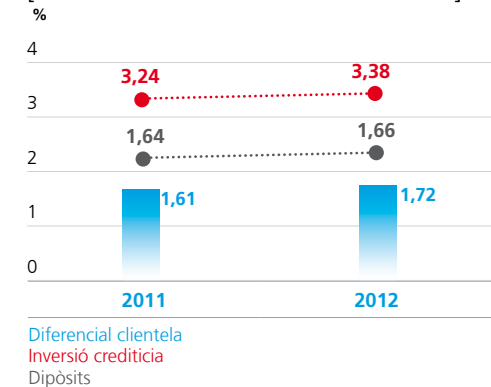
	2012	2011	Var. (%)
Ingressos financers	9.178	7.734	18,7
Despeses financeres	(5.306)	(4.564)	16,2
Marge d'interessos	3.872	3.170	22,2
Dividends	228	377	(39,6)
Resultats per posada en equivalència	581	282	106,3
Comissions netes	1.701	1.562	8,9
Resultats d'operacions financeres i diferències de canvi	455	343	32,4
Altres productes i càrregues d'explotació	(100)	777	(112,8)
Marge brut	6.737	6.511	3,5
Total despeses d'explotació	(3.566)	(3.342)	6,7
Marge d'explotació	3.171	3.169	0,1
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres	(3.942)	(2.557)	54,2
Guany/pèrdues en baixa d'actius i altres	709	547	29,7
Resultat abans d'impostos	(62)	1.159	(105,4)
Impostos sobre beneficis	291	(106)	
Resultat consolidat de l'exercici	229	1.053	(78,3)
Resultat de minoritaris	(1)		
Resultat atribuït al Grup	230	1.053	(78,2)

Marge d'interessos

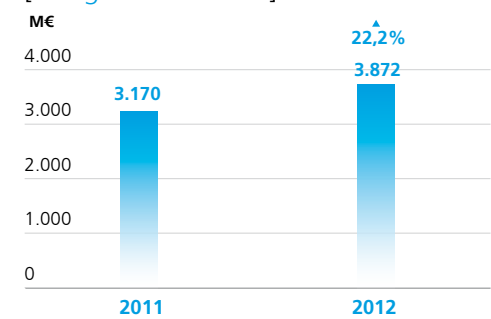
El marge d'interessos ha crescut fins als 3.872 milions d'euros, un +22,2% respecte a desembre de 2011. La bona evolució del marge d'interessos en un entorn altament competitiu és conseqüència d'una política eficient de gestió de les rendibilitats de les operacions d'actiu i passiu, l'impacte positiu en el primer semestre de 2012 de les revisions de la cartera hipotecària, la gestió de les fonts de finançament i l'efecte de la incorporació de Banca Cívica en el segon semestre de 2012.

El diferencial de la clientela, reflex de la rendibilitat dels clients de l'activitat minorista, s'ha situat el 2012 en l'1,72%, impactat principalment pel descens dels tipus de la cartera creditícia i per l'esforç de CaixaBank per preservar la rendibilitat dels recursos. Sobre la base d'una situació de liquiditat folgada, s'han gestionat activament els venciments amb un cost elevat i els marges de les noves operacions.

[Evolució diferencial de la clientela]



[Marge d'interessos]



Marge brut

El marge brut se situa en els 6.737 milions d'euros i ha experimentat un creixement del 3,5% en relació amb el de 2011. Han contribuït a aquest nivell d'ingressos elevat la incorporació de Banca Cívica, l'evolució positiva del marge d'interessos, el creixement de les comissions, els resultats de les operacions financeres i els resultats de les participades.

Les comissions netes han mostrat una evolució favorable, en situar-se en els 1.701 milions d'euros, un 8,9% més respecte l'any anterior. CaixaBank ha realitzat un gran esforç per mantenir una activitat comercial intensa i una gestió adient dels serveis oferts als clients, amb una especialització per segments.

L'augment de l'operativa i l'especialització són la base de l'evolució positiva de les comissions bancàries (+10,4%), mentre que l'atenció especial que la xarxa d'oficines ha posat en la comercialització d'una àmplia gamma de productes d'assegurances de vida i pensions explica el creixement del 9,8% de les comissions d'aquest tipus.

La internacionalització i la participació en el desenvolupament d'empreses que ofereixen serveis bàsics a la societat marquen l'estratègia d'inversió de CaixaBank. La diversificació en participacions bancàries en l'àmbit internacional i en empreses de serveis líders en els seus sectors (Telefónica i Repsol) han permès mantenir nivells elevats d'ingressos de la cartera de renda

variable¹. Aquests ingressos han crescut un 22,8%, fins a assolir els 809 milions d'euros.

Els dividends de participades s'han reduït per l'eliminació del dividend acordat de Telefónica el 2012. Els resultats per la posada en equivalència augmenten un 106,3%, en registrar-se, el 2011, sanejaments importants per part de les participades bancàries.

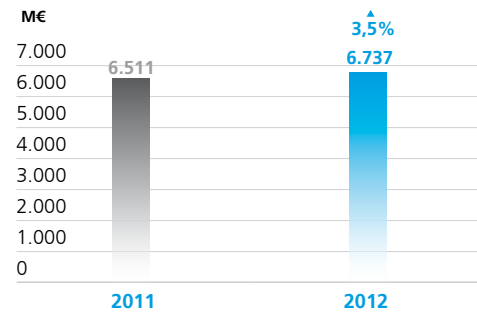
Cal considerar que la pràctica totalitat dels ingressos de participades s'ha registrat neta d'impostos, pel fet d'haver tributat en la societat participada i d'haver aplicat, quan ha calgut, les deduccions establertes per la normativa fiscal.

Els resultats per operacions financeres han assolit els 455 milions d'euros el 2012. Recullen, bàsicament, els ingressos registrats per diferències de canvi, els resultats de cobertures contractades i els generats en la gestió activa dels actius financers del Grup.

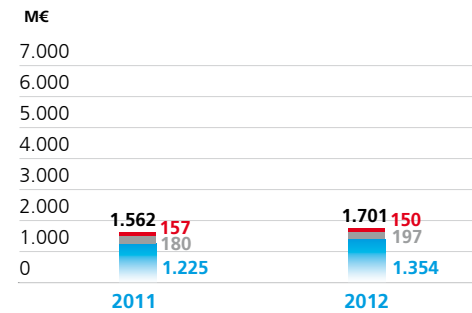
L'epígraf d'altres productes i càrregues d'explotació s'ha vist afectat per la sortida del perímetre de consolidació de SegurCaixa Adeslas el juny de 2011, per l'acord de reassurança sobre la cartera de vida-risc individual de VidaCaixa en el quart trimestre de 2012 i, finalment, per l'increment de l'aportació al Fons de Garantia de Dipòsits.

En la variació interanual, ha impactat la disponibilitat de 320 milions d'euros el 2011, dels fons constituïts en exercicis anteriors com a conseqüència de la prova de suficiència de passius per operacions d'assegurances, en desaparèixer les necessitats de provisió.

[Marge brut]

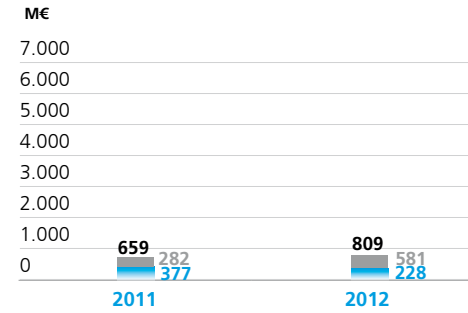


[Comissions]



Comissions bancàries, valors i altres
Comercialització d'assegurances i plans de pensions
Fons d'inversió

[Ingressos de participades]



Dividends
Posada en equivalència

(1) Detall de les participacions de CaixaBank a l'apartat 4.1
 "Proposta de valor"

Política de contenció i racionalització pressupostària i creixement del marge d'explotació

Gràcies a una política estricta de contenció i racionalització pressupostària, les despeses han descendit un 0,1% amb perímetre homogeni (aïllant l'impacte de Banca Cívica, les despeses extraordinàries de reorganització i els canvis de perímetre de 2011).

En l'evolució de les despeses d'explotació de 2012 hi ha tingut una incidència rellevant la integració de Banca Cívica en el segon semestre i el registre de despeses extraordinàries de reestructuració de 78 milions d'euros. La captura de sinergies derivada de l'avenç ràpid del procés

d'integració només ha mitgat parcialment aquests efectes, de manera que les despeses augmenten un 6,7% en aquest període.

En l'evolució interanual hi ha impactat la sortida del perímetre de consolidació de SegurCaixa Adeslas el juny de 2011 i el registre, el mateix any, de les despeses extraordinàries derivades de la reorganització del Grup i la integració de Bankpime.

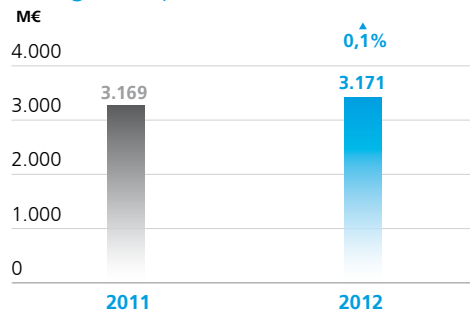
La política pressupostària de CaixaBank, marcada per l'esforç constant de reducció i racionalització de les despeses, segueix essent compatible amb els objectius de creixement de l'entitat i la seva orientació vers l'excel·lència en el seu model de gestió.

Sinergies previstes per al 2014

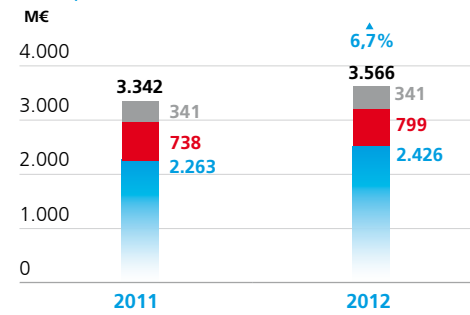
540 M€

Les despeses d'explotació han descendit un 0,1%*

[Marge d'explotació]

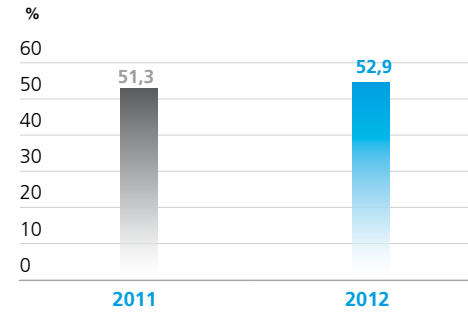


[Despeses]



Despeses de personal
Despeses generals
Amortitzacions

[Ràtio d'eficiència]



* En perímetre homogeni, aïllant l'impacte de Banca Cívica, les despeses extraordinàries de reorganització i els canvis de perímetre de 2011.

Banca Cívica: sinergies i costos de reestructuració

L'intens procés d'optimització de l'estructura, des del primer moment de la integració, ha permès anticipar la captura de sinergies, que el 2012 va assolir els 104 milions d'euros (el 191% de les sinergies previstes inicialment).

El nivell elevat de consecució de sinergies proporciona una base sòlida per als propers exercicis. Les accions realitzades el 2012 permeten assegurar aproximadament el 40% de les sinergies previstes per al 2014, que es preveu que assoleixin els 540 milions anuals a partir del tercer any posterior a la fusió.

Els costos de reestructuració prevists inicialment ascendien a 1.600 milions d'euros bruts (1.100 milions d'euros nets). El 31 de desembre de 2012 ja s'han registrat 757 milions d'euros bruts, la major part en el procés d'integració comptable de Banca Cívica.

Amb tots aquests elements, el marge d'explotació ha estat de 3.171 milions d'euros, un +0,1% el 2012. Sense considerar els ingressos extraordinaris, durant 2011, de fons constituïts per operacions d'assegurances, el creixement s'hauria situat en l'11,3%.

Les palanques per al creixement del marge d'explotació i la millora de l'eficiència seran la gestió contínua de la rendibilitat de les operacions i serveis, i la consecució de sinergies de costos derivats de la integració de Banca Cívica.

La capacitat de CaixaBank de generar aquest marge elevat d'explotació i la seva recurrència en el temps han permès registrar sanejaments importants i mantenir una gestió diferencial de la solidesa del balanç.

**El marge d'explotació
ha assolit els
3.171 M€**

Dotacions i sanejaments elevats

El deteriorament de l'economia espanyola el 2012 i les mesures adoptades pels reguladors, orientades a recuperar la confiança dels mercats en el sector financer espanyol, han comportat el registre d'un nivell elevat de dotacions i sanejaments.

El 2012, les pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres han assolit els 3.942 milions d'euros, la qual cosa ha suposat un increment del 54,2% respecte de 2011.

La capacitat sostinguda de generació d'ingressos, juntament amb la disposició del fons genèric per a insolvències de 1.807 milions d'euros, han permès registrar dotacions importants, de 5.606 milions d'euros.

Aquest nivell elevat de dotacions cobreix la totalitat de les provisions exigides a CaixaBank pel RDL 2/2012, 2.436 milions d'euros, i 1.200 milions de l'impacte del RDL 18/2012. Els requeriments de Banca Cívica estan coberts totalment pels ajustaments realitzats en el moment de la integració sobre la cartera creditícia, per a la seva posada en valor raonable.

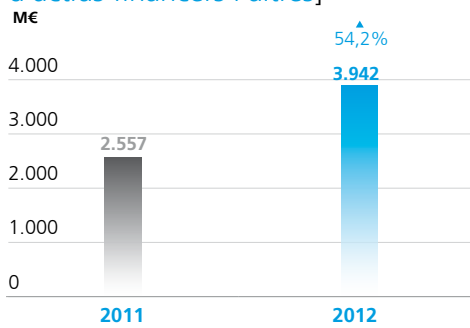
D'aquesta manera, a 31 de desembre de 2012, CaixaBank ha assolit el 87% de compliment dels nous requeriments de provisions (RDL 2/2012 i RDL 18/2012), després de restar 902 milions d'euros a cobrir fins al 30 de juny de 2013.

[Detall total dotacions]

M€

Total provisions registrades	10.299
Pèrdues per deteriorament	5.749
RDL 2/2012 -100% registrant en 1T	2.436
RDL 18/2012 - 1.200 de 2102	1.200
Altres dotacions de crèdit	1.970
Altres dotacions	143
Ajustaments Banca Cívica (contra reserves)	4.550

[Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres]



CaixaBank ha registrat
10.299 M€
de dotacions i sanejaments

Finalment, l'epígraf de "Guany/pèrdues en baixa d'actius i altres" recull els resultats generats per la venda d'actius, així com altres sanejaments. El 2012, és de 709 milions d'euros (+29,7%) i inclou, bàsicament, les plusvàlues de les operacions singulars formalitzades en l'exercici (líasing al venedor de sucursals bancàries, l'acord de reassegurança sobre la cartera de vida-risc individual de VidaCaixa a 31 de desembre de 2012 i la venda del negoci de dipositaria). El 2011 s'inclouen les plusvàlues per la venda del 50% de SegurCaixa Adeslas a Mútua Madrileña.

Tot i això, el resultat net atribuït al Grup és de 230 milions d'euros (-78,2%), marcats per una generació sostinguda d'ingressos dels negocis, la reducció de costos en el perímetre homogeni i la prudència elevada en la gestió i cobertura dels riscos.

Nous requeriments legals per sanejar el sistema bancari espanyol

El la primera meitat de 2012, com a resposta a la desconfiança dels mercats envers el sistema bancari espanyol, el Govern va aprovar diverses mesures que suposen requeriments addicionals de provisions relacionades amb l'exposició al risc promotor i als actius immobiliaris de les entitats financeres. Les mesures consisteixen en el registre de provisions, amb càrrec als resultats de 2012 i 2013, i el reforç del capital, de manera que les cobertures, en alguns casos, assoleixin el 80%.

Després de l'aplicació de la norma i tenint en compte la situació de la cartera a 31 de desembre de 2011, les provisions específiques per als actius problemàtics (dubtosos i subestàndard) relacionats amb el sòl han

d'assolir el 60% (80% si s'hi afegeixen les exigències addicionals de capital), el 50% en el cas de promocions en curs (65% amb exigències addicionals de capital) i, aproximadament, un 25% per a la promoció acabada i d'habitatge.

Tant el Reial decret llei 2/2012 com el 18/2012 van establir nous requeriments de provisions genèriques per a la cartera sana de promotors a 31 de desembre de 2011. Amb el RDL 2/2012 es va determinar una cobertura genèrica del 7% per aquests actius sans, mentre que el RDL 18/2012 establia requeriments addicionals de cobertures, diferenciant segons la situació del col·lateral: un 45% per a actius no problemàtics amb col·lateral en fase sòl i aquells que no disposen de garanties reals, un 22% per a actius relacionats amb promoció en curs i un 7% per a la promoció acabada.

6.3 [Resultats per negoci]

Els resultats de CaixaBank es presenten d'acord amb dos negocis diferenciats:

El Negoci bancari i d'assegurances, el nucli principal que inclou tots els ingressos bancaris (banca minorista, banca corporativa, tresoreria i mercats) i els derivats de les activitats d'assegurances, així com la gestió de liquiditat i ALCO, i els ingressos pel finançament del negoci de participacions.

El negoci de participacions recull els ingressos per dividends i/o mètode de la participació de les participacions bancàries internacionals i de serveis del Grup CaixaBank, netes del cost de finançament.

Es realitza una assignació de fons propis als negocis, amb una doble visió, segons els models interns de capital econòmic del Grup i d'acord amb els criteris definits per la normativa vigent de capital regulador.

[Compte de pèrdues i guanys del Grup CaixaBank per segments de negoci]

	Negoci bancari i d'assegurances			Participacions			Total Grup CaixaBank		
	2012	2011	Var. %	2012	2011	Var. %	2012	2011	Var. %
Marge d'interessos	4.228	3.540	19,5	(356)	(370)	(3,7)	3.872	3.170	22,2
Dividends i resultats per posada en equivalència	92	53	75,3	717	606	18,2	809	659	22,8
Comissions netes	1.701	1.562	8,9				1.701	1.562	8,9
ROF i altres productes i càrregues d'explotació	355	1.120	(68,2)				355	1.120	(68,2)
Marge brut	6.376	6.275	1,6	361	236	52,5	6.737	6.511	3,5
Total despeses d'explotació	(3.563)	(3.328)	7,0	(3)	(14)	(78,3)	(3.566)	(3.342)	6,7
Marge d'explotació	2.813	2.947	(4,5)	358	222	60,4	3.171	3.169	0,1
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres	(3.942)	(2.557)	54,2				(3.942)	(2.557)	54,2
Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres	709	571	24,2		(24)		709	547	29,7
Resultat abans d'impostos	(420)	961		358	198	79,9	(62)	1.159	
Impostos sobre beneficis	189	(232)		102	126	(18,6)	291	(106)	
Resultat després d'impostos	(231)	729		460	324	41,8	229	1.053	(78,3)
Resultat de minoritaris	(1)						(1)		
Resultat atribuït al Grup	(230)	729		460	324	41,8	230	1.053	(78,2)
Fons propis mitjans (12 mesos)	15.459	14.113	9,5	6.625	6.049	9,5	22.084	20.162	9,5
ROE (12 mesos)	(1,5%)	5,2%	(6,7)	7,0%	5,4%	1,6	1,0%	5,2%	(4,2)
Promemòria: fons propis distribuïts segons el capital regulador de cada negoci									
Resultat atribuït al Grup	(208)	732		438	321	36,0	230	1.053	(78,2)
Fons propis mitjans (12 mesos)	15.857	14.395	10,2	6.227	5.767	8,0	22.084	20.162	9,5
ROE (12 mesos)	(1,3%)	5,1%	(6,4)	7,0%	5,6%	1,4	1,0%	5,2%	(4,2)

6.4 [Lideratge en el sistema bancari espanyol]

El lideratge de CaixaBank se sustenta en una marcada orientació cap al client minorista, eix primordial de l'estratègia de l'entitat. Ho demostra l'elevada quota de penetració de clients particulars, del 26,1%, un 22,2% si considerem els que tenen CaixaBank com a entitat principal. En aquest sentit, l'increment de la vinculació dels 12,9 milions de clients i la gestió especialitzada segueixen essent els pilars del Grup a llarg termini.

Al tancament de 2012, els actius de CaixaBank presentaven un creixement anual de 77.869 milions d'euros, un +28,8%, i assoleixen els 348.294 milions d'euros. La

incorporació de Banca Cívica ha suposat un creixement aproximat del 25% dels actius totals de CaixaBank abans de la integració, amb efecte en totes les línies del balanç.

El volum de negoci de CaixaBank ha crescut el 2012 un 19,8% i ha assolit els 512.017 milions d'euros després de la incorporació de Banca Cívica. Els recursos totals de clients han assolit els 288.568 milions d'euros, amb un creixement de 47.365 milions d'euros (+19,6%). La cartera de crèdits sobre clients s'ha situat en els 223.449 milions d'euros, +37.400 milions d'euros (+20,1%) respecte al 31 de desembre de 2011.

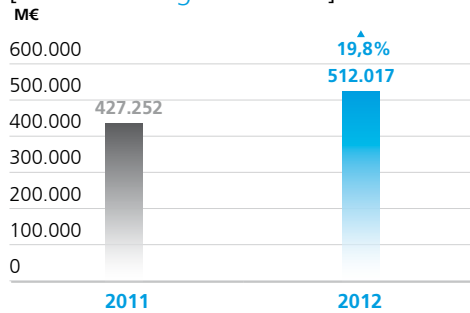
La ràtio *loan to deposits* s'ha situat, a 31 de desembre de 2012, en el 127%, 6 punts percentuals menys que el desembre de 2011, gràcies a l'optimització de l'estructura del balanç amb la millora de la base de finançament minorista.

La liquiditat era de 53.092 milions d'euros, un 15,2% dels actius totals. El 2012, el creixement de 32.144 milions es deu a una gestió activa que ha tingut com a objectiu incrementar i optimitzar els actius líquids en el balanç, que serveixen de garantia en la pòlissa del Banc Central Europeu, i la incorporació de saldos de Banca Cívica en el segon semestre. Tot

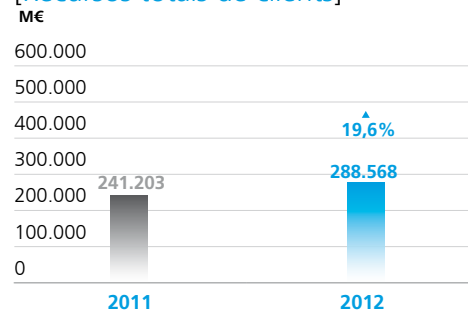
Actius
348.294
M€

Volum de negoci
512.017
M€

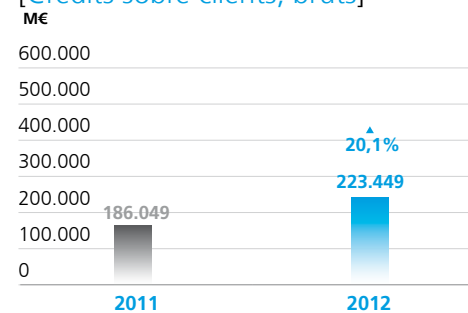
[Volum de negoci bancari]



[Recursos totals de clients]



[Crèdits sobre clients, bruts]





això ha permès a CaixaBank incrementar les seves reserves de liquiditat per poder fer front de manera còmoda als venciments del mercat majorista dels propers anys (7.334 milions d'euros el 2013).

El 2012 han augmentat els fons propis de CaixaBank per l'ampliació de capital i per l'augment de reserves que propicia la integració de Banca Cívica. El bescanvi de participacions preferents (4.820 milions d'euros), realitzat el mes de febrer de 2012, per obligacions subordinades (3.374 milions) i per obligacions subordinades necessàriament convertibles i/o bescanviabls (1.446 milions), ha suposat un increment dels recursos propis de CaixaBank.

[Balanç de gestió consolidat del Grup CaixaBank]

M€

	Desembre 2012	Desembre 2011	Variació	
			absoluta	en%
Caixa, bancs centrals, entitats de crèdit i renda fixa	48.694	25.093	23.601	94,1
Crèdits sobre clients nets	211.487	180.412	31.075	17,2
Actius per contractes d'assegurances	28.302	23.836	4.466	18,7
Renda variable	14.266	12.688	1.578	12,4
Actius no corrents en venda	5.274	1.779	3.495	196,5
Actiu material i immaterial	7.426	4.478	2.948	65,8
Resta d'actius	32.845	22.139	10.706	48,4
Total actiu	348.294	270.425	77.869	28,8
Passiu	325.583	249.710	75.873	30,4
Entitats de crèdit	51.311	23.570	27.741	117,7
Recursos de clients en balanç	238.062	196.312	41.750	21,3
Provisions	3.429	2.807	622	22,2
Resta de passius	32.781	27.021	5.760	21,3
Patrimoni net	22.711	20.715	1.996	9,6
Fons propis	22.793	20.751	2.042	9,8
Capital, reserves, prima d'emissió i resta	22.563	19.698	2.865	14,5
Resultat atribuït al Grup	230	1.053		
Ajustaments per valoració	(117)	(55)	(62)	112,7
Interessos minoritaris	35	19	16	84,2
Total passiu i patrimoni net	348.294	270.425	77.869	28,8

Crèdits a la clientela

Els crèdits sobre clients bruts s'han situat en 223.449 milions d'euros, amb un creixement del 20,1%. Sense considerar l'impacte dels 50.240 milions d'euros de crèdits sobre clients de Banca Cívica a 30 de juny de 2012, la variació anual se situaria en el -6,9% (variació orgànica¹).

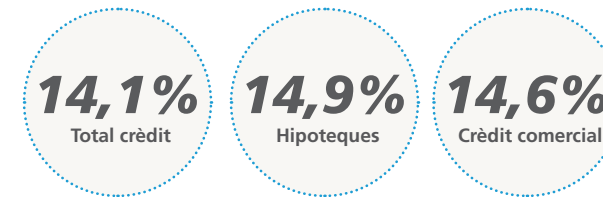
El procés de despallanquejament generalitzat i, principalment, la reducció de l'exposició al risc promotor, amb una variació orgànica¹ anual del -23,2%, han estat els factors clau de l'evolució de la cartera.

La cartera creditícia de CaixaBank mostra una estructura diversificada, centrada principalment en el finançament a par-

ticulars i pimes. La integració del negoci de Banca Cívica, juntament amb la determinació de CaixaBank de donar suport als projectes personals i empresarials dels seus clients, han permès al Grup mantenir el seu lideratge i posició diferencial en el sector, amb un augment de les quotes de mercat dels principals productes d'inversió i en els diferents segments.

Pel que fa a les filials immobiliàries del Grup "la Caixa", la reducció del crèdit ha estat causada primordialment per un canvi en l'estructura de finançament de les companyies, amb la cancel·lació de 1.350 milions d'euros d'un préstec per conversió en un bo a llarg termini.

[Quotes principals]



[Crèdits sobre clients bruts per segment]

M€

	Desembre 2012	Desembre 2011	Variació anual%
Crèdits a particulars	119.649	93.722	27,7
Compra habitatge	87.720	69.705	25,8
Altres finalitats	31.929	24.017	32,9
Crèdits a empreses	90.651	81.048	11,8
Sectors productius expromotors	61.983	55.481	11,7
Promotors	26.992	22.438	20,3
Servihabitat i altres companyies Grup "la Caixa"	1.676	3.129	(46,4)
Sector públic	13.149	11.279	16,6
Total crèdits	223.449	186.049	20,1

1. Variacions calculades aïllant l'impacte dels saldos de balanç incorporats de Banca Cívica el 30 de juny de 2012, data prèvia a la integració efectiva d'1 de juliol de 2012.

Recursos de clients

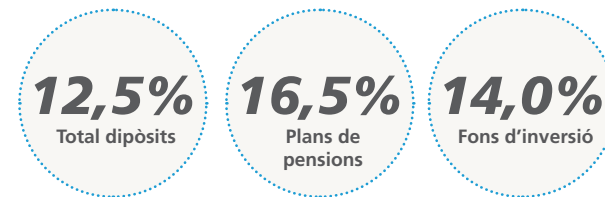
Els recursos totals de clients gestionats assolien els 288.568 milions d'euros, amb un augment el 2012 de 47.365 milions d'euros, un +19,6%. Sense considerar l'impacte dels 54.590 milions d'euros de recursos de clients de Banca Cívica a 30 de juny de 2012, la variació anual se situaria en el -3,0% (variació orgànica¹).

L'evolució dels recursos de clients en l'exercici reflecteix l'estratègia seguida per CaixaBank, centrada en preservar la rendibilitat dels recursos i els marges de les noves operacions de passiu a partir d'una situació de liquiditat excel·lent.

Els recursos en el balanç, a 31 de desembre de 2012, se situaven en els 238.062 milions d'euros, amb un creixement del 21,3% respecte del 31 de desembre de 2011. Pel que fa a la distribució dels recursos en el balanç, CaixaBank ha potenciat la gestió de la mescla de productes segons les necessitats de cada segment i les condicions de mercat. Els recursos de clients fora del balanç han experimentat un creixement del 19,6% respecte de desembre de 2011.

La fortalesa comercial que ostenta CaixaBank i la incorporació del negoci de Banca Cívica han convertit el Grup en líder del mercat espanyol, amb quotes elevades de mercat en la majoria de productes de passiu i assegurances.

[Quotes principals]



[Recursos totals de clients]

M€

	Desembre 2012	Desembre 2011	Variació anual%
Passius financers - Clientela	210.132	172.767	21,6
Recursos activitat minorista	160.621	131.047	22,6
Estalvi a la vista	69.204	56.264	23,0
Estalvi a termini	76.772	63.574	20,8
Emprèstits (<i>retail</i>)	8.819	6.026	46,3
Passius subordinats	5.826	5.183	12,4
Cessió temporal d'actius i periodificadores	2.886	2.938	(1,8)
Emissions institucionals	46.625	38.782	20,2
Passius per contractes d'assegurances	27.930	23.545	18,6
Total recursos de clients en balanç	238.062	196.312	21,3
Fons d'inversió i SICAV	20.996	18.089	16,1
Plans de pensions	17.562	14.220	23,5
Altres comptes	11.948	12.582	(5,0)
Total recursos de clients fora de balanç	50.506	44.891	12,5
Total recursos de clients	288.568	241.203	19,6

1. Variacions calculades aïllant l'impacte dels saldos de balanç incorporats de Banca Cívica el 30 de juny de 2012, data prèvia a la integració efectiva d'1 de juliol de 2012.

6.5 [Gestió activa i polítiques conservadores de cobertura dels riscos]

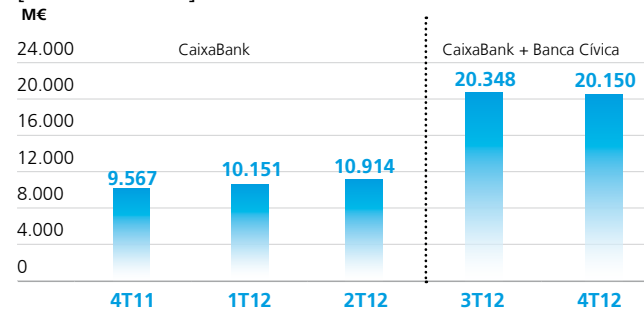
El deteriorament de l'economia espanyola, amb taxes elevades d'atur i la caiguda del PIB, i la integració de la cartera de Banca Cívica en el tercer trimestre de 2012, han determinat l'evolució de la ràtio de morositat en l'exercici, que a 31 de desembre de 2012 se situa en el 8,62%.

La qualitat de la cartera creditícia de CaixaBank ha permès que la morositat mantingui un diferencial positiu respecte de la mitja del sector, un 10,44% el desembre de 2012, un cop traspassats a la Sareb els actius problemàtics de les entitats nacionalitzades.

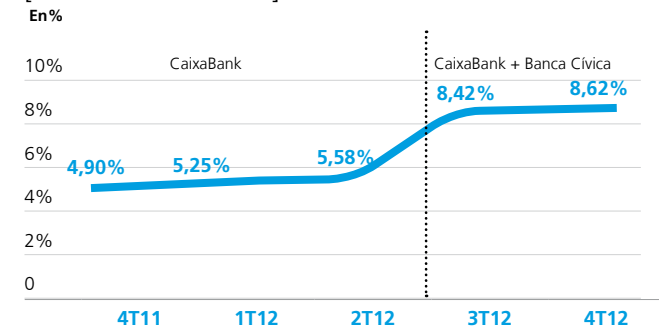
Per segments, la morositat s'ha mantingut en nivells significativament reduïts pel que fa a particulars (3,56%) i empreses (5,96%), mentre que els crèdits dubtosos del sector promotor segueixen representant la contribució més gran al volum d'actius problemàtics de l'entitat i al seu augment en l'exercici.

La ràtio de morositat de CaixaBank, aïllant l'efecte de la morositat del segment promotor, s'ha situat en el 3,97%.

[Saldo dubtós]



[Ràtio de morositat¹]



1. Crèdits + riscos contingents.

[Ràtio de morositat per segments]

	Desembre 2012	Desembre 2011	Variació anual*
Crèdits a particulars	3,56%	1,82%	1,74
Compra habitatge	2,80%	1,48%	1,32
Altres finalitats	5,65%	2,81%	2,84
Crèdits a empreses	17,24%	9,54%	7,70
Sectors productius expromotors	5,96%	3,49%	2,47
Promotors	44,22%	25,84%	18,38
Sector públic	0,74%	0,40%	0,34
Total riscos (crèdits + avals)	8,62%	4,90%	3,72

(*) Considerant l'efecte de la integració de Banca Cívica

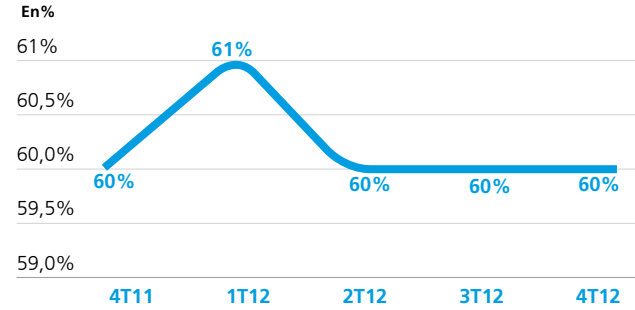
L'esforç en dotacions i sanejaments portat a terme durant l'exercici han permès mantenir cobertures elevades de la cartera. La ràtio de cobertura se situa en el 60%, un 142% si s'inclou la garantia hipotecària.

Les provisions per a insolvències constituïdes han assolit els 12.071 milions d'euros. Aquest nivell sòlid de cobertures és conseqüència de l'esforç realitzat en el registre de dotacions elevades i del seguiment de criteris conservadors en el moment de la integració de Banca Cívica, amb la constitució d'un fons de 3.668 milions d'euros per a la posada en valor raonable de la cartera creditícia integrada.

A 31 de desembre de 2012, CaixaBank ha registrat el 87% dels requeriments addicionals establerts en els Reials decrets llei 2/2012 i 18/2012. S'han proveït 5.857 milions d'euros d'un total de 6.759 milions d'euros. Queden pendents de dotar 902 milions d'euros, que cal registrar fins al juny de 2013.

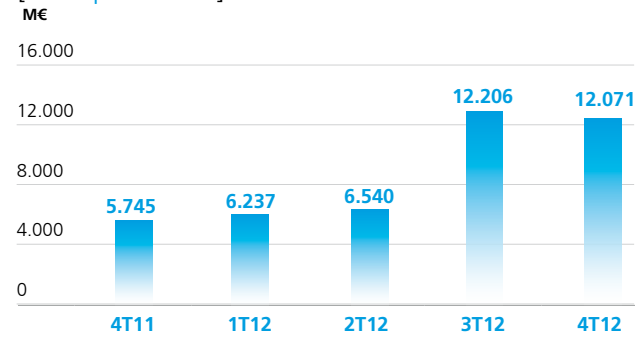
A 31 de desembre de 2012, l'import genèric de la cobertura per a la cartera d'actius vinculats al sector immobiliari era de 2.248 milions d'euros.

[Ràtio de cobertura¹]



1. Crèdits + riscos contingents.

[Total provisions]



12.071 M€

en provisions per a insolvències constituïdes

Compliment dels nous
requeriments de provisions
(RDL 2/2012 i 18/2012)

87%

Finançament del sector promotor i mesures de sanejament del sistema financer: Reial decret llei 2/2012 i Reial decret llei 18/2012

L'exposició de CaixaBank al sector promotor, a 31 de desembre de 2012, és de 26.992 milions d'euros. El 2012, aïllant l'efecte de la incorporació de Banca Cívica (9.760 milions d'euros a 30 de juny de 2012), s'ha reduït en 5.206 milions d'euros (-23,2%). El finançament a promocions acabades representava el 59% de la cartera, la qual cosa demostra la solidesa de les garanties de la cartera de promotors, al mateix temps que permet una transició ràpida cap a la subrogació a favor de l'adquirent particular. El percentatge de finançament amb garantia de sòl es limitava al 21%.

Amb l'important esforç en dotacions realitzat el 2012, la cobertura dels actius problemàtics (dubtosos i subestàndard) de finançament al sector promotor s'ha situat, a 31 de desembre de 2012, en el 38,2%, 127% amb garanties hipotecàries (25,5% a 31 de desembre de 2011 i 114% amb garanties hipotecàries).

Considerant la provisió genèrica, 2.248 milions d'euros, la cobertura sobre els actius problemàtics vinculats al sector immobiliari a 31 de desembre de 2012 assoleix el 53% (67% sobre els actius dubtosos).

[31.12.12]
M€

	Import brut	Cobertura específica	% cobertura s/ risc
Dubtós	11.935	4.668	39,1
<i>Hipotecari</i>	10.485	3.984	38,0
<i>Personal</i>	1.450	684	47,2
Subestàndard	3.144	1.098	34,9
Total	15.079	5.766	38,2

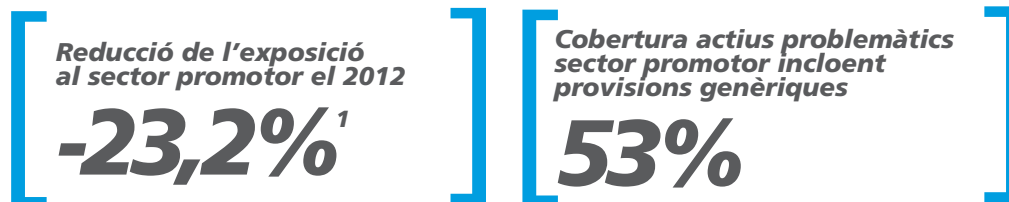
[31.12.11]
M€

	Import brut	Cobertura específica	% cobertura s/ risc
Dubtós	5.798	1.793	30,9
<i>Hipotecari</i>	4.865	1.342	27,6
<i>Personal</i>	933	451	48,3
Subestàndard	2.989	452	15,1
Total	8.787	2.245	25,5

[Distribució per tipus de garantia i actius problemàtics del sector promotor a 31.12.12]



Sense garantia hipotecària	10%
Edificis acabats	59%
Edificis en construcció	11%
Sòl	21%



1. Variacions calculades aïllant l'impacte dels saldos de balanç incorporats de Banca Cívica el 30 de juny de 2012, data prèvia a la integració efectiva d'1 de juliol de 2012.

Actius immobiliaris adjudicats

A 31 de desembre de 2012, la cartera d'actius adjudicats nets era de 5.088 milions d'euros i presentava una cobertura del 45,5%. El sòl representava el 25% de la cartera immobiliària i disposava d'una cobertura del 61%.

En el tercer trimestre de 2012 s'ha integrat la cartera de Banca Cívica, 3.364 milions d'euros bruts (1.713 milions d'euros nets).

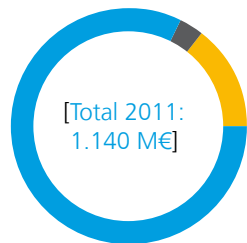
El criteri fonamental que guia la gestió dels actius problemàtics a CaixaBank consisteix a facilitar als acreditats el compliment de les seves obligacions. Quan no

s'albiren possibilitats raonables de recuperació de l'import finançat es gestiona l'adquisició de la garantia.

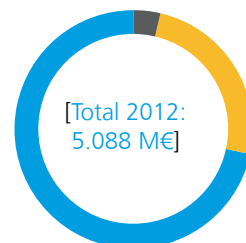
El preu d'adquisició es determina a partir de la valoració efectuada per una societat de taxació inscrita en el Registre Oficial del Banc d'Espanya. En cas que el preu de compravenda sigui inferior al deute, s'anticipa el sanejament del crèdit per ajustar-lo al valor de la transmissió.

La ràtio de cobertura inclou els sanejaments inicials i les provisions registrades després de l'adjudicació dels immobles.

[Detall actius immobiliaris adjudicats]



Edificis acabats	937
Edificis en construcció	39
Sòl	164



Edificis acabats	3.643
Edificis en construcció	191
Sòl	1.254



6.6 [Gestió del capital]

CaixaBank mantenia un *Core Capital* de l'11,0% a desembre de 2012, després de la integració de Banca Cívica.

L'operació d'integració ha suposat una disminució de 252 punts bàsics de ràtio de *Core Capital*, bàsicament per l'incorporació dels requeriments de capital dels actius procedents de Banca Cívica.

Els recursos propis computables de CaixaBank al tancament de l'any eren de 18.641 milions d'euros, 1.060 milions més que el desembre de 2011 (+6,0%).

La ràtio total de capital assolida l'12,4%, 124 punts bàsics menys que el desembre de 2011, i els recursos propis excedien el nivell mínim regulador en un 44,5%, 5.745 milions d'euros.

La ràtio de capital principal (segons el Reial decret llei 2/2011) s'ha situat en el 12,4%. A 31 de desembre de 2012, CaixaBank disposava d'un excedent de 7.103 milions d'euros de recursos propis sobre el capital principal exigít.

Aquestes ràtios posen de manifest el bon nivell de solvència del Grup i la seva posi-

ció diferencial respecte a altres entitats del sector, fins i tot després de la integració de Banca Cívica.

Exercici recapitalització Banca Europea

La capacitat de generació de capital de CaixaBank i del mateix Grup "la Caixa" ha permès complir folgadamente els requisits de capital del 9% de *Core Tier 1* fixats per l'EBA per a juny de 2012, cosa que situa la ràtio de *Core Tier 1* del Grup en l'11,1% i, per tant, permet absorbir el matalàs de 358 milions d'euros corresponent al risc sobirà, d'acord amb la metodologia establerta per l'EBA.

En el quart trimestre de l'any, a més, s'ha portat a terme la conversió obligatòria de la meitat del bo convertible en accions de CaixaBank emès el juny de 2011. Així, es reforça significativament la ràtio de *Core Tier 1* EBA de CaixaBank i del Grup "la Caixa".

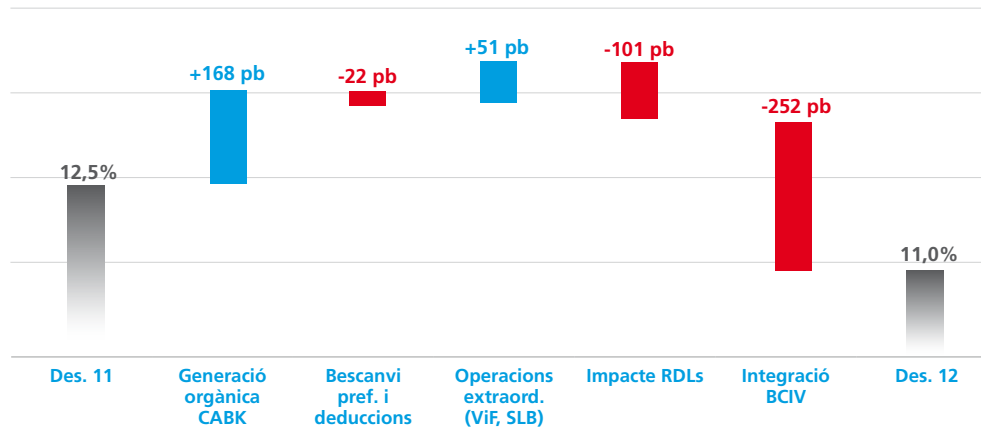
A 31 de desembre, la ràtio de *Core Tier 1* de CaixaBank se situava en el 10,4%.





[Evolució Core Capital Basilea II]

M€



6.7 [Ràtings]

CaixaBank ostentava les següents qualificacions creditícies de les quatre agències de qualificació:

Agència	Llarg termini	Curt termini
Standard&Poor's	BBB-	A-3
Fitch	BBB	F2
Moody's	Baa3	P-3
DBRS	A (low)	R-1 (low)

Perspectiva: negativa segons les quatre agències. (Informació a març 2013)

M€	Desembre 2012	Desembre 2011
Recursos propis comptables	24.261	20.597
Deduccions	(6.608)	(3.419)
Core Capital	17.653	17.178
Instruments <i>TIER 1</i> adicional	90	4.898
Deduccions	(90)	(4.495)
RP bàsics (tier 1)	17.653	17.581
Instruments <i>TIER 2</i>	4.020	282
Deduccions	(3.032)	(282)
RP complementaris (tier 2)	988	-
RP computables (tier total)	18.641	17.581
Actius ponderats per risc	161.200	137.355
Excedent de recursos propis	5.745	6.592
Ràtio Core Capital	11,0%	12,5%
Ràtio Tier 1	11,0%	12,8%
Ràtio Tier total	11,6%	12,8%
Capital Principal	19.999	17.364
Ràtio Capital Principal	12,4%	12,6%
Core Tier 1 - EBA	16.813	15.007
Ràtio Core Tier 1 - EBA *	10,4%	10,9%

(*) Dades a desembre de 2011 proforma després de la recompra de les participacions preferents.



[COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013]

7.1 Compromisos per al 2012

7.2 Reptes 2013

7.1 [Compromisos per al 2012]

En l'Informe Corporatiu Integrat de 2011 es van publicar una sèrie de reptes per a l'exercici 2012, tots emmarcats dins del Pla estratègic 2011-2014.

CORPORATIUS	Compromisos establerts per al 2012	Progrés durant el 2012	
Solvència	Mantenir l'excel·lent nivell de solvència del Grup i la seva posició diferencial respecte a altres entitats del sector, tot preveient les exigències de capital màximes del futur marc normatiu.	CaixaBank manté un nivell elevat de solvència, amb un <i>Core Capital</i> de l'11%, després de la integració de Banca Cívica. Els resultats de les proves de resistència del sistema bancari espanyol, realitzades per Oliver Wyman, amb la supervisió de les autoritats espanyoles i les principals institucions europees, confirmen la solidesa del Grup i CaixaBank s'erigeix com una de les entitats amb millors nivells de solvència: el Grup "la Caixa" tindria un superàvit de capital de 5.720 milions el 2014, en l'escenari més advers.	●
Liquiditat	Continuar assegurant la disponibilitat permanent de recursos líquids en el balanç per minimitzar el risc de liquiditat estructural propi de l'activitat bancària.	Davant la situació de tancament de mercats majoristes, el 2012 ha augmentat la posició d'actius líquids amb l'objectiu de minimitzar el risc de liquiditat. Per aquest motiu s'han pres algunes mesures, com ara: ▪ Aprofitar les oportunitats de finançament obtingut a les subhastes extraordinàries de finançament del BCE. ▪ Generar actius líquids. Aquestes mesures han permès incrementar la posició de liquiditat el 2012, fins a assolir els 53.092 milions d'euros, un 15,2% dels actius totals.	●
	Aplicar un marc de gestió de la liquiditat prudent i conservador per protegir l'interès dels impositors, poder atendre sempre els compromisos i no veure minvada l'activitat inversora de l'entitat.	El 2012 la liquiditat ha augmentat en 32.144 milions. Aquest increment és causat, principalment, per l'impacte de la integració de Banca Cívica, així com per una gestió activa que té com a objectiu incrementar i optimitzar els actius líquids en el balanç, que serveixen de garantia a la pòlissa del BCE.	●
	Aplicar les millors pràctiques i recomanacions del mercat i dels organismes supervisors d'acord amb els objectius estratègics de l'entitat.	S'han aplicat les millors pràctiques en la gestió de la liquiditat, mitjançant la seva gestió activa.	●



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013 Compromisos 2012 Reptes 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	--	---------

CORPORATIUS	Compromisos establerts per al 2012	Progrés durant el 2012	
Activitat comercial	Captar 1 milió de nous clients.	CaixaBank ha augmentat la seva base de clients en 2,5 milions, fins a assolir els 12,9 milions, gràcies a un esforç comercial important i a la integració de Banca Cívica.	●
	Consolidar el lideratge en banca de particulars.	CaixaBank s'ha consolidat com a l'entitat líder del mercat espanyol –després de completar la integració de Banca Cívica–, amb uns actius de 348.294 milions d'euros i una quota de penetració de clients del 26,1% en banca de particulars (22% de penetració com a primera entitat).	●
	Gestionar de manera prudent els marges.	■ Els ingressos de CaixaBank han assolit els 6.737 milions d'euros de marge brut, un 3,5% més, que augmenta fins al 8,8% sense ingressos extraordinaris d'assegurances el 2011. ■ El marge d'interessos ha estat de 3.872 milions d'euros (+22,2% respecte a 2011). L'evolució del marge d'interessos s'explica per la integració de Banca Cívica, una política de gestió de marges eficient i l'evolució favorable de les corbes de tipus d'interès en el primer semestre de 2012. ■ El marge d'exploració, que es manté estable, assoleix els 3.171 milions d'euros, un 0,1% més (+11,3% respecte a 2011, aïllant l'efecte dels ingressos extraordinaris d'assegurances en 2011).	●
	Captar recursos invertibles.	CaixaBank disposa de 288.568 milions d'euros corresponents a recursos de clients, un 19,6% més que l'any anterior.	●
	Potenciar el negoci assegurador i de previsió.	■ L'any 2012 ha estat un any rècord quant a la comercialització d'assegurances de risc, amb 1,1 milions de pòlisses venudes i un creixement en primes de nova producció de més del 43%. ■ CaixaBank ha finalitzat l'any com a líder del mercat en previsió complementària (plans de pensions individuals i PPA), amb una quota del 16,4%. El 2012, les primes i aportacions netes han estat de 1.449 milions d'euros, cosa que suposa un augment del 27%.	●
	Desenvolupar i potenciar els programes de fidelització.	■ S'ha creat un nou programa de vinculació: <i>Club Ara</i>. ■ La taxa de baixes de clients de l'entitat és inferior en el cas de clients que estan adscrits a un programa de vinculació. Així mateix, aquests clients, en relació amb el total de clients que contracten productes, té un pes superior al que els correspon pel seu pes sobre el total de la cartera de clients.	●



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013 Compromisos 2012 Reptes 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	--	---------

CORPORATIUS	Compromisos establerts per al 2012	Progrés durant el 2012	
Activitat comercial	Banca a distància (<i>online</i>): Potenciar l'acció comercial mitjançant els canals electrònics, consolidant-los com a canal de venda.	S'ha estès el nou model, el <i>Ready to Buy</i> (R2B) a més productes i s'han realitzat accions formatives presencials en tota la xarxa d'oficines per donar-lo a conèixer i potenciar-ne l'ús. La venda de productes per canals ha assolit una ràtio d'absorció del 17,8% (+2,5% respecte de l'any anterior).	
	Mantenir el lideratge en els serveis oferts als clients mitjançant CaixaMòbil.	- CaixaBank s'ha mantingut com a entitat líder, amb tres milions de clients dels serveis mòbils. El 2012 s'han incorporat noves aplicacions i serveis, fins a assolir un total de 68 aplicacions diferents i cinc milions de descàrregues d'aplicacions realitzades. - El mòbil ha esdevingut el segon canal més utilitzat pels clients, amb més de 55 milions d'operacions mensuals i més d'1,2 milions de clients operatius en un mes (desembre de 2012).	
	Incrementar el percentatge de l'operativa duta a terme mitjançant els canals electrònics, tant a través de Línia Oberta com dels caixers.	- Han augmentat un 14,5% les operacions de clients durant l'any: més del 90% es fan a través de canals electrònics (un 12% a través del mòbil). - El percentatge d'absorció dels canals s'ha incrementat un 5,7% en el cas de la Línia Oberta d'empreses (amb un 79,7%) i un 0,5% en el de particulars (fins a assolir un 66,5%). Els caixers s'han mantingut en un 72,2%.	
Innovació	Potenciar l'accés a la informació corporativa des de qualsevol lloc, fent servir tres tipus de dispositius (PC, tauleta tàctil i mòbil) i garantint, a més, la seguretat de la informació.	- S'ha desenvolupat una nova aplicació per a les tauletes tàctils corporatives, que permet als empleats disposar dels serveis principals necessaris per a la seva feina. - S'ha virtualitzat el lloc de treball de 300 persones situades als Serveis Centrals, i el de les de 50 oficines.	
	<i>Cloud computing</i> : incorporar aquesta tecnologia en aquells sistemes en els quals permeti dur a terme un ús més eficient i flexible dels recursos tecnològics, les xarxes, els servidors, l'emmagatzematge, les aplicacions i els serveis.	El 2012 hi ha disponible una versió virtual de l'arquitectura (ABSIS Cloud), una botiga d'aplicacions (CaixaStore) i les primeres aplicacions CaixaApps multidispositiu.	



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013 Compromisos 2012 Reptes 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	--	---------

CORPORATIUS	Compromisos establerts per al 2012	Progrés durant el 2012	
Sostenibilitat	Continuar millorant l'eficiència ambiental de l'entitat mitjançant la reducció del consum elèctric i de paper, en un 5%, així com de les emissions de CO ₂ derivades dels desplaçaments corporatius, també en un 5%.	- El 2012 CaixaBank (sense tenir en compte Banca Cívica) n'ha reduït el consum un 7,9% gràcies a l'aplicació de mesures d'eficiència. - Els desplaçaments corporatius han augmentat a causa de la integració de Banca Cívica, tot i l'increment de les videoconferències en un 30%. Sense comptar els desplaçaments derivats de la integració i tenint en compte els desplaçaments per volum de negoci, els quilòmetres s'han reduït. - En termes absoluts, el consum de paper s'ha mantingut estable. Si tenim en compte la incorporació de Banca Cívica, el consum per empleat de la xarxa territorial ha disminuït un 1,8%. En termes absoluts, als Serveis Centrals s'ha aconseguit una reducció del 2,13%.	
	Ser signant del Carbon Disclosure Project Global 500 (CDP), un sistema d'acreditació ambiental, i sotmetre's als seus controls de qualitat.	CaixaBank ha signat el CDP i, segons els resultats que ha publicat aquest projecte, és la companyia espanyola líder en el seu sector quant a gestió del canvi climàtic. CaixaBank ha obtingut una puntuació de 85B, la més alta registrada per un banc espanyol.	
	Incrementar el nombre d'actes institucionals les emissions de CO ₂ dels quals es compensin.	S'han compensat cinc grans convencions corporatives –4 més que l'any 2011–, gràcies a la compensació de 382,77 tones d'emissions de CO ₂ , a través d'inversions sostenibles al Brasil.	
	A les empreses filials: continuar treballant en l'adopció i difusió de mesures de millora energètica.	Les empreses filials incloses en el perímetre 2012 han mantingut o, majoritàriament, reduït el consum d'electricitat. El 2012 el consum del Grup ha augmentat per la inclusió de noves filials, així com per la comptabilització del consum dels centres de processament de dades del Grup.	
Responsabilitat corporativa	Assolir la presència de l'acció en índexs de sostenibilitat d'àmbit mundial.	CaixaBank va renovar la seva presència en el DJSI Index, l'FTSE4Good i l'ASPI.	
	Impulsar els valors i la responsabilitat corporativa entre les empreses i participades del Grup.	CaixaRenting s'ha adherit al Pacte Mundial i la resta de filials han elaborat els seus Informes de Progrés. MicroBank ha impulsat nous productes i serveis que tenen a veure amb l'impacte ambiental (ecoMicrocrèdits).	



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013 Compromisos 2012 Reptes 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	--	---------

CLIENTS	Compromisos establerts per al 2012	Progrés durant el 2012	
Excel·lència en el servei	Aconseguir el Segell d'Excel·lència EFQM (500 punts).	El va obtenir a l'agost, amb la qualificació proposada, després d'haver superat un procés d'avaluació externa exhaustiu.	
	Aconseguir que el 90% de les oficines obtinguin una nota de qualitat superior a 8 (escala de 0 a 10) en les enquestes de satisfacció a clients.	En un any complicat a causa de la crisi econòmica i financera, només el 68% de les oficines van assolir aquesta valoració.	
	Creació d'un indicador de qualitat sobre la captació de nous clients.	Creat i implementat	
MicroBank	Concedir microcrèdits per un valor de 257 milions d'euros.	En van concedir 235,5 milions en crèdit, un 8% més que en 2011.	
	Superar els 445 milions d'euros de cartera viva de microcrèdits.	No s'ha assolit totalment, tot i que s'han superat els 424 milions d'euros, un 11,8% més que el 2011.	
	Continuar potenciant la inversió socialment responsable a través d'un nou fons, el MicroBank Fons Ètic Garantit.	A finals de 2012 el patrimoni era de 27,5 milions d'euros i superava les previsions inicials	
Internacional	Ampliar la xarxa pròpia d'oficines de representació a l'estranger.	El 2012, s'han inaugurat 2 noves oficines al Caire i Santiago de Xile, ampliant d'aquesta manera la xarxa pròpia d'oficines a l'estranger fins a 16.	
	Incrementar la diversificació internacional de la cartera creditícia de CaixaBank.	CaixaBank ha formalitzat operacions de finançament en el mercat internacional, tant a través de la xarxa pròpia de <i>Spanish desks</i> i sucursals internacionals com en col·laboració amb els nostres bancs associats. La cartera creditícia internacional ha augmentat un 0,2% respecte de 2011, sense tenir en compte l'impacte de Banca Cívica.	



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013 Compromisos 2012 Reptes 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	--	---------

CLIENTS	Compromisos establerts per al 2012	Progrés durant el 2012	
Internacional	Aprofundir en la relació amb els bancs associats: - Desenvolupament comercial amb operacions conjuntes. - Captura de sinergies. - Transferència de <i>know-how</i>.	- El 2012 s'han finançat projectes internacionals en col·laboració amb els bancs associats, especialment a Mèxic i Europa de l'Est. A més, se segueix facilitant a les empreses clients l'obertura de comptes i el servei posterior en els països amb presència d'aquests bancs. - Durant aquest any també s'ha anunciat la col·laboració entre CaixaBank i The Bank of East Asia per desenvolupar el negoci de finançament d'automòbils a la Xina, a través d'una empresa conjunta en la qual també participarà el fabricant d'automòbils Brilliance. - S'han capturat sinergies a través de la col·laboració en la gestió de costos i s'estan explorant noves vies de reducció de la despesa, per exemple, mitjançant la compra conjunta de subministraments i l'ús de plataformes tecnològiques compartides. - S'ha seguit produint una transferència àgil de saber fer, amb l'organització de diferents tallers de treball, tant a Espanya com als països d'origen dels socis, sobre temes tan diversos com la gestió de la qualitat, el finançament del consum, la planificació comercial i el màrqueting de segments. - En aquest apartat, destaca la col·laboració amb Grupo Financiero Inbrusa i el reeixit suport al seu pla d'expansió de la banca de particulars a Mèxic, aprofitant la fortalesa de CaixaBank en aquest segment.	●
Oferta comercial sostenible	Per als clients de Banca de Particulars: desenvolupar noves línies de finançament específiques per a productes verds.	S'han creat els ecoPréstecs i els ecomicrocrèdits personals, destinats a la compra de vehicles i electrodomèstics ecològics i a la rehabilitació d'habitatges per millorar-ne l'eficiència energètica.	●
	A CaixaRenting: Incrementar l'oferta de vehicles de baixes emissions per sobre del 60%.	S'ofereix un paquet d'ajudes per a aquelles empreses i administracions que contractin flotes de cotxes de tecnologia híbrida i elèctrica. En conjunt, l'oferta de vehicles de baixes emissions és del 71%.	●
	Continuar promocionant la seva utilització mitjançant esdeveniments.	En diferents cursos i esdeveniments, s'ha convidat els clients a provar noves tecnologies i a realitzar cursos de conducció més eficient. També s'ha posat a disposició d'alguns clients i empleats de "la Caixa" un cotxe de consum 100% elèctric.	●



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013 Compromisos 2012 Reptes 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	--	---------

CLIENTS	Compromisos establerts per al 2012	Progrés durant el 2012	
Innovació	SmartBanking: continuar treballant per incorporar solucions tecnològiques eficients, intel·ligents i comercialment potents, basades en el coneixement profund del client i l'entorn, i en la capacitat d'atendre les seves necessitats mitjançant l'ús de la tecnologia de manera anticipada, àgil i eficient.	S'han desenvolupat noves solucions per a les àrees de Banca Electrònica, Banca Privada i Banca Personal, així com una plataforma global d'informació i gestió d'admissions d'actiu. Aquestes solucions permeten generar informes de manera senzilla i eficient, disposen d'una interfície fàcil i poden visualitzar-se des de les tauletes tàctils corporatives.	
Banca a distància	Mantenir com a prioritat la maximització de la qualitat dels serveis <i>online</i> a disposició dels clients.	CaixaBank ha mantingut la primera posició en el rànquing d'AQmetrix, en tots els segments de banca <i>online</i> per Internet i mòbil.	
	Continuar amb el projecte APSIS4all (2011-2013), que treballa per a la millora de l'accessibilitat dels caixers automàtics en diferents àmbits: operativa, mobilitat, etc.	■ L'entitat ha seguit participant en el programa pilot de Barcelona per validar una forma d'interacció directa amb els caixers: els usuaris estableixen quines són les seves necessitats i preferències a través d'una eina web. Posteriorment, aquesta informació es registra a la targeta de l'usuari i es carrega quan el caixer la llegeix (a través de <i>contactless</i>). ■ S'han implantat noves utilitats en els caixers per adaptar-se a usuaris amb diferents discapacitats. Així, inclouen la reproducció d'àudio en diferents idiomes (català, castellà, gallec, basc i anglès), la navegació a través del teclat i avatars en llengua de signes (castellana i catalana). També aposten per l'ús d'un alt contrast, a més d'evitar determinats colors no reconeguts per l'usuari.	
Seguretat	Publicar guies de seguretat informàtica per a la divulgació de bones pràctiques entre els empleats.	S'han publicat les guies de seguretat per a l'ús de serveis d'informàtica en núvol i per a l'ús de dispositius mòbils.	
	Dissenyar i implementar nous controls de seguretat per a la protecció de la informació corporativa.	S'han instal·lat els controls i els procediments de revisió i actuació necessaris per prevenir la fuga d'informació a tota l'entitat.	
Inversió socialment responsable (ISR)	Potenciar la ISR, incrementant el patrimoni de fons ètics i socialment responsables.	L'entitat comercialitza el MicroBank Fons Ètic, que ha incrementat el seu patrimoni fins als 4,7 milions d'euros (+12%, 4,2 milions el 2011).	
	Crear un nou fons garantit de tipus ètic i socialment responsable, el MicroBank Fons Ètic Garantit.	Aquest fons es va constituir el febrer de 2012. El 31 de desembre, tenia un patrimoni de 27,5 milions d'euros i 3.465 partícips.	



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013 Compromisos 2012 Reptes 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	--	---------

CLIENTS	Compromisos establerts per al 2012	Progrés durant el 2012	
Difusió de la Responsabilitat Corporativa	Promoure l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil i el programa Incorpora entre les empreses client.	- El 2012, els gestors de Banca d'Empreses han realitzat un esforç important de difusió entre les empreses clients, que han realitzat 82 aportacions, amb un import de 264.950 euros. - La difusió del programa Incorpora ha facilitat 10.504 contractacions, 600 més que el 2011. Des de Banca d'Empreses, s'han incorporat de manera sistemàtica, tant en la publicació digital <i>InfoCaixaEmpresa</i> com en els dossiers comercials <i>CaixaEmpresa</i>, continguts sobre l'Obra Social "la Caixa". Destaquen especialment GAVI Alliance, el programa Incorpora i el Voluntariat Corporatiu. D'aquesta manera, s'ofereix a les empreses, a més de la informació sobre productes i serveis financers, informació de tipus social i cultural.	●
	Mantenir les accions d'impuls del programa Incorpora, d'integració laboral, entre els clients de Banca Privada.	- S'ha mantingut l'acord amb l'Associació de Creadors de Moda d'Espanya (ACME), que inclou la col·laboració amb el programa Incorpora. - A la revista <i>Autor</i>, específica per a aquest col·lectiu, s'hi ha publicitat el programa. - Així mateix, els gestors han donat a conèixer el programa directament als clients i a les seves empreses.	●

DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013 Compromisos 2012 Reptes 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	--	---------

ACCIONISTES	Compromisos establerts per al 2012	Progrés durant el 2012	
Ampliació de la base	Augmentar la base accionarial, amb l'objectiu d'assolir la xifra d'un milió d'accionistes a mitjà termini.	A finals d'any, la base accionarial ha assolit els 750.000 accionistes. Això ha suposat la duplicació de la base accionarial en un any (370.000 accionistes el 31/12/2011).	
Remuneració	Continuar amb el programa Dividend/Acció CaixaBank.	El programa s'ha aplicat a la remuneració de juny, setembre i desembre. A les juntes generals ordinària i extraordinària es va aprovar la possibilitat que s'apliqués a tots els pagaments trimestrals.	
Millora de la comunicació i la relació	Llançar nous canals i formats d'informació per a accionistes.	Nou format de la revista <i>Accionistas CaixaBank</i> (dos números <i>online</i> i dos d'impresos el 2012) i llançament de nous informes periòdics <i>online</i> (informe setmanal i informe mensual).	
	Ampliar les accions de comunicació que apropin encara més la companyia als seus accionistes.	585.000 missatges electrònics informatius (+300% respecte de 2011) i 680.000 SMS (+80% respecte de 2011) enviats.	
	Recollir i implementar suggeriments del Comitè Consultiu sobre els canals de comunicació amb l'accionista.	Dues reunions del Comitè Consultiu d'Accionistes el 2012. Les iniciatives desenvolupades durant l'any recullen idees plantejades pel Comitè, i el Pla d'acció 2013 inclou les darreres propostes plantejades.	
	Potenciar el programa d'atenció per a accionistes, quant a informació i avantatges disponibles.	Llançament d'un programa d'avantatges per a accionistes, que inclou recursos d'informació, avantatges financers i no financers, formació i invitacions a esdeveniments.	





DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013 Compromisos 2012 Reptes 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	--	---------

EMPLEATS	Compromisos establerts per al 2012	Progrés durant el 2012	
Gestió de l'equip humà	Contribuir a la millora de la ràtio d'eficiència, contenint costos.	El 2012 es va signar un acord laboral que estableix canvis significatius en l'estructura retributiva, amb una taula salarial més eficient, que millorarà la competitivitat i la productivitat. Aquest canvi estructural tindrà efectes a mitjà i llarg termini.	
	Propiciar la vinculació de la promoció professional entre els programes de desenvolupament predirectiu Progressa, tant als Serveis Centrals com a la xarxa comercial, i l'ocupació de vacants de més responsabilitat.	El 51,6% de les 767 direccions d'oficina que han passat per la primera edició del programa Progressa han accedit a posicions de més responsabilitat. De la mateixa manera, un 61% de les cobertures en les direccions d'oficines grans van sortir del programa Progressa.	
	Ampliar els programes del Centre de Desenvolupament Directiu (CDD), desenvolupant nous programes de lideratge per al quadre intermedi dels Serveis Centrals i els directors de la xarxa comercial amb un potencial directiu més gran.	S'ha impulsat un nou programa per a directors de departament i d'àrea dels Serveis Centrals, que també ha disposat de directius de les empreses del Grup (92 participants). En relació amb la xarxa comercial, el programa de lideratge s'ha dirigit al col·lectiu de Directors d'Àrea de Negoci, amb 219 participants.	
	Augmentar la presència de la dona en càrrecs de més responsabilitat a partir d'una aplicació estricta del concepte d'igualtat d'oportunitats, que identifiqui i desenvolupi el talent professional.	CaixaBank ha potenciat el pas de la subdirecció a la direcció d'oficina per part del gran grup de dones que ocupen subdireccions. El 2012, els diferents programes de gestió del talent i de cobertura de vacants milloren la representativitat femenina en les funcions de direcció d'àrea de negoci (25,3%, +3,8 punts respecte de 2011) i de direcció d'oficina gran (19,9%, +2,2 punts), fonts d'accés a llocs d'alta direcció.	
	Respondre a les necessitats formatives que plantegen els projectes estratègics transversals i millorar els coneixements i les habilitats de les persones com a avantatge competitiu de l'organització.	Entre d'altres, s'han desenvolupat els programes de formació següents: ■ Curs de postgrau en Assessorament Financer, realitzat amb la Universitat Pompeu Fabra, i el programa d'anàlisi i planificació de carteres per als directors d'oficina. ■ Programes de proactivitat comercial per desenvolupar habilitats comercials, per als gestors especialitzats de la xarxa, i el programa de gestió i captació de comerços, micropimes i particulars, també per a gestors comercials. ■ Formació normativa obligatòria impartida a tota la plantilla en relació amb el Reglament intern de conducta en el mercat de valors (RIC), així com la formació contínua sobre comunicació d'operacions sospitoses, prevenció i blanqueig de capitals o seguretat en sucursals. Així mateix, s'ha format totes les persones que provenien de Banca Cívica amb un itinerari específic.	



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013 Compromisos 2012 Reptes 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	--	---------

EMPLEATS	Compromisos establerts per al 2012	Progrés durant el 2012	
Gestió de l'equip humà	Implantar un nou concepte de bonificació en banca minorista, reforçant l'alineament de l'assignació de la bonificació amb la consecució dels reptes individuals de negoci, millorant-ne la comunicació i estandarditzant l'aplicació d'aquests criteris entre les diferents àrees territorials.	S'ha dissenyat un nou model de bonificació més transparent i objectiu, que diferencia els premis en funció de si els gestors tenen assignades carteres de clients o no. El sistema permet a cada gestor fer un seguiment de la seva posició.	
	En Banca Personal: posar en marxa un pla de formació adreçat a 1.600 persones, per oferir un servei a mida a un nombre més gran de clients.	Aquest pla s'ha implantat i inclou itineraris formatius específics.	
Ètica empresarial	Potenciar la visibilitat del canal de comunicacions de denúncies i consultes del Codi Ètic, a disposició de tots els empleats, mitjançant la intranet de l'entitat.	- El Comitè de Direcció ha acordat posar en marxa diverses accions per incrementar la seva visibilitat, que es portaran a terme el 2013. - El desembre es va recordar a la plantilla, a través de la intranet, l'existència del canal, i es van anunciar els propers canvis que s'hi faran, que es comunicaran un cop introduïts.	
Innovació	Xarxes socials: impulsar la creació i el desenvolupament d'una xarxa social interna, per facilitar la col·laboració transversal, augmentar la implicació i fomentar la innovació participativa de tots els empleats de l'entitat.	- S'ha posat en marxa la xarxa social professional interna anomenada Connecta, amb 245 grups formats per unes 90 persones, que constitueixen la plantilla de cada direcció d'àrea de negoci i que agrupen unes 25 oficines. Aquesta xarxa permet compartir bones pràctiques, aportar idees i millorar la comunicació interna. - S'ha creat un mur gestor-client per incrementar les relacions amb els clients i els clients gestionats per cada gestor.	
Difusió de la Responsabilitat Corporativa	Continuar amb l'impuls de l'Espai Solidari.	1.043 persones del Grup "la Caixa" col·labora amb l'Espai Solidari, amb un import anual superior als 60.000 euros. - Així mateix, els empleats van col·laborar amb els bancs d'aliments, participant en la Gran Recollida d'Aliments, que va aconseguir reunir 4.812 tones de productes, repartits entre diferents bancs d'aliments.	
	A les empreses del Grup: continuar amb accions formatives i de sensibilització per als empleats sobre sostenibilitat i responsabilitat.	- A GDS-Cusa s'ha ofert a la plantilla formació (<i>online</i> i presencial) sobre sostenibilitat i responsabilitat corporativa, en el marc d'una iniciativa del Pacte Mundial i l'Institut Oficial de Crèdit (ICO). Així mateix, s'han introduït mesures per reduir el consum de paper i la impressió de documents. - A Sumasa, s'han posat en marxa mesures de difusió del seu Codi Ètic, a més d'iniciatives per reduir el consum ambiental de la companyia.	



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013 Compromisos 2012 Reptes 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	--	---------

SOCIETAT	Compromisos establerts per al 2012	Progrés durant el 2012	
Emprenedors	Mantenir el nombre d'empreses acompanyades a través del premi EmprenedorXXI.	Es van presentar a la sisena edició del premi 805 empreses, un 33% més que l'any anterior.	
	Estendre territorialment els programes de creació i acceleració d'empreses ja existents (BioEmprenedorXXI, EcoEmprenedorXXI i EmprenedorXXIDigital).	El 2012 es va desestimar la seva extensió.	
	Mantenir el suport a les empreses participades i invertir en projectes de base tecnològica dels sectors de les tecnologies de la informació i les ciències de la vida a través dels dos vehicles especialitzats.	S'ha seguit invertint, a través de Caixa Capital BioMed SCR i Caixa Capital TIC SCR i, el 2012, s'ha creat un tercer vehicle, la societat Caixa Innvierte Industria SCR, dirigit a empreses de l'àmbit industrial amb un fort component d'innovació i internacionalització.	
	Augmentar el nombre de projectes que reben inversió des de Caixa Capital Micro.	En dos anys, Caixa Capital Micro ha invertit en 70 projectes innovadors espanyols.	
Proveïdors	Implantar el Portal de Proveïdors al Grup CaixaBank durant el període 2012-2013.	El portal ha estat desenvolupat i, a finals d'any, es trobava en fase pilot. S'espera la seva implantació total durant el primer trimestre de 2013.	
	Estendre la seva implantació a les empreses filials, per millorar la col·laboració, a través d'una major comunicació i informació.	El portal, en fase pilot, s'implantarà a totes les empreses del Grup.	

SOCIETAT	Compromisos establerts per al 2012	Progrés durant el 2012	
Difusió de la Responsabilitat Corporativa	Continuar promovent l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil entre les empreses espanyoles.	El 2012, les empreses clients han realitzat 82 aportacions, amb un import de 264.950 euros, a les quals s'han afegit 36 aportacions de clients particulars, que sumen 3.579 euros més.	●
	Continuar fomentant el programa de Voluntariat Corporatiu.	- El nombre de participants ha augmentat en 552, fins a assolir els 4.584. - El 2012, els clients han pogut participar en la Gran Recollida d'Aliments Solidària (també a través de caixers i SMS), que va aconseguir reunir 4.812 tones de productes, repartits entre diferents bancs d'aliments. - S'ha posat a disposició dels empleats i empleades la possibilitat de participar en el programa Kit Caixa Joves Emprenedors, posat en marxa per l'Obra Social "la Caixa" en col·laboració amb la Fundació Junior Achievement, amb l'objectiu de despertar l'esperit emprenedor des de l'escola.	●





7.2 [Reptes 2013]

En el marc del Pla Estratègic 2011-2014, CaixaBank s'ha marcat nou reptes estratègics (vegeu l'apartat 3.2 "Línies estratègiques principals"). Per assolir-los, i amb l'objectiu de marcar la diferència i ser sostenibles a llarg termini, l'entitat manté la seva aposta per la qualitat en el servei i una actitud de millora contínua. Els reptes següents, en una llista no exhaustiva, s'emmarquen en aquest Pla:

CORPORATIU	
Activitat comercial, propera i especialitzada	Banca personalitzada ■ Avançar en la implementació del model, difondre la proposta i incorporar tots els clients procedents de Banca Cívica. ■ Potenciar la comercialització de productes financers simples i comprensibles fàcilment per augmentar la fidelització. ■ Potenciar el lideratge en venda i gestió d'assegurances i plans de pensions. Banca a distància: ■ Potenciació de l'acció comercial mitjançant els canals electrònics, tot consolidant-los com a canal de venda. ■ Mantenir el lideratge en els serveis oferts als clients mitjançant CaixaMòbil. ■ Incrementar el percentatge de l'operativa duta a terme mitjançant els canals electrònics, tant a través de Línia Oberta (Internet i mòbil) com de caixers automàtics.
Avenç en reputació	■ Completar i posar en marxa el nou quadre d'indicadors de seguiment i control dels riscos amb un impacte potencial més gran en la reputació de CaixaBank. ■ Elaborar, aprovar i publicar la política anticorrupció de CaixaBank.
Aposta per la seguretat	■ Dissenyar i implementar nous controls de seguretat contra possibles atacs de ciberespionatge. ■ Desenvolupar un canal segur i eficient que permeti la generació ràpida de nous processos de negoci per a l'accés a la informació corporativa, des dels diferents serveis de back office especialitzats, subcontractats a empreses externes.
Millora de l'eficiència	Seguir gestionant els processos d'integració (Banca Cívica i Banco de Valencia) de manera que s'assegurin sinergies a Recursos Humans.



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013 Compromisos 2012 Reptes 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	--	---------

CLIENTS	
Excel·lència en el servei	■ Millorar el sistema de gestió de les reclamacions i disminuir el temps de resposta (-20%). ■ Dur a terme un seguiment dels indicadors de qualitat i dels plans de millora associats: creació de la funció de coordinador de qualitat en cada direcció territorial. ■ En banca personalitzada, avançar cap a una gestió més global i integradora, de cara a proporcionar als clients les millors solucions, el millor servei i premiar la seva fidelitat.
Oferta comercial sostenible	■ Desenvolupar nous productes amb un remarcable component ambiental per a nous col·lectius de clients. ■ Seguir incrementant el patrimoni en inversió socialment responsable i l'oferta de fons d'inversió ètics. A CaixaRenting: ■ Promoure o realitzar cursos de conducció eficient i estalvi de combustible entre els clients. ■ Seguir incrementant les ofertes de vehicles amb emissions de CO₂ baixes. ■ Donar suport a l'Administració de manera activa en qualsevol iniciativa que suposi l'ús de vehicles més respectuosos amb el medi ambient.
Impuls a la banca a distància	■ Mantenir com a prioritat la maximització de la qualitat dels serveis <i>online</i> a disposició dels clients. ■ Continuar amb el projecte APSIS4all (2011-2013), que treballa per a la millora de l'accessibilitat dels caixers automàtics en diferents àmbits: operativa, mobilitat, etc.
Apropar l'Obra Social "la Caixa" al client	Potenciar el coneixement, per part dels clients, de la tasca realitzada per l'Obra Social "la Caixa" i desenvolupar iniciatives perquè hi puguin participar.



ACCIONISTES	
Fidelització de la base accionarial i difusió de les iniciatives	▪ Llançar noves iniciatives de fidelització. ▪ Millorar el coneixement que els accionistes tenen de les iniciatives dirigides a ells. ▪ Rellançar el programa de formació/divulgació per a accionistes i augmentar-ne la presència en tot el territori nacional.
Suport a la xarxa comercial en la seva relació amb l'accionista	Intensificar la informació proporcionada a través dels canals interns de l'entitat i el suport a la xarxa comercial, per oferir un millor servei (atenció i informació) a l'accionista.
Apropar l'Obra Social "la Caixa" a l'accionista	Potenciar el coneixement de la tasca realitzada per l'Obra Social "la Caixa" i el desenvolupament d'iniciatives perquè els accionistes puguin participar-hi.



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013 Compromisos 2012 Reptes 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	--	---------

EMPLEATS	
Gestió avançada de l'equip humà	■ Assegurar que es genera un sistema de comunicació bilateral i impulsar la transmissió de les polítiques en tots els àmbits de l'entitat. ■ Establir un sistema de millora permanent i adequar el sistema de gestió per maximitzar l'eficiència. ■ Contribuir a la millora contínua de la qualitat del servei, escoltant activament la plantilla i realitzant un seguiment de les seves percepcions, mitjançant una enquesta sobre el clima sociolaboral, entre altres accions. ■ Millorar la ràtio d'eficiència, ajustant l'avaluació del rendiment a la contribució de les persones (en els diferents programes de reptes). ■ Elaborar un quadre de comandament d'indicadors de comunicació interna.
Formació i desenvolupament del talent intern	■ Iniciar l'avaluació professional dels directors d'àrea de negoci per part dels directors d'oficina. ■ Formar els directors en el model de lideratge transformador. ■ Impulsar el desenvolupament del talent intern, tot fomentant la mobilitat i reequilibrant els recursos. ■ Insistir en la formació dels gestors i directors d'oficina per aconseguir estàndards elevats de qualitat en l'atenció al client.
A favor de la conciliació i la igualtat	■ Renovar el certificat d'empresa familiarment responsable (EfR). ■ Renovar el distintiu d'igualtat.
Bones pràctiques	■ Potenciar la visibilitat del canal de comunicacions de denúncies i consultes del Codi Ètic, a disposició de tots els empleats, mitjançant la intranet de l'entitat. ■ Oferir una formació obligatòria per a tots els empleats de l'entitat sobre les bones pràctiques en matèria de seguretat de la informació. ■ Publicar el Manual de bones pràctiques en matèria ambiental, per conscienciar la plantilla i difondre actuacions mediambientals.
Innovació en el lloc de treball	■ Seguir impulsant la mobilitat de la plantilla a través de dispositius mòbils (tauletes tàctils i telèfons intel·ligents corporatius) i d'un entorn virtualitzat. ■ Desenvolupar i utilitzar aplicacions per a múltiples dispositius. ■ Seguir posant la informació a l'abast de tothom i permetre que les persones no expertes accedeixin a informació rellevant del negoci sense necessitat d'utilitzar eines d'aprenentatge difícil ni intermediaris.
Impuls del voluntariat	Apropar l'Obra Social "la Caixa" a l'equip humà, potenciant el seu coneixement i mitjançant iniciatives perquè els empleats puguin participar-hi, en especial a través del voluntariat.



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013 Compromisos 2012 Reptes 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	--	---------

SOCIETAT	
MicroBank, amb la comunitat	▪ Concedir microcrèdits per un valor de 257 milions d'euros. ▪ Superar els 470 milions d'euros de cartera viva de microcrèdits. ▪ Promoure el desenvolupament de productes i serveis que contribueixin a un desenvolupament ambiental sostenible (línies eco).
Programes per a emprenedors	▪ Mantenir el nombre d'empreses acompanyades a través del premi EmprenedorXXI. ▪ Redefinir els continguts dels programes de creació i acceleració d'empreses per adaptar-los a les necessitats actuals dels emprenedors en els diferents sectors. ▪ Mantenir el suport a les empreses participades i invertir en projectes de tecnologies de la informació i ciències de la vida i de l'àmbit industrial o la sostenibilitat. ▪ Seguir invertint, al mateix ritme que fins ara, des de Caixa Capital Micro.
Eficiència en la gestió de proveïdors	Posar el Portal de Proveïdors a disposició de tot el Grup i, per tant, de tots els proveïdors, de manera que substitueixi completament el programa actual.
Compromís amb la sostenibilitat	▪ Seguir millorant l'eficiència ambiental de l'entitat: ▪ Reducció del consum de paper: 2,5% ▪ Reducció de residus generals: 2,5% ▪ Reducció del consum energètic: 3% ▪ Millora en el control del consum d'aigua. ▪ Sensibilitzar la plantilla sobre la generació de CO₂ associada a viatges. ▪ Compensar l'impacte de les emissions de CO₂ dels Serveis Centrals o, almenys, de cinc grans actes institucionals.



[ANNEXOS]

1. Resum d'indicadors del GRI
2. Declaració de control del nivell d'aplicació del GRI
3. Informe de verificació

1 [Resum d'indicadors GRI]

Abast i materialitat de l'Informe

CaixaBank ha publicat el seu segon informe integrat, l'Informe corporatiu integrat 2012, que ofereix una visió panoràmica sobre la realitat de l'entitat, el seu model de gestió i les seves línies estratègiques. Amb aquest objectiu, el document conté la informació econòmicofinancera més rellevant, complementada amb informació relativa a aspectes socials, ambientals i de govern corporatiu.

Abast

El perímetre de l'Informe corporatiu integrat 2012 comprèn CaixaBank i les seves empreses dependents financeres, asseguradores i de suport. Igualment, s'hi ha incorporat la informació de Banca Cívica després de la fusió per absorció d'aquesta entitat, que es va fer efectiva a la primavera d'agost de 2012. Hom pot destacar que la informació econòmica i financera inclosa en el dit informe s'ha obtingut dels comptes anuals consolidats de "Grup CaixaBank i societats dependents"¹.

La informació sobre medi ambient i recursos humans inclosa en els apartats "Medi ambient" i "Equip humà" fa referència a CaixaBank com a entitat individual.

D'altra banda, la informació continguda en les taules de l'apartat "Resum d'indicadors de l'Informe Corporatiu Integrat 2012 de CaixaBank" i situada sota l'epígraf "Grup CaixaBank" fa referència a CaixaBank com a entitat individual i a les filials i empreses participades següents: Caixa Capital Risc, Caixa Emprenedor XXI, CaixaRenting, e-laCaixa, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa, Nou MicroBank, PromoCaixa, Silk Aplicaciones, Sumasa, TradeCaixa i el Grup Assegurador². Aquest cobertura d'empreses representa aproximadament el 98,5%³ de la totalitat del Grup CaixaBank. El 1,5% restant correspon, principalment, a les empreses dependents incorporades al Grup arran de la fusió amb Banca Cívica, de les quals només s'ha integrat la informació econòmicofinancera.

Adicionalment, en la columna "Verificació" de la taula d'indicadors s'especifiquen les limitacions en la cobertura o l'abast d'aquests.

Per últim, la informació sobre l'enfocament de gestió de les participacions en grups bancaris internacionals i altres participacions significatives es pot consultar en els apartats "4.1. Diversificació internacional" (pàg. 64) i "Diversificació dels resultats" (pàg. 70)⁴.



1. Els comptes anuals i l'informe de gestió consolidats de l'exercici 2012, juntament amb l'informe d'auditoria amb data 28 de febrer de 2013, en el qual s'expressa una opinió favorable, es poden consultar en el lloc web de la Comissió Nacional del Mercat de Valors. www.cnmv.es.

2. Grup Assegurador s'ha incorporat al perímetre de l'informe corporatiu el 2012 i inclou VidaCaixa, SA, VidaCaixa Mediació, VidaCaixa Grup, AgenCaixa, SA, i Grup Assegurador "la Caixa" AIE.

3. Percentatge calculat prenent com a referència el nombre d'empleats de cadascuna de les empreses.

4. Aquestes empreses publiquen el seu propi informe de responsabilitat corporativa, que es pot consultar en el seu lloc web.



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	III ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	----------------

Materialitat

L'Informe Corporatiu Integrat 2012 de CaixaBank ofereix una panoràmica integrada de l'acompliment econòmic, financer, social, ambiental i de govern corporatiu de l'entitat, en resposta a l'estratègia de creació de valor compartit per als seus grups d'interès. Així mateix, s'hi dona una resposta detallada a aquells temes rellevants que són objecte de l'interès dels col·lectius i les persones amb les quals es relaciona.

La detecció d'aquests temes es va realitzar a través d'un procés amb diverses fases, seguint la metodologia establerta per la **norma AA1000** d'*Accountability*. En primer lloc, i amb l'objectiu d'identificar les matèries d'un interès general més gran, es va dur a terme un estudi preliminar dels prescriptors sectorials i els de responsabilitat corporativa, així com un benchmark de les companyies del sector i una revisió dels estàndards nacionals i internacionals sobre informes. La llista de temes obtinguda es va classificar en aspectes econòmics o de negoci, mediamambientals i socials.

Posteriorment, es va observar quina importància tenien els temes seleccionats per als diferents **grups d'interès** de CaixaBank. Primer es va realitzar una anàlisi de premsa per conèixer la presència de CaixaBank en els mitjans de comuni-

cació. També es va estudiar quina prioritat donaven a aquests temes els prescriptors sectorials i de RSC, i altres companyies del sector financer i de la banca. A més, es va realitzar una consulta *online* a la que van respondre 363 persones, inclosos a accionistes, clients, empleats i proveïdors de CaixaBank.

El procés es va completar amb consultes telefòniques a diversos analistes financers i experts en sostenibilitat, amb l'objectiu de conèixer-ne l'opinió sobre l'acompliment de CaixaBank. Aquestes persones pertanyien a les organitzacions:

- Fundación Ecología y Desarrollo (ECO-DES)
- Fundación Seres
- IESE Business School
- ESADE
- CREANT
- Observatorio RSE-UGT
- Banesto
- Vigeo
- N+1
- KBW

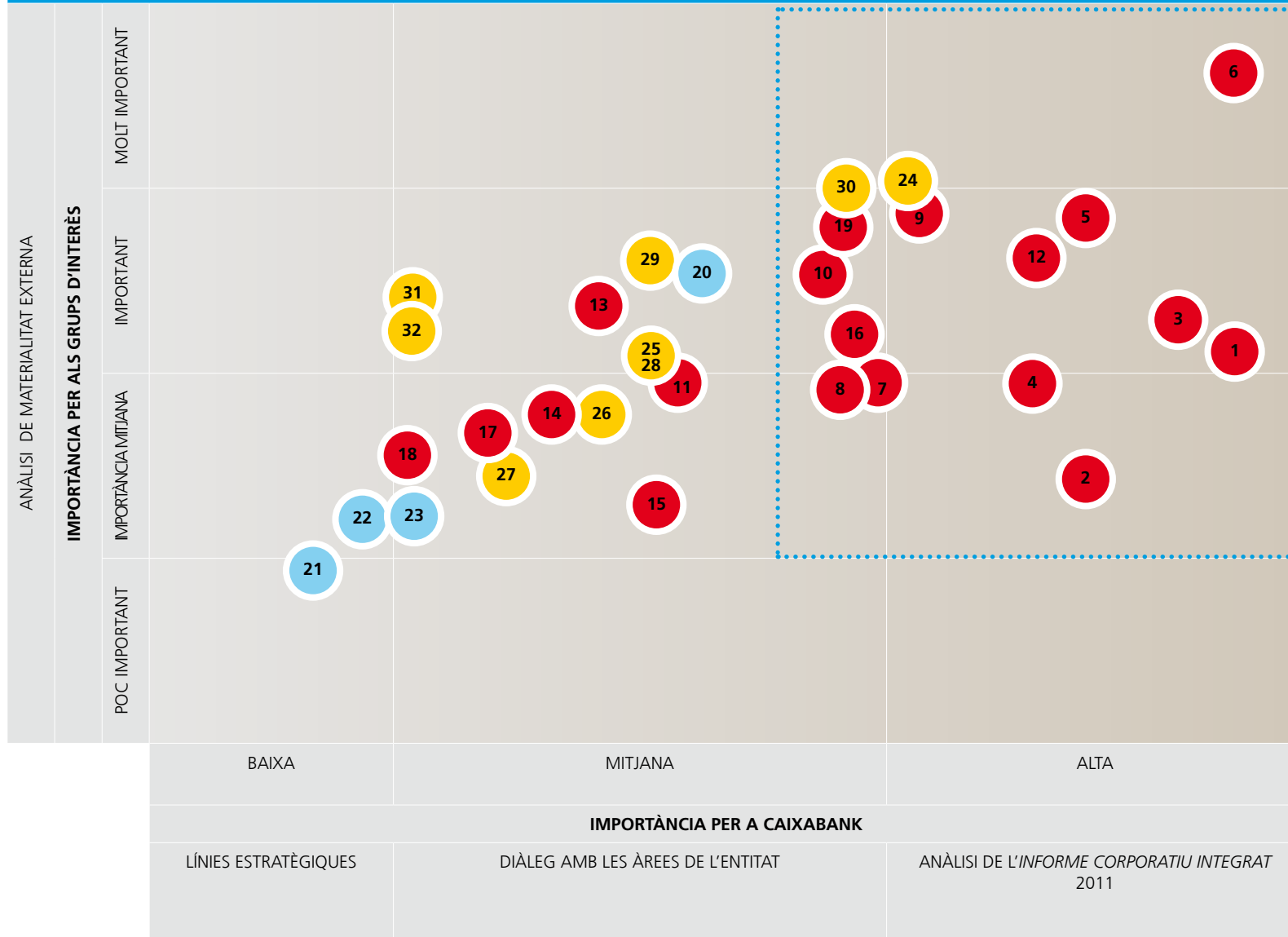
Per últim, un grup d'experts de la consultora PwC va aportar la seva visió sobre l'actuació de CaixaBank en general i sobre *l'Informe Corporatiu Integrat 2011 de CaixaBank*.

Paral·lelament, es va realitzar una **anàlisi interna** per conèixer la importància que CaixaBank atorga a cada un d'aquests te-

mes. Per a això, es van revisar les línies estratègiques de l'entitat i l'informe publicat el 2011, i es va dur a terme un procés de diàleg intern entre les diferents àrees implicades en l'elaboració de l'informe.

Com a resultat d'aquest procés, s'han determinat els assumptes prioritaris per a CaixaBank i els seus grups d'interès. Aquests temes s'han classificat en una matriu que defineix, d'una banda, la importància que els han donat els grups d'interès i, de l'altra, l'impacte en el negoci de CaixaBank.

MATRIU DE MATERIALITAT



TEMES DE MAJOR IMPORTÀNCIA PER ALS GRUPS D'INTERÈS I PER A CAIXABANK

- 6 Model de negoci i estratègia de l'entitat
- 5 Govern Corporatiu: Consell d'Administració, remuneracions
- 12 Qualitat de l'atenció al client
- 3 Ètica empresarial de l'Alta Direcció i dels empleats i empleades / Codi Ètic
- 1 Solvència de l'entitat
- 24 Acció social (donacions, etc.)
- 9 Riscos i oportunitats específics de l'entitat i com es gestionen
- 30 Creació/destrucció d'ocupació
- 19 Compliment normatiu
- 10 Consideració d'aspectes socials i ambientals en les polítiques d'inversió i de finançament a clients (PRI)
- 4 Iniciatives per a la prevenció de la corrupció, el frau i el blanqueig de capitals
- 16 Grups d'interès i socis (canals de diàleg, etc.)
- 7 Innovació i desenvolupament de noves tecnologies i productes
- 8 Suport a empreses i emprenedors a través de finançament i l'oferta de productes i serveis

● Aspectes econòmics i de negoci

● Aspectes socials

● Aspectes ambientals



RESTA DE TEMES

- 11 Informació clara i transparent sobre els productes i serveis oferts, i publicitat no enganyosa
- 13 Flexibilitat d'adaptació a les circumstàncies de cada client
- 14 Amplitud de l'oferta de productes (productes i serveis per a tothom)
- 15 Facilitat d'accés als serveis (nombre d'oficines, caixers adaptats per a persones amb discapacitat, serveis disponibles les 24 h)
- 17 Gestió sostenible en la cadena de proveïdors
- 18 Premis i reconeixements sobre gestió sostenible
- 20 Energia (consum, iniciatives sostenibles i canvi climàtic)
- 21 Aigua (consum i iniciatives sostenibles)
- 22 Residus / reciclatge
- 23 Biodiversitat
- 25 Voluntariat corporatiu
- 26 Educació financera per a la població
- 27 Conciliació de la vida laboral i personal
- 28 Salut i seguretat laboral
- 29 Diversitat i igualtat
- 31 Formació dels empleats i empleades
- 32 Plans de carrera dels empleats i empleades



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Diàleg amb els grups d'interès

CaixaBank treballa per assegurar la màxima transparència en la relació amb els seus grups d'interès. Per aconseguir-ho, tracta d'apropar al màxim l'entitat a tots els col·lectius interessats, tot oferint-los informació rellevant en tot moment, que pot fer referència tant als resultats, la gestió i l'estratègia corporativa, com a qualsevol altra qüestió del seu interès.

Així mateix, la política de comunicació de l'entitat li permet conèixer les expectatives dels diversos grups d'interès amb els quals es relaciona, amb l'objectiu d'avançar en la seva política de responsabilitat corporativa i en la seva estratègia de negoci.

Amb aquesta finalitat, i d'acord amb la norma AA1000, l'entitat disposa de diferents canals de diàleg per facilitar una comunicació permanent i fluida.

CaixaBank té un blog i un espai de premsa dins del seu portal corporatiu, que ofereix informació permanentment actualitzada:



Accés al Blog corporatiu
Accés a la Sala de Premsa
Accés a Facebook
Accés a twitter

CLIENTS

Xarxa de 6.342 oficines i prop de 31.000 empleats
Representació en l'estructura organitzativa de "la Caixa"
Servei d'Atenció al Client
Plataforma Inspira'ns
Enquestes telefòniques mensuals sobre la qualitat del servei
Trobades amb representants

ACCIONISTES

Junta General d'Accionistes
Oficina d'Atenció a l'Accionista de Barcelona
Comitè Consultiu d'Accionistes
Reunions periòdiques amb accionistes de diferents ciutats
Enquestes d'opinió
Servei d'Atenció a l'Accionista (cartes, missatges electrònics i SMS)
Presència en fires i esdeveniments

EMPLEATS

Virtaula, el centre d'aprenentatge *online*, i altres fòrums virtuals
Portal de l'Empleat, a la intranet corporativa
Enquesta de clima sociolaboral bianual
Comitès
Fòrums en la intranet corporativa
Enquestes de satisfacció sobre el servei intern
Diàleg amb els representants sindicals
Representació en l'estructura organitzativa de "la Caixa"
Servei d'atenció telefònica i *online*
CanalCaixa, la revista interna de l'entitat (5 números l'any)

PROVEÏDORS

Contactes amb els gestors dels contractes
Comitès de compres
Enquestes d'opinió

SOCIETAT

Representació en l'estructura organitzativa de "la Caixa"
Obra Social i Fundació "la Caixa"
MicroBank
Caixa Capital Risc i Programa EmprenedorXXI
Participacions a fòrums, tallers, concursos, jornades, conferències o taules rodones sobre aquesta matèria
Contactes amb organismes i institucions especialitzades
Col·laboració amb agents socials
Consultes a través d'enquestes
Cobertura de mitjans de comunicació sobre la matèria
Càtedra "la Caixa" de Responsabilitat Social de l'Empresa i Govern Corporatiu a IESE
Càtedra "la Caixa" d'Economia i Societat



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

Resum d'indicadors de l'Informe Corporatiu Integrat 2012. CONTINGUTS GRI G3.1

1	ESTRATÈGIA I ANÀLISI	PÀGINES DE L'INFORME
1.1.	Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i la seva estratègia	Cartes del President i del Vicepresident i Conseller Delegat (pàg. 8 i 9).
1.2.	Descripció dels impactes, riscos i oportunitats principals	1. Qui som (quant a la descripció d'un sistema de gestió que és eficient i sostenible des del punt de vista econòmic, mediambiental i social) (pàg. 10); 3.2. Línies estratègiques principals (pàg. 38); 7. Compromisos 2012 i reptes per a 2013 (pàg. 159).

2	PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ	PÀGINES DE L'INFORME
2.1.	Nom de l'organització	Pàgina final (pàg.177)
2.2.	Marques, productes i/o serveis principals	4.1. Proposta de valor (pàg. 51); Web corporativa
2.3.	Estructura operativa de l'organització	1.2. Estructura accionarial de CaixaBank (pàg. 13); 4.1. apartats "Serveis financers i asseguradors" (pàg. 52) i "Diversificació internacional" (pàg. 64); 4.2. apartat "Amb els emprenedors" (pàg. 95).
2.4.	Localització de la seu principal de l'organització	Pàgina final (pàg. 177)
2.5.	Nombre de països on opera l'organització i nom dels països on desenvolupa activitats significatives o dels que siguin rellevants específicament respecte dels aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria	4.1. apartat "La primera xarxa de terminals d'autoservei d'Espanya" (pàg. 78); 4.1. apartat "Diversificació internacional" (pàg. 64).
2.6.	Naturalesa de la propietat i forma jurídica	2.1. Estructura organitzativa (pàg.21); Web corporativa
2.7.	Mercats servits	CaixaBank desenvolupa la seva activitat en el mercat espanyol i la pràctica totalitat dels ingressos i despeses es generen en aquest mercat. Els seus mercats servits comprenen 13 milions de clients
2.8.	Dimensions de l'organització (empleats, operacions, vendes netes, capitalització total, etc.)	Taula "Dades més rellevants del Grup CaixaBank" (en la introducció de l'Informe) (pàg. 5).
2.9.	Canvis significatius, estructura i propietat de l'organització	Cartes del President i del Vicepresident i Conseller Delegat (pàg. 8 i 9); 1.1 Creixement del Grup (pàg. 12); 1.2. CaixaBank L'acció CaixaBank (pàg. 13).



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

2	PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ	PÀGINES DE L'INFORME
2.10.	Premis i distincions	El 2012, CaixaBank ha estat premiada per les seves comunicació, innovació, operacions financeres i excel·lència comercial i pel seu model de gestió. Alguns dels guardons que ha rebut han estat els següents: "Best Bank in Spain 2012", segons Euromoney; "Millor entitat financera quant a gestió del canvi climàtic a Espanya", segons el Carbon Disclosure Project; "Millor Operació Financera", que li va atorgar la revista Inversión per la sortida a borsa de CaixaBank; "Premi a la xarxa comercial més innovadora del món", atorgat per The Asian Banker; "Millor iniciativa d'impacte en la comunitat" per la iniciativa de Lloguer Solidari, premi atorgat per Forética; el "Golden World Award" a l'excel·lència en comunicació financera, atorgat per la International Public Relations Association (IPRA), "Empresa amb millor responsabilitat i Govern Corporatiu d'Espanya", segons el rànquing Merco Empresas y Líderes 2012, i Premi Llotja a la "Millor informació de societats mercantils als accionistes i als mercats".

3	PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA	PÀGINES DE L'INFORME
3.1.	Període que cobreix la memòria	La informació que conté aquest informe fa referència a l'any natural 2012.
3.2.	Data de la memòria anterior més recent	Aquest és el segon informe corporatiu que publica CaixaBank. El primer va correspondre a l'any 2011 (Informe corporatiu integrat 2011).
3.3.	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.)	Anual.
3.4.	Punt de contacte	Pàgina final de l'informe (pág. 217).
3.5.	Procés de definició del contingut de la memòria (determinació de la materialitat, prioritat dels aspectes, identificació dels grups d'interès)	Annex (1.2. "Diàleg amb els grups d'interès"). El contingut d'aquest informe es basa en les guies d'elaboració de memòries, suplementes específics i protocols tècnics del GRI.
3.6.	Cobertura de la memòria	Annex (1.1. "Abast i materialitat de l'Informe"). La informació relacionada amb el medi ambient i els recursos humans, inclosa en els apartats "Medi ambient" i "Equip humà", fa referència a CaixaBank com a entitat individual. Les xifres corresponents a 2010 fan referència a "la Caixa". D'altra banda, la informació continguda en les taules de l'apartat "Resum d'indicadors de l'Informe corporatiu 2012 de CaixaBank", situada sota l'epígraf "Grup CaixaBank", fa referència a CaixaBank com a entitat individual i a les filials i empreses participades següents: Caixa Capital Risc, Caixa Emprenedor XXI, CaixaRenting, e-laCaixa, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa, Nou MicroBank, PromoCaixa, Silk Aplicaciones, Sumasa i TradeCaixa i el Grup Assegurador. Per últim, la informació sobre l'enfocament de gestió de les participacions en grups bancaris internacionals i altres participacions significatives pot consultar-se en els apartats "Diversificació internacional" (pág.64) i "Diversificació dels resultats" (pág. 70), dins de 4.1.



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

3	PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA	PÀGINES DE L'INFORME
3.7.	Limitacions de l'abast o cobertura de la memòria	Annex (1.1. "Abast i materialitat de l'Informe"). La informació que contenen les taules de l'apartat "Resum d'indicadors de l'Informe corporatiu 2012 de CaixaBank" i reportada sota l'epígraf "Grup CaixaBank" fa referència a CaixaBank com a entitat individual i a un conjunt de filials i empreses participades. Aquesta cobertura representa aproximadament el 98,5% de la totalitat de la plantilla de CaixaBank. El 1,5% restant correspon, principalment, a les empreses dependents incorporades al Grup arran de la fusió amb Banca Cívica, de les quals només s'ha integrat la informació econòmicofinancera. Addicionalment, en la columna "Verificació" de la taula d'indicadors s'especifiquen les limitacions en la cobertura o el seu abast.
3.8.	Base per incloure informació en el cas de negocis conjunts, filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar negativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions	Per facilitar la comparació de les dades, per a l'any 2010 es faciliten les dades de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", comparables amb les de CaixaBank Individual. Igualment, s'hi ha introduït la informació disponible de les empreses de suport del Grup. No s'han produït canvis significatius en relació amb períodes anteriors en els mètodes de valoració aplicats en l'Informe. Les dades de medi ambient dels anys 2010 i 2011 han estat recalculades per facilitar la comparació amb les de 2012.
3.9.	Tècniques de mesurament de dades, bases de càlcul, hipòtesis i estimacions aplicades. Motius per no aplicar els Protocols d'indicadors GRI	El contingut d'aquest informe es basa en les guies d'elaboració de memòries, suplementes específics i protocols tècnics del GRI.
3.10.	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reformulació d'informació pertanyent a memòries anteriors	No s'ha produït la reformulació de la informació.
3.11.	Canvis significatius en l'abast, la cobertura o els mètodes de càlcul	El 2012, s'han produït canvis significatius en l'abast de l'Informe, derivats de la integració de Banca Cívica. Aquests canvis s'inclouen en l'apartat 1.1. "Creixement del Grup" (pàg. 12). No hi ha canvis significatius en els mètodes de càlcul.
3.12.	Taula que indica la localització dels continguts bàsics de la memòria	Índex de l'Informe; annex (apartat 1.3. "Resum d'indicadors de l'Informe corporatiu 2012 de CaixaBank").
3.13.	Política i pràctica actual amb relació a la sol·licitud de verificació externa de la memòria	Annex 1 (pàg. 179).



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

4	GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS	PÀGINES DE L'INFORME
4.1.	Estructura de govern de l'organització.	2.1. Estructura organitzativa (pàg. 21). Informe Anual de Govern Corporatiu 2012
4.2.	Cal indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu.	2.1. Estructura organitzativa (pàg. 21). Informe Anual de Govern Corporatiu 2012
4.3.	En el cas de les organitzacions que tinguin una estructura directiva unitària s'indicarà el nombre i el sexe dels membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	2.1. Estructura organitzativa (pàg. 21). Informe Anual de Govern Corporatiu 2012
4.4.	Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	2.1. Estructura organitzativa (pàg. 21); 4.2. apartats "Accionistes: diàleg i proximitat" (pàg. 83) i "Comunicació interna" (pàg. 105). Informe Anual de Govern Corporatiu 2012
4.5.	Víncle entre la retribució dels membres del màxim òrgan i l'acompliment de l'organització.	2.1. Estructura organitzativa (pàg. 21). Informe Anual de Govern Corporatiu 2012 Informe anual sobre les remuneracions dels membres del Consell d'Administració 2012
4.6.	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	2.1. Estructura organitzativa (pàg. 21). Informe Anual de Govern Corporatiu 2012
4.7.	Procediment de determinació de la composició, capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern i els seus comitès, incloent-hi qualsevol consideració sobre el sexe i altres indicadors de diversitat.	2.1. Estructura organitzativa (pàg. 21). Informe Anual de Govern Corporatiu 2012
4.8.	Declaració de missió i valors desenvolupada internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	1. Qui som (pàg. 10); 2.2. Ètica empresarial (pàg. 29). Vegeu la Política ambiental a la pàgina de Responsabilitat Corporativa de l'entitat.
4.9.	Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, social i ambiental, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats en l'àmbit internacional, codis de conducta i principis.	2.1. Estructura organitzativa (pàg.21); 5. Gestió dels riscos (pàg. 118) Informe Anual de Govern Corporatiu 2012
4.10.	Procediments per avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, especialment quant al desenvolupament econòmic, ambiental i social.	2.1. Estructura organitzativa (pàg. 21). Informe Anual de Govern Corporatiu 2012
4.11.	Descripció de com l'organització ha adoptat un principi de precaució.	5. "Gestió dels riscos" (pàg. 118); 3.1. Context econòmic i financer (pàg. 33); 3.2 Línies estratègiques principals (pàg. 38); 6. Resultats i informació financera 2012 (pàg. 141): subapartats 6.1, 6.2.3, 6.2.4 i 6.5.



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

4	GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS	PÀGINES DE L'INFORME
4.12.	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.	2.2. apartat "El Pacte Mundial de les Nacions Unides" (pàg. 31); 4.2. apartats "Inversió socialment responsable" (pàg. 99), 5.2. Gestió del risc social i ambiental: Principi d'Equador (pàg. 139) i 4.2 apartat "CaixaBank, amb l'Obra Social "la Caixa" (pàg. 107). Apartat de Responsabilitat Corporativa (model de finances responsables) dins del lloc web corporatiu.
4.13.	Principals associacions a les quals pertanyi i/o ens nacionals i internacionals als quals l'organització doni suport i: • hi estigui present en els Òrgans de Govern, • hi participi, amb projectes o en comitès, • els proporcioni un finançament important que excedeixi les obligacions dels socis, • tingui consideracions estratègiques	2.2. apartat "El Pacte Mundial de les Nacions Unides" (pàg. 31); 4.1 apartat "Innovació" (pàg. 71); 4.2 apartat "CaixaBank, amb l'Obra Social "la Caixa" (pàg. 107).
4.14.	Relació dels grups d'interès que ha inclòs l'organització.	4.2. apartats "Accionistes: diàleg i proximitat" (pàg. 89) i apartat "Comunicació interna" (pàg. 105); Annex (apartat 1.2. "Diàleg amb els grups d'interès").
4.15.	Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals es compromet l'organització.	4.2. apartats "Accionistes: diàleg i proximitat" (pàg. 89) i apartat "Comunicació interna" (pàg. 105); Annex (apartat 1.2. "Diàleg amb els grups d'interès").
4.16.	Participació dels grups d'interès (freqüència).	4.2. apartats "Accionistes: diàleg i proximitat" (pàg. 89) i apartat "Comunicació interna" (pàg. 105); Annex (apartat 1.2. "Diàleg amb els grups d'interès").
4.17.	Preocupacions i aspectes d'interès principals que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en què hi ha respost l'organització en l'elaboració de la memòria.	4.2. apartats "Accionistes: diàleg i proximitat" (pàg. 89) i apartat "Comunicació interna" (pàg. 105); Annex (apartat 1.2. "Diàleg amb els grups d'interès").



INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I/O DIRECCIÓ

DIMENSIÓ ECONÒMICA	PÀGINES DE L'INFORME
Acompliment econòmic	6.2. Resultats: gran capacitat de generació d'ingressos (pàg. 143)
Presència en el mercat	4.1. apartats "La primera xarxa de terminals d'autoservei d'Espanya" (pàg. 78) i "Diversificació internacional" (pàg. 64)
Impacte econòmic indirecte	4. Creació de valor compartit (pàg. 95)

DIMENSIÓN AMBIENTAL	PÀGINES DE L'INFORME
Materials	4.2. apartat "Medi ambient" (pàg. 111) Vegeu: taula Indicadors d'impacte ambiental directe
Energia	4.2. apartat "Energia elèctrica" (pàg. 103); 5.2 Gestió del risc social i ambiental: Principi d'Equador (pàg. 139) Vegeu: taula Indicadors d'impacte ambiental directe
Aigua	4.2. apartat "Medi ambient" (pàg. 111); 5.2 Gestió del risc social i ambiental: Principi d'Equador (pàg. 139) Vegeu: taula Indicadors d'impacte ambiental directe
Biodiversitat	4.2. apartat "Formació i sensibilització" (pàg. 116); 5.2 Gestió del risc social i ambiental: Principi d'Equador (pàg. 139) Vegeu: taula Indicadors d'impacte ambiental directe
Emissions, abocaments i residus	4.2. apartat "Medi ambient" (pàg. 111); 5.2 Gestió del risc social i ambiental: Principi d'Equador (pàg. 139) Vegeu: taula Indicadors d'impacte ambiental directe
Productes i serveis	5.2. Gestió del risc social i ambiental: Principi d'Equador (pàg. 139); 4.2. apartats "Amb els emprenedors" (pàg. 95) i "Inversió socialment responsable" (pàg. 99)
Compliment normatiu	4.2. apartat "Medi ambient" (pàg. 111). Vegeu: taula Indicadors d'impacte ambiental directe
Transport	4.2. apartat "Transport" (pàg. 114)
Aspectes generals	4.2. apartat "Medi ambient" (pàg. 111); 7. Compromisos 2012 i reptes per a 2013 (pàg. 159); 5.2 Gestió del risc social i ambiental: Principi d'Equador (pàg. 139)



DIMENSIÓ SOCIAL Pràctiques laborals i ètica en el treball	PÀGINES DE L'INFORME
Ocupació	2.2. Ètica empresarial (pàg. 29); 4.2. apartats "Equip humà" (pàg. 101) i "CaixaBank, amb l'Obra Social "la Caixa"" (pàg. 97).
Relació empresa/treballadors	4.2. apartat "Accionistes: diàleg i proximitat" (pàg. 89) i apartat "Comunicació interna" (pàg. 105); Annex (apartat 1.2. "Diàleg amb els grups d'interès").
Salut i seguretat en el treball	4.2. apartat "Seguretat i salut laboral" (pàg. 106).
Formació i educació	4.2. apartat "Formació i plans de carrera" (pàg. 102).
Diversitat i igualtat d'oportunitats	4.2. apartat "Formació i plans de carrera" (pàg. 102).
Remuneració igual per a homes i dones	4.2. apartat "Formació i plans de carrera" (pàg. 102).
DIMENSIÓ SOCIAL Drets humans	PÀGINES DE L'INFORME
Pràctiques d'inversió i aprovisionaments	2.2. apartat "Prevenició del blanqueig de capitals" (pàg. 30); 4.2. apartats "Inversió socialment responsable" (pàg. 99) i "Compres sostenibles" (pàg. 117).
No-discriminació	4.2. "Formació i plans de carrera" (pàg. 102).
Llibertat d'associació i convenis col·lectius	2.2. apartats "Ètica empresarial", "El bon Govern: Codi Ètic" (pàg. 25); 4.2. apartat "Equip humà" (pàg. 101)
Abolició de l'explotació infantil	Atès l'àmbit d'actuació de CaixaBank, no s'hi han identificat activitats ni operacions de risc.
Prevenició del treball forçós i obligatori	Atès l'àmbit d'actuació de CaixaBank, no s'hi han identificat activitats ni operacions de risc.
Pràctiques de seguretat	4.2. apartat "Comunicació i política de vendes responsables" (pàg. 90)
Drets dels indígenes	Atès l'àmbit d'actuació de CaixaBank, no s'hi han identificat activitats ni operacions de risc.
Avaluació	Atès l'àmbit d'actuació de CaixaBank, no s'hi han identificat activitats ni operacions de risc diferents de les descrites en l'apartat 5.2 Gestió del risc social i ambiental: Principi d'Equador (pàg. 139).
Mesures correctives	No s'han identificat situacions que hagin necessitat l'aplicació de mesures correctives per incompliment dels drets humans.



DIMENSIÓ SOCIAL Societat	PÀGINES DE L'INFORME
Comunitats locals	CaixaBank pertany al Grup "la Caixa". Les inversions en acció social del Grup es canalitzen a través de l'Obra Social "la Caixa", que elabora un Informe Anual propi. 4.2 apartat "CaixaBank, amb l'Obra Social "la Caixa"" (pàg. 107).
Corrupció	2.2. "Ètica empresarial" (pàg. 29); 5.1 apartat "Compliment normatiu" (pàg. 137); 3.2. apartat "Línies estratègiques principals" (pàg. 38).
Política pública	CaixaBank no té una política general definida amb relació a la participació en el desenvolupament de polítiques públiques o activitats de lobbisme.
Comportament de competència deslleial	2.2. apartat "Codi Ètic i Principis d'actuació de CaixaBank" (pàg. 29); 5.1 apartat "Compliment Normatiu" (pàg. 137).
Compliment normatiu	2.2. apartat "Codi Ètic i Principis d'actuació de CaixaBank" (pàg. 29); 5.1 apartat "Compliment Normatiu" (pàg. 137).

DIMENSIÓ SOCIAL Responsabilitat de producte	PÀGINES DE L'INFORME
Salut i seguretat del client	4.2. apartat "Seguretat i salut laboral" (pàg. 106).
Etiquetatge de productes i serveis	4.2. apartat "Comunicació i política de vendes responsables" (pàg. 90).
Comunicacions de màrqueting	4.2. apartat "Comunicació i política de vendes responsables" (pàg. 90).
Privacitat del client	CaixaBank té l'obligació de protegir al màxim la informació personal i privada dels seus clients i empleats, tal com es recull en el seu Codi Ètic i en la legislació vigent en matèria d'intimitat, de protecció de dades i de secret bancari. La protecció de dades i el dret a la intimitat són considerats en tots els àmbits de gestió de l'entitat, que disposa d'estrictes normatives internes i realitza cursos de formació específics per a la plantilla. Igualment, CaixaBank inscriu en el Registre General de Protecció de Dades tots els fitxers de la seva responsabilitat amb dades de caràcter personal, i tots els empleats tenen accés a un document de seguretat que estableix les mesures necessàries per garantir la seguretat dels fitxers amb dades de caràcter personal i dels centres de tractament, etc. A més, no es permet l'accés a la consulta de dades de clients si no és estrictament necessari per al treball i, si és possible i es du a terme, és objecte de sanció, encara que no tingui transcendència exterior.
Compliment normatiu	2.2. apartat "Prevenició del blanqueig de capitals" (pàg. 30); 4.2. apartat "Comunicació i política de vendes responsables" (pàg. 90), 5.1 apartat "Compliment normatiu" (pàg. 137).



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

INDICADORS GRI G3.1 I ESPECÍFICS DEL SECTOR FINANCER

	INDICADORS D'ACOMPLIMENT ECONÒMIC	TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, costos d'explotació, retribució a empleats, donacions i altres inversions en la comunitat, i beneficis no distribuïts i pagats a proveïdors de capital i a governs.	C	La contribució directa de CaixaBank al PIB espanyol ha estat d'un 0,60% del total, mentre que la suma de les contribucions directa i indirecta ha estat del 0,80%. Les dades relatives al valor econòmic generat i distribuït s'han obtingut dels comptes anuals consolidats del Grup CaixaBank i societats dependents. El desglossament per país no és rellevant per a CaixaBank, ja que el seu principal país d'operacions és Espanya. Els impostos s'han pagat a Espanya. Vegeu: quadre "Valor econòmic generat, distribuït i retengut del Grup CaixaBank".	✓
EC2	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	C	4.2. apartat "Medi ambient", seccions "Promoure i invertir en tecnologies sostenibles" i "ecopréstecs al consum" (pàg.111 i 112) i "Inversió socialment responsable" (pàg. 99); 5.2 Gestió del risc social i ambiental: Principi d'Equador (pàg.139)	✓
EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	C	Els compromisos per pensions de CaixaBank estan exterioritzats i s'instrumenten mitjançant un pla de pensions i unes pòlisses complementàries contractades amb diverses companyies d'assegurances. El pla de pensions dels empleats de CaixaBank, que complementa el sistema públic de pensions (Seguretat Social), és un pla d'aportació definida mixta (aportació definida per a la jubilació i prestació definida per a invalidesa i defunció). Aquest pla respon als compromisos de l'entitat establerts inicialment en l'acord laboral sobre previsió social de "la Caixa" de juliol de 2000, els quals, posteriorment i a causa del procés de reorganització societària del Grup, es van plasmar en l'acord laboral de juliol de 2011, a partir del qual es transforma el pla de pensions de "la Caixa" en un pla de pensions de promoció conjunta de "la Caixa" i CaixaBank. Al llarg de l'any, el Grup CaixaBank ha destinat 231.349.314 € (226.201.530 € corresponents a CaixaBank individual) en concepte de beneficis socials per als seus empleats, que inclouen plans de salut, ajudes d'estudis, assegurances de vida i d'accidents, i avantatges en condicions financeres. Els dies que la plantilla gaudeix per baixa de maternitat (part únic o múltiple), paternitat i permís de llicència són els legalment establerts i aplicables segons els convenis respectius. A CaixaBank (individual) s'incrementen fins als 132, 150 i 23 dies respectivament. Igualment, els empleats d'e-la Caixa, GDS Cusa, MicroBank, PromoCaixa, TradeCaixa i VidaCaixa disposen de 15 dies de baixa per paternitat. A CaixaBank, 598 persones s'han acollit a alguna excedència (609 en el Grup) i 481 persones treballen a temps parcial o amb reducció de jornada, cosa que representa un 1,5% de la plantilla (557 persones en el Grup). Vegeu Nota 24 dels comptes anuals consolidats 2012.	✓



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

	INDICADORS D'ACOMPLIMENT ECONÒMIC	TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
EC4	Ajudes financeres significatives rebudes de governs	C	4.1.4 Internacionalització; 4.2. apartats "Formació i plans de carrera" (pàg. 104); "Amb els emprenedors" (pàg. 64) El 2012 s'han rebut 3,34 milions d'euros en ajudes per a la formació (la inversió total de CaixaBank ha estat de 11,42 milions d'euros). En el Grup, les ajudes han estat de 3,37 milions d'euros i la inversió en formació de 12,07 milions). Vegeu Nota 21 dels comptes anuals consolidats 2012.	✓
EC5	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard desglossat per sexe i el salari mínim local en llocs on es desenvolupin operacions significatives	A	4.2. apartat "Reconeixement i retribució" (pàg. 104). El nombre de vegades que el salari inicial de l'entitat supera el salari mínim legal és 2,2. El principal país d'operacions de CaixaBank és Espanya i només hi ha 60 empleats (0,01% de la plantilla) que treballin a l'estranger. Tots els empleats, amb independència del seu destí geogràfic, tenen retribucions superiors al mínim legal establert en cada país.	✓
EC6	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupin operacions significatives	C	El 2012, CaixaBank ha presentat un volum de compres de béns i serveis de 908 milions d'euros, pagats a través de 397.229 factures. El nivell de compliment de les condicions de pagament d'aquestes factures va ser del 93,28%, amb un termini mitjà establert de 28 dies, dins del termini màxim legal. Del total de proveïdors, els cinc amb un major volum de facturació han representat un import de 36 milions d'euros. CaixaBank defineix els proveïdors locals com aquells la base d'operacions dels quals és a Espanya: un 99,9% del volum de facturació correspon als proveïdors locals. L'entitat disposa de meses de compres transparents que garanteixen la igualtat d'oportunitats en la contractació i el 32,18% de les compres es fan a través de subhasta pública. S'està treballant en una declaració d'estàndards ètics, socials i ambientals per a proveïdors.	✓
EC7	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupin operacions significatives	C	No existeixen procediments específics per a la contractació local d'alts directius.	N.A.
EC8	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bono, o en espècie	C	1.3. "la Caixa", l'accionista de control (pàg.18); 4.2. apartats "Diversificació internacional" (pàg. 64), "Amb els emprenedors" (pàg. 95), "Inversió Socialment Responsable" (pàg. 99) i "CaixaBank, amb l'Obra Social "la Caixa"" (pàg.107). CaixaBank pertany al Grup "la Caixa". Les inversions en acció social del Grup es canalitzen a través de l'Obra Social "la Caixa", que té un pressupost de 500 milions d'euros i elabora un Informe Anual propi.	✓
EC9	Entesa i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast dels impactes	A	3.2. apartat "Línies estratègiques principals" (pàg. 38); 4.1. apartat "Innovació" (pàg. 71); 4.2. apartats "Amb els emprenedors" (pàg. 95) i "CaixaBank, amb l'Obra Social "la Caixa"" (pàg. 107).	✓



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

	INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL	TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
EN1	Materials utilitzats, per pes o volum.	C	4.2. apartat "Medi ambient" (pàg. 111). Vegeu: taula Indicadors d'impacte ambiental directe	✓
EN2	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	C	4.2. apartat "Medi ambient" (pàg. 111). Vegeu: taula Recursos consumits.	✓
EN3	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	C	4.2. apartat "Medi ambient" (pàg. 111). Vegeu: taula Indicadors d'impacte ambiental directe	✓ No es desglossa per fonts primàries
EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	C	En relació a l'energia consumida per CaixaBank el 2012, Gas Natural Fenosa presentarà a la Comissió Nacional de l'Energia la sol·licitud de redempció de garantia d'origen del 100% de l'energia elèctrica que li ha subministrat, per aconseguir el certificat corresponent per part de la CNE sobre la procedència de fonts renovables o de cogeneració. 4.2. apartat "Medi ambient". (pàg.111). Vegeu: taula Indicadors d'impacte ambiental directe	✓ Indicador limitat a les societats que informen segons el perímetre indicat. No es desglossa per fonts primàries.
EN5	Estalvi d'energia degut a la conservació i a les millores en l'eficiència.	A	Es controlen els consums de la xarxa d'oficines i es realitzen notificacions trimestrals dels KWh consumits. A més, durant el 2012 s'han enviat més de 20.651 missatges electrònics personalitzats relatius als seus consums i amb bones pràctiques a implantar amb l'objectiu de reduir-los. També s'han realitzat 125 visites o contactes telefònics a oficines amb consums superiors a la mitjana o que han tingut increments en el consum elèctric. Així mateix, s'han realitzat un total de 1.500 visites a oficines fora de l'horari de treball, a l'efecte de validar l'apagada dels equips elèctrics, de la il·luminació i la climatització a les dependències. Això ha donat lloc a 50 notificacions assegurant que s'han hagut d'apagar elements elèctrics durant aquestes visites. Una altra mesura d'estalvi ha consistit en la instal·lació de 39 bateries de condensadors i la reparació d'unes altres 47 per reduir la injecció d'energia reactiva en la xarxa (-53% respecte de 2011). El 2012 (sense considerar Banca Cívica), el consum elèctric total de CaixaBank ha assolit els 166,47 milions de KWh, que representen una reducció del 7,9% respecte de l'any anterior.	✓
EN6	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat de les dites iniciatives.	A	4.1 Proposta de valor, apartat "Un nou Centre de Procesament de Dades" (pàg. 80) i 4.2. apartat "Medi Ambient" (pàg.111)	✓ Se n'informa qualitativament



	INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL	TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
EN7	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	A	4.2. apartat "Medi ambient" (pàg. 111); 7. Compromisos 2012 i reptes per a 2013 (pàg. 159) i EN5. Hom pot assenyalar que els recursos naturals que consumeix CaixaBank no estan subjectes a requeriments energètics.	✓ Se n'informa qualitativament
EN8	Captació total d'aigua per fonts.	C	La totalitat de l'aigua que utilitza CaixaBank procedeix únicament de fonts de subministrament municipals. Vegeu: taula Recursos consumits	✓ Indicador limitat a les societats que informen segons el perímetre indicat
EN9	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.	A	L'aigua que utilitza CaixaBank és sempre de subministrament municipal, per la qual cosa no s'afecten fonts d'aigua ni hàbitats	N.A.
EN10	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	A	El volum d'aigua reciclada i no reutilitzada no és significatiu.	N.A.
EN11	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Cal indicar la localització i les dimensions de terrenys en propietat, arrendats o que són gestionats, de valor elevat quant a biodiversitat i en zones alienes a àrees protegides.	C	Indicador no aplicable, ja que CaixaBank no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees de biodiversitat elevada.	N.A.
EN12	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees de biodiversitat elevada no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees de valor elevat quant a biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.	C	Indicador no aplicable, ja que CaixaBank no realitza cap activitat en espais protegits o en àrees de biodiversitat elevada.	N.A.
EN13	Hàbitats protegits o restaurats.	A	Indicador no aplicable a les activitats de CaixaBank.	N.A.
EN14	Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	A	Indicador no aplicable a les activitats de CaixaBank.	N.A.



DADES MÉS RELLEVANTS

CARTES DEL PRESIDENT
I DEL VICEPRESIDENT
I CONSELLER DELEGAT

QUI SOM

GOVERN CORPORATIU

LÍNIES ESTRATÈGIQUES

CREACIÓ DE VALOR
COMPARTIT

GESTIÓ DELS RISCOS

RESULTATS I INFORMACIÓ
FINANCERA 2012COMPROMISOS 2012
I REPTES 2013

ANNEXOS

	INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL	TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
EN15	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la llista roja de la IUCN o en llistes nacionals i els hàbitats de les quals es trobin en àrees afectades per les operacions, segons el grau d'amenaça de l'espècie.	A	Indicador no aplicable a les activitats de CaixaBank.	N.A.
EN16	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C	Indicador no aplicable a les activitats de CaixaBank. Vegeu: taula Indicadors d'impacte ambiental directe	✓ Les emissions indirectes derivades del consum d'energia elèctrica no inclouen e-laCaixa ni PromoCaixa.
EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C	Vegeu: taula Indicadors d'impacte ambiental directe	✓ S'inclouen les emissions per viatges corporatius en avió, tren i vehicle d'empresa o llogat.
EN18	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	A	El 2012, CaixaBank ha compensat les emissions de CO ₂ derivades de la celebració de cinc actes institucionals: la Convenció de Directius 2012, la Junta General Extraordinària d'Accionistes de CaixaBank 2012, la Junta General d'Accionistes de CaixaBank, l'Assemblea d'Obligacionistes 2012 i l'Acte Empleats 25-35 anys, amb la participació en dos projectes relacionats amb la substitució de combustibles fòssils, com ara el fuel, en petites indústries ceràmiques per fusta i residus d'explotacions forestals sostenibles (biomassa renovable) al Brasil, amb un total de 382,77 t de CO ₂ compensades.	✓
EN19	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	C	Indicador no aplicable, ja que CaixaBank no produeix emissions significatives de substàncies destructores de la capa d'ozó.	N.A.
EN20	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	C	Indicador no aplicable, ja que CaixaBank no produeix emissions directes significatives d'aquestes substàncies.	N.A.
EN21	Abocaments totals d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destí.	C	Indicador no aplicable, ja que durant el 2012 CaixaBank no ha realitzat cap abocament significatiu d'aigües residuals.	N.A.



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

	INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL	TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
EN22	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	C	4.2. apartat "Medi ambient" (pàg. 111). CaixaBank informa sobre els residus recollits per al seu reciclatge, ja que es considera que aquesta és la via d'eliminació més adequada pel tipus d'activitat de l'organització. Vegeu: taula Indicadors d'impacte ambiental directe	✓ Indicador limitat a les societats que informen segons el perímetre
EN23	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	C	Indicador no aplicable, ja que durant el 2012 no s'ha produït cap vessament accidental significatiu.	N.A.
EN24	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII i percentatge de residus transportats internacionalment.	A	Indicador no aplicable a les activitats de CaixaBank.	N.A.
EN25	Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats que estiguin afectats significativament per vessaments d'aigua i aigües d'escolament de l'organització informadora.	A	Indicador no aplicable a les activitats de CaixaBank.	N.A.
EN26	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	C	5.2 Gestió del risc social i ambiental: Principis d'Equador i sindicades 4.2. apartats "Amb els emprenedors" (pàg. 95) i "Inversió socialment responsable" (pàg. 99).	✓ Només n'informa qualitativament.
EN27	Percentatge de productes venuts i els seus materials de embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	C	Indicador no aplicable, ja que CaixaBank no comercialitza productes susceptibles de ser recuperats.	N.A.
EN28	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	C	Durant l'exercici 2012, CaixaBank no ha estat objecte de multes o sancions judicials rellevants relacionades amb el compliment de la normativa ambiental	✓
EN29	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	A	4.2 apartat "Transport" (pàg. 114). Per reduir el nombre de desplaçaments, CaixaBank disposa d'un servei de videoconferència que li permet minimitzar-los i reduir-los als imprescindibles. El 2012, el nombre de videoconferències efectuades des de les sales habilitades per a això s'ha incrementat en un 30,1%, fins a assolir les 3.480. I les realitzades des dels llocs de treball també han superat les 3.400, que se sumen a les 3.050 reunions virtuals i a les més d'11.400 audioconferències.	✓ No s'informa del transport del personal
EN30	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	A	Les despeses i inversions ambientals no han estat significatives el 2012.	N.A.



	INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL	TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
Pràctiques laborals				
LA1	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de lloc de treball, per contracte, per regió i per sexe.	C	Vegeu: taula Desglossament del col·lectiu de treballadors per sexe i per tipus de contracte. Taula Nombre total d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	✓
LA2	Nombre total d'empleats, taxa de noves contractacions i rotació mitjana d'empleats desglossats per grups d'edat, sexe i regió.	C	A causa de l'origen de l'entitat, Catalunya és la regió espanyola on CaixaBank té més presència quant al nombre d'empleats (8.193), seguida d'Andalusia occidental (3.639) i de Madrid (3.397). Després de la incorporació de Banca Cívica, les comunitats on proporcionalment s'han incorporat més empleats respecte a 2011 són Andalusia occidental (37,05%), les Illes Canàries (13,67%) i la zona que engloba Navarra, Aragó i La Rioja (13,1%). I les regions on hi ha hagut menys rotació de la plantilla són Castella-la Manxa - Extremadura (0,56%), les Illes Canàries (0,53%) i Castella i Lleó - Astúries (0,47%). El 2012, un total de 642 persones han deixat l'entitat (54 més que el 2011), dels quals, 153 corresponen a empleades amb contracte fix o indefinit. Al Grup, el total de baixes puja a 776. CaixaBank té una rotació mitjana dels empleats del 2,11% (el 3,17% en el cas dels homes i l'1,03% en el cas de les dones). I la taxa de retenció és del 88,5% (el 85,3% per als homes i el 91,3% per a les dones). Vegeu: taula "Nombre total d'empleats desglossats per grup d'edat, sexe i regió".	✓
LA3	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossats per ubicacions significatives d'activitat.	C	No existeixen diferències derivades de la ubicació de l'activitat. A CaixaBank individual no s'ofereix pla de pensions als empleats temporals. Per a persones amb aquest tipus de contracte, a CaixaRenting, les diferències es troben en els plans de pensions, les assegurances de vida i els avantatges en condicions financeres. Aquests dos últims tampoc s'ofereixen a FinConsum. A GDS-Cusa no s'ofereixen plans de pensions, ajudes d'estudis ni ajudes a la sanitat. A Silk no s'ofereixen aquests dos últims conceptes i a Sumasa tampoc, així com tampoc les assegurances de vida. VidaCaixa ofereix els mateixos beneficis socials als treballadors amb contracte indefinit que als que tenen un contracte temporal. Hom pot assenyalar que a Caixa Capital Risc, e-la Caixa, Nou MicroBank, PromoCaixa, InverCaixa i TradeCaixa tots els empleats tenen contracte indefinit. Els treballadors de mitja jornada reben els beneficis proporcionals a la jornada treballada.	✓



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

	INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL	TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
LA15	Nivells de reincorporació al treball i de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat, desglossats per sexe.	C	A CaixaBank, 2.449 persones (1.613 dones) van gaudir del permís de maternitat/paternitat al llarg de 2012. Així mateix, 1.871 persones (que havien estat pares o mares durant el mateix any o l'anterior) es van reincorporar al treball (1.139 de les quals eren dones). La diferència entre les persones que van gaudir d'una baixa per maternitat/paternitat el 2012 i aquelles que es van reincorporar té a veure fonamentalment amb les persones que no han conclòs el seu període de baixa el 31 de desembre de 2012. A CaixaBank, llevat de petició d'excedència o de baixa voluntària, tots els empleats es reincorporen després de la baixa, per la qual cosa no es registren els nivells de reincorporació. El 2012, 33 persones (totes dones, en aquest cas) haurien d'haver-se reincorporat però no ho van fer ja que van sol·licitar una excedència per cura de fills just després del permís de maternitat corresponent (amb un màxim de 3 anys). En tot el Grup, 2.537 persones (877 homes) van gaudir del permís de maternitat/paternitat.	✓ No s'informa de la xifra d'empleats que, una vegada transcorreguts dotze mesos de la seva incorporació després d'una baixa per maternitat/paternitat, continuen al Grup.
LA4	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	C	El 100% dels empleats de CaixaBank i les seves empreses filials estan coberts pel conveni col·lectiu que se'ls aplica.	✓
LA5	Període(s) mínim(s) de preavís relatiu a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.	C	El període mínim de preavís és el mateix que l'establert amb caràcter general en la legislació laboral comú (Estatut dels Treballadors i altra legislació aplicable), 45 dies.	✓
LA6	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de seguretat i salut conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut en el treball.	A	CaixaBank té dos Comitès de Seguretat i Salut Laboral on estan representats el 100% dels empleats. El primer és el Comitè Únic de Seguretat i Salut Laboral, un comitè paritari amb representació –a parts iguals– de la Direcció i els representants dels treballadors. També hi ha el Comitè de Coordinació de Prevenció de Riscos Laborals, un comitè intern format per representants de la Subdirecció General Responsable de Serveis Generals, la Direcció de l'Àrea de Recursos Humans, la Direcció de l'Àrea d'Eficiència i la Direcció de l'Àrea d'Auditoria, i és l'encarregat de vetllar pel compliment de la legislació vigent, al mateix temps que desenvolupa i autoritza les accions i processos de salut laboral a l'entitat.	✓ Només s'informa de CaixaBank



	INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL	TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
LA7	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió i per sexe.	C	La taxa d'absentisme a CaixaBank és del 5,10%, un 2,17% per malaltia comuna (0,74 homes i 1.43% dones) i un 0,06% per accidents (0,03% tant per a homes com per a dones). Respecte d'això, la plantilla de CaixaBank ha experimentat el 2012 un total de 340 accidents (l'1,2% dels empleats), sent Catalunya la comunitat més accidentada (115 accidents) i la zona que cobreix Navarra, Aragó i La Rioja la que menys accidents ha patit (7 accidents). El 58,8% dels accidents esmentats no van requerir que l'empleat sol·licités una baixa laboral, amb la qual cosa únicament es van perdre 5.826 jornades laborals. Al llarg de l'any 2012, CaixaBank va lamentar una víctima (de la regió País Basc - Cantàbria) per causes relacionades amb el treball. Vegeu: taula "Desglossament de l'absentisme per accidents i per malalties professionals per regió i per sexe". No s'informa sobre el personal subcontractat de la seguretat del qual és responsable CaixaBank.	✓ Indicador limitat a les societats que informen segons el perímetre indicat.
LA8	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquen als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat pel que fa a malalties greus.	C	El Servei de Prevenció de Riscos Laborals té, entre altres funcions, la de realitzar campanyes d'informació en matèria preventiva, promoció de la salut i hàbits de vida saludables. El 2012 s'han posat a disposició dels empleats, a través de la intranet corporativa, cursos sobre prevenció de la hipertensió arterial, intervenció de deshabituació tabàquica, prevenció de l'obesitat, detecció precoç del càncer de mama, prevenció del dolor d'esquena i emergències mèdiques. A més, s'han realitzat 6.902 reconeixements mèdics entre la plantilla de CaixaBank. Cal destacar, a més, la formació realitzada pel col·lectiu d'empleats en matèria de riscos laborals, seguretat viària i risc d'atrancaments. A més, hi ha publicada una guia sobre primers auxilis i a la pàgina web s'ofereixen consells sobre lipoatròfia, seguretat viària i automedicació. És important assenyalar que les activitats de CaixaBank no comporten un risc elevat per a la salut dels seus treballadors. Igualment, el 2012, 14.194 persones han rebut formació sobre prevenció de riscos laborals (24.915 l'any 2011). Al Grup, han estat 14.948 les persones formades.	✓



	INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL	TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
LA9	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	A	CaixaBank, a més del conveni col·lectiu de caixes d'estalvi i entitats financeres d'estalvi, inclou acords interns signats entre la direcció i els sindicats per a la millora de les condicions dels treballadors. L'entitat té dos comitès de seguretat i salut laboral on estan representats el 100% dels empleats. El primer és el Comitè Únic de Seguretat i Salut Laboral, un comitè paritari amb representació –a parts iguals– de la Direcció i els Representants dels Treballadors. També disposa del Comitè de Coordinació de Prevenció de Riscos Laborals. Des de l'any 2010, té, a més, un protocol per a la Prevenció, el Tractament i l'Eliminació de l'Assetjament Sexual i Laboral.	✓
LA10	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per sexe i per categoria d'empleat.	C	4.2. apartat "Formació i plans de carrera" (pàg. 102). El 2012 s'ha realitzat una inversió superior als 11,43 milions d'euros en formació (12,09 milions al Grup) i s'han impartit 1.607.334 hores de formació. Per persona, això suposa 53,87 hores per a homes i 51,7 hores per a dones. Un 49,75% de les persones formades van ser dones.	✓
LA11	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupabilitat dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.	A	4.2. apartat "Formació i plans de carrera" (pàg. 102). No s'informa sobre la formació contínua a empleats per donar-los suport en la gestió del final de les seves carreres professionals. Amb relació als plans de jubilacions, si n'està vigent algun, s'informa els empleats de les seves condicions genèriques i, a través del portal d'empleats, les persones que es poden acollir al pla poden consultar les condicions específiques que els aplicarien.	✓
LA12	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional desglossat per sexe.	A	El 100% dels empleats són avaluats regularment sobre el seu acompliment.	✓
LA13	Composició dels Òrgans de Govern i desglossament de la plantilla per categoria d'empleat, sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	C	No s'inclou el percentatge d'empleats i directius pertanyents a minories ètniques ni es desglossa per grup d'edat. No es disposa d'un registre de minories ètniques, ja que la política de recursos humans de l'entitat es basa en el principi de no-discriminació. Informe Anual de Govern Corporatiu 2012 Vegeu taula Desglossament del col·lectiu de treballadors per sexe i per tipus de contracte	✓



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

	INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL	TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
LA14	Relació entre salari base dels homes respecte del de les dones, desglossat per categoria professional.	C	Els professionals del Grup CaixaBank són retribuïts segons el seu nivell professional i les tasques exercides, amb independència del seu gènere o origen. Amb la mateixa categoria i antiguitat, el salari base d'homes i dones és el mateix, per totes les categories de l'entitat. Quant a la remuneració, tot i que cada vegada més es tendeix cap a un model retributiu vinculat a acompliment, els canvis de nivell per antiguitat i els triennis derivats del conveni col·lectiu encara provoquen diferències salarials per gènere (antiguitat mitjana: homes, 16 anys; dones, 13 anys). Així, la ràtio de remuneració total d'homes vs. dones és, en el nivell directiu, del 102%, en l'intermedi, del 120% i, per a la resta d'empleats, del 131%. En canvi, si tenim en compte la ràtio de remuneració total d'homes vs. dones per a empleats menors de 30 anys, la ràtio és del 99%. La ràtio s'ha calculat fent servir la mitjana.	✓ Informació quantitativa referent a CaixaBank.
Drets humans				
HR1	Percentatge i nombre total de contractes i acords d'inversió significatius que incloguin clàusules en matèria de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en aquest sentit.	C	El 2012 no hi ha contractes amb acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans, ja que s'ha considerat que no existeixen riscos que ho facin necessari.	✓
HR2	Percentatge dels proveïdors, contractistes i altres socis comercials significatius que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència d'això.	C	4.2. apartat "Compres sostenibles" (pàg. 117). S'hi ofereix el nombre total de contractistes i proveïdors, però no el percentatge, ja que no ha estat possible recopilar aquesta informació. S'espera fer-ho una vegada entri en funcionament el Portal de proveïdors, en fase de proves a final d'any.	✓ Informació relativa a PromoCaixa.
HR3	Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb els aspectes de drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent-hi el percentatge d'empleats formats.	C	2.2. apartat "Ètica empresarial" (pàg. 29). El 2012, un 73,4% de la plantilla ha estat format en les polítiques i procediments anticorrupció de la companyia, amb 11.852 hores formatives.	✓ Informació relativa a CaixaBank



DADES MÉS RELLEVANTS

CARTES DEL PRESIDENT
I DEL VICEPRESIDENT
I CONSELLER DELEGAT

QUI SOM

GOVERN CORPORATIU

LÍNIES ESTRATÈGIQUES

CREACIÓ DE VALOR
COMPARTIT

GESTIÓ DELS RISCOS

RESULTATS I INFORMACIÓ
FINANCERA 2012COMPROMISOS 2012
I REPTES 2013

ANNEXOS

	INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL	TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
HR4	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures correctives adoptades.	C	CaixaBank té un protocol per a la prevenció, tractament i eliminació de l'assetjament sexual i laboral. Durant l'any 2012, i a través de gestores independents, s'han realitzat les intervencions següents: un total de tres casos i unes altres dues actuacions que no han tingut continuïtat. Amb relació al tipus de causa de les intervencions: quatre han estat motivades per assetjament laboral i una per assetjament sexual. Els tres casos es distribueixen en dues denúncies formals i una d'anònima. Tal com estableix el protocol, les gestores han realitzat informes de les dues denúncies formals, amb el resultat d'una proposta d'inici d'expedient informatiu i una proposta de recomanació de mesures de millora d'entesa. Respecte d'anys anteriors, suposa un descens en el nombre de casos.	✓ Informació relativa a CaixaBank
HR5	Operacions i proveïdors significatius identificats en què el dret a la llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pugui ser violat o córrer riscos importants, i mesures adoptades per protegir aquests drets.	C	4.2. apartat "Proveïdors" (pàg. 115). L'any 2012, CaixaBank no ha identificat situacions de risc en aquest sentit.	✓
HR6	Operacions i proveïdors significatius identificats que impliquin un risc significatiu d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a l'abolició efectiva de l'explotació infantil.	C	4.2. apartat "Proveïdors" (pàg. 115). Atès el seu àmbit d'actuació, no s'han identificat a CaixaBank activitats ni operacions de risc.	✓
HR7	Operacions i proveïdors significatius identificats com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o obligatori, i les mesures adoptades per contribuir a l'eliminació de totes les formes de treball forçat o obligatori.	C	4.2. apartat "Proveïdors" (pàg. 115). Atès el seu àmbit d'actuació, no s'han identificat a CaixaBank activitats ni operacions de risc.	✓
HR8	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats.	A	Tots els vigilants de seguretat es contracten a través d'una empresa que ha certificat que aquestes persones han rebut la formació corresponent.	✓ Informació relativa a CaixaBank
HR9	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	A	Atès el seu àmbit d'actuació, no s'han identificat a CaixaBank activitats ni operacions de risc.	N.A
HR10	Percentatge i nombre total d'operacions que han estat objecte de revisions o avaluacions d'impactes en matèria de drets humans.	C	Atès el seu àmbit d'actuació, no s'han identificat a CaixaBank activitats ni operacions de risc.	N.A
HR11	Nombre de queixes relacionades amb els drets humans que han estat presentades, tractades i resoltes mitjançant mecanismes conciliatoris formals.	C	No s'han identifica queixes relacionades amb els drets humans.	✓



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

	INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL	TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
SO1	Percentatge d'operacions on s'han implantat programes de desenvolupament, avaluacions d'impactes i participació de la comunitat local.	C	CaixaBank pertany al Grup "la Caixa". Les inversions en acció social del Grup es canalitzen a través de l'Obra Social "la Caixa", que elabora un informe anual propi. 4.2. apartat "CaixaBank, amb l'Obra Social "la Caixa"" (pàg. 97).	✓
FS13	Accessibilitat en zones de baixa densitat de població o llocs desfavorits.		4.1. apartat "La primera xarxa de terminals d'autoservei d'Espanya" (pàg. 78). CaixaBank té oficines en el 99,2% de les poblacions espanyoles amb més de 10.000 habitants i en el 83,3% de les de més de 5.000. I en la seva zona d'origen, Catalunya i Balears, té oficines en totes les poblacions de més de 5.000 habitants, en el 96,3% de les de més de 3.000 i en el 88% de les de més de 2.500.	✓
FS14	Iniciatives per millorar l'accés dels col·lectius desfavorits als serveis financers.		4.1. apartat "La primera xarxa de terminals d'autoservei d'Espanya" (pàg. 78); 4.2. apartat "Amb els emprenedors" (pàg. 95).	✓
SO9	Operacions amb impactes negatius significatius possibles o reals en les comunitats locals.	C	4.2 Aportació de valor als grups d'interès, apartats: "Participacions preferents" (pàg.88); "Mesures d'ajuda per a titulars de préstecs hipotecaris amb dificultats econòmiques" (pàg.91); i "Pla d'ajudes" (pàg.92).	✓
SO10	Mesures de prevenció i mitigació implantades en operacions amb impactes negatius significatius possibles o reals en les comunitats locals.	C	4.2 Aportació de valor als grups d'interès, apartats: "Participacions preferents" (pàg.88); "Mesures d'ajuda per a titulars de préstecs hipotecaris amb dificultats econòmiques" (pàg.91); i "Pla d'ajudes" (pàg.92).	✓
SO2	Percentatge i nombre d'unitats de negoci analitzades respecte de riscos relacionats amb la corrupció.	C	La Unitat Operativa de Prevenció de Blanqueig de Capitals (UOPBC) ha investigat un total de 1.060 operacions sospitoses, de les quals s'han comunicat 150 al Servei Executiu del Banc d'Espanya.	✓ No s'informa del percentatge de línies de negoci analitzades.
SO3	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització.	C	2.2. apartat "Prevenció del blanqueig de capitals" (pàg. 137).	✓
SO4	Mesures adoptades en resposta a incidents de corrupció.	C	En els casos en què empleats de l'entitat, durant la prestació de serveis, incorrin en conductes que es puguin qualificar de frau/corrupció, es pot considerar que han comès una falta molt greu segons el conveni col·lectiu i se'ls pot aplicar algunes de les sancions previstes en l'esmentat text convencional segons la casuística específica de cada supòsit. Així, s'haurien d'aplicar algunes de les sancions previstes per a les faltes molt greus en l'apartat 2.3 de l'article 81 del conveni de referència: pèrdua total de antiguitat a l'efecte d'ascens; inhabilitació definitiva per pujar de nivell; pèrdua de nivell —amb descens a l'immediatament inferior—, suspensió d'ocupació i sou no inferior a tres mesos ni superior a sis o acomiadament disciplinari.	✓ S'informa sobre les polítiques existents. Informació relativa a CaixaBank.



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

	INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL	TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
SO5	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de lobbisme.	C	CaixaBank no té una política general definida amb relació a la participació en el desenvolupament de polítiques públiques o activitats de lobbisme.	✓
SO6	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	A	2.2. apartat "Codi Ètic i Principis d'Actuació de CaixaBank (pàg. 29)"	✓ S'informa de la política
SO7	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	A	Durant el 2012 no s'ha produït cap tipus d'acció per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques o contra la lliure competència.	✓
SO8	Valor monetari de sancions i multes significatives, i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	C	Durant el 2012 no s'han rebut sancions o multes en ferm derivades d'incompliments de les lleis i regulacions per import significatiu. Com a conseqüència de la fusió per absorció de Banca Cívica ha una sanció administrativa de la Comissió Nacional de la Competència procedent d'exercicis anteriors i que actualment es troba recorreguda, havent sol·licitat l'anul·lació d'aquesta sanció.	✓

	INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL	TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
Responsabilitat sobre productes				
PR1	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en què s'avaluen, per si escau ser millorats, els impactes d'aquests en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	C	4.1. apartat "La primera xarxa de terminals d'autoservei d'Espanya" (pàg. 78), "Seguretat i salut laboral" (pàg.106) i 4.2. apartat "Comunicació i política de vendes responsables"(pàg.90).	✓ Informació relativa a CaixaBank
PR2	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A	Durant el 2012 CaixaBank no ha rebut cap sanció en ferm en matèria de seguretat i salut de productes i serveis.	✓ Informació relativa a CaixaBank
PR3	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	C	4.2. apartat "Comunicació i política de vendes responsables" (pàg. 90). CaixaBank aplica la norma MiFID (Markets in Financial Instruments Directive), una directiva europea que regula la prestació de serveis d'inversió i, per tant, afecta directament la forma en què l'entitat informa, assessora o ven productes financers als seus clients o potencials clients. CaixaBank no opera l'etiquetatge de productes i serveis.	✓ Només se n'informa qualitativament. Informació relativa a CaixaBank



	INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL	TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
PR4	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat dels incidents esmentats.	A	4.2. apartat "Comunicació i política de vendes responsables" (pàg. 90). Durant el 2012 no s'ha rebut cap sanció significativa o resolució contrària ni preavisos per incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris en matèria de publicitat per informació de productes.	✓
PR5	Pràctiques respecte de la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	A	4.2. apartat "Qualitat i atenció al client" (pàg. 85).	✓ Informació relativa a CaixaBank
PR6	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.	C	4.2. apartat "Comunicació i política de vendes responsables" (pàg. 90). CaixaBank segueix rigorosament totes les normatives, estàndards i codis voluntaris, relatius al màrqueting i la comunicació, que se li apliquen.	✓
PR7	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat dels incidents esmentats.	A	Durant el 2012 no s'ha produït cap incident significatiu d'aquest tipus.	✓
PR8	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades amb relació al respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	A	El 2012 CaixaBank no ha estat objecte de sancions significatives per aquest concepte.	✓
PR9	Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa respecte del subministrament i ús de productes i serveis de l'organització.	C	Durant el 2012 no s'ha rebut cap multa significativa en ferm fruit de l'incompliment de la normativa amb relació al subministrament i ús de productes i serveis de l'organització.	✓



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

	INDICADORS ESPECÍFICS DEL SECTOR FINANCER	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
Impacte del producte i servei			
FS1	Polítiques amb component mediambiental i social aplicades a les línies de negoci.	4.2. apartats "Amb els emprenedors" (pàg. 95), "Inversió socialment responsable" (pàg. 99), "Medi ambient" (pàg. 111) i 5.2. Gestió del risc social i ambiental: Principi d'Equador (pàg. 139)	✓
FS2	Procediments per avaluar i protegir les línies de negoci pel que fa a riscos ambientals i socials.	4.2. apartats "Amb els emprenedors" (pàg. 95), "Inversió socialment responsable" (pàg. 99), "Medi ambient" (pàg. 111) i 5.2. Gestió del risc social i ambiental: Principi d'Equador (pàg. 139)	✓
FS3	Processos per monitoritzar la implementació i el compliment dels requeriments ambientals i socials inclosos en acords i transaccions amb clients.	4.2. apartats "Amb els emprenedors" (pàg. 95), "Inversió socialment responsable" (pàg. 99), "Medi ambient" (pàg. 111) i 5.2. Gestió del risc social i ambiental: Principi d'Equador (pàg. 139)	✓
FS4	Processos per millorar la competència de la plantilla a l'hora d'implementar les polítiques i procediments socials i ambientals aplicables a les línies de negoci.	4.2. apartat "Formació i sensibilització" (pàg. 116) i 5.2. Gestió del risc social i ambiental: Principi d'Equador (pàg. 139).	✓
FS5	Interaccions amb clients, inversors i socis quant als riscos i oportunitats en temes socials i de medi ambient.	4.1. apartats "Banca de Pimes" (pàg. 57); Organismes internacionals i bancs centrals (pàg. 69); 4.2. apartats "Medi ambient" (pàg. 111), "Inversió socialment responsable" (pàg. 99) i "Més de dos milions d'euros per a la vacunació infantil" (pàg. 108); 5.2. Gestió del risc social i ambiental: Principi d'Equador (pàg. 139)	✓
FS6	Desglossament de la cartera per a cada línia de negoci, per regió específica, dimensions (gran, pime, microempresa) i sector.	4.1. apartat "Serveis financers i asseguradores" (pàg. 52). CaixaBank desenvolupa la seva activitat en el mercat espanyol i pràcticament la totalitat dels ingressos i despeses es generen en aquest mercat. Els seus mercats servits comprenen prop de 13 milions de clients.	✓
FS7	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici social específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	4.2. apartats "Inversió socialment responsable" (pàg. 99) i "Amb els emprenedors" (pàg. 95).	✓
FS8	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici mediambiental específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	4.2. apartats "Amb els emprenedors" (pàg. 95), "Inversió socialment responsable" (pàg. 99), "Medi ambient" (pàg. 111).	✓
FS9	Cobertura i freqüència d'auditories per avaluar la implementació de les polítiques mediambientals i socials i dels procediments per avaluar el risc.	4.2. apartats "Amb els emprenedors" (pàg. 95) i "Medi ambient" (pàg. 111). Es realitzen revisions amb caràcter anual respecte de l'adequació de les operacions de finançament als Principis de l'Equador i al procediment intern per a les operacions sindicades.	✓ S'informa sobre els procediments d'avaluació de riscos.



DADES MÉS RELLEVANTS

CARTES DEL PRESIDENT
I DEL VICEPRESIDENT
I CONSELLER DELEGAT

QUI SOM

GOVERN CORPORATIU

LÍNIES ESTRATÈGIQUES

CREACIÓ DE VALOR
COMPARTIT

GESTIÓ DELS RISCOS

RESULTATS I INFORMACIÓ
FINANCERA 2012COMPROMISOS 2012
I REPTES 2013

ANNEXOS

	INDICADORS ESPECÍFICS DEL SECTOR FINANCER	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
FS10	Percentatge i nombre de companyies en la cartera amb les quals s'ha interactuat en assumptes socials o mediambientals.	4.2. apartats "Amb els emprenedors" (pàg. 95), "Inversió socialment responsable" (pàg. 99) i "Medi ambient" (pàg.111), i 5.2. Gestió del risc social i ambiental: Principi d'Equador (pàg.139).	✓ S'informa sobre el nombre i volum de projectes sotmesos als Principis de l'Equador, així com dels convenis per al finançament de projectes destinats al manteniment i a la millora ambiental.
FS11	Percentatge d'actius subjectes a anàlisi positiu o negatiu social o ambiental.	4.2. apartats "Amb els emprenedors" (pàg. 95) i "Medi ambient" (pàg.111). 5.2. Gestió del risc social i ambiental: Principi d'Equador (pàg.139)	✓ Se n'informa qualitativament
FS12	Polítiques de vot aplicades relatives a assumptes socials o ambientals per a entitats sobre les quals l'organització té dret a vot o el vot de la qual assessoren.	CaixaBank no disposa de polítiques de vot formals relatives a assumptes socials o ambientals.	✓
FS15	Polítiques per al disseny i venda de productes i serveis financers, de manera raonable i justa.	2.2. apartat "El bon govern: Codi Ètic" (pàg. 29); 4.2. apartat "Comunicació i política de vendes responsable" (pàg. 90).	✓
FS16	Iniciatives realitzades per incrementar el nivell d'educació financera per tipus de beneficiaris.	L'entitat disposa de l'espai a Internet " Aprengui amb CaixaBank ", l'objectiu del qual és el de contribuir i difondre el coneixement dels mercats financers i de borsa entre els accionistes i la població espanyola. Igualment, en la pàgina web corporativa disposa d'un espai amb consells generals sobre finances i economia, en el marc de la col·laboració amb el programa nacional d'educació financera impulsat pel Banc d'Espanya i la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV). CaixaBank col·labora en la difusió del programa EduCaixa gestionat per l'Obra Social "la Caixa", que té un mòdul específic relatiu a l'educació financera dins del Kit Joves Emprenedors i del KitCaixa Economia. Aquest últim mòdul es compon d'una guia pedagògica, un joc i una comèdia de situació en format audiovisual que permet plantejar situacions pràctiques com a punt de partida per a la reflexió i el diàleg. Està disponible a través de la web d' eduCaixa.com i les escoles poden també agafar-lo en préstec físicament.	✓



PACTE MUNDIAL DE LES NACIONS UNIDES	PÀGINES DE L'INFORME	INDICADORS GRI
Drets humans		
Principi 1: Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans internacionals, en el seu àmbit d'influència.	2.2. apartat "El Bon Govern: Codi Ètic" (pàg. 29); i "El Pacte Mundial de les Nacions Unides" (pàg. 31); 4.2. apartats "Compres sostenibles" (pàg. 117) i "Més de dos milions d'euros per a la vacunació infantil" (pàg. 108); 4.2. apartats "Qualitat i atenció al client" (pàg. 85); CaixaBank pertany al Grup "la Caixa". Les inversions en acció social del Grup es canalitzen a través de l'Obra Social "la Caixa", que elabora un informe anual propi.	EC5, LA4, LA6 – 9; LA13 – 14, HR1 – 11, SO5, PR1 – 2, PR8
Principi 2: Les empreses s'han d'assegurar que no són còmplices d'abusos de drets humans.	2.2. Ètica empresarial (pàg. 29); 3.5. apartat "Polítiques contra l'assetjament sexual i laboral" (pàg. 106); 4.2. apartats "Seguretat i salut laboral" (pàg. 106) i "Compres responsables" (pàg. 117);	HR1 – 11, SO5
Treball		
Principi 3: Les empreses han de defensar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	2.2. apartat "Ètica empresarial" (pàg. 29); 4.2. apartat "Equip humà" (pàg. 101).	LA4 – 5, HR1 – 3, HR5, SO5
Principi 4: Les empreses han d'eliminar qualsevol forma de treball forçat i obligatori.	2.2. apartat "Ètica empresarial" (pàg. 29); 4.2. apartats "Compres sostenibles" (pàg. 117) i "Equip humà" (pàg. 101).	HR1 – 3, HR7, SO5
Principi 5: Les empreses han d'abolir efectivament el treball infantil.	2.2. apartat "Ètica empresarial" (pàg. 29); 4.2. apartat "Compres sostenibles" (pàg. 117). CaixaBank pertany al Grup "la Caixa". Les inversions en acció social del Grup es canalitzen a través de l'Obra Social "la Caixa", que elabora un informe anual propi.	HR1 – 3, HR6, SO5
Principi 6: Les empreses han d'eliminar la discriminació pel que fa al lloc de treball i l'ocupació.	2.2. apartat "El Bon Govern: Codi Ètic" (pàg. 29); 4.2. apartats "Formació i plans de carrera" (pàg. 102); i "Polítiques contra l'assetjament sexual i laboral" (pàg. 106).	EC7, LA2, LA13 – 15, HR1 – 4, SO5
Medi ambient		
Principi 7: Les empreses han de donar suport a un enfocament de precaució enfront dels reptes mediambientals.	4.2. apartat "Medi ambient" (pàg. 111); 5.2. Gestió del risc social i ambiental: Principis de l'Equador (pàg. 139); 7. Compromisos 2012 i reptes 2013 (pàg. 159).	EC2, EN18, EN26, EN30, SO5, SO9-10
Principi 8: Les empreses han d'endegar iniciatives que promoguin una major responsabilitat mediambiental.	4.2. apartat "Medi ambient" (pàg. 111); 5.2. Gestió del risc social i ambiental: Principis de l'Equador (pàg. 139); 7. Compromisos 2012 i reptes 2013 (pàg. 159).	EN1 – 30, SO5, PR3 – 4, SO9-10
Principi 9: Les empreses han d'impulsar el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	4.2. apartats "Medi ambient" (pàg. 111) i "Amb els emprenedors" (pàg. 95); 7. Compromisos 2012 i reptes 2013 (pàg. 159)	EN2, EN 5 – 7, EN 10, EN 18, EN 26 – 27, EN30, SO5, SO9-10
Anticorrupció		
Principi 10: Les empreses han de lluitar contra qualsevol forma de corrupció, incloent-hi el xantatge i el suborn.	2.2. apartat "Ètica empresarial" (pàg. 29); 3.2. apartat "Línies estratègiques principals" (pàg. 38); 4.2. apartat "Compres sostenibles" (pàg. 117).	SO2 – 6



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

EC1 Valor econòmic generat, distribuït i retengut del Grup CaixaBank

(Imports en milers d'euros)	2011	2012
Valor econòmic generat	7.381.602	7.690.385
Marge brut	6.511.338	6.737.473
Beneficis de la baixa d'actius no classificats com a no corrents en venda	656.980	871.888
Beneficis / (pèrdues) d'actius no corrents en venda	213.284	81.024
Valor econòmic distribuït	3.559.781	2.984.493
Altres despeses generals d'administració (llevat de tributs)	703.747	760.024
Despeses de personal	2.262.644	2.426.255
Impost sobre beneficis més tributs inclosos en altres despeses generals d'administració	140.954	(252.247)
Dividends	452.436 ⁽¹⁾	50.461 ⁽²⁾
Valor econòmic retengut	3.821.821	4.705.892

(1) La distribució a dividends de l'exercici 2011 va ser de 457.232 milers d'euros, corresponent a l'import màxim que s'ha de distribuir. L'import final distribuït, en funció d'autocartera, va ser de 452.436 milers d'euros. Addicionalment, dins del programa Dividend/Acció, que permet rebre efectiu o accions mitjançant una ampliació de capital alliberada, es van distribuir dividends per 418.298 milers d'euros, la qual cosa suposa una distribució de total de dividends associats a l'exercici 2011 de 870.734 milers d'euros.

(2) Aquest import de dividends de 2012 correspon exclusivament a l'adquisició estimada de drets d'assignació gratuïta als accionistes en el marc del programa Dividend/Acció. El total de dividends associats a l'exercici 2012, incloent-hi l'efectiu pagat als accionistes i el valor raonable de les accions que s'han d'entregar, és de 504.270 milers d'euros.



DADES MÉS RELLEVANTS

CARTES DEL PRESIDENT
I DEL VICEPRESIDENT
I CONSELLER DELEGAT

QUI SOM

GOVERN CORPORATIU

LÍNIES ESTRATÈGIQUES

CREACIÓ DE VALOR
COMPARTIT

GESTIÓ DELS RISCOS

RESULTATS I INFORMACIÓ
FINANCERA 2012COMPROMISOS 2012
I REPTES 2013

ANNEXOS

EN3, EN4. Consum d'Energia	CAIXABANK				GRUP CAIXABANK
	2010	2011	2012 (sense Banca Cívica)	2012	2012
Energia (consum directe desglossat per fonts primàries) (GJ)					
Gasoil consumit (GJ) ⁽¹⁾	3.799	6.211		2.333	2.395,0
Energia (consum indirecte desglossat per fonts primàries) (GJ)					
Energia elèctrica consumida	684.606	650.519	599.315	679.496	1.364.244 ⁽²⁾
Energia elèctrica certificada provinent de fonts renovables o de cogeneració (%)	80,7%	98,2%	99,0%	87,4%	43,70%

(1) Les dades de 2010 i 2011 s'han recalculat, tot afegint els consums de la seu de Madrid.

(2) Dades no disponibles per a e-la Caixa i PromoCaixa.

EN16,EN17,EN18. Emissions de CO ₂	CAIXABANK ⁽¹⁾				GRUP CAIXABANK
	2010	2011	2012 (sense Banca Cívica)	2012	2012
Emissions directes de CO₂ per consum de gasoil C (calefacció SSCC) (T CO₂)	465	659		193	198
Total emissions directes de CO ₂ gasoil C (T CO ₂) (per empleat)	0,307	0,439		0,125	
Emissions indirectes de CO₂ (T CO₂)	47.552	54.666		57.538	114.260
total emissions indirectes de CO ₂ per empleat	1,88	2,19		1,89	
Emissions indirectes de CO₂ per consum elèctric (T CO₂)	45.640	52.403	48.278	54.737	109.898 ⁽¹⁾
Energia elèctrica certificada provinent de fonts renovables o cogeneració (%) sobre el total d'energia consumida	80,7%	98,2%	99,0%	87,4%	43,7%
Total emissions indirectes de CO₂ per viatges corporatius (T CO₂)	1.912	2.263		2.801	4.362
emissions indirectes de CO ₂ per viatges d'avió	1.698	1.929		2.295	
emissions indirectes de CO ₂ per viatges de tren	211	328		359	
emissions indirectes de CO ₂ per viatges en vehicle (d'empresa/llogat)	41	64		147	
Total emissions de CO ₂ (directes i indirectes) (T CO ₂)	48.017	55.325		55.731	114.458
Total emissions de CO₂ (directe s i indirectes) després de compensació per compra d'energia elèctrica verda	11.185	3.865	3.431	9.891	66.433

Factors d'emissió utilitzats: Comissió Nacional de l'Energia (CNE) per a energia elèctrica i DEFRA (actualització juliol-11 maig-12) per a viatges i gasoil

(1) Inclouen les emissions del nou Centre de Procés de Dades de Silk, qualificat amb Leed Plata, que representen un 49% del total.



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

EN1, EN2, EN8. Recursos consumits	CAIXABANK			GRUP CAIXABANK
	2010	2011	2012	2012
Aigua ⁽¹⁾ : Aigua consumida (m³)	76.826	70.781	61.812	71.769 (2)
Aigua consumida per empleat (m³)	50,8	47,2	40,0	22,8
Paper : Paper consumit (kg) (% paper reciclat sobre el total)	1.703.400 (99,12%)	1.706.983 (99,09%)	1.705.795 (98,95%)	1.729.488 (97,18%)
Paper consumit per empleat (kg)	67	69	56	54

(1) Dades referides a SSCC.

(2) Dades no disponibles per a la xarxa d'oficines de CaixaBank, e-la Caixa, PromoCaixa, Sumasa i TradeCaixa.

El paper inclou el paper en format DIN A4

EN22. Pes total de residus gestionats (reciclat) ⁽¹⁾	CAIXABANK			GRUP CAIXABANK
	2010	2011	2012	2012
Residus recollits				
Cartutxos de tòner (unitats)	5.311	5.897	5.101	8.037
Envasos de productes químics (Kg)	260	346	490	490
Fluorescents (kg)	462	459	353	748
Paper i cartró (kg)	134.392	228.198	189.819	237.045
Piles (kg)	162	101	157	195
Plàstic (kg)	7.191	5.048	5.200	11.024

(1) No s'hi inclouen les dades relatives a la xarxa d'oficines.

LA1. Desglossament del col·lectiu de treballadors per gènere i tipus de contracte	CAIXABANK				GRUP CAIXABANK	
	2011		2012		2012	
	Total	Dones (%)	Total	Dones (%)	Total	Dones (%)
Nombre total d'empleats en plantilla	24.915	48,95%	30.442	49,49%	32.337	49,75%
% empleats amb contracte temporal	0,07%		0,11%	45,45%	0,18%	50%
% empleats amb contracte fix o indefinit (sobre el total de la plantilla)	99,93%		99,89%	49,49%	99,81%	49,75%
Contracte fix o indefinit a temps complet	99,74%		99,72%	49,45%	99,68%	49,69%
Contracte fix o indefinit a temps parcial	0,26%		0,28%	64,29%	0,32%	68,27%
Nombre total de becaris	9		17		54	

**LA2. Nombre total d'empleats, taxa de noves contractacions i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, gènere i regió (dades corresponents a CaixaBank, any 2012)**

Distribució dels empleats per regió	2012
Espanya	30.382
Resta d'Europa	33
Amèrica del Nord	0
Amèrica del Sud	3
Àfrica	14
Àsia	10
Oceania	0
Total	30.442

Distribució d'empleats per grups d'edat	Menor de 30 anys	De 30 a 39 anys	De 40 a 49 anys	De 50 a 59 anys	Més gran de 60 anys
Empleats (% sobre el total de la plantilla)	1.174 (3,86%)	14.971 (49,18%)	8.657 (28,44%)	5.595 (18,38%)	45 (0,15%)
Contractacions, incloent-hi Banca Cívica (% sobre el total de la plantilla)	326 (5,24%)	2.754 (44,23%)	2.337 (37,53%)	802 (12,88%)	8 (0,13%)
Contractacions mitjançant processos de selecció	7	18	3	1	1
Empleats que han deixat CaixaBank (% sobre el total de baixes)	8 (1,27%)	80 (12,66%)	61 (9,65%)	420 (66,46%)	63 (9,97%)
Índex de rotació mitjana	1,28%	0,55%	0,70%	7,51%	142,22%

Taxa de rotació	2012
Taxa de rotació (global) dels empleats	2,11%
Índex de rotació mitjana (homes)	3,17%
Índex de rotació mitjana (dones)	1,03%

Contractacions 2012	TOTAL	Dones (% sobre el total)
Processos de selecció	31	45,16%
Banca Cívica	6.184	48,41%
Monte de Piedad	12	58,33%
Total	6.227	48,42%



DADES MÉS RELLEVANTS	CARTES DEL PRESIDENT I DEL VICEPRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	QUI SOM	GOVERN CORPORATIU	LÍNIES ESTRATÈGIQUES	CREACIÓ DE VALOR COMPARTIT	GESTIÓ DELS RISCOS	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2012	COMPROMISOS 2012 I REPTES 2013	ANNEXOS
----------------------	--	---------	-------------------	----------------------	-------------------------------	--------------------	--	-----------------------------------	---------

LA7. Absentisme, dies perduts relacionats amb el treball per gènere	CAIXABANK		GRUP CAIXABANK	
	2012		2012	
Absentisme per accidents en el centre de treball ⁽¹⁾	Total	Dones	Total	Dones
Nombre total d'accidents	340		363	
Nombre total d'accidents amb baixa laboral	140	84	154	97
Nombre total d'accidents in itinere amb baixa laboral	96		100	
Nombre total d'accidents in itinere sense baixa laboral	80		81	
Nombre total d'accidents sense baixa laboral	200		204	
Nombre total de jornades perdudes per accident (dies)	5.826	3.103	5.978	3.245
Absentisme per malaltia comuna ⁽²⁾				
Nombre total de baixes per malaltia comuna	6.770	4.572	7.101	4.825
Nombre total de jornades perdudes per malaltia comuna (dies)	223.248	147.172	229.126	4.690

NOTA: Les empreses filials de CaixaBank no tenen empleats a l'estranger.

(1) Dades no disponibles per a Caixa Capital Risc, CaixaRenting, e-la Caixa, MicroBank, PromoCaixa, Sumasa i TradeCaixa.

(2) Dades no disponibles per a MicroBank, TradeCaixa i VidaCaixa

LA10. Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria d'empleat	CAIXABANK			GRUP CAIXABANK
	2010	2011	2012	2012
Persones formades i hores destinades a formació				
Nombre total d'empleats formats	22.496	22.770	29.120	30.688
Nombre total d'hores de formació (% d'hores de formació <i>online</i>) ⁽¹⁾	562.337 (56,39%)	634.493 (75,06%)	1.607.334 (90,89%)	1.636.533 (89,89%)

(1) Dades no disponibles per a Caixa Capital Risc

LA10. Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria d'empleat	CAIXABANK	
Hores de formació per persona i categoria professional	2011	2012
Alts directores	1	25
Comandaments intermedis	29	61
Resta d'empleats	23	47

2 [Declaració de control del nivell d'aplicació de GRI]





3 [Informe de verificació]



Deloitte Advisory, S.L.
Avda. Diagonal, 654
08034 Barcelona
Espanya
Tel.: +34 932 80 40 40
Fax: +34 932 80 28 10
www.deloitte.es

Informe de Verificació Independent de l'informació de Responsabilitat Corporativa de l'Informe Corporatiu Integrat 2012 de CaixaBank

A la Direcció de CaixaBank S.A.:

Abast del nostre treball

Hem realitzat la verificació, amb un nivell de seguretat raonable, de la informació de Responsabilitat Corporativa de l'Informe Corporatiu Integrat 2012 de CaixaBank (ICI), l'abast del qual es defineix en el apartat "Resum d'indicadors GRI" i que comprèn a CaixaBank i les seves principals societats dependents. El nostre treball ha consistit en revisar:

- L'adaptació dels continguts de l'ICI a la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 3.1, així com els indicadors d'acompliment i del suplement sectorial del sector financer proposats en aquesta guia.
- La informació inclosa en el ICI relativa a l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta establerts a la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 d'AccountAbility (AA1000APS).

Estandards i processos de verificació

Hem dut a terme el nostre treball de verificació d'acord amb la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements *Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emesa per l'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) per proporcionar un nivell de seguretat raonable. Així mateix, hem aplicat l'AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS), emesa per l'AccountAbility, per proporcionar una seguretat alta sobre l'aplicació dels principis establerts a la norma AA1000 APS i els indicadors d'acompliment de sostenibilitat (seguretat alta de tipus 2).

El nostre treball ha consistit en l'aplicació dels procediments que s'han considerat necessaris per a suportar les nostres conclusions i reduir el risc d'un error material a un nivell acceptable. Aquests procediments es resumeixen a continuació:

- Reunions amb el personal de CaixaBank i de les societats dependents que han participat en l'elaboració del ICI per conèixer els principis, sistemes i enfocaments de gestió aplicats.
- Anàlisis dels processos per recopilar i validar les dades presentades en el ICI, incloent la revisió i execució de proves d'efectivitat sobre els controls automàtics i manuals implantats en els sistemes de recopiació, càrrega i tractament de la informació.
- Revisió de la seguretat i integritat de l'aplicació utilitzada per CaixaBank per la recopiació de la informació del ICI.
- Revisió de les actuacions realitzades en relació amb la identificació i consideració de les parts interessades al llarg de l'exercici i dels processos de participació dels grups d'interès a través de l'anàlisi de la informació interna i dels informes de tercers disponibles.
- Anàlisi de la cobertura, rellevància i integritat de la informació inclosa a l'ICI en funció de l'enteniment de CaixaBank dels requeriments dels grups d'interès sobre els aspectes materials identificats per l'organització i descrits en el apartat "Materialitat", inclosos en el capítol "Annexos" del ICI.
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats i comprovació de la existència i abast de polítiques, sistemes i procediments relatius a Responsabilitat Corporativa.
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de l'ICI als recomanats a la Guia G3.1.
- Comprovació de que els indicadors centrals i sectorials inclosos en l'ICI es corresponen amb els recomanats per la Guia G3.1 de GRI i el suplement sectorial del sector financer.
- Comprovació, mitjançant proves de revisió, basant-se en la selecció d'una mostra, de la informació quantitativa i qualitativa corresponent als indicadors GRI que es descriuen en el apartat "Resum d'indicadors GRI" i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de CaixaBank i les seves empreses filials.

Responsabilitat de la Direcció de CaixaBank i de Deloitte

- La preparació de l'ICI, així com el contingut del mateix, és responsabilitat de l'Àrea de Responsabilitat Corporativa i Marca de CaixaBank, la qual també es responsable de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern dels quals s'obté la informació.
- La nostra responsabilitat és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats en la nostra verificació.
- Aquest informe ha sigut preparat exclusivament en interès de "la Caixa" d'acord amb els termes de la nostra Carta d'Entendement. No assumim responsabilitat alguna davant de tercers diferents de la Direcció de CaixaBank.
- Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència requerides pel Codi Ètic de la International Federation of Accountants (IFAC).
- L'equip de treball ha estat format per professionals experts en revisions i auditories d'informes de RSC, específicament en l'acompliment econòmic, social i mediambiental.

Conclusions

Sobre la base del treball realitzat, concloem que, excepte per les limitacions en l'abast del ICI o en la cobertura dels indicadors que es descriuen en el apartat "Resum d'indicadors GRI", la informació de Responsabilitat Corporativa de l'ICI 2012 ha estat preparat, en tots els aspectes significatius, d'acord a les directrius de la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de Global Reporting Initiative versió 3.1.

Tanmateix, la informació de Responsabilitat Corporativa de l'ICI 2012 ha estat preparat, en tots els aspectes significatius, d'acord amb els principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta indicats per la norma AA1000 APS 2008:

- **Inclusivitat:** CaixaBank ha desenvolupat un procés de participació dels grups d'interès que permet el seu involucrament en el desenvolupament d'un enfocament responsable, tal i com es descriuen en els apartats "Materialitat" i "Diàleg amb els grups d'interès", dels "Annexos" del ICI.
- **Rellevància:** el procés de determinació de la materialitat suposa un enteniment dels assumptes materials o rellevants per CaixaBank i els seus grups d'interès, tal i com es descriuen en el apartat "Materialitat", dels "Annexos" del ICI.
- **Capacitat de resposta:** CaixaBank respon amb accions i compromisos concrets als aspectes materials identificats i en realitza un seguiment sobre els progressos que es resumeixen en el capítol "Compromisos 2012 i reptes 2013".

Observacions i Recomanacions

Adicionalment, hem presentat a la Direcció de CaixaBank les nostres recomanacions relatives als aspectes de millora en la gestió de la Responsabilitat Corporativa i en l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta. A continuació es resumeixen les recomanacions més significatives, les quals no modifiquen les conclusions expressades en el present informe.

Inclusivitat i Rellevància

El 2012 s'ha produït la integració amb Banca Cívica, tant a nivell tecnològic com a operatiu, així com la revisió, a la vista de les noves circumstàncies, dels aspectes rellevants en responsabilitat corporativa. Per facilitar aquest procés, durant la segona meitat de 2012 es va desenvolupar un Pla d'Acollida i actuacions específiques dirigides a empleats procedents de Banca Cívica, així com accions de comunicació per als accionistes. CaixaBank haurà de continuar en aquesta línia de treball durant el 2013 de cara a consolidar la integració de Banca Cívica, minimitzar els impactes dels riscos derivats d'aquesta i facilitar la inclusió dels nous grups d'interès.

D'altra banda, de la mateixa forma que en exercicis anteriors, CaixaBank ha desenvolupat un estudi de materialitat basat, principalment, en la realització d'enquestes específiques a diferents grups d'interès (Accionistes, Clients, Empleats i Proveïdors), comparatives amb altres empreses del sector i contrast amb diverses àrees de l'Organització. Donada la seva participació estratègica en entitats financeres d'àmbit internacional, CaixaBank hauria de començar a incorporar en la seva anàlisi de materialitat els aspectes rellevants derivats de la internacionalització, amb l'objectiu d'aprofundir en el coneixement dels riscos i oportunitats relatius a la Responsabilitat Corporativa en la seva diversificació internacional, i com afecten aquestes a CaixaBank.

Capacitat de resposta

El 2012, CaixaBank ha continuat millorant la integració de la informació financera i no financera. Addicionalment, ha avançat en la unificació i homogeneïtzació del perímetre de consolidació dels indicadors econòmics, socials i mediambientals amb la incorporació del negoci assegurador en l'abast d'alguns indicadors clau. En exercicis successius CaixaBank haurà de continuar adequant el perímetre del report d'informació a totes les empreses que conformen el Grup.

D'altra banda, CaixaBank ha desenvolupat un Portal de Proveïdors a través del qual aquests han d'aportar informació per oferir els seus productes i serveis, estant prevista la seva implantació progressiva durant el 2013 en tot el Grup. Seria recomanable que aquesta eina reflecteixi i serveixi de plataforma per a l'aplicació de les polítiques i procediments de la gestió responsable de la cadena de subministrament.

DELOITTE, S.L.

Helena Rodríguez
Barcelona, 21 de març de 2013





Avda. Diagonal, 621
08028 Barcelona
Telèfon: (+34) 93 404 60 00

www.CaixaBank.com