



INFORME
CORPORATIU
INTEGRAT

[2013]

*Ser fidel als teus
valors és el que
et fa gran*

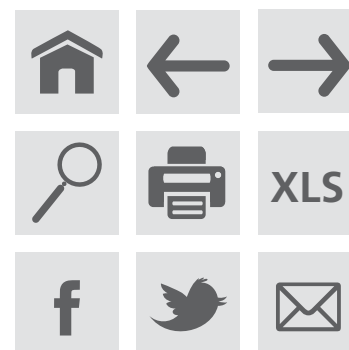


Com navegar per aquest PDF

CAIXABANK EL 2013
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

INFORMACIÓ RELLEVANT
EVOLUCIÓ DE L'ACCIÓ

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
ANNEXOS



- Anar a l'índex general
- Retrocedir
- Avançar
- Recerca
- Imprimir
- Descàrrega d'Excel
- Publicar a Facebook
- Publicar a Twitter
- Enviar per correu electrònic

→ Menú seleccionable amb capítols i subcapítols.

Aquest PDF està configurat per a la seva utilització sota plataforma d'Adobe Acrobat (versió 9).
Algunes funcionalitats poden no estar disponibles en altres plataformes.



DONEM SUPORT
AL PACTE GLOBAL

Principis del **Pacte Mundial de les Nacions Unides**

CaixaBank està adherit al Pacte Mundial de les Nacions Unides. En aquest 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 2 Les empreses s'han d'assegurar que no són còmplices de la vulneració dels drets humans.

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 4 Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció.

Principi 5 Les empreses han de donar suport a l'eradicació del treball infantil.

Principi 6 Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en el treball i l'ocupació.

Principi 7 Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.

Principi 8 Les empreses han de fomentar iniciatives que promoguin una responsabilitat ambiental més gran.

Principi 9 Les empreses han d'impulsar el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.

Principi 10 Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi l'extorsió i el suborn.

NOTA: La informació no financera inclosa en aquest informe ha estat verificada per Deloitte segons els termes expressats en l'informe de verificació independent inclòs en l'Annex 3. Així mateix, la informació econòmica i financera s'ha obtingut dels Comptes anuals auditats del Grup CaixaBank, que es poden consultar al nostre web corporatiu.



[Índex]

CaixaBank el 2013	[5]
--------------------------------	------------

Cartes del President i del Vicepresident i Conseller Delegat.....	[10]
--	-------------

1 La nostra identitat	[12]
------------------------------------	-------------

- 1.1 El nostre propòsit
- 1.2 Història
- 1.3 Marca
- 1.4 Configuració del Grup CaixaBank
- 1.5 Estructura accionarial

2 Govern corporatiu	[28]
----------------------------------	-------------

- 2.1 Model de govern
- 2.2 Codis de conducta

3 Línies estratègiques	[45]
-------------------------------------	-------------

- 3.1 Context econòmic, financer i social
- 3.2 Pla Estratègic 2011-2014: marcar la diferència

4 Com entenem la banca: un enfocament propi	[63]
--	-------------

- 4.1 Què fem: eixos del nostre model de negoci
- 4.2 Com ho fem: cultura corporativa
- 4.3 Per què ho fem: compromís amb les persones i la societat

5 Gestió activa dels riscos	[135]
--	--------------

- 5.1 Gestió global del risc
- 5.2 Gestió del risc de crèdit
- 5.3 Gestió del risc de les posicions de balanç
- 5.4 Gestió del risc de liquiditat
- 5.5 Gestió del risc operacional
- 5.6 Gestió del risc social i ambiental
- 5.7 Gestió del risc reputacional
- 5.8 Control dels riscos de l'entitat

6 Resultats i informació financera 2013	[159]
--	--------------

- 6.1 Claus de l'exercici
- 6.2 Resultats
- 6.3 Activitat
- 6.4 Qualitat creditícia
- 6.5 Gestió del capital
- 6.6 Ràtings

7 Compromisos 2013 i reptes 2014	[176]
---	--------------

- 7.1 Compromisos per a 2013
- 7.2 Reptes 2014

Annexos	[190]
----------------------	--------------

- 1. Resum d'indicadors del GRI
- 2. Declaració de control del nivell d'aplicació del GRI
- 3. Informe de verificació



[CaixaBank el 2013] *Balanç d'un any de bona gestió*

Gran capacitat comercial, amb un model líder de la gestió multicanal

L'entitat de referència de quasi 1 de cada 4 clients bancaris a Espanya



La xarxa més
extensa d'Espanya

5.730
oficines
9.597
caixers

Banca on-line

9,2
milions de
clients

Banca mòbil

3,8
milions de
clients

Mitjans de pagament

13
milions de targetes
245.130
TPV

Empleats

31.948
persones



Completades les
integracions de
Banca Cívica
i **Banc de València**



Millor banc d'Espanya
per segon any
consecutiu, segons
Euromoney



**Banc de l'any a
Espanya, segons
The Banker**



**Banc més innovador
del món** en els Global
Banking Innovation
Awards, promoguts pel
Bank Administration
Institute (BAI) i Finacle



**+500 punts en el Segell
a l'Excel·lència** en la
Gestió que atorga
l'EFQM (European
Foundation for
Quality Management),
certificat per AENOR
(2012)



Millor banc del món
pel que fa a innovació
tecnològica



Consolidació del lideratge: increment de les quotes dels productes i serveis principals

Negoci bancari

510.835
milions d'euros

Var.
-0,6%

Recursos totals

303.604
milions d'euros

Var.
+4,4%

Sector*
+0,6%

Crèdits bruts

207.231
milions d'euros

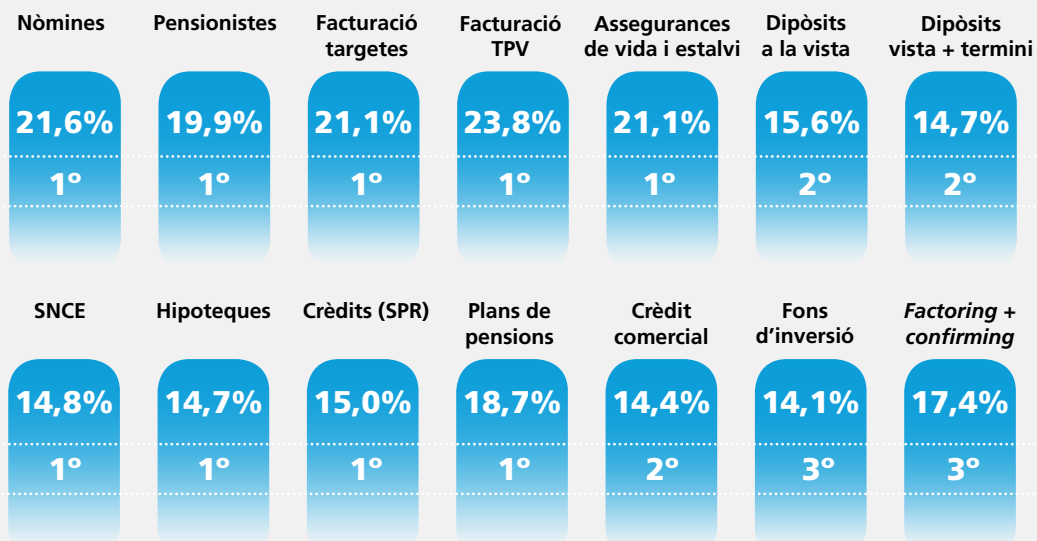
Var.
-7,1%

Sector**
-9,8%

*Estimació de "la Caixa" Research a partir de dades del Banc d'Espanya.

**Elaboració pròpia. Font: Banc d'Espanya.

Quotes de mercat* i posició en el rànking



*Desembre de 2013. Font: Banc d'Espanya.

Capacitat sostinguda de generar ingressos i reducció de despeses

Marge d'interessos

3.955
milions d'euros

Var.
+2,1%

Comissions netes

1.760
milions d'euros

Var.
+3,5%

Despeses d'explotació
(sense costos extraordinaris)

3.947
milions d'euros

Var.
-6,4%*

*En perímetre homogeni. Proforma incorporant Banca Cívica i Banc de València des de l'1 de gener de 2012.

Resultats operatius sòlids

Resultat atribuït

503
milions d'euros

Var.
+118,9%



Gran esforç en dotacions i sanejaments

7.501

milions d'euros

amb càrrec a patrimoni

2.507 M€

amb càrrec a resultats

4.994 M€

Gestió prudent dels riscos amb cobertures adients

Cobertures elevades

61%

en crèdits
dubtosos

54%

d'immobles
adjudicats

Gestió del risc

Reducció de saldo de dubtosos
durant el darrer semestre

511 M€

Comercialització
d'immobles

2.180 M€

Reforçament de les fortaleces financeres

Liquiditat

60.762

milions d'euros

(+7.670 M€)

29.142 M€

Disponible pòlissa BCE

31.620 M€

Liquiditat en balanç

Solvència

Loan to deposit

109,9%

Core Capital BIS II

12,9%

(+197 pb)

11,7%

CET1-fully loaded (BIS III)

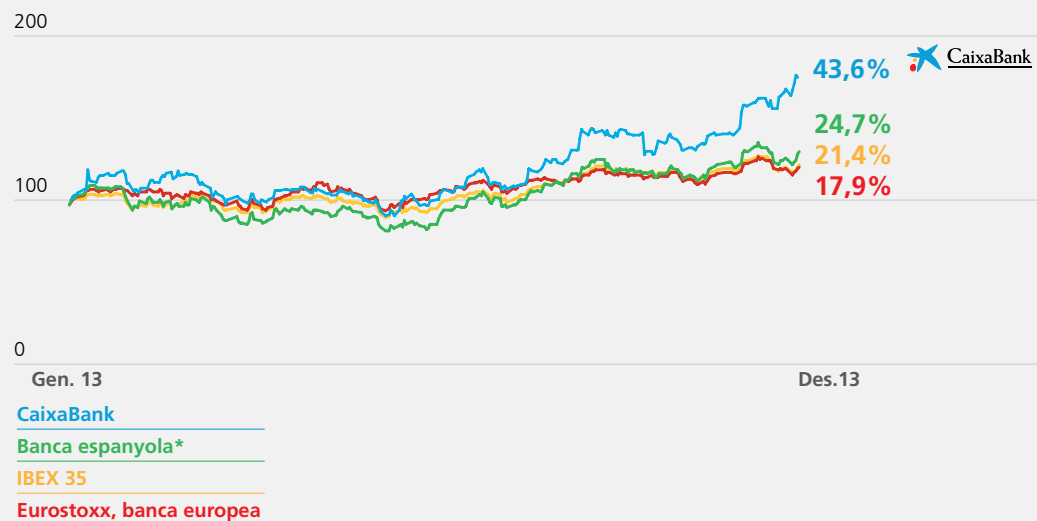
11,2%

CET1-phase in (BIS III)



[L'acció de CaixaBank]

Evolució de la cotització respecte dels índexs / % revaloració de les accions



*Banca espanyola: índex d'elaboració interna de l'evolució de la cotització dels comparables (Bankia, Bankinter, BBVA, Popular, Sabadell i Santander), ponderada per la capitalització de mercat diària.

Revaloració de l'acció de CaixaBank

43,6%
durant el 2013

60,4%
el darrer semestre

Indicadors d'interés

Capitalització borsària

19.045
milions d'euros

Cotització al tancament

3,788
euros

Valor comptable per acció
fully diluted (31-12-13) (*)

4,43
euros

Valor cotització sense
valor comptable

0,86
PIVC

*El nombre d'accions es calcula incloent les accions que resultaran de la conversió de la totalitat d'emissions d'obligacions necessàriament convertibles i bons convertibles en accions de CaixaBank. Es dedueixen les accions en autocartera a 31/12/13.



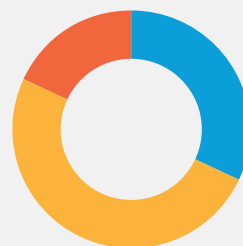
Presència en els índexs de sostenibilitat

MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In Collaboration with RobecoSAM



Analistes

23 cases d'anàlisi, nacionals i internacionals, cobreixen CaixaBank (a 31/12/13)



Mantenir 50%
Comprar 32%
Vendre 18%

Destaquen el lideratge en banca minorista a Espanya i la fortalesa del seu balanç

82%
dels analistes recomanen
"mantenir" o "comprar"

3,61
euros per acció, preu
objectiu mitjà

Remuneració a l'accionista

Rendibilitat per dividend

20 cèntims d'euro
per acció

5,3% d'acord amb la cotització de l'acció del 31 de desembre de 2013
6,9% sobre el preu de tancament mitjà de l'acció el 2013

Pagament trimestral de la remuneració, a través del programa Dividend/Acció

Programa CaixaBank Dividend/Acció

L'accionista pot escollir una de les tres opcions o combinar-les.

Remuneració en accions

Opció A
(per defecte)
Rebre accions d'una ampliació de capital alliberada.
(SENSE RETENCIÓ FISCAL)

Remuneració en efectiu

Opció B
Rebre efectiu de la venda en el mercat dels drets d'assignació gratuïta assignats en l'ampliació.
(SENSE RETENCIÓ FISCAL)

Opció C
Rebre efectiu de la venda dels drets d'assignació gratuïta a CaixaBank al preu fixat en l'ampliació.
(AMB RETENCIÓ FISCAL)



Isidre Fainé Casas

[Carta del President]

L'exercici 2013 ha estat, novament, un any de creixement. Després de la integració del Banc de València, la nostra presència comercial a Espanya ja assoleix els 13,6 milions de clients: 27 de cada 100 espanyols són clients de CaixaBank i, per a quasi un de cada quatre, som la seva entitat principal. Seguim reforçant, per tant, el nostre lideratge en banca minorista i equilibrant la nostra presència territorial, d'acord amb els objectius de creixement establerts en el Pla Estratègic 2011-2014.

En un context marcat per una reestructuració severa del sector financer i per un despallanquejament acusat, des de CaixaBank hem mantingut el volum de negoci: hem crescut més que el sistema en recursos i hem caigut menys en crèdits. El nostre increment en recursos minoristes ha assolit un 6,9% i suposa un indicatiu excel·lent de la confiança que els clients han dipositat en la nostra entitat.

Els bons resultats també han estat fruit d'una gestió rigorosa, anticipada i prudent. Tot i els mínims històrics dels tipus d'interès, hem augmentat el marge d'interessos, a l'hora que hem aconseguit una contenció de costos important. Per la solidesa de la nostra activitat bancària i, també, per la nostra capacitat de generar resultats extraordinaris, CaixaBank va obtenir el 2013 un resultat net de 503 milions d'euros, després de reforçar el balanç amb dotacions i sanejaments per 7.501 milions d'euros.

Els resultats obtinguts per "la Caixa", procedents de l'activitat financera de CaixaBank i de la seva filial Critería CaixaHolding, permetran a l'Obra Social "la Caixa" disposar d'un pressupost de 500 milions d'euros per a l'any 2014, la mateixa xifra pressupostada en els sis anys precedents. La nostra voluntat i el nostre compromís d'oferir oportunitats als col·lectius més desfavorits es manté tan ferma com el primer dia. Amb aquesta dotació pressupostària, la nostra Obra Social segueix essent la primera fundació privada d'Espanya i una de les més importants del món.

En línia amb la nostra implicació integral amb la responsabilitat social, CaixaBank ratifica el seu compromís amb els deu principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides en matèria de drets humans, normes laborals, medi ambient i anticorrupció.

Finalment, vull mostrar el meu agraïment a totes les persones que han dipositat la seva confiança en nosaltres i que han fet possible que CaixaBank sigui, un cop més, la primera entitat financera espanyola, i el nostre projecte social, la nostra raó de ser.



Joan Maria Nin Gènova

[Carta del Vicepresident i Conseller Delegat]

El 2013 ha estat un any de canvi de tendència, marcat per una millora de la confiança i de les expectatives econòmiques, però en què les pressions sobre el sistema financer han continuat.

En aquest entorn, CaixaBank ha materialitzat un bon exercici en el qual ha aconseguit millorar la seva posició competitiva i reforçar la fortalesa del seu balanç, i d'aquesta manera ha establert les bases per a un creixement eficient, solvent i rendible. A més, hem mantingut una remuneració atractiva per als nostres accionistes.

L'extraordinària activitat comercial desenvolupada l'exercici passat ha permès aconseguir uns resultats molt sòlids en un any en el qual, a més, s'han finalitzat les integracions tecnològiques de Banca Cívica i Banc de València. Tot això ha permès avançar els objectius de creixement marcats en el nostre Pla Estratègic 2011-2014.

CaixaBank és, avui dia, la primera entitat en banca minorista d'Espanya, amb una quota de mercat del 14,6% per volum de negoci. El 2013 hem millorat la nostra posició en la majoria de productes de banca minorista i volem seguir creixent, essent fidels als nostres valors de lideratge, confiança i compromís social, i utilitzant les palanques de la innovació i el desenvolupament del talent dels nostres empleats.

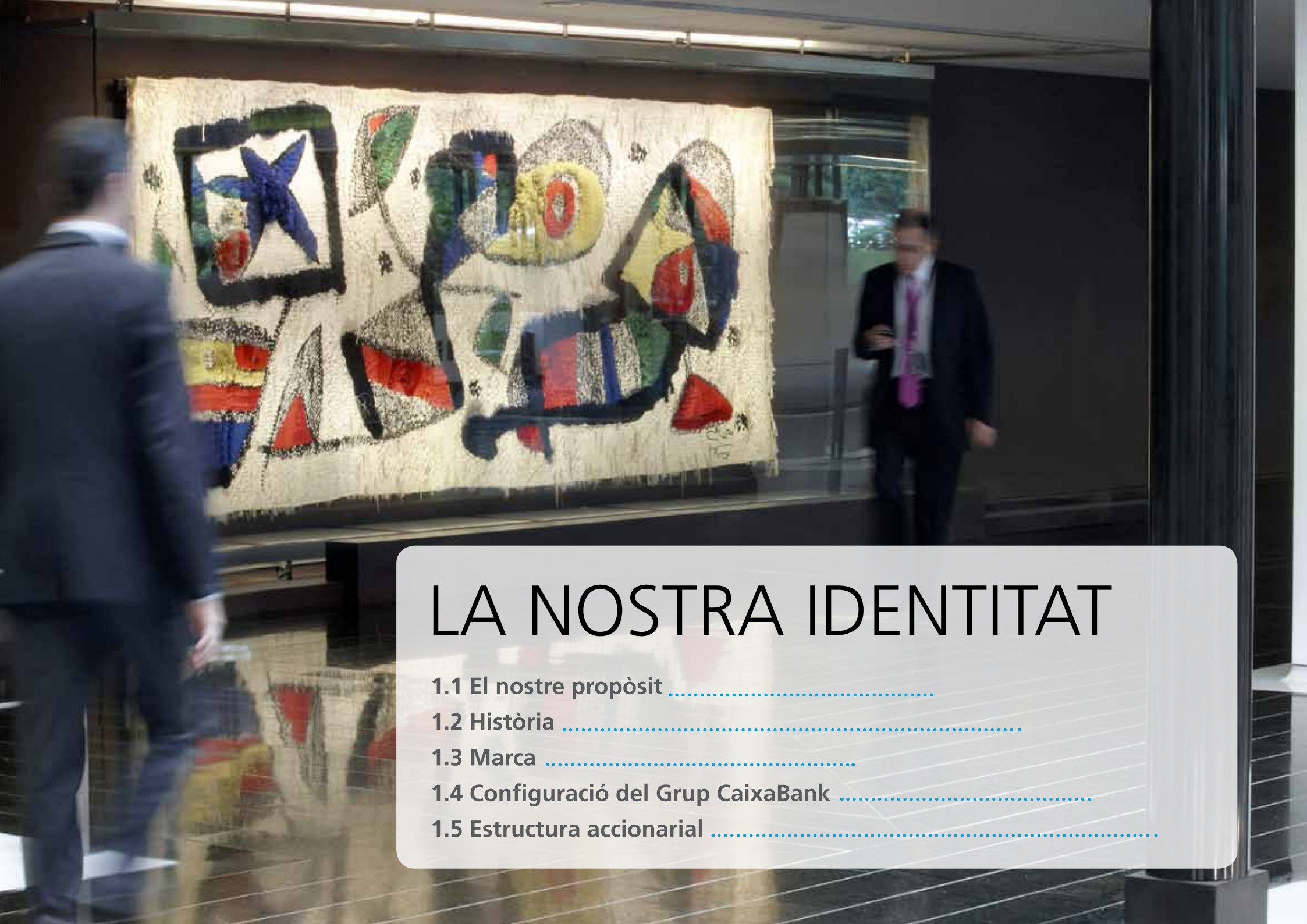
El nostre model se sustenta en una proposta de valor assequible i especialitzada, basada en un esforç continu en qualitat de servei i innovació, i en un model de distribució multicanal. Disposem de més de 31.000 professionals, la xarxa més extensa d'oficines, caixers i TPV del mercat espanyol, i d'un servei en línia, banca mòbil i banca electrònica líders.

La intensa gestió comercial ha anat acompanyada d'un reforçament del capital (ràtio *core capital* sota Basilea II del 12,9%) i de la liquiditat (60.762 milions d'euros, 7.670 milions d'euros més que el 2012). Aquestes han estat les prioritats principals de l'exercici, juntament amb una gestió anticipada i adient dels riscos (cobertura de dubtosos del 61%).

A més, el banc ha demostrat, novament, la seva capacitat per generar ingressos: el marge brut s'ha situat en 6.632 milions d'euros gràcies a la bona evolució del negoci bancari. D'altra banda, s'ha optimitzat l'estructura del Grup i s'ha accelerat la captura de sinergies, la qual cosa ha contribuït a un control eficient dels costos. Gràcies a això, hem registrat dotacions i sanejaments importants.

La combinació de tots aquests factors –qualitat del servei, innovació, fortalesa comercial i financera, i capacitat per generar ingressos– és, sens dubte, la millor manera d'assegurar el caràcter sostenible a llarg termini del nostre projecte.

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 per aconseguir que "la Caixa", el nostre accionista principal, gestioni una Obra Social amb la màxima eficàcia.



LA NOSTRA IDENTITAT

- 1.1 El nostre propòsit
- 1.2 Història
- 1.3 Marca
- 1.4 Configuració del Grup CaixaBank
- 1.5 Estructura accionarial



CAIXABANK EL 2013	EL NOSTRE PROPÒSIT	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	HISTÒRIA	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	MARCA	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	CONFIGURACIÓ DEL GRUP	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ESTRUCTURA ACCIONARIAL	ANNEXOS

[1.1 El nostre propòsit]

No només som un banc. Som CaixaBank

“L'essència del nostre projecte és el servei a les persones i el desenvolupament econòmic i social dels territoris on estem presents, en el sentit més ampli.

Isidre Fainé, President



El grup financer líder en el mercat espanyol.
Un grup socialment útil,
èticament compromès, tècnicament eficaç
i humanament proper.

“CaixaBank és una entitat compromesa amb el servei al client i la qualitat, una entitat que mira al futur i inverteix en el negoci per desenvolupar un model de banca sostenible i socialment responsable.

Joan Maria Nin, Vicepresident i Conseller Delegat

LA NOSTRA ESSÈNCIA

Respecte pel nostre codi ètic i fidelitat als valors fundacionals
LIDERATGE, CONFIANÇA I COMPROMÍS SOCIAL

QUÈ FEM

Negoci financer

Gestió especialitzada

Proposta de valor personalitzada per a cada segment

Gestió multicanal

A l'avantguarda del sector, gràcies al nostre lideratge en innovació tecnològica

Negoci diversificat

Internacionalització

Acompanyem els nostres clients i diversifiquem el risc

Inversions

Diversifiquem els resultats amb participacions en sectors estratègics

COM HO FEM

Excel·lència

Rigor en la gestió i alta qualitat de servei

Innovació

Gran capacitat tecnològica i d'anticipació

Proximitat

Gran capillaritat i implicació en territoris

Talent

Model de lideratge transformador

PERQUÈ HO FEM

Compromís històric amb les persones i el territori

Impacte positiu de la nostra activitat des del punt de vista econòmic, social i ambiental

Pla estratègic 2011-2014: 9 reptes i 9 projectes transversals
Una estratègia clara per a un propòsit centenari



[1.2 Història]

Els orígens de CaixaBank es remunten a 1904, quan Francesc Moragas va fundar, amb el suport de diferents entitats de la societat civil catalana, la Caixa de Pensions per a la Vellesa, "la Caixa", per estimular l'estalvi i la previsió, uns objectius que avui dia podrien semblar simplement financers, però que, en aquell context històric d'inestabilitat social, suposaven una ajuda molt important per a les persones més desfavorides.

Moragas va crear una institució privada amb un nou concepte econòmic i social de l'estalvi que va ser la precursora, a escala nacional, de la previsió social, un dels pilars de l'estat del benestar actual. Des dels seus inicis, l'entitat va posar de manifest els seus trets diferencials: l'aposta

per la proximitat i la vinculació amb el territori, amb l'obertura d'oficines als pobles principals de la seva àrea d'actuació; el compromís social, amb la integració de l'Obra Social en la seva organització, per assegurar una gestió professional i eficaç; i el caràcter innovador i d'avantguarda de la seva gestió, amb la introducció de noves modalitats d'estalvi i la informatització pionera de l'entitat.

Aquest model de gestió diferencial s'ha mantingut al llarg dels anys i avui CaixaBank –resultat de sumar una llarga llista d'entitats al projecte original de Moragas– pot acreditar la seva lleialtat als principis fundacionals de compromís amb les persones i el territori.

CaixaBank recull una tradició bancària i financera que arrenca a principis del segle xx



Inauguració de l'oficina d'Igualada (1909)



CAIXABANK EL 2013	EL NOSTRE PROPÒSIT	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	HISTÒRIA	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	MARCA	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	CONFIGURACIÓ DEL GRUP	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ESTRUCTURA ACCIONARIAL	ANNEXOS

Més de 100 anys de tradició bancària



Inici de les promocions immobiliàries de caràcter social.

1955

Comercialització de les primeres targetes financeres.

1975

Per rendibilitzar els recursos i diversificar la seva font d'ingressos, l'entitat inicia el pla inversor en grans companyies de serveis i infraestructures líders del seu sector.

1980-1990

Neix la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona com a resultat de la fusió entre Caixa d'Estalvis i Mont de Pietat de Barcelona, fundada el 1844, i la Caixa de Pensions per a la Vellesa i d'Estalvis de Catalunya i Balears, fundada el 1904.

1990

1904

Es constitueix la Caixa de Pensions per a la Vellesa i d'Estalvis de Catalunya i Balears.

1918

Integració de l'Obra Social en l'organització.

1963

Inici de la informatització amb la implantació del Servei Electrònic Comptable.

1979

Implantació dels primers caixers automàtics.

1982

Presentació de la nova imatge corporativa, amb l'estrella de Joan Miró com a símbol de l'entitat.

2000

"la Caixa" aporta quasi la totalitat de les seves participacions empresarials a Caixa Holding, SAU, per gestionar sota una única estratègia la seva cartera de filials i participades, que ja era rellevant.





CAIXABANK EL 2013	EL NOSTRE PROPÒSIT	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	HISTÒRIA	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	MARCA	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	CONFIGURACIÓ DEL GRUP	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ESTRUCTURA ACCIONARIAL	ANNEXOS

2007

"la Caixa" aprova la sortida a borsa de la seva cartera de participades, a través de la societat Criteria CaixaCorp, en la qual "la Caixa" mantindrà una participació de control.

2008-2010

Criteria CaixaCorp actúa com a grup inversor amb participacions en els sectors bancari, financer i de serveis.

Gener 2011

Creació de CaixaBank. Acord marc per a la reorganització del Grup "la Caixa", en virtut del qual "la Caixa" passaria a exercir l'activitat bancària de manera indirecta a través d'un banc cotitzat, CaixaBank.

Juny 2011

Amb aquesta reorganització, "la Caixa" traspasa el seu negoci bancari (amb l'excepció de determinats actius, bàsicament immobiliaris, i certs passius) a Criteria CaixaCorp (que passa a ser un grup bancari denominat CaixaBank), el qual, al seu torn, traspasa a "la Caixa" part de les seves participacions industrials, així com accions de nova emissió, per un import total de 2.044 milions d'euros.

Juliol 2011

Sortida a borsa de CaixaBank.

**2012**

Integració de Banca Cívica en CaixaBank mitjançant una fusió per absorció.

2013

La junta general extraordinària de Banc de València, que va tenir lloc el dia 12 de juny, aprova la fusió per absorció de Banc de València i CaixaBank.

77 fusions

Al llarg de la nostra història, hem sumat altres entitats al nostre projecte, unes entitats que compartien amb nosaltres els mateixos valors, i la mateixa vocació de lideratge i de servei a la societat.

- **1915**
Caixa d'Estalvis de l'Empordà
- **1930**
Caixa Rural de la Federació Catolicoagrària d'Eivissa
- **1979**
Caixa d'Estalvis i Mont de Pietat de Lleida
- **1987**
Caja Rural de Talavera
- **1990**
Caixa d'Estalvis i Mont de Pietat de Barcelona
- **1996**
Banco Granada-Jerez
- **2010**
Caixa Girona
- **2012**
Banca Cívica
- **2013**
Banc de València



CAIXABANK EL 2013	EL NOSTRE PROPÒSIT	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	HISTÒRIA	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	MARCA	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	CONFIGURACIÓ DEL GRUP	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ESTRUCTURA ACCIONARIAL	ANNEXOS

[1.3 Marca]

El desenvolupament d'una personalitat corporativa forta a través de la marca ha estat el millor instrument per transmetre i posicionar la identitat diferencial de CaixaBank al mercat. Perquè no només som un banc. Som CaixaBank.

La clau del procés de construcció de la marca CaixaBank és el respecte i la lleialtat als nostres valors corporatius, que defineixen i inspiren el nostre model de gestió, la nostra manera diferent d'entendre la banca. Perquè som el que fem. La nostra reputació en el mercat és el resultat de l'actuació, dia a dia, de totes les persones que formen part del Grup, de les experiències que tenim amb tots els nostres públics.

D'aquesta manera, la marca CaixaBank es posiciona com un banc líder generador de valor per als seus clients, accionistes, empleats i la societat en conjunt:

- Amb una actitud de lideratge, dinàmica i proactiva
- Amb proximitat, tant física com emocional
- Amb seguretat i solvència
- Amb avenços tecnològics i solucions innovadores
- Amb respecte per l'entorn, el medi ambient i les persones
- Amb implicació en el territori

Els nostres valors: una referència ineludible per a la construcció de la marca

Lideratge

Conseqüència de la voluntat de superació i excel·lència. Es basa, sobretot, en la responsabilitat, la integritat, un sentit d'exigència màxima i el treball en equip.

Confiança

Entesa com la suma d'honestedat i professionalitat. Amb empatia. Dialogant. Essent propers i accessibles. Amb un servei i una atenció de la màxima qualitat.

Compromís social

Forma part dels nostres orígens, de la nostra essència fundacional. És allò que ens distingeix i ens fa únics: el nostre compromís històric amb les persones i el territori.



CaixaBank [Tu] ets l'Estrella

"Tu ets l'Estrella" sintetitza i transmet la nostra voluntat de servei i compromís amb tots els públics:

- És un lema transversal que dona sentit al símbol –la famosa estrella de Joan Miró– que empara totes les activitats en les quals estem presents.
- Engloba tota la nostra comunicació, involucrant directament tots els nostres públics amb la marca.

Biografia d'una estrella

A finals dels anys setanta, "la Caixa" va decidir crear una identitat corporativa pròpia, molt diferenciada de la resta d'entitats. Pretenia assolir una personalitat única, reconeixible fàcilment i capaç de sintetitzar els seus valors fundacionals. Es va seleccionar la proposta que semblava més adient i innovadora: sol·licitar a Joan Miró, l'artista més significatiu de Catalunya i les Balears, i reconegut universalment, la realització d'un tapís del qual es pogués aïllar algun element emblemàtic.

Va ser així com, l'any 1980, l'estrella i els seus colors –tan mediterranis i característics de l'obra de l'artista– van esdevenir el símbol de l'entitat, i van crear tendència en l'àmbit de la marca i la imatge corporativa del sector financer.





El valor de la marca CaixaBank supera els 2.350 milions de dòlars, segons Brand Finance

El 2013, la marca CaixaBank ha estat molt ben valorada pels experts, que la situen entre les principals marques líders d'Espanya. En el darrer estudi publicat per *The Banker* (*Top 500 Most Valuable Banking Brands*, elaborat per Brand Finance), ha escalat 33 posicions en el rànquing mundial, i s'ha situat en el lloc 79, amb un valor econòmic superior als 2.350 milions de dòlars.

Per mantenir aquesta vitalitat de marca, s'ha reforçat la seva gestió en l'àmbit intern –amb el programa de Reforç Cultural– i en l'àmbit extern, amb la creació el 2013 d'una nova àrea que inclou les responsabilitats de marca, patrocini i imatge corporativa.

Patrocinis

Els patrocinis són una palanca fonamental per augmentar la notorietat i reforçar el posicionament de la marca CaixaBank, a través de valors reconeguts universalment que s'identifiquen amb la nostra cultura corporativa. Els patrocinis són una eina més de comunicació: a través seu expliquem com som i amb qui ens identifiquem.

Patrocinis amb valors compartits



Lideratge i confiança: Selecció espanyola de bàsquet

Aquest patrocini ens associa amb un equip líder en la seva exigència competitiva, proper en la seva actitud, impecable en la seva imatge i unit en el seu objectiu. CaixaBank aspira a tots aquests valors i s'hi sent plenament identificat. L'acord amb la Federació Espanyola de Bàsquet (FEB) s'estén a totes les categories inferiors i també té una rellevància especial en la selecció femenina.



Excel·lència i qualitat: Festival de Cap Roig

Des de fa 13 anys, se celebra als Jardins de Cap Roig, a la Costa Brava, un dels millors festivals de música organitzats a l'estiu a Espanya. Ofereix una experiència única per als seus més de 2.000 assistents.

Excel·lència en la selecció d'artistes i qualitat en els serveis oferts són les premisses d'un patrocini que posiciona la marca en els estàndards que CaixaBank busca en la seva activitat diària.



Proximitat i diàleg: Patrocinis territorials

La proximitat i el diàleg ens apropen als fets diferencials de cada comunitat en la qual estem presents. A CaixaBank patrocinem més de 200 esdeveniments territorials, com ara torneigs de pilota al País Basc i Navarra, campionats de traïneres a la regió cantàbrica o carnivals a Tenerife, en una clara demostració de la implicació i proximitat de l'entitat amb tots i cadascun dels territoris on té presència.



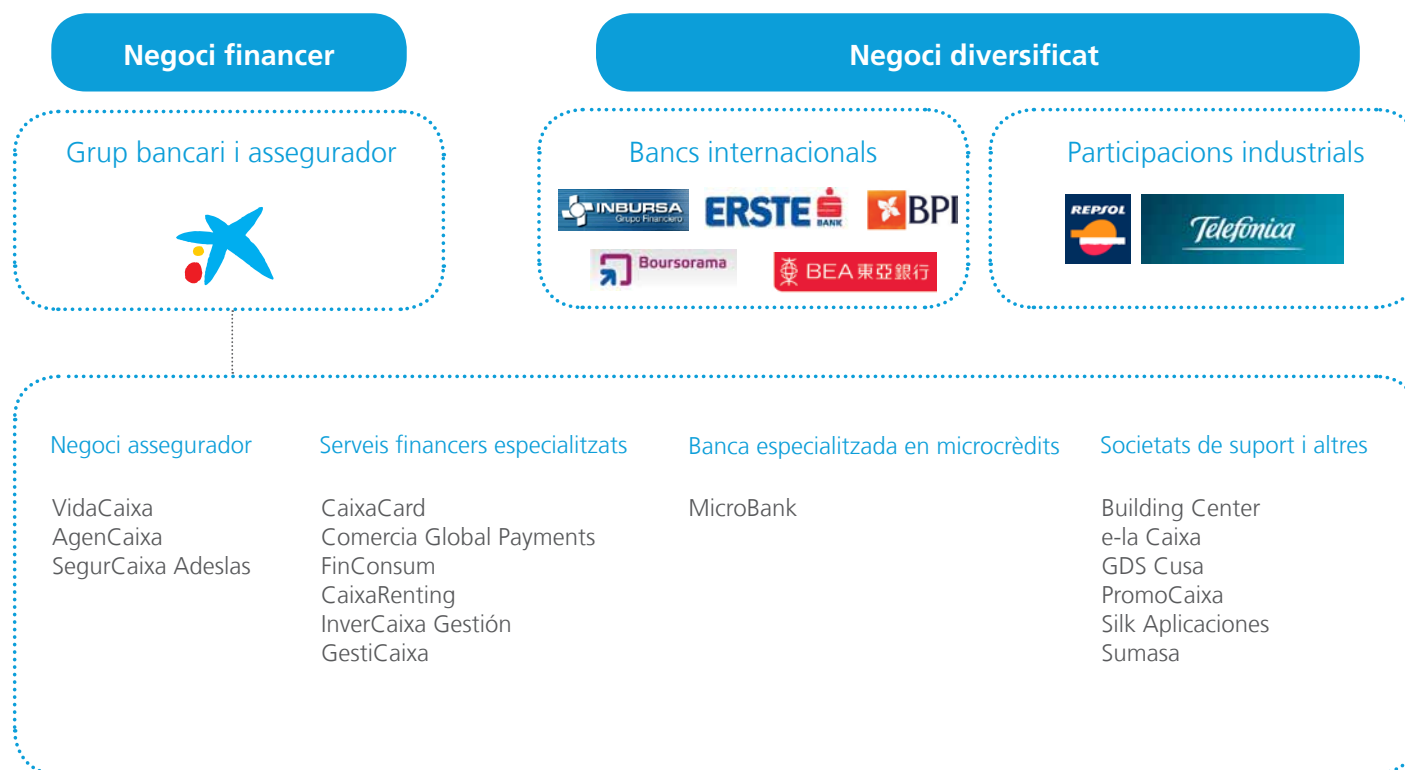
CAIXABANK EL 2013	EL NOSTRE PROPÒSIT	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	HISTÒRIA	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	MARCA	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	CONFIGURACIÓ DEL GRUP	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ESTRUCTURA ACCIONARIAL	ANNEXOS

[1.4 Configuració del Grup CaixaBank]

CaixaBank és un grup financer integrat pel negoci bancari, l'activitat asseguradora i les inversions en bancs internacionals i en empreses líders del sector serveis.

Per desenvolupar el seu negoci bancari i assegurador, CaixaBank disposa d'un conjunt d'empreses filials que contribueixen a aconseguir els objectius comercials i a assegurar l'excel·lència en el servei prestat als clients, ja sigui a través de la seva pròpia activitat o del seu suport a l'operativa bancària.

També té societats de suport que complementen i reforcen la seva oferta comercial i de servei integrat.





CAIXABANK EL 2013
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

EL NOSTRE PROPÒSIT
HISTÒRIA
MARCA
CONFIGURACIÓ DEL GRUP
ESTRUCTURA ACCIONARIAL

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
ANNEXOS

Negoci assegurador

CaixaBank complementa el seu catàleg de productes i serveis bancaris amb una oferta especialitzada en assegurances de vida, pensions i assegurances generals, a través de VidaCaixa i de SegurCaixa Adeslas.

El 2013, el Grup VidaCaixa s'ha reestructurat i ha integrat el negoci assegurador de Banca Cívica. Com a conseqüència, VidaCaixa ha absorbit VidaCaixa Grup (integrant les companyies de vida de Banca Cívica), i SegurCaixa Adeslas ha comprat a CaixaBank les companyies d'assegurances no de vida provinents de Banca Cívica.

VidaCaixa

Disposa d'una extensa gamma d'assegurances de vida i plans de pensions que comercialitza VidaCaixa per a clients particulars i VidaCaixa Previsió Social per a grans empreses i col·lectius. Per a tots ells ofereix un servei personalitzat a través d'oficines específiques, de la xarxa de CaixaBank i dels canals electrònics.

A més, comercialitza assegurances de vida-risc per a particulars i empreses, i una àmplia gamma de plans de pensions i assegurances de vida-estalvi. A finals de 2013, l'entitat liderava el mercat espanyol amb una quota de mercat de l'estalvi previsió gestionat del 20,7%.

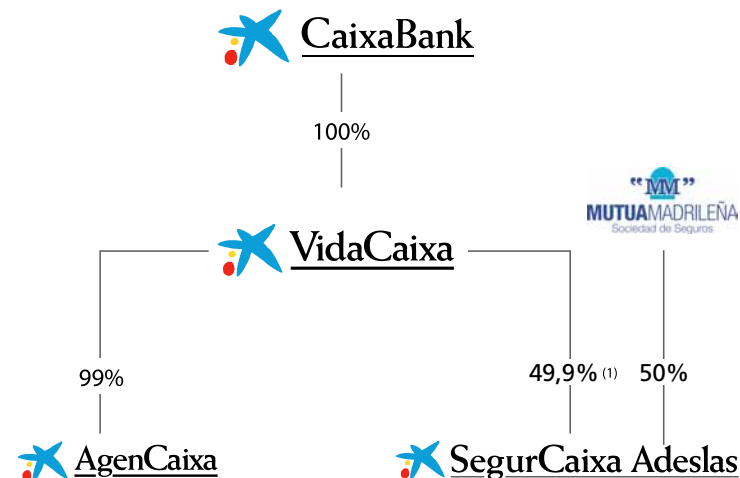
La gestió de les inversions de la companyia es regeix pels Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides (UNPRI). Des de 2013 també pertany a Spainsif, el fòrum espanyol d'inversió socialment responsable.

 Més informació en els apartats d'ISR i de gestió especialitzada i de Cap a una energia sostenible

SegurCaixa Adeslas

És la companyia d'assegurances no de vida del Grup, lidera el mercat d'assegurances de salut a Espanya i destaca, a més, per la seva bona posició en assegurances de la llar i d'automòbils.

 Més informació



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

VidaCaixa té 3,6 milions de clients (+14,1 en comparació amb 2012)

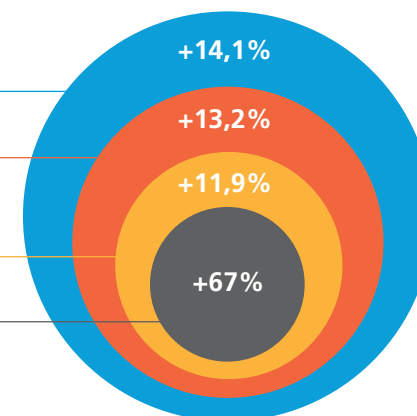
3,6 milions d'assegurats i participants

2,7 milions de clients particulars

907.000 clients d'empreses

726 multinacionals, 28 companyies IBEX i 339 organismes públics

174.000 clients de pimes i autònoms





CAIXABANK EL 2013	EL NOSTRE PROPÒSIT	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	HISTÒRIA	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	MARCA	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	CONFIGURACIÓ DEL GRUP	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ESTRUCTURA ACCIONARIAL	ANNEXOS

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.

100%	→ CaixaCard, S.A	→ Gestiona el negoci de targetes del Grup "la Caixa", amb l'objectiu d'ampliar i millorar els productes i serveis que s'ofereixen als clients, i d'impulsar les noves tecnologies (com ara <i>contactless NFC</i> , pagament amb mòbils, <i>wallets</i> ...). Inclou <i>Money to Pay</i> , especialitzada en targetes de prepagament. La seva gestió té l'objectiu d'ampliar i millorar l'oferta de productes i serveis de prepagament, a més de l'obertura de nous canals de venda.
49%	→ Comercia Global Payments, Entitat de Pagament, S.L.	→ S'emmarca en una aliança amb Global Payments per a la gestió de serveis de pagament electrònic dirigits a comerços.
100%	→ FinConsum	→ Ofereix productes de finançament al consum, principalment a través de distribuïdors de béns i serveis, i concessionaris d'automòbil. Gestiona una cartera de 1.165 milions d'euros i el seu volum de negoci és de 849 milions d'euros. El 2013, ha integrat el negoci de la financera de Banc de València i ha signat un acord amb Telefónica per a la creació, el 2014, de Telefónica Consumer Finance.
100%	→ CaixaRenting	→ La seva activitat és la concessió d'operacions de renting de béns d'equipament, que desenvolupa a través de la xarxa d'oficines de CaixaBank. A 31 de desembre de 2013, gestionava una cartera d'operacions d'arrendament de 507 milions d'euros.
100%	→ MicroBank	→ Banc 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.
100%	→ InverCaixa Gestió	→ És la societat gestora d'institucions d'inversió col·lectiva (IIC) del Grup. A 31 de desembre de 2013 gestiona uns 22.018 milions d'euros en una àmplia gamma de productes, fons d'inversió, SICAV i carteres.
100%	→ GestiCaixa	→ És la societat gestora de titulització d'actius, que a 31 de desembre de 2013 gestiona 20 fons de titulització amb un volum de bons en circulació aproximat de 9.818 milions d'euros.



CAIXABANK EL 2013	EL NOSTRE PROPÒSIT	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	HISTÒRIA	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	MARCA	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	CONFIGURACIÓ DEL GRUP	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ESTRUCTURA ACCIONARIAL	ANNEXOS

Societats de suport i altres

També formen part de CaixaBank un conjunt de filials que tenen com a objectiu fonamental la prestació de serveis al banc.

100%	→ BuildingCenter	→ 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.
100%	→ e-la Caixa	→ És la societat responsable de gestionar i desenvolupar els canals electrònics de CaixaBank, i de donar servei a altres companyies del Grup. A més, es responsabilitza de la gestió comercial i els serveis d'ajuda dels canals no presencials, sempre en contacte amb la xarxa d'oficines.
100%	→ GDS Cusa	→ Presta serveis relacionats amb la gestió de la morositat i la gestió centralitzada de determinades tasques operatives de CaixaBank. El mes d'agost de 2013, va absorbir TradeCaixa (100%).
100%	→ PromoCaixa	→ És la societat encarregada de la gestió de programes de fidelització i promocions, de la compra d'articles promocionals i de la realització d'altres activitats de màrqueting.
100%	→ Silk Aplicaciones	→ Gestiona l'arquitectura tecnològica del Grup i presta serveis informàtics a CaixaBank i les seves filials, i a la seva expansió internacional. A través de la seva companyia filial (100%) Silc Immobles, gestiona el centre de processament de dades, on s'allotja la infraestructura i la capacitat de processament tecnològic del Grup. Així mateix, es manté un 49% de participació en IT Now, en el marc d'una aliança estratègica amb IBM.
100%	→ Sumasa	→ Gestiona, per compte de CaixaBank i de les empreses del Grup "la Caixa", serveis en relació amb la construcció i el manteniment d'edificis o locals i les seves instal·lacions; realitza l'explotació d'un mercat web a través d'una plataforma informàtica pròpia i gestiona, per compte de tercers, serveis logístics, i compres de material d'oficina i equips informàtics.



CAIXABANK EL 2013	EL NOSTRE PROPÒSIT	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	HISTÒRIA	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	MARCA	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	CONFIGURACIÓ DEL GRUP	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ESTRUCTURA ACCIONARIAL	ANNEXOS

[1.5 Estructura accionarial]



A 31 de desembre de 2013, CaixaBank mantenia un capital social de 5.027.610.282 accions, el valor nominal de les quals era d'un euro per acció.

El banc té un accionista de referència, Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", la participació del qual és del 64,37% del capital social. D'altra banda, el seu *free float* o capital flotant (el capital social que no es troba en mans de l'accionista majoritari i dels membres del Consell d'Administració) es divideix entre més de 735.000 accionistes, i més de la meitat està en mans d'inversors institucionals.

En relació amb 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, tret del pacte detallat en el web de l'entitat.

[Més informació](#)

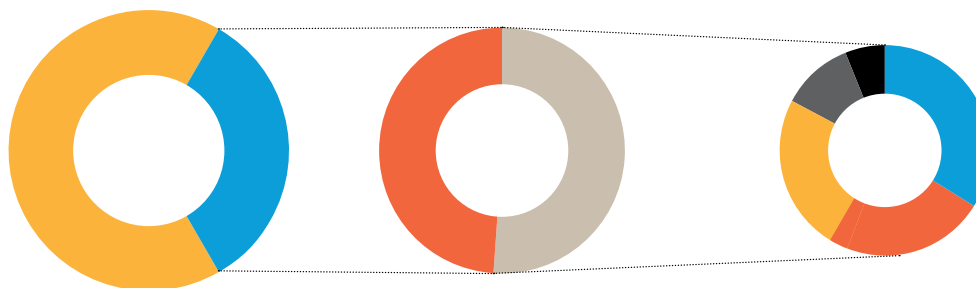
La política d'autocartera

Les operacions d'autocartera (a finals de 2013 representava un 0,04% del capital social) tindran sempre finalitats legítimes i conformes a la normativa aplicable, com ara contribuir a la liquiditat de les accions de CaixaBank en

el mercat o afavorir la regularitat en la contractació. En cap cas respondran a un propòsit d'intervenció en el lliure mercat, o d'afavoriment de determinats accionistes de CaixaBank.

[Més informació](#)

Estructura de la base accionarial



**"la Caixa" i membres
del Consell
d'Administració** 66,4%
Free float 33,6%

Institucional 51%
Minoristes, empleats 49%

Estats Units 33%
Gran Bretanya, Irlanda 26%
Espanya 22%
Resta d'Europa 14%
Resta del món 5%





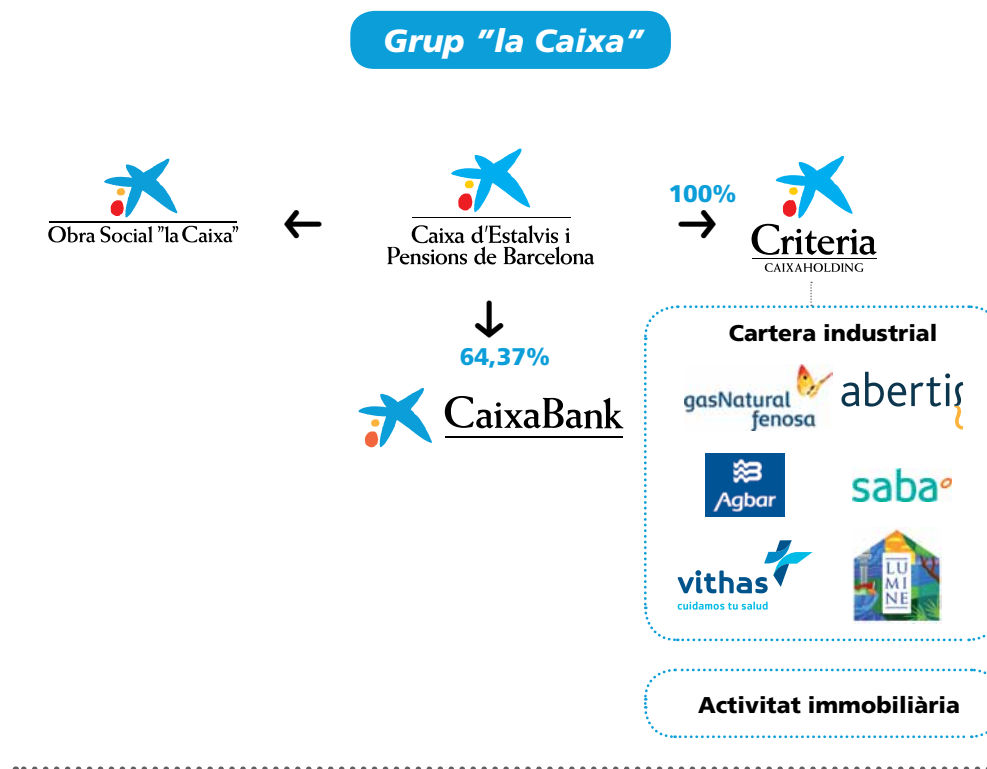
CAIXABANK EL 2013	EL NOSTRE PROPÒSIT	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	HISTÒRIA	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	MARCA	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	CONFIGURACIÓ DEL GRUP	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ESTRUCTURA ACCIONARIAL	ANNEXOS

"la Caixa", l'accionista de control

Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", és l'accionista de control de CaixaBank. Els seus orígens es remunten al segle XIX i expressen una tradició financera que va començar amb 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'instituís aquest tipus de prestacions socials.

Durant el 2014, segons el que preveu la Llei 26/2013, "la Caixa" esdevindrà una fundació bancària.

L'entitat es caracteritza per un compromís social fort, que s'expressa a través de l'activitat financera (a través de CaixaBank) i d'una obra social intensa. Addicionalment, "la Caixa" dirigeix, a través de Critería 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 Vithas (salut).



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 de quina manera CaixaBank exerceix l'activitat financera de "la Caixa".

El protocol delimita les principals àrees d'activitat 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".



Obra Social "la Caixa"

El Grup "la Caixa" manté des de la seva fundació una aposta decidida per oferir als segments de població més vulnerables oportunitats que els allunyin de la fractura i del risc d'exclusió social. Aquesta mateixa voluntat impulsa els programes de la seva Obra Social per fer front a reptes emergents i noves necessitats socials, posant a disposició de la població els recursos procedents del benefici financer de "la Caixa". El seu objectiu és construir ponts de relació i convivència, i crear noves oportunitats laborals, humanes i educatives per a les persones, a més de facilitar la seva immersió en la cultura i els valors. Tot això amb l'interès d'arribar al nombre més gran de persones i prioritzar l'atenció als menys afavorits i amb més risc d'exclusió social.

L'Obra Social "la Caixa" és, des de fa 11 anys, la primera fundació privada d'Espanya i una de les fundacions de referència al món pel que fa al seu volum d'inversió i a la pluralitat i diversitat de programes. Amb un pressupost de 500 milions d'euros, mantingut en els darrers sis anys, els seus programes abasten des de l'atenció i la prestació de serveis a col·lectius vulnerables fins a la difusió, la divulgació i la promoció de la cultura, la ciència i el coneixement, i posen un èmfasi especial en tot allò relacionat amb l'educació i la formació de les persones.

El 2013, les prioritats de l'acció social de "la Caixa" s'han centrat, un any més, a donar suport als segments de població més desfavorits per pal·liar els efectes de la crisi econòmica:

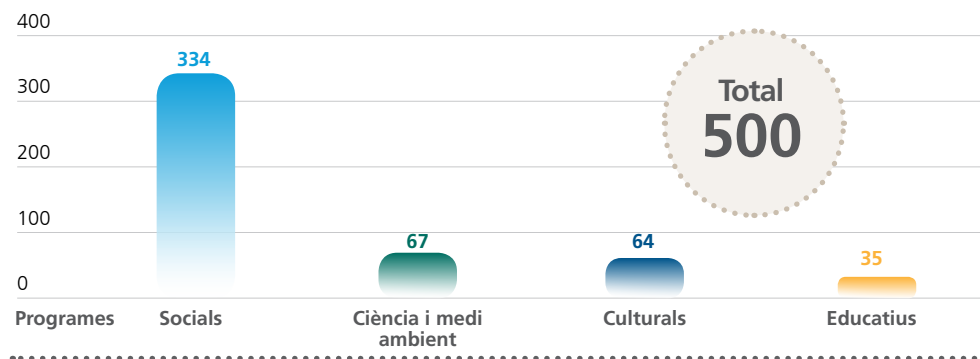
- Prevenció de la pobresa infantil (CaixaProinfància), amb 58.242 beneficiaris.
- Millora de l'accés a un habitatge digne per a joves, gent gran i famílies amb dificultats econòmiques (Habitatge Assequible i Lloguer Solidari), amb més de 10.300 pisos en lloguer.
- Foment de l'ocupació i de la igualtat d'oportunitats laborals per a col·lectius amb dificultats més grans (Incorpora i Reincorpora), amb 14.638 insercions.
- Promoció de l'envelliment actiu, foment de bons hàbits de salut, extensió del coneixement i de les noves tecnologies, i plena integració social de la gent gran. El programa Gent 3.0 ha registrat un total de 734.434 beneficiaris.

A més, l'Obra Social manté la seva 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 a un patrimoni comú per a tothom.

Més informació

2013: distribució del pressupost de l'Obra Social "la Caixa"

(Milions d'euros)



500 milions d'euros de pressupost els darrers sis anys

11 anys com a primera fundació privada d'Espanya

42.546 activitats impulsades el 2013

Més de **8,78** milions de participants el 2013



CAIXABANK EL 2013
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

EL NOSTRE PROPÒSIT
HISTÒRIA
MARCA
CONFIGURACIÓ DEL GRUP
ESTRUCTURA ACCIONARIAL

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
ANNEXOS

Accionistes minoristes i inversors institucionals

El compromís amb els seus accionistes minoritaris és una de les prioritats de CaixaBank, i inclou tant la remuneració a l'accionista com les iniciatives de formació, informació i atenció, o els avantatges destinats a aquest col·lectiu.

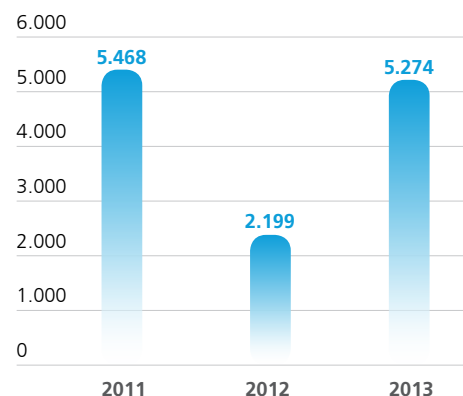
El 2013, l'entitat ha consolidat les iniciatives existents, les ha dotat d'una disponibilitat més gran i n'ha potenciat la divulgació, a més de desenvolupar noves propostes. A més, ha reforçat els canals de comunicació amb els accionistes per respondre a les seves inquietuds, resoldre els seus dubtes i consultes, i recollir els seus comentaris i propostes de millora. Aquestes accions han estat reconegudes amb el Premi del Fòrum de Bon Govern a les millors iniciatives d'acostament a l'accionista.

Inversors institucionals

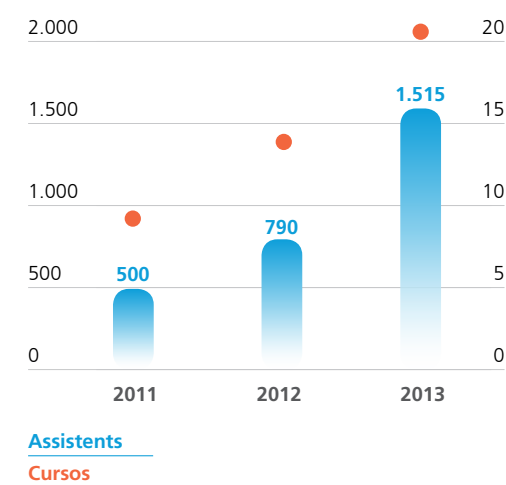
La relació i comunicació amb el col·lectiu d'analistes i inversors institucionals s'ha mantingut activa durant l'any. S'han organitzat més de 240 reunions amb inversors institucionals a les principals places financeres (Londres, París, Nova York, Boston, Toronto i Tokyo, entre d'altres) i, a més, s'ha assistit a 13 conferències sectorials de banca, que suposen un nou punt de trobada entre CaixaBank i el col·lectiu d'inversors institucionals.

Així mateix, l'equip directiu presenta els resultats trimestrals via *webcast*, una ocasió perquè tant inversors institucionals com analistes tinguin l'oportunitat de fer preguntes.

Consultes contestades pel Servei d'Atenció a l'Accionista



Cursos i conferències per a accionistes organitzats el 2013



Premi del Fòrum de Bon Govern a les millors iniciatives d'acostament a l'accionista el 2013



CAIXABANK EL 2013	EL NOSTRE PROPÒSIT	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	HISTÒRIA	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	MARCA	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	CONFIGURACIÓ DEL GRUP	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ESTRUCTURA ACCIONARIAL	ANNEXOS

CaixaBank amb els seus accionistes el 2013

Accionistes

Atenció personalitzada

- **5.274 interaccions** a través del Servei d'Atenció a l'Accionista, per correu electrònic i per telèfon.
- **22 reunions presencials**, amb l'objectiu d'informar sobre els resultats de l'entitat, la remuneració a l'accionista i totes les iniciatives dirigides a aquest col·lectiu.
- **2 reunions del Comitè Consultiu d'Accionistes de CaixaBank**, format per 17 membres representatius de la seva base accionarial.
- Llançament de **l'Oficina Itinerant d'Atenció a l'Accionista**, que se suma a l'Oficina d'Atenció de Barcelona.
- **9 visites a la seu corporativa** a través del programa Conèixer CaixaBank, amb 206 accionistes participants.
- **Espai específic d'atenció** durant la Junta General d'Accionistes, que es va retransmetre en directe via *webcast*.

Múltiples canals d'informació

- **221.629 visites a l'Espai de l'Accionista** del web corporatiu, redissenyat per incorporar els suggeriments sobre accessibilitat de la informació realitzats pels mateixos accionistes.
- **600.000 exemplars de la Revista de l'Accionista**, publicació trimestral d'informació corporativa.
- **Guia de l'accionista CaixaBank** per als nous accionistes, amb informació corporativa i d'interès.
- **Informes diaris, setmanals i mensuals** del Servei d'Informació a l'Accionista, als quals es poden subscriure, gratis, per rebre'ls per correu electrònic.
- **3 milions de correus electrònics i SMS informatius** enviats sobre la Junta General d'Accionistes, entre altres qüestions.

Formació i divulgació

- Llançament del programa **Aula de formació**, que inclou cursos presencials sobre temes borsaris i de macroeconomia, conferències amb ponents de l'entorn acadèmic i financer, i recursos *on-line*, com ara vídeos, guies i manuals, disponibles en el web de l'entitat.
- Tres sessions, amb 250 assistents, organitzades en el marc del **Cercle d'Accionistes de CaixaBank**, un nou cicle de conferències periòdiques on ponents del món acadèmic, institucional i financer tracten temes d'actualitat econòmica d'una manera propera i senzilla.

Avantatges exclusius

- **Avantatges financers**, com ara l'exempció de comissions en la compra, administració i custòdia d'accions CaixaBank dipositades a l'entitat; el Compte Inversió Accions CaixaBank o la targeta Accionista CaixaBank, gratuïta per a accionistes amb un mínim de 1.000 accions, amb avantatges exclusius associats.
- **Ofertes periòdiques** en productes de tecnologia, viatges, etc.
- **Quatre concursos** perquè els accionistes coneguin millor l'entitat, amb 4.380 participants.
- Diferents **esdeveniments culturals**, esportius o informatius, com ara el Dia de l'Accionista, organitzat el juliol en diferents ciutats espanyoles per commemorar els dos anys de cotització en borsa de CaixaBank.



GOVERN CORPORATIU

2.1 Model de govern

2.2 Codis de conducta



[2.1 Model de govern]



1, 6, 10

DONEM SUPORT
AL PACTE GLOBAL

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 l'entitat, amb l'objectiu de salvaguardar els interessos de tots els grups d'interès i disposar 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: la Comissió Executiva, la Comissió d'Auditoria i Control, i la Comissió de Nomenaments i Retribucions.

El Conseller Delegat s'encarrega de la gestió diària i de les decisions ordinàries sota l'autoritat del Consell i de la Comissió Executiva.

Millors pràctiques en governança

- Una acció, un vot
- Separació de funcions entre el President i el Conseller Delegat
- Representació al Consell de tots els grups d'interès
- Protecció dels accionistes minoritaris
- Un 22,2% de presència femenina al Consell (un 26,3% fins al 12 de desembre de 2013, data de la renúncia d'una consellera independent)
- Consell amb un 22,2% de consellers independents (un 26,3% a partir del 27 de febrer de 2014, data en què es va nomenar un nou conseller independent per cobrir la vacant existent)
- La Comissió d'Auditoria i Control i la Comissió de Nomenaments i Retribucions estan formades exclusivament per consellers externs i presidides per consellers independents



Junta General

Tots els accionistes de l'entitat poden exercir els seus drets de vot i representació a través de mitjans de comunicació a distància. A més, tenen dret a assistir físicament a la junta els accionistes que siguin titulars d'un mínim de 1.000 accions de CaixaBank, tant a títol individual com en agrupació amb altres accionistes.

Consell d'Administració

És l'òrgan de representació de l'entitat i, al marge de les matèries reservades a la Junta General, és el màxim òrgan de decisió de CaixaBank.

 Més informació sobre la Junta General

Junta General d'Accionistes



Consell d'Administració

És l'òrgan de representació de l'entitat i, al marge de les matèries reservades a la Junta General, és el màxim òrgan de decisió de CaixaBank.



Comissió Executiva

Òrgan delegat del Consell, es reuneix amb més periodicitat que aquest. Tot i que no decideix sobre les qüestions reservades al Ple del Consell, sí que decideix sobre altres temes, principalment els relacionats amb operacions creditícies.

Comissió d'Auditoria i Control

Organitza les tasques de seguiment, control financer i anàlisi de riscos de CaixaBank. Per fer-ho, supervisa els sistemes d'auditoria interna, i s'assegura de l'eficàcia i la independència dels sistemes de control implementats. També supervisa tot el procés d'elaboració i presentació dels comptes de CaixaBank abans que el Consell els faci públics.

Comissió de Nomenaments i Retribucions

Estableix els principis generals i el marc de govern de la política retributiva del Consell, a més de la remuneració dels alts executius. D'altra banda, lidera el procés de nomenament dels nous membres del Consell i identifica, informa o proposa els candidats, la proposta de nomenament dels quals és remesa al Consell.



Consell d'Administració

Consellers a 31 de desembre de 2013



Isidre Fainé Casas
President
Dominical



Eva Aurín Pardo
Dominical



Salvador Gabarró Serra
Dominical



Javier Ibarz Alegria
Dominical



**Maria Dolors
Llobet Maria**
Dominical



Juan Rosell Lastortras
Altres externs



Alejandro García-Bragado Dalmau
Secretari
no conseller



Joan Maria Nin Gènova
Vicepresident i Conseller Delegat
Executiu/Dominical



**Maria Teresa Bassons
Boncompte**
Dominical



**Susana Gallardo
Torrededía**
Independent



David K.P. Li
Altres externs



Alain Minc
Independent



John S. Reed
Independent



Óscar Calderón de Oya
Vicesecretari primer
no conseller



Fundación Caja Navarra
Dominical
representada per
Juan Franco Pueyo



Javier Godó Muntañola
Dominical



Juan José López Burniol
Dominical



Leopoldo Rodés Castañé
Dominical



Fundació de Caràcter Especial
Monte San Fernando
Dominical
representada per
Guillermo Sierra Molina



Adolfo Feijóo Rey
Vicesecretari segon
no conseller



Xavier Vives Torrents
Independent



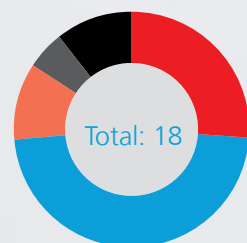
La representació dels grups d'interès als òrgans de govern

El Consell d'Administració de CaixaBank inclou consellers dominicals (representants del seu accionista majoritari, "la Caixa", i de la Fundació Caja Navarra, la Fundació de Caràcter Especial Monte San Fernando, Caja General de Ahorros de Canarias i Caja de Ahorros Municipal de Burgos, en virtut del pacte d'accionistes signat amb "la Caixa"), independents, executius i altres externs.

El Consell de "la Caixa", com a accionista majoritari, proposa entre els seus membres i el director general, el nomenament de consellers a CaixaBank. En aquest sentit, 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.

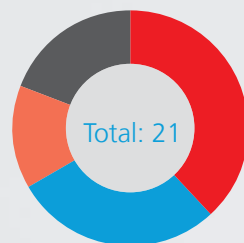
Els accionistes minoritaris, al seu torn, estan representats en el Consell d'Administració de CaixaBank per una presència important de consellers independents.

Consell d'Administració de CaixaBank



Independents	4
"la Caixa"	9
Les caixes	2
Executius	1
Altres externs	2

Consell d'Administració de "la Caixa"

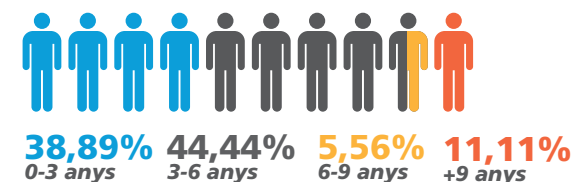


Impositors	8
Entitats fundadores i d'interès social	6
Empleats	3
Corporacions locals	4

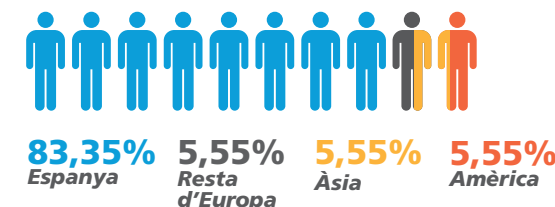
Diversitat en el Consell d'Administració de CaixaBank



Termini d'acompliment del càrrec

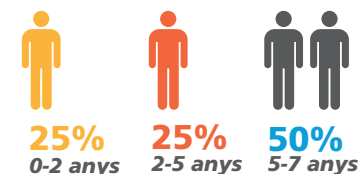


Procedència



Consellers independents: anys en el Consell

A 31/12/2013





Canvis en el Consell el 2013

Al desembre, la senyora Isabel Estapé Tous va ser nomenada consellera de Criteris CaixaHolding, SAU, una societat del Grup "la Caixa", i va presentar la seva renúncia al càrrec de vocal del Consell d'Administració de CaixaBank, que va ser acceptada. La senyora Estapé també era vocal de la Comissió Executiva i presidenta de la Comissió de Nomenaments i Retribucions de CaixaBank.

Funcions

El Consell aprova l'estratègia de CaixaBank i l'organització per a la seva posada en pràctica. A més, supervisa l'Alta Direcció perquè compleixi els objectius marcats, i vetlla sempre per l'interès social.

Per fer-ho, s'encarrega de les tasques següents:

- Supervisar el funcionament de l'empresa i crear valor de manera sostenible per als accionistes, en el marc d'una política de control i gestió del risc prudent i eficaç.
- Vigilar que els accionistes estiguin informats del desenvolupament de CaixaBank i de les principals novetats que afecten la seva situació.

- Vetllar perquè CaixaBank compleixi el seu compromís d'actuació ètica i de tracte igualitari als accionistes.

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 i assumptes rellevants de l'any

El 2013, el Consell d'Administració s'ha reunit 14 vegades.

En aquestes reunions hi va haver un total de 22 absències, entre tots els membres del Consell, si comptem 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 el 2013.

En cada sessió, els consellers són informats pel President i pel Vicepresident i Conseller Delegat sobre la situació general de l'economia, tant a escala nacional com internacional, i també sobre altres assumptes, com ara:

- La situació financera, de capital, comercial i de riscos, i els resultats de CaixaBank.
- L'evolució del valor de mercat de la cartera i de la cotització de l'acció.
- Les inversions i desinversions realitzades.
- L'estat de les participacions bancàries internacionals.

- La darrera informació econòmica disponible i la previsió de tancament de l'exercici.
- La informació en matèria de riscos d'acord amb el calendari aprovat pel Consell.
- Els requeriments i les comunicacions amb la Comissió Nacional del Mercat de Valors, el Banc d'Espanya, i altres organismes i institucions.

El Consell també debat, examina, revisa o pren acords sobre els següents temes recurrents, entre d'altres:

- L'estratègia de l'entitat.
- El control pressupostari i de riscos.
- Les operacions financeres i inversions de rellevància.
- La convocatòria i altres temes relatius a la junta general ordinària i els accionistes.
- La informació financera regulada i els informes –de difusió interna o externa– elaborats per la companyia, que es revisen i, si escau, s'aproven. Entre aquests informes, cal destacar l'*Informe Anual*

de Govern Corporatiu, els informes de gestió de l'autocartera de CaixaBank, l'avaluació de la qualitat i eficiència del Consell, l'informe anual sobre la remuneració dels membres del Consell, i el grau de compliment del Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors i valoratiu de l'observança del Codi ètic.

- La remuneració dels membres del Consell d'Administració i dels directius.
- Els objectius de ràtio de capital principal i de ràtio *core capital*.

El 2013 també s'han adoptat altres acords, no recurrents, entre els quals destaquen els següents:

- Les operacions d'adquisició i integració d'altres entitats financeres.
- Les operacions relatives a la conversió, emissió i/o bescanvi de títols i les operacions relatives a l'autocartera.
- L'aprovació de la reorganització del grup assegurador.
- Els nomenaments i cessaments a l'Alta Direcció de CaixaBank.

- L'aprovació del pla de reestructuració dirigit als empleats de CaixaBank, segons l'acord amb la representació sindical de l'entitat.
- L'aprovació de l'execució d'augment de capital amb càrrec a reserves disponibles, en el marc del Programa dividend/acció.
- La ratificació del Protocol de procediments de selecció i avaluació de la idoneïtat de càrrecs, en compliment d'allò que estableix el Reial decret 256/2013, de 12 d'abril. I l'aprovació dels informes d'avaluació de la idoneïtat dels consellers.
- L'aprovació del Codi ètic i els Principis d'actuació de CaixaBank, la Política d'actuació de CaixaBank en matèria d'anticorrupció, i les polítiques i manuals de prevenció de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme.



Comissions delegades

1) Comissió Executiva

Presidència

Isidre Fainé Casas	<i>Dominical</i>
--------------------	------------------

Vocals

Joan Maria Nin Gènova	<i>Executiu</i>
Susana Gallardo Torrededía	<i>Independent</i>
Javier Ibarz Alegria	<i>Dominical</i>
Juan José López Burniol	<i>Dominical</i>
Maria Dolors Llobet Maria	<i>Dominical</i>

Secretaria

Alejandro García-Bragado Dalmau	Secretari no membre
Óscar Calderón de Oya	Vicesecretari primer no membre
Adolfo Feijóo Rey	Vicesecretari segon no membre

Funcionament i assumptes rellevants de l'any

- Realitza la gestió diària i la presa de decisions ordinàries de CaixaBank sota l'autoritat directa del Consell d'Administració, al qual respon de les seves decisions.
- Revisa i, si escau, aprova, altres matèries recurrents, com ara:
 - La informació sobre la situació econòmica general i de la competència.
 - Les dades més rellevants de CaixaBank, entre les quals s'inclouen el seguiment

dels resultats comptables, l'evolució de la seva activitat comercial i financera i de la seva cotització borsària, els acords adoptats sobre temes de personal i les operacions de valors realitzades.

- La concessió de crèdits i avals.
- Les vendes d'immobles.
- La interposició de recursos contenciosos administratius.
- Els acords relatius a les societats participades.
- L'anàlisi d'operacions corporatives d'inversió o desinversió.





2) Comissió d'Auditoria i Control

Presidència

Xavier Vives Torrents	<i>Independent</i>
-----------------------	--------------------

Vocals

Salvador Gabarró Serra	<i>Dominical</i>
------------------------	------------------

Alain Minc	<i>Independent</i>
------------	--------------------

Secretaria

Alejandro García-Bragado Dalmau	Secretari no membre
---------------------------------	---------------------

Óscar Calderón de Oya	Vicesecretari primer no membre
-----------------------	--------------------------------

Adolfo Feijóo Rey	Vicesecretari segon no membre
-------------------	-------------------------------

Funcionament i assumptes rellevants de l'any

- Organitza les tasques de seguiment, control financer i anàlisi de riscos de CaixaBank. Per fer-ho, supervisa els sistemes d'auditoria interna i s'assegura de l'eficàcia i la independència dels sistemes de control implementats.
- Supervisa tot el procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada i la informació restant de CaixaBank que es posa a disposició del mercat abans que el Consell les faci públiques.
- Analitza la informació financera regulada que se sotmet al Consell d'Administració per a la seva aprovació trimestral o les operacions que són estudiades per la Comissió com a conseqüència de la regulació establerta en el Protocol intern de relacions entre CaixaBank i "la Caixa".
- Debat, examina, adopta decisions o emet informes relatius a assumptes com ara els següents:
 - L'auditor extern (contractació, independència i informes emesos).
 - El grau d'execució i conclusions principals del Pla d'auditoria interna.
 - Els informes d'auditoria interna emesos dins del Grup i el seguiment de les seves recomanacions.
 - La supervisió de l'eficàcia dels sistemes de control intern.
 - El seguiment de l'activitat de l'Àrea de compliment normatiu.
 - La supervisió del funcionament dels mecanismes a disposició dels empleats perquè puguin informar de manera confidencial sobre les irregularitats de

transcendència potencial que detectin a CaixaBank (Canal de denúncies).

- La supervisió del que estableix el Reglament intern de conducta sobre matèries relatives al mercat de valors.
- El seguiment dels sistemes de gestió de riscos.
- La informació sobre les transaccions que impliquin o puguin implicar un conflicte entre CaixaBank i els consellers o les seves persones vinculades.





3) Comissió de Nomenaments i Retribucions

Presidència

Susana Gallardo Torrededía	<i>Independent</i>
----------------------------	--------------------

Vocals

Maria Teresa Bassons Boncompte	<i>Dominical</i>
Javier Godó Muntanola	<i>Dominical</i>

Secretaria

Alejandro García-Bragado Dalmau	Secretari no membre
Óscar Calderón de Oya	Vicesecretari primer no membre
Adolfo Feijóo Rey	Vicesecretari segon no membre

Funcionament i assumptes rellevants de l'any

- Estableix els principis generals i el marc de govern de la política retributiva del Consell, a més de la política salarial i els sistemes de remuneració dels alts executius.
- Aprova l'Informe anual sobre les remuneracions dels membres del Consell d'Administració.
- Lidera el procés de nomenaments dels nous membres del Consell i de les seves comissions, i identifica, informa o proposa els candidats, la proposta de nomenament dels quals es remet al Consell.
- Verifica anualment el caràcter dels consellers.
- Proposa el nomenament i cessament dels alts executius.
- El 2013 va acordar constituir una unitat interna i encomanar-li l'elaboració d'una proposta de procediments interns adients per portar a terme la selecció i avaluació contínua dels membres de l'Òrgan d'Administració i dels titulars de funcions clau, a més d'una primera proposta d'avaluació (Reial decret 256/2013, de 12 d'abril).

Les millors pràctiques de bon govern

De manera voluntària, CaixaBank compleix la major part de les recomanacions del Codi unificat de bon govern, publicat per la Comissió Nacional del Mercat de Valors.

No obstant això, cal matisar alguns aspectes:

- El Codi aconsella que el Consell d'Administració tingui un nombre de membres comprès entre cinc i quinze, de manera que tingui les dimensions necessàries per aconseguir un funcionament eficaç i participatiu. A CaixaBank, el nombre de membres està fixat en 19, tot i que n'hi havia 18 al tancament de l'exercici, a causa de la vacant produïda el 12 de desembre. Considerem que les dimensions del Consell són les adients per assegurar-ne un funcionament eficaç, participatiu i amb riquesa de punts de vista.
- Una altra de les recomanacions és que el nombre de consellers independents representi almenys un terç del total de consellers del Consell d'Administració. A CaixaBank, l'accionista de control del banc, "la Caixa", té deu membres al Consell, en representació de la seva participació en el capital. Així mateix, i en virtut del pacte parasocial signat en ocasió de la fusió per absorció de Ban-
- ca Cívica per part de CaixaBank, hi ha dos consellers dominicals més, en representació de la participació de "les caixes". D'altra banda, i en relació amb els consellers externs (sis membres: quatre d'independents i dos més d'externs), dos no poden ser considerats independents, un pel seu nomenament com a conseller general de l'Assemblea de "la Caixa" i l'altre pel fet de ser el president executiu del BEA, del qual CaixaBank n'és accionista significatiu.
- Al tancament de l'exercici, el Consell d'Administració tenia quatre membres independents, a més d'una vacant, que va ser ocupada per un independent fins al 12 de desembre. A principis de 2014, el 27 de febrer, el Consell d'Administració va acordar cobrir la vacant amb el nomenament d'un altre conseller independent.
- Sobre la presència femenina al Consell d'Administració (recomanació 14a), no hi ha cap biaix en els procediments de selecció que obstaculitzin la selecció de dones per a aquests càrrecs. El Consell d'Administració de CaixaBank està entre els consells de l'IBEX 35 amb un percentatge més alt de presència femenina.



- CaixaBank compleix parcialment amb la recomanació que, en cas d'absència imprescindible a les reunions del Consell, els membres deleguin un representant i la representació es faci amb instruccions específiques. A CaixaBank, les absències dels consellers només es produeixen en casos d'impossibilitat d'acudir a les reunions. No obstant això, si hi ha representacions, no es produeixen, en general, amb instruccions específiques perquè, d'aquesta manera, el representant pugui atènyer-se al resultat del debat al Consell.
- El Codi aconsella que les remuneracions relacionades amb els resultats de la companyia tinguin en compte les excepcions eventuais que apareguin en l'informe de l'auditor extern i minorin aquests resultats. A CaixaBank no es té en compte explícitament el tema de les excepcions en relació amb aquestes remuneracions i, per tant, no hi ha determinació expressa ni en un sentit ni en l'altre.
- El Codi també recomana que el Consell estigui sempre informat dels assumptes tractats i de les decisions adoptades per la Comissió Delegada, i que tots els seus membres rebin una còpia de les actes de les sessions d'aquesta comissió. A CaixaBank, el Consell està informat, però no es remet la còpia de les actes als seus membres.
- En relació amb les actes de la Comissió de Nomenaments i Retribucions, estan a disposició de tots els membres del Consell a la Secretaria, però, per raons de discreció, no són objecte de remissió o lliurament, excepte si ho disposa el president de la Comissió. Per aquest motiu, s'entén que CaixaBank compleix parcialment la recomanació aplicable a l'organització de la Comissió de Nomenaments i Retribucions.
- Pel que fa a la recomanació que la majoria dels membres de la Comissió de Nomenaments i Retribucions siguin consellers independents, cal dir que 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.

No obstant això, i de manera transitòria, la Comissió de Nomenaments i Retribucions va deixar d'estar formada majoritàriament per consellers independents en el període comprès entre el 12 de desembre, data de la renúncia de la senyora Estapé (consellera independent), i el 27 de febrer de 2014, data del nomenament d'un nou conseller independent per ocupar aquesta vacant, el qual també va ser nomenat membre de la Comissió de Nomenaments i Retribucions.

 **Accés al Codi unificat de bon govern**

 **Més informació sobre el compliment de CaixaBank en el seu Informe de bon govern corporatiu**





Retribució

A CaixaBank, la remuneració dels equips i directius té com a objectiu impulsar comportaments que assegurin la generació de valor a llarg termini, a més d'atreure, motivar i retenir les persones de valor elevat, en tots els nivells de l'organització. Així mateix, l'entitat vetlla perquè les polítiques i pràctiques de remuneració estiguin alineades amb els interessos a llarg termini dels accionistes.

El Consell d'Administració procura que les retribucions dels seus membres siguin moderades en funció de les exigències del mercat, que es distribueixin segons la dedicació efectiva dels consellers i que es calculin de tal manera que incentivin la dedicació prodigada per cada conseller, sense esdevenir un obstacle per a la seva independència.

En tots els casos, aquesta retribució ha de ser acordada per la Junta General d'Accionistes. El Consell d'Administració, si ho considera oportú, podrà reduir en algun exercici la quantitat a percebre.

Des de 2013, la retribució del Consell serà una quantitat fixa anual. A la junta general del 25 d'abril es va acordar fixar-la en 3.100.000 euros.

El Consell distribueix aquesta quantitat entre els seus membres i els de les seves comissions delegades de la manera que

considera més adient, a proposta de la Comissió de Nomenaments i Retribucions. En aquest sentit, es tenen en compte les funcions i dedicació de cada membre, i la seva pertinença a les diferents comissions –la qual cosa podrà donar lloc a retribucions diferents per a cadascun d'ells–, a més de la periodicitat i la forma, a través de dietes, retribucions estatutàries, etc.

Així mateix, una part de la retribució dels consellers pot realitzar-se en forma 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.

Els administradors amb funcions executives tenen dret a percebre una retribució, que pot consistir en una quantitat fixa, una quantitat complementària variable i també sistemes d'incentius, a més d'una part assistencial, com ara sistemes de previsió i assegurances adients i, si escau, la Seguretat Social.

En cas de cessament, si aquest no es deriva de l'incompliment de les seves funcions, poden tenir dret a una indemnització.

CaixaBank retribueix de manera lineal i fixa els seus membres, per la seva participació en el Consell i, addicionalment, per la pertinença a alguna de les seves comissions.

El 2013, la retribució dels membres del Consell d'Administració, no condicionada a l'assistència a les sessions, va ser la següent:

- 81.000 euros anuals en concepte de remuneració de cadascun dels vocals del Consell d'Administració.
- 27.000 euros anuals en concepte de remuneració de cadascun dels membres de la Comissió Executiva, de la Comissió d'Auditoria i Control, i de la Comissió de Nomenaments i Retribucions.

La remuneració percebuda el 2013 pels vocals del Consell i els membres de les comissions es va mantenir en els mateixos imports de l'exercici 2012, inclosa la reducció d'un 10% acordada a mitjan 2012.

D'altra banda, el Consell d'Administració va acordar fixar, per al president del Consell, per l'exercici d'aquesta funció, una retribució fixa addicional d'1.000.000 d'euros, la mateixa quantitat que tenia assignada l'any 2012.

En relació amb el Vicepresident executiu i Conseller Delegat, la seva retribució fixa, determinada pel Consell d'Administració, va ser d'1.777.000 euros, el mateix import que es va establir per als exercicis 2011 i 2012.

En relació amb la seva retribució variable corresponent a l'any 2012, a liquidar el febrer de 2013, es va fixar la xifra de 658.894 euros sobre un import objectiu de 700.000 euros, corresponent a un grau de compliment del 94,13%. Aquesta retribució se satisfarà per trams:

- 20% en efectiu (el 2013).
- 20% en accions (el 2013).
- Quant al 60% restant, un 20% s'abonarà el febrer de 2014, un 20% el febrer de 2015 i un 20% el febrer de 2016, amb la meitat de l'import en efectiu i l'altra meitat en accions de CaixaBank.

Addicionalment, l'any 2013 s'ha realitzat el pagament de la prima d'una assegurança d'estalvi per un import de 100.000 euros, a més de 9.407,60 euros corresponents als interessos i dividends aportats del pagament, en efectiu i accions, del primer terç diferit de la retribució variable de l'exercici 2011.



Comitè de Direcció

A 31 de desembre de 2013



Isidre Fainé Casas
President



Joan Maria Nin Gènova
Vicepresident i Conseller Delegat

Directors generals



Antonio Massanell Lavilla
Mitjans



Tomás Muniesa Arantegui
Assegurances i Gestió
d'Actius



Juan Antonio Alcaraz García
Negoci

Directors generals adjunts



Joaquín Vilar Barrabeig
Auditoria, Control Intern i
Compliment Normatiu



Xavier Coll Escursell
Recursos Humans



Jaume Giró Ribas
Comunicació,
Relacions Institucionals,
Marca i RSC



Gonzalo Gortázar Rotaeché
Finances



Pablo Forero Calderón
Riscos



Ignacio Álvarez-Rendueles Villar
Internacional

Directors executius



Javier Pano Riera
Mercat de Capitals i
Tresoreria



Ignacio Redondo Andreu
Assessoria Jurídica



Alejandro García-Bragado Dalmau
Secretari general



Canvis en el Comitè de Direcció el 2013

El 4 d'abril, el Consell d'Administració de CaixaBank va nomenar el Sr. Forero com a director general de Riscos, després del nomenament del Sr. Marcelino Armenter Vidal, com a director general de Criteris CaixaHolding, SAU.

Àmbits d'actuació

El Comitè de Direcció es reuneix setmanalment per prendre acords relatius al desenvolupament del pla operatiu anual i a la vida organitzativa. Ocasionalment, i de manera limitada, el president del Consell d'Administració assisteix al Comitè de Direcció de CaixaBank.

Entre les activitats del Comitè hi ha l'aprovació dels canvis estructurals, els nomenaments, les línies de despesa i les estratègies de negoci. Totes les línies i àrees de negoci hi estan representades.

Funcions de les àrees representades

• Direccions generals

Mitjans

Gestiona els àmbits d'actuació següents:

- Canals electrònics: caixers automàtics, web i banca mòbil.

- Productes i serveis de mitjans de pagament: negoci de targetes, comerços i TPV.
- Cartera d'immobles propietat del Grup.
- Cartera de participades i inversions financeres del Grup.
- Infraestructures informàtiques i comunicacions, a més del desenvolupament de serveis informàtics.
- Serveis operatius bancaris i serveis operatius relacionats amb els mercats de valors i capitals.
- Serveis de manteniment, logística, immobilitzat i obres del Grup, a més de l'Àrea de Compres, amb la seva plataforma de contractació de serveis i els mecanismes de control que garanteixen la transparència en la contractació de proveïdors.
- Seguretat integral del Grup (física, lògica, intel·ligència, sistemes informàtics, etc.).
- Definició, implantació i millora de l'eficiència dels processos i activitats, en tota l'organització (tant els serveis centrals com la xarxa territorial i les filials del Grup).
- Mesurament de productivitat, assignació de plantilla i definició d'estructures organitzatives.
- Projectes d'integració d'entitats financeres.
- Mesurament de la qualitat, tant externa (clients) com interna (processos).
- Servei d'Atenció al Client (gestió de reclamacions).

- Pressupost de despeses i inversió del Grup.
- Innovació, amb l'objectiu de promoure un canvi cultural. Recollida de noves idees per convertir-les en nous productes de negoci i/o millores en el servei al client.

Assegurances i Gestió d'Actius

Els seus àmbits de responsabilitat són els següents:

- Desenvolupament corporatiu en l'àmbit d'assegurances i gestió d'actius.
- Gestió d'aliances en assegurances.

Riscos

Els àmbits principals d'actuació que gestiona són els següents:

- Gestió global del risc.
- Anàlisi i concessió.
- Secretaria tècnica i validació.
- Risc immobiliari, pimes i particulars.
- Anàlisi i seguiment del risc de crèdit.
- Risc d'empreses i sector públic.
- Models de risc.

Negoci

Té com a àmbits d'actuació, els següents:

- Xarxa territorial.
- Banca de particulars.

- Banca privada i personal.
- Banca transaccional i de pimes.
- Banca d'empreses.
- Centres de promotores.
- Banca corporativa.
- Banca d'inversió
- Banca institucional.
- Finançaments estructurats.
- Consum i finançament a llarg termini.
- Desenvolupament de negoci.
- Informació comercial.
- Màrqueting.

Finances

Sota aquesta direcció general s'agrupen les àrees següents:

- Gestió i planificació del capital: gestió i seguiment del capital i la solvència de l'entitat.
- Control de gestió: *reporting* de la informació pública i interna de gestió (direcció, oficines), gestió de la relació amb les agències de ràting, planificació financera a curt i mitjà termini, i control de gestió de les àrees i filials.
- Intervenció i comptabilitat: comptabilitat i control comptable, emissió dels estats financers públics i comptes anuals, interlocució amb els auditors i organismes supervisors.
- Desenvolupament corporatiu: anàlisi i execució, si escau, d'operacions corporatives d'adquisició o desinversió.



• Direccions generals adjuntes

Auditoria, Control Intern i Compliment Normatiu

Els seus àmbits d'actuació són els següents:

- Auditoria interna: a través de l'execució del Pla anual d'auditoria, avalua el funcionament i l'eficàcia dels sistemes de control intern per a la gestió dels riscos del Grup.
- Control intern: examina els procediments de control dels riscos de les activitats del Grup, per oferir una visió integral i sintètica de l'entorn de control.
- Compliment normatiu: promou accions per mitigar el risc de compliment del Grup, tant dels riscos normatius com dels de prevenció de blanqueig de capitals.

Recursos Humans

Els seus àmbits de responsabilitat són els següents:

- Centre de Desenvolupament Directiu.
- Comunicació i cultura.
- Desenvolupament i formació.
- Gestió i compensació.
- Relacions laborals.
- Assessoria laboral.
- Estudis i prospectiva de recursos humans.

Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC

Els seus àmbits de responsabilitat són els següents:

- Comunicació i relacions externes.
- Patrocinis, marca i imatge corporativa.
- Relacions institucionals i afers públics.
- Reputació i responsabilitat social corporativa.
- Relació amb organitzacions de consumidors.

Banca Internacional

Els seus àmbits d'actuació són els següents:

- Aliances estratègiques bancàries.
- Institucions financeres internacionals i oficines de representació.
- Sucursals i negoci internacional.

• Direccions executives

Mercat de Capitals i Tresoreria

Tenen les competències següents:

- Gestió de la liquiditat i finançament majorista.
- Estructuració i creació d'un mercat de productes de tresoreria i un mercat de capitals per a clients.
- Creació de renda fixa i distribució de productes de tresoreria a clients majoristes.
- Anàlisi de mercats de renda fixa i variable.

Assessoria Jurídica

Té com a àmbits d'actuació principals, els següents:

- Minimització dels riscos legals inherents al funcionament de l'entitat.
- Assessorament jurídic proactiu a la xarxa comercial i a les diferents àrees de l'entitat.
- Coordinació de la representació i defensa de l'entitat en tot tipus de procediments judicials, incloent-hi els executius i, en general, els de naturalesa recuperativa. Així mateix, coordina l'activitat processal de reacció davant de la imputació de delictes a la persona jurídica.
- Formalització contractual de les relacions de tot tipus que estableix el Grup amb proveïdors o socis.

- Coordinació de l'actuació jurídica de totes les filials i participades.
- Instrumentació jurídica de les diferents operacions d'inversió i desinversió que es van produint en diferents societats participades.
- Assessoria fiscal: gestió de les declaracions tributàries i assessorament fiscal en relació amb els productes comercialitzats i les operacions realitzades.

• Secretaria General i del Consell

Té com a tasques principals, les següents:

- Proveïment de tot el necessari per al bon funcionament del Consell i de les seves comissions.
- Assessorament i informació dels consellers.
- Conservació de la documentació social.
- Reproducció, de manera adient i fidel, als llibres d'actes, del desenvolupament de les sessions.
- A més d'auxiliar el president en les seves tasques de direcció de l'òrgan d'administració de CaixaBank, el secretari té cura de la legalitat formal i material de les actuacions del Consell i dóna fe dels acords de l'òrgan.
- Relació amb els organismes reguladors en matèria de govern corporatiu.
- Operacions corporatives.
- Assessorament en temes de rellevància especial.



[2.2 Codis de conducta]



1-10

DONEM SUPORT
AL PACTE GLOBAL

A CaixaBank considerem fonamental garantir que la nostra conducta estigui d'acord amb els nostres valors. Totes les persones que formen part de CaixaBank han de basar la seva manera d'actuar en la bona fe, la integritat i el sentit comú, una obligació que es recull en el seu Codi Ètic i de Principis d'Actuació. També han de complir la resta de normes de conducta desenvolupades per l'entitat, a més dels estàndards ètics internacionals adoptats, com ara el Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Tots els empleats i empleades, directius i membres dels òrgans d'administració han d'actuar d'acord amb el Codi Ètic i de Principis d'Actuació de CaixaBank. Així mateix, l'entitat té normes de conducta sobre matèries concretes. Entre d'altres, disposa del Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors (RIC) i del Codi de conducta telemàtic.

El 2013, l'entitat ha aprovat una política d'actuació en matèria d'anticorrupció, que també han d'aplicar totes les persones que formen part de l'entitat. La política anticorrupció defineix el posicionament de CaixaBank en les seves relacions amb les administracions públiques, els partits polítics, les autoritats i els funcionaris, a més de les pautes que cal seguir pel que fa a l'acceptació i la concessió de regals, patrocinis i donacions a organitzacions no governamentals, entre altres matèries.

Aquests codis i principis són accessibles a través de la intranet i de la pàgina web corporativa.

[Accés al Codi ètic](#)[Accés al RIC](#)[Accés a la Política d'actuació en matèria d'anticorrupció](#)

El Codi Ètic i de Principis d'Actuació de CaixaBank

- Es fonamenta en els valors següents:
 - lideratge, confiança i compromís social.
- Promou els principis d'actuació següents:
 - el compliment de les lleis i la normativa vigent;
 - el respecte per les persones, les cultures, les institucions i el medi ambient;
 - la integritat;
 - la transparència;
 - l'excel·lència i la professionalitat;
 - la confidencialitat, i
 - la responsabilitat social.



El 2013 l'entitat també ha revisat el procediment de contribució a l'índex Euribor, del qual CaixaBank n'és banc contribuïdor. Aquesta revisió forma part de la reforma iniciada per l'administrador de l'índex, Euribor-EBF, a instància dels reguladors europeus. En aquest procés, CaixaBank ha revisat el marc de gestió i control intern, i s'ha dotat de normes internes de conducta que regulen, entre altres afers, la identificació i la gestió dels conflictes d'interès potencials. Al tancament de l'exercici, les normes estan en procés d'adaptació al nou Codi de conducta de l'Euribor publicat per Euribor-EBF l'octubre de 2013.

A més, l'entitat s'ha compromès públicament a respectar i difondre altres estàndards ètics internacionals, com ara els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Canal de consultes i denúncies dels codis de conducta

Per facilitar el compliment dels codis de conducta, hi ha un canal confidencial intern a través del qual els empleats poden:

- Gestionar possibles dubtes sobre la seva interpretació o aplicació pràctica.
- Denunciar possibles vulneracions dels preceptes dels codis.

- Realitzar denúncies referides a la informació de naturalesa financera i comptable.

L'àrea de Compliment Normatiu atén les consultes plantejades i, en el cas de les denúncies, en dirigeix la investigació, per a la qual cosa pot requerir la participació d'altres àrees de l'entitat. En tots els casos es garanteix la confidencialitat del comunicant, la identitat del qual es facilita només si és imprescindible per a la investigació i després del consentiment previ de l'interessat. Posteriorment, un òrgan col·legiat resol les comunicacions a partir del resultat de la investigació realitzada.

Durant l'exercici 2013 s'han presentat vuit consultes sobre el Codi ètic i una sobre el Codi de conducta telemàtic. A més, s'han rebut tres denúncies referides al Codi ètic: una no va ser admesa a tràmit perquè no complia els requisits d'admissió, tot i que es va derivar a l'àrea de gestió corresponent; una altra es va derivar al protocol existent per a possibles casos d'assetjament sexual i laboral, i la tercera va ser sobreseguda per inexistència d'indícis sobre els fets denunciats.

Quan són els clients qui susciten les consultes o denúncies, es tramiten a través dels canals habituals d'atenció al client establerts per CaixaBank.

 Més informació en l'apartat de Compliment normatiu

Ètica en la cadena de subministrament

El 2013 s'ha posat en marxa un portal *on-line* per als proveïdors del Grup "la Caixa" en el qual poden registrar la seva oferta de productes i serveis. Per fer-ho, és obligatori que llegeixin prèviament i declarin que compleixen els *Criteris ètics, socials i ambientals* per a proveïdors del Grup.

 Accés al portal i als criteris ètics, socials i ambientals



LÍNIES ESTRATÈGIQUES

3.1 Context econòmic, financer i social

3.2 Pla Estratègic 2011-2014: marcar la diferència





[3.1 Context econòmic, financer i social]

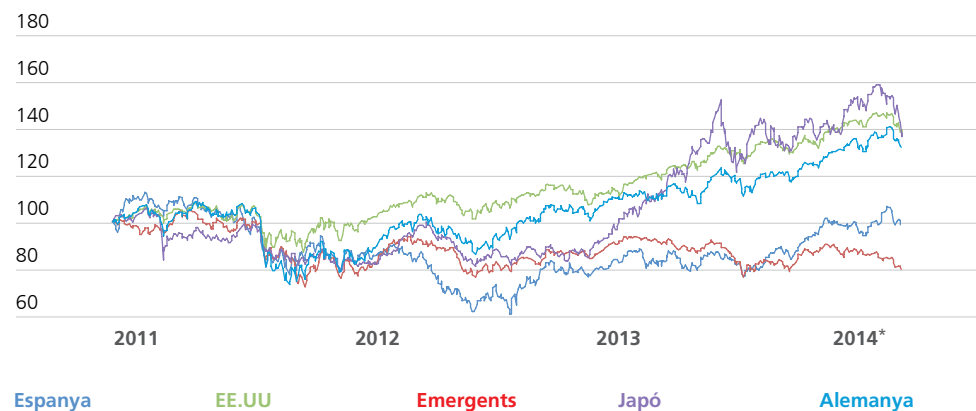
Tal com es preveia al començament de l'exercici, l'any 2013 es va registrar una millora progressiva de l'entorn econòmic i una disminució de les tensions associades a la crisi del deute sobirà. Així doncs, l'eurozona va deixar enrere la recessió econòmica durant el segon trimestre de l'any i l'economia espanyola ho va aconseguir el trimestre següent.

Context mundial i europeu

El conjunt de les economies avançades va posar de manifest una millora econòmica al llarg de 2013, que s'explica, en bona part, per les polítiques monetàries expansives adoptades pels bancs centrals principals. El ritme de creixement de les economies emergents va tendir a moderar-se, tot i que la Xina i Mèxic, dos països en què CaixaBank té una exposició significativa a través de les seves participacions en el BEA i Inbursa, van tenir un comportament relativament favorable.

Evolució de les principals borses internacionals

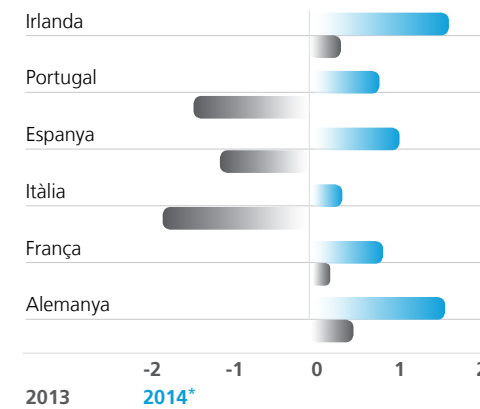
(gener 2011=100)



Creixement del PIB

(en %)

Promig 2013 = -0,4%
Promig 2014 = +1%



* Previsió a 28 de febrer de 2014



A més del suport del BCE, la recuperació del conjunt de l'eurozona es va veure afavorida, d'una banda, per la flexibilització dels objectius d'ajustament fiscal i, de l'altra, pel progrés cap a la unió bancària, procés clau per reforçar els fonaments de la unió econòmica i monetària europea,

Les passes acordades cap a la unió bancària, que s'anirà consolidant amb el temps, han d'ajudar a trencar l'espiral negativa entre risc sobirà i risc bancari. El setembre de 2013, el Parlament Europeu va aprovar el mecanisme únic de supervisió, que atorga al BCE la capacitat de supervisar tots els bancs de l'eurozona a partir de novembre de 2014. Al desembre, les autoritats europees també van acordar la creació d'un mecanisme i un fons de resolució únics que impliquen la mutualització progressiva dels costos derivats de la resolució de bancs amb problemes.

La unió bancària reforça els pilars de l'eurozona



Font: "la Caixa" Research

2014: supervisió europea única

3 exercicis previs

Avaluació de riscos

Revisió de qualitat dels actius (AQR)

Test d'estrès

Claus 2014

- Millora del marge d'interessos
- Reducció gradual de dubtosos i estabilització d'actius danyats
- Esforç de sanejament (inèrcia)
- Priorització de capital i liquiditat



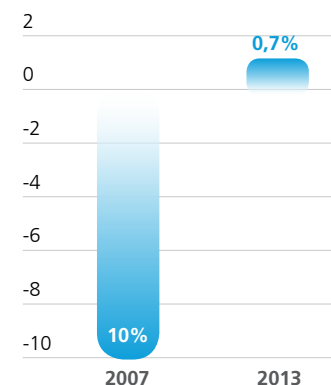
Espanya

L'economia espanyola s'ha beneficiat de la millora de l'entorn financer, que ha propiciat la caiguda de la prima de risc i l'entrada de capital estranger. La confiança també ha augmentat gràcies a la important reducció dels desequilibris macroeconòmics que afectaven Espanya, com ara el dèficit extern. Al seu torn, el Govern ha mostrat un compromís clar amb el compliment de la via de consolidació fiscal i la implementació de l'agenda de reformes estructurals.

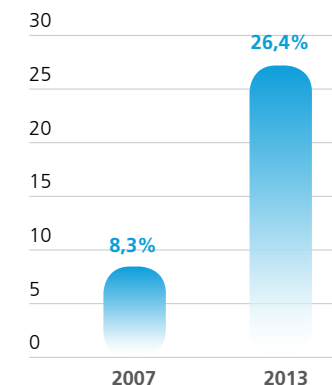
Es calcula que, el 2013, el PIB va retrocedir un 1,2%, tot i que l'economia espanyola va iniciar un camí de creixement positiu durant el tram final de l'exercici, gràcies principalment a les exportacions i al fet que la demanda interna va deixar d'influir negativament en el creixement. També a finals d'any, el mercat laboral va començar a mostrar símptomes d'estabilització, encara que en un nivell de la taxa d'atur, per damunt del 26%, inacceptablement alt.

Les perspectives per al 2014 indiquen que el PIB podria créixer al voltant d'un 1%, la qual cosa permetria crear ocupació neta i reduir gradualment la taxa d'atur.

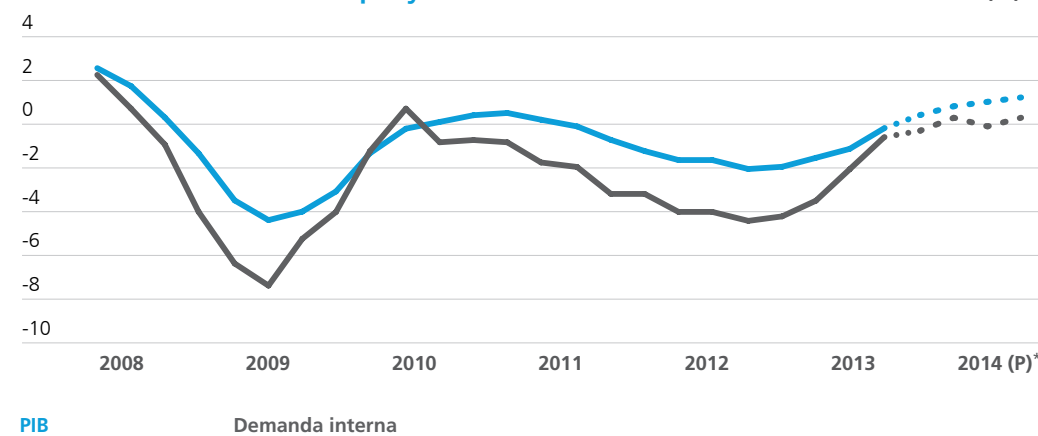
Saldo exterior (% del PIB)



Taxa d'atur (%)



Creixement del PIB real a Espanya



PIB

Demanda interna

Font: "la Caixa" Research, a partir de dades de l'INE

* Previsió a 28 de febrer de 2014



Sector financer

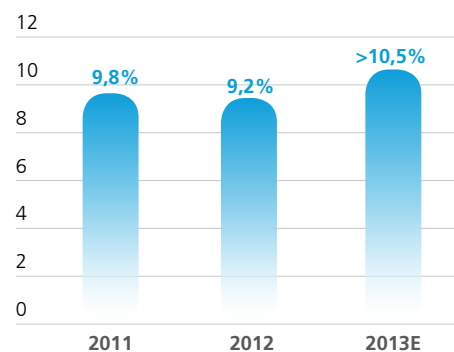
Malgrat la millora del context macroeconòmic i financer, l'entorn en què el sistema bancari ha desenvolupat la seva activitat va continuar sent complicat. El procés de despallanquejament en què està sumida l'economia espanyola, la caiguda de l'activitat econòmica i el descens de l'Euribor van pressionar el marge d'interessos de manera intensa a la baixa.

Al seu torn, el deteriorament de la cartera creditícia, juntament amb els nous criteris de classificació per als préstecs reestructurats, van elevar les dotacions a provisions. S'hi van sumar les pressions per millorar la solvència i la liquiditat i anticipar els requisits de Basilea III. En aquest entorn, el sistema bancari espanyol va continuar el seu procés de consolidació i reestructuració amb l'objectiu d'assolir un nivell de rendibilitat sostenible a mitjà termini.

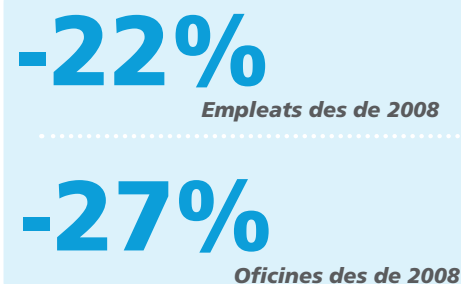
Sistema financer. Sector reforçat

Solvència

(Core capital)
En % d'actius ponderats per risc

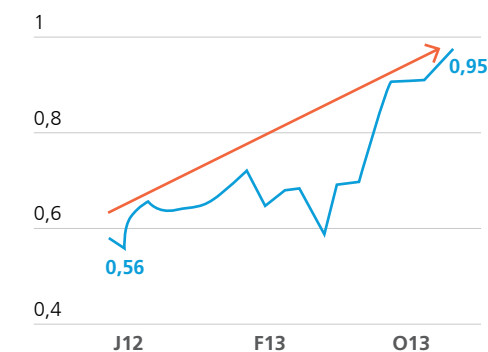


Ajustaments de capacitat



Valoració en borsa

(Price to book value
de les 5 entitats
més importants)

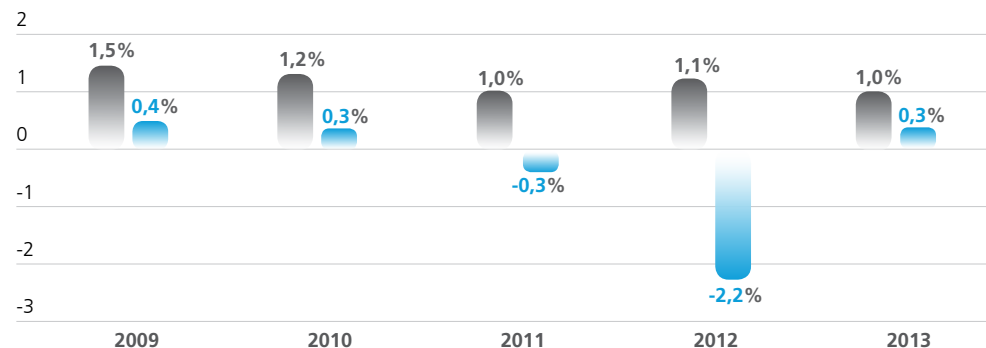


Font: "la Caixa" Research, a partir de dades del Banc d'Espanya i Bloomberg



Rendibilitat del sector financer espanyol

(% d'actius)



Beneficis Marge d'interessos

Font: "la Caixa" Research, a partir de dades del Banc d'Espanya

El procés de reestructuració de les entitats que van rebre ajudes públiques va avançar, seguint els plans de reestructuració aprovats per la Comissió Europea. Durant l'any 2013, la millora de la percepció dels mercats financers va permetre a les entitats espanyoles de recórrer de manera creixent als mercats de finançament majoristes i reduir el seu recurs al BCE en més de 100.000 milions.

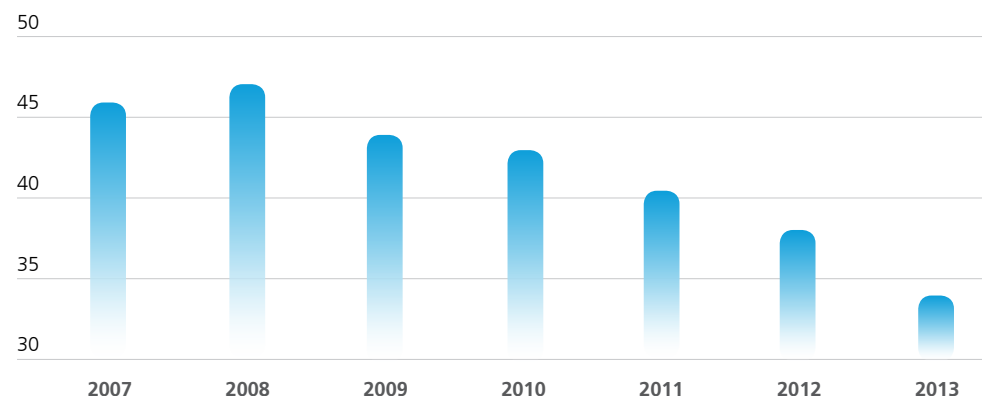
En el marc del programa d'assistència financera del Mecanisme Europeu d'Estabilitat, Espanya va efectuar una revisió profunda del marc de governança, regulació i supervisió del sector bancari espanyol.

Entre les mesures aprovades, es va incloure la Llei de fundacions bancàries, que clarifica el paper de les caixes d'estalvis com a accionistes de bancs, alhora que reforça la seva governança.

Les autoritats europees i el Fons Monetari Internacional van realitzar una valoració globalment positiva del programa d'assistència. El 2014, les entitats que passin a ser supervisades directament pel BCE hauran de superar un procés de revisió de qualitat dels balanços, un examen general de riscos i un test de resistència davant d'un escenari advers.

Evolució de sucursals bancàries a Espanya

(En milers)



Font: "la Caixa" Research, a partir de dades del Banc d'Espanya

En aquest sentit, CaixaBank ha realitzat grans esforços per augmentar la fortalesa financera del Grup en termes de solvència, liquiditat i rendibilitat, per mantenir una posició sòlida i en línia amb els seus objectius estratègics.



Context social i tecnològic

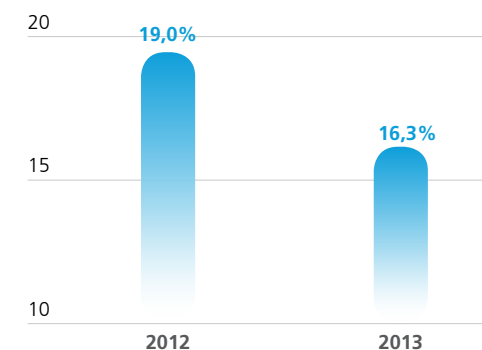
El context social s'ha vist marcat, sens dubte, per la pèrdua de confiança dels clients i de la societat en general en el sector financer. Els anys de crisi han passat factura a les entitats financeres de molts països: la seva reputació s'ha deteriorat i els clients han reduït significativament la seva confiança a l'hora de sol·licitar assessorament financer. El 2012, el 76% de la població afirmava que havia reduït la seva confiança en la banca, mentre que el 15% es plantejava canviar d'entitat financera durant l'any. L'impacte reputacional de la crisi també es reflecteix en els mitjans de comunicació: el 16% de les notícies relacionades amb la banca són de tipus negatiu.

No hi ha dubte que la reputació és la base per a la sostenibilitat a llarg termini del sector financer. Per aquest motiu, en la revisió del Pla estratègic 2011-2014, CaixaBank subratlla els seus valors i principis d'actuació, fonamentats en un comportament ètic, com a via per enfortir la confiança dels clients i la reputació de l'entitat.

D'altra banda, els canvis tecnològics han seguit modificant la manera en què els bancs i els clients interactuen, amb una creixent complementaritat i interacció entre canals. En aquest escenari, CaixaBank assumeix la innovació com un repte estratègic i un tret diferenciador de la seva cultura, i segueix apostant fermament

per la innovació i la mobilitat. Així ho ha considerat la consultora Forrester, que ens situa com la primera entitat a Europa i la segona a escala mundial pel que fa a dinamisme en aquests àmbits. CaixaBank també va rebre el premi al banc més innovador del món als *Global Innovation Awards*.

Notícies negatives sobre el sector aparegudes en mitjans de comunicació



Font: Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC de CaixaBank





[3.2 Pla Estratègic 2011-2014: marcar la diferència]



1,2,3,6,8 9 i 10

DONEM SUPORT
AL PACTE GLOBAL

La sostenibilitat i l'èxit del Grup a llarg termini passa pel compromís amb l'excel·lència en la gestió diària amb els clients, els empleats, els accionistes i la resta de grups d'interès. Amb aquest objectiu i el nostre model de gestió diferencial, caracteritzat per l'anticipació i la prudència, a CaixaBank hem definit nou reptes estratègics, entre els quals destaquen l'èmfasi en la qualitat, la reputació i la solidesa financera.

El Pla estratègic s'ha desenvolupat en un entorn macroeconòmic i financer extraordinàriament complex i amb un sistema financer que ha sofert un elevat cost en termes de reputació. A finals de 2012, tal com estava previst des de la seva aprovació inicial, es revisa el Pla per prioritzar la qualitat, el compromís social i els principis de bon govern, com

a eixos fonamentals que han de reforçar la confiança dels clients i la reputació de l'entitat.

Per fer realitat aquests reptes es posen en marxa nou projectes transversals gestionats per equips de treball de diverses àrees.

Paral·lelament, CaixaBank aspira a enfortir la seva solidesa financera i consolidar el seu lideratge en banca minorista a Espanya, reforçat per les integracions de Banca Cívica el 2012 i de Banc de València el 2013.

Després de tres anys des de l'inici del Pla estratègic, s'ha assolit –o s'està en procés d'assolir– una bona part dels objectius establerts.





Línies estratègiques i projectes transversals vinculats

Línies estratègiques



- 1** Servir el client amb el nivell màxim de qualitat
- 2** Desenvolupar l'acció empresarial d'acord amb els millors principis ètics i de bon govern
- 3** Mantenir el lideratge de la banca minorista a Espanya
- 4** Diversificar el negoci cap a les empreses
- 5** Fer prevaler la fortalesa financera
- 6** Millorar la rendibilitat ajustada al risc
- 7** Desenvolupar el lideratge directiu
- 8** Ser líders en innovació
- 9** Avançar en la internacionalització

Projectes transversals

Línies estratègiques	Projectes transversals								
	Oficines	Valora	Reforç cultural	Mesura rendibilitat	Idees de negocis	Advocacy Network	Mapa de riscos	Morositat	Expansió
1 Qualitat	●		●			●			
2 Reputació			●			●	●		
3 Lideratge comercial	●	●		●		●			
4 Negoci empreses				●				●	●
5 Fortalesa financera		●		●	●			●	
6 Rendibilitat		●	●	●	●				
7 Lideratge directiu			●				●		
8 Innovació			●		●				
9 Internacionalització			●		●				●



1. Servir el client amb el nivell màxim de qualitat

L'excel·lència en el servei és la nostra prioritat màxima, ja que és el pilar sobre el qual s'assenta la nostra capacitat de lideratge i creixement. A CaixaBank entenem la relació amb els clients com una relació a llarg termini que ha de crear valor compartit, per la qual cosa treballem per oferir el nivell de qualitat més alt possible.

OBJECTIUS

- Mantenir el client al centre del nostre negoci.
- Ser l'entitat amb la millor qualitat de servei.
- Marcar, així, la diferència respecte de la resta de competidors en el mercat.

LÍNIES D'ACTUACIÓ

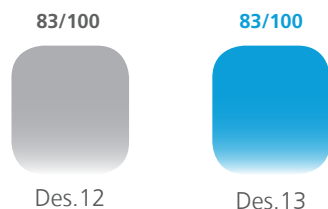
- Impulsar accions per reduir el nombre de reclamacions de clients.
- Redefinir el procés de resolució de reclamacions per millorar la comunicació, el temps de resposta i la satisfacció del client amb la resolució.
- Avaluar i implantar els suggeriments dels clients.
- Revisar els indicadors de qualitat de les àrees de Serveis Centrals amb un impacte més gran en la satisfacció del client.
- Avançar en la implementació del model d'excel·lència de la European Foundation for Quality Management, renovant el segell EFQM amb un objectiu de 600 punts.
- Millorar la posició en els rànquings externs de qualitat (Equos-FRS Inmark).

PROJECTES TRANSVERSALS VINCULATS

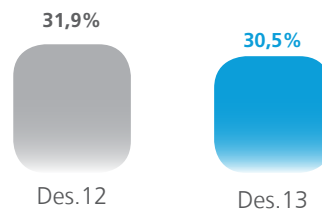
- Pla de gestió d'oficines.
- Reforç cultural.
- *Advocacy network*.

GRAU DE PROGRESSIÓ

Mitjana de satisfacció dels clients



% d'oficines amb valoració inferior a 82/100



Reforç Cultural

CaixaBank disposa des de fa dos anys d'un programa de reforç cultural, vigent durant els propers exercicis, l'objectiu del qual és mantenir i potenciar una cultura corporativa diferencial que estigui d'acord amb els valors i els principis corporatius. Amb aquest objectiu, l'entitat impulsa el lideratge directiu, el desenvolupament del talent intern, la innovació i l'excel·lència en la gestió.

El programa es basa en tres grans eixos: el treball en equip, les persones i la innovació constant.

Línies estratègiques vinculades:

Qualitat, Reputació, Rendibilitat, Lideratge Directiu, Innovació, Internacionalització



2. Desenvolupar l'acció empresarial sota els millors principis ètics i de bon govern

La situació de crisi econòmica i social dels últims anys ha provocat un deteriorament notable de la confiança dels clients i dels inversors en el sistema financer espanyol. En aquest escenari és imprescindible i prioritari recuperar la reputació i la confiança. Per aquest motiu, a CaixaBank ens reafirmem en el nostre compromís de desenvolupar l'acció empresarial sota els millors principis ètics i de bon govern.

OBJECTIUS

- Mantenir un govern corporatiu exemplar.
- Ser un referent en transparència i comunicació externa.
- Demostrar el compromís social en qualsevol actuació empresarial i/o social de l'entitat.

LÍNIES D'ACTUACIÓ

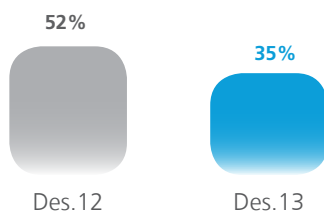
- Establir mecanismes per anticipar riscos, tant interns (sistemes de control i seguiment, principis d'actuació, etc.) com de l'entorn (participació en fòrums de decisió, etc.).
- Reforçar el posicionament diferencial de CaixaBank en el mercat, a través de plans de comunicació que transmetin els seus valors i destaquin el seu compromís social.
- Augmentar i posar de manifest els vincles de CaixaBank amb l'Obra Social "la Caixa", tot fomentant la participació activa d'empleats, clients i accionistes.
- Mantenir-se dins del Dow Jones Sustainable Index (DJSI) i en una posició de lideratge en els principals estudis de prestigi.

PROJECTES TRANSVERSALS VINCULATS

- Reforçament cultural.
- Mapa de riscos.
- *Advocacy network*.

GRAU DE PROGRESSIÓ

DJSI - govern corporatiu (percentual)



Notícies premsa (% de tipus positiu, en relació amb els competidors)



Advocacy Network

El projecte té com a objectiu posar de manifest el compromís social de l'entitat i la seva forma diferent d'actuar en el mercat, mitjançant la implicació d'empleats, clients, beneficiaris de l'Obra Social "la Caixa" i accionistes.

Entre les diferents línies d'actuació destaca la recent creació d'una àrea organitzativa que permetrà mantenir un marc de relació més directe amb les principals organitzacions de consumidors i la posada a disposició de la plantilla i de les oficines de nous materials de difusió de l'Obra Social "la Caixa".

Línies estratègiques vinculades:

Qualitat, Lideratge comercial, Reputació



3. Mantenir el lideratge de la banca minorista a Espanya

En l'actual entorn financer, a CaixaBank mantenim el nostre compromís de liderar el negoci minorista oferint el millor servei possible als nostres clients, buscant una relació de fidelització i augmentant l'equilibri del negoci en tots els territoris.

OBJECTIUS

- Mantenir el lideratge de la banca minorista a Espanya.
- Completar la presència territorial amb millores de quota de mercat, mitjançant un creixement orgànic.

LÍNIES D'ACTUACIÓ

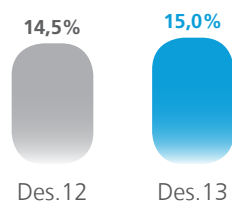
- Llançar plans de captació i fidelització per augmentar els recursos de clients, amb un *pricing* adaptat al valor del client.
- Mantenir una àmplia xarxa d'oficines i estendre les millors pràctiques per augmentar l'equilibri del negoci en tots els territoris.
- Avaluar la implantació d'una xarxa d'agents per estendre el servei en determinades zones.
- Desenvolupar i implantar una proposta de valor per al sector agrari.

PROJECTES TRANSVERSALS VINCULATS

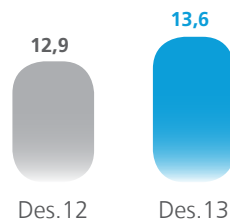
- Anàlisi del valor afegit (Valora).
- Gestió d'oficines.
- Mesurament de la rendibilitat.
- *Advocacy network*.

GRAU DE PROGRESSIÓ

Quota de mercat – crèdit ASR (altres sectors residents)



Nombre total de clients (milions)



Gestió d'oficines

CaixaBank disposa des de 2012 del programa de Gestió d'Oficines, que busca reforçar tant les necessitats dels clients com l'estratègia corporativa. En el marc del programa es mesura el valor aportat per cada oficina de la xarxa i es redefineix una nova tipologia de xarxa per a les oficines de banca minorista.

El projecte té diferents àmbits d'actuació amb la finalitat d'impulsar l'excel·lència en la gestió i identificar sinergies derivades de les integracions d'oficines. Ha estat un dels elements fonamentals per a l'elaboració del Pla d'integració d'oficines procedents de Banca Cívica.

Línies estratègiques vinculades:

Qualitat, Lideratge comercial



4. Diversificar el negoci donant suport a les empreses

Davant la nova dinàmica productiva i econòmica, CaixaBank treballa per potenciar el negoci i la vinculació amb les empreses. Es tracta d'una aposta per seguir diversificant els ingressos de l'entitat i per continuar reforçant el teixit productiu, tal com exigeix el nostre compromís amb el desenvolupament socioeconòmic del territori.

OBJECTIUS

- Fomentar el negoci especialitzat d'empreses.
- Fonamentar el negoci d'empreses en la vinculació i la relació a llarg termini.
- Desenvolupar alternatives de finançament en el mercat de capitals per al negoci de banca d'empreses.

LÍNIES D'ACTUACIÓ

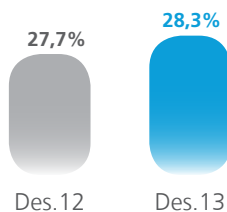
- Continuar fomentant el model d'especialització.
- Desenvolupar plans de captació específics per a empreses.
- Seguir avançant en la visió integrada del client i en el càlcul i la gestió de la seva rendibilitat ajustada al risc (RaR).

PROJECTES TRANSVERSALS VINCULATS

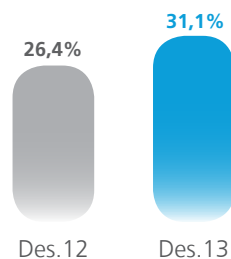
- Gestió de la morositat.
- Expansió internacional.
- Mesurament de la rendibilitat.

GRAU DE PROGRESSIÓ

Crèdit a empreses (sector no promotor) / total crèdit



Penetració clients empresa



Mesurament de la rendibilitat

Defineix, implanta i fomenta l'ús d'eines homogènies per al càlcul de la rendibilitat ajustada al risc, tant per a clients com per a segments de negoci. El projecte contribueix a establir els criteris que permetin una correcta interpretació de la rendibilitat ajustada al risc, tant des d'una perspectiva econòmica com comptable i de capital regulador.

Línies estratègiques vinculades:

Lideratge comercial, Negoci empreses, Fortalesa financera, Rendibilitat



5. Fer prevaler la fortalesa financera

En un context clarament marcat per la crisi econòmica, amb nombroses pressions reguladores (noves normes de capital, majors exigències de provisions, tests d'estrès...) i amb una morositat creixent, la gestió de la liquiditat i la solvència es converteixen en factors clau. CaixaBank sempre ha destacat com una de les entitats més sòlides del sistema financer espanyol i per mantenir aquesta posició és necessari continuar amb aquesta gestió tan prudent com exigent.

OBJECTIUS

- Reforç continu de la solvència i la liquiditat.
- Gestió activa de la morositat i dels actius immobiliaris adjudicats.
- Constant millora dels sistemes de risc (decisió i seguiment) per obtenir una cartera creditícia de qualitat excel·lent.
- Millora de la ràtio de crèdits sobre dipòsits, posant un èmfasi especial en la captació de recursos.

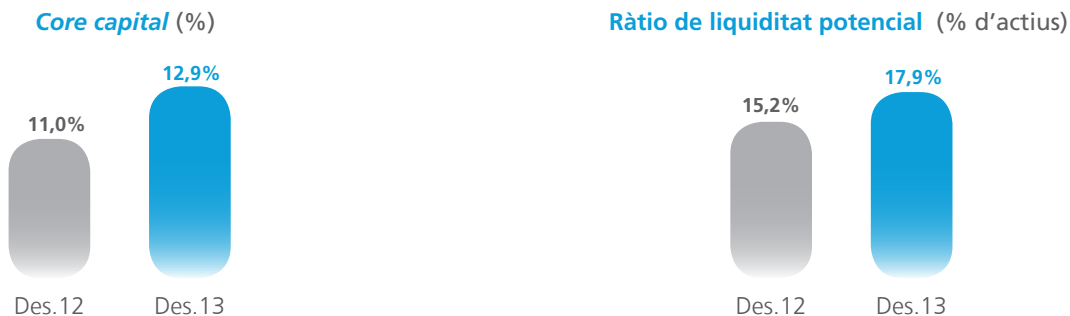
LÍNIES D'ACTUACIÓ

- Anticipar l'entrada en vigor dels canvis de regulació i participar en els debats nacionals i internacionals.
- Reforçar la solvència i disposar de plans de contingència.
- Diversificar terminis, intermediaris, mercats i inversors de renda fixa.

PROJECTES TRANSVERSALS VINCULATS

- Anàlisi del valor afegit (Valora).
- Gestió de la morositat.
- Mesurament de la rendibilitat.
- Idees de negoci.

GRAU DE PROGRESSIÓ



Gestió de la morositat

Aquest projecte revisa el model de gestió de la morositat i del recobriment per millorar la productivitat. L'entitat persegueix amb aquest objectiu homogeneïtzar les millors pràctiques a tot el territori, simplificar l'estructura organitzativa, optimitzar el dimensionament dels equips i aconseguir una major capacitat d'adaptació en un entorn molt volàtil.

El projecte s'estructura en quatre grans fases: definició del model organitzatiu, definició de funcions, implantació de polítiques i mesura dels resultats.

Línies estratègiques vinculades:

Negoci empreses, Fortalesa financera



6. Millorar la rendibilitat ajustada al risc

Com a conseqüència de la situació de crisi econòmica, les entitats financeres han sofert en els últims anys fortes tensions en els seus comptes de resultats. En aquest context i per fer front a aquestes dificultats imposades pel mercat, CaixaBank intenta optimitzar totes les seves línies de negoci per maximitzar-ne la rendibilitat, però sense que suposi un detriment en la qualitat de servei que caracteritza l'entitat.

OBJECTIUS

- Aplicar la rendibilitat ajustada al risc com a principi de gestió del risc en totes les unitats de negoci.
- Adequar els marges dels productes i serveis al perfil de cada client.
- Garantir que totes les activitats afegeixen valor de la manera més eficaç.

LÍNIES D'ACTUACIÓ

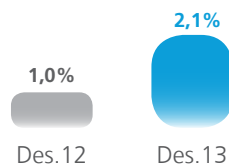
- Desenvolupar les eines necessàries per al mesurament de la rendibilitat ajustada al risc de manera coordinada per part de totes les àrees.
- Establir per a cada client la prima de risc corresponent al seu nivell de risc.
- Millorar la capacitat negociadora dels gestors de pimes.
- Desenvolupar nous negocis que permetin aconseguir ingressos i generar valor per al Grup.

PROJECTES TRANSVERSALS VINCULATS

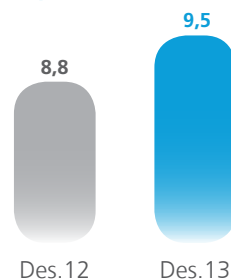
- Anàlisi del valor afegit (Valora).
- Reforç cultural.
- Mesurament de la rendibilitat.
- Idees de negoci.

GRAU DE PROGRESSIÓ

ROE (acumulada a 12 mesos)



Recursos/empleat (milions d'euros)



Anàlisi del valor afegit (Valora)

Persegueix incrementar la productivitat del Grup a través de la identificació i eliminació de les tasques i/o processos que no aporten valor. Pretén, a més, optimitzar els processos amb oportunitats de millora a través de la reducció de costos (en termes de temps o diners) o de l'increment del valor obtingut. Finalment, potencia l'ús de noves tecnologies i canals electrònics per millorar l'eficiència i optimitzar el nivell de servei.

Línies estratègiques vinculades:

Lideratge comercial, Fortalesa financera, Rendibilitat



7. Desenvolupament del lideratge directiu

La voluntat de millora i adaptació de CaixaBank es concreta en el foment d'una actitud activa en la comunicació, la cooperació i la col·laboració interna com a vies per seguir creixent en un entorn financer canviant.

OBJECTIUS

- Mantenir la cultura organitzativa en un entorn canviant.
- Fomentar la comunicació interna i la feina en equip.
- Reforçar el reconeixement de l'acompliment.

LÍNIES D'ACTUACIÓ

- Ser transparents i actius en la comunicació interna sobre aspectes de gestió del talent, així com de la situació de l'entorn i de l'estratègia corporativa.
- Crear entorns de treball comuns entre equips de diferents àrees de l'entitat.
- Ampliar el programa d'avaluació del rendiment.

PROJECTES TRANSVERSALS VINCULATS

- Reforçament cultural.
- Mapa de riscos.



Mapa de riscos

Obté una visió global i homogènia de tots els riscos interns i externs de l'entitat, i ofereix una sistematització del seguiment dels riscos i dels controls mitjançant una eina corporativa.

Davant de la complexitat de l'entorn actual, els grans eixos del projecte es basen en la col·laboració entre les diferents àrees de control de l'entitat, amb l'objectiu d'oferir una visió més sensible i precisa dels riscos del Grup des d'una perspectiva corporativa, per cobrir, d'aquesta manera, tots els àmbits d'actuació.

Línies estratègiques vinculades:

Reputació, Lideratge directiu



8. Ser líders en innovació

El canvi que s'ha produït en els darrers anys en el sector financer requereix que CaixaBank desenvolupi la seva capacitat d'innovació, per crear noves formes de negoci que s'adaptin a les necessitats dels clients i dels nous competidors. L'entitat és sensible als canvis que es produeixen en la societat i, per això, tracta contínuament de plantejar la seva activitat de manera diferent.

OBJECTIUS

- Promoure la creativitat i la innovació orientada al servei al client i a l'eficiència.
- Ser líders en l'adopció de noves tecnologies i en el seu ús en el servei al client.
- Desenvolupar noves oportunitats de negoci que diversifiquin la base d'ingressos.

LÍNIES D'ACTUACIÓ

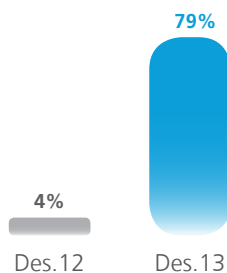
- Crear un sistema intern de generació d'idees a través d'eines com el portal Innova.
- Disposar d'una xarxa externa de col·laboradors per detectar tendències, idees, solucions, etc.
- Ésser pioners en la implantació de noves tecnologies per millorar la interacció amb el client i augmentar el nivell de servei.

PROJECTES TRANSVERSALS VINCULATS

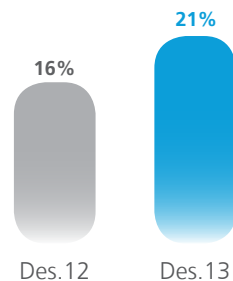
- Reforçament cultural.
- Idees de negoci.

GRAU DE PROGRESSIÓ

Participació d'empleats en Innova (%)



Vendes en canals electrònics (%)



Idees de negoci

El seu objectiu és el desenvolupament de nous models de negoci i noves fonts d'ingressos per a CaixaBank, valorant la cartera de participades i les relacions amb els socis internacionals. Entre les iniciatives que ja s'han materialitzat destaca la creació de Comercia Global Payments (*joint venture*), per oferir mitjans de pagament internacional, així com de Telefónica Consumer Finance, amb l'objectiu de finançar terminals i dispositius mòbils.

Línies estratègiques vinculades:

Fortalesa financera, Rendibilitat, Innovació, Internacionalització



9. Avançar en la internacionalització

La globalització està redefinint els mercats, els negocis i les necessitats dels clients. Davant d'aquesta nova configuració de la realitat econòmica, a CaixaBank apostem per la internacionalització del negoci en economies amb un gran potencial de creixement, reforçant la col·laboració amb els socis internacionals i facilitant l'expansió dels nostres clients.

OBJECTIUS

- Impulsar el negoci internacional a través de la captació de recursos i la diversificació de la cartera creditícia.
- Crear nous projectes conjunts amb els socis internacionals.
- Desenvolupar les capacitats internes necessàries per a la internacionalització del negoci.

LÍNIES D'ACTUACIÓ

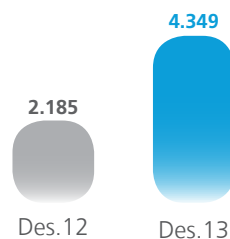
- Acompanyar les empreses clients a l'exterior.
- Establir les bases per captar finançament de bancs centrals estrangers i organismes supranacionals/multilaterals.
- Potenciar la captació de noves oportunitats de negoci amb bancs socis a través de *joint ventures* d'abast internacional.
- Fomentar el perfil internacional de la plantilla mitjançant programes de formació com el *Move Up!*, l'objectiu del qual és ampliar el nombre de persones que poden ocupar llocs de responsabilitat en àrees i oficines amb una elevada exposició internacional.

PROJECTES TRANSVERSALS VINCULATS

- Reforçament cultural.
- Idees de negoci.

GRAU DE PROGRESSIÓ

Volum de recursos captats a l'exterior (milions d'euros)



Expansió internacional

A través de l'Àrea de Banca Internacional, CaixaBank aposta per impulsar la col·laboració amb els seus socis internacionals, per tal de compartir les millors pràctiques, llançar projectes compartits (*joint ventures*) i desenvolupar la col·laboració comercial, per assegurar un servei preferencial a les empreses clients a l'estranger, i diversificar la inversió creditícia en sindicats. A més, aquesta àrea centralitza la relació de l'entitat amb organismes supranacionals i coordina les diferents àrees en l'àmbit intern. CaixaBank també ha seguit obrint oficines de representació en centres de referència econòmica i ha llançat la segona edició del programa de formació internacional *Move Up!*.

Línies estratègiques vinculades:

Negoci empreses, Internacionalització



COM ENTENEM LA BANCA: UN ENFOCAMENT PROPI

- 4.1 Què fem: eixos del nostre model de negoci
- 4.2 Com ho fem: cultura corporativa
- 4.3 Per què ho fem: compromís amb les persones i la societat



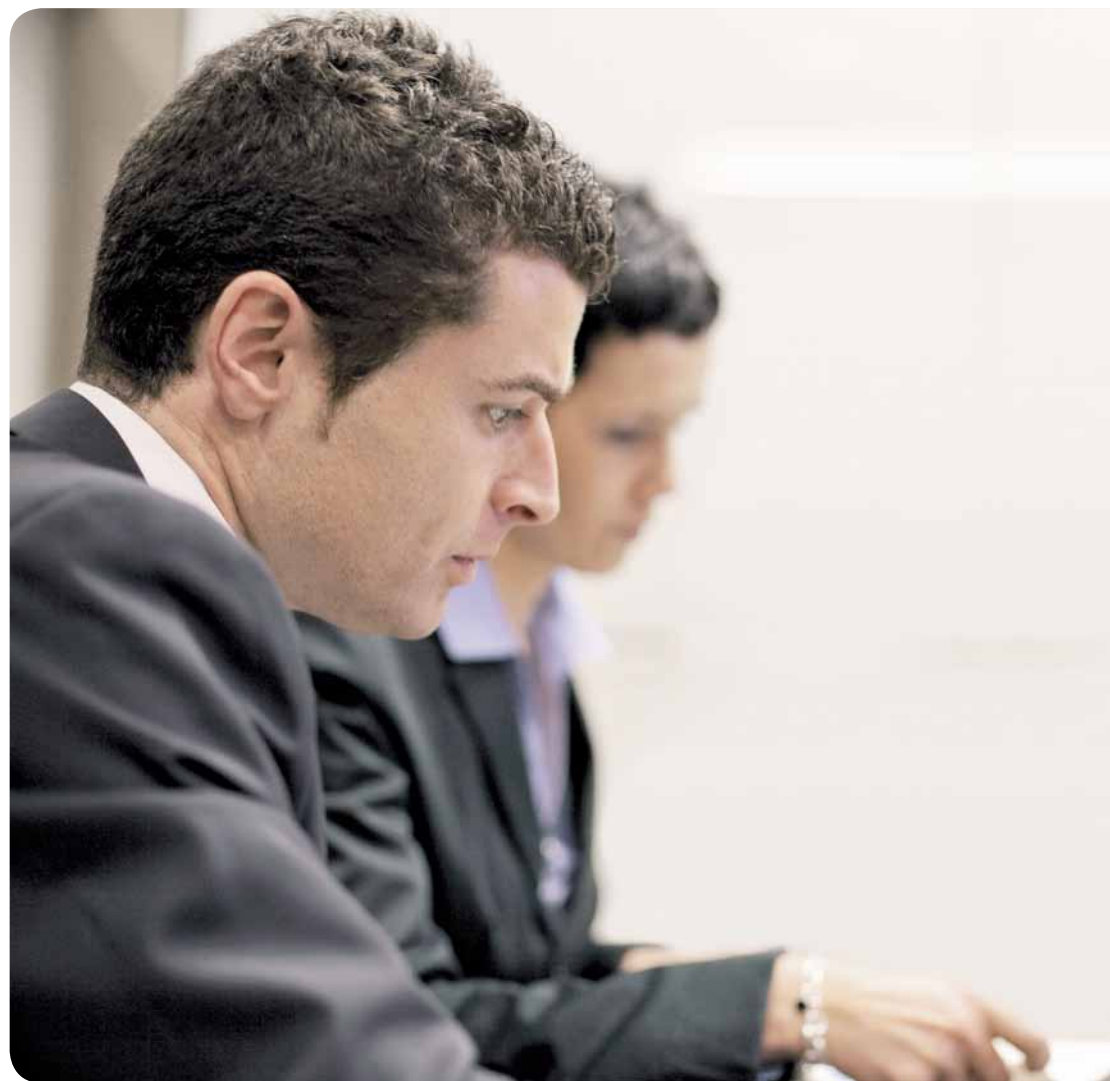
[4.1 Què fem: eixos del nostre model de negoci]

CaixaBank aposta per un model de banca universal basat en un servei proper i de qualitat, amb una proposta de valor personalitzada per als seus més de 13,6 milions de clients. Per fer-ho possible, disposa d'un catàleg de solucions específic, un equip de professionals especialitzat i una àmplia xarxa d'oficines diferenciada per a cada col·lectiu.

A més, ha desenvolupat un sistema líder de distribució multicanal que li permet estar disponible per als clients a qualsevol lloc i a qualsevol hora. Concretament, disposa de la xarxa d'oficines i caixers més extensa del país i d'un servei de banca *on-line*, mòbil i electrònica líder. En aquest sentit, l'aposta per la tecnologia i la innovació li permet construir una relació més estreta i personal amb els clients i facilita l'assessorament.

Així mateix, el banc aposta per una creixent presència internacional, de manera directa, mitjançant sucursals operatives i oficines de representació, i a través d'aliances estratègiques amb bancs participats en mercats emergents. També disposa de participacions en companyies líders en els seus sectors que li permeten diversificar els resultats.

CaixaBank aposta per un model de banca universal





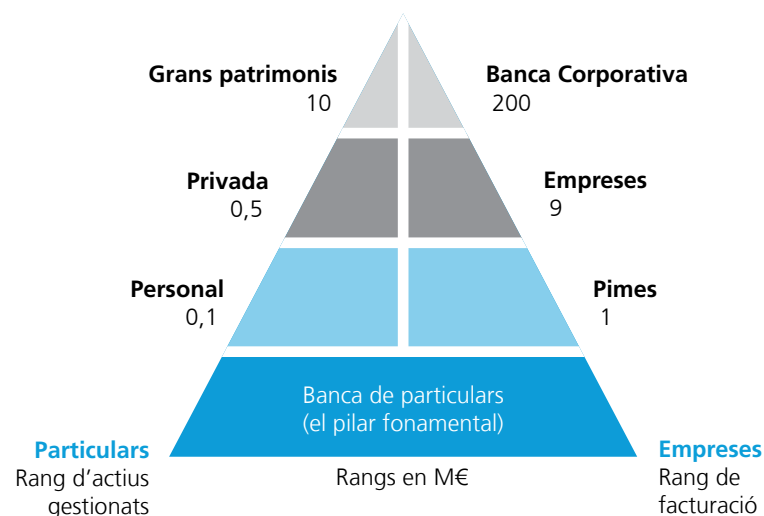
CAIXABANK EL 2013
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

GESTIÓ ESPECIALITZADA

CaixaBank s'ha consolidat el 2013 com l'entitat líder del mercat espanyol, apostant per un model de banca universal proper, innovador, de qualitat i personalitzat. Per adaptar-se als diferents perfils i necessitats dels seus més de 13,6 milions de clients, el banc estructura la seva oferta en sis àmbits de negoci, amb una proposta de valor personalitzada per a cadascun d'ells, gràcies a un catàleg de solucions financeres i no financeres específic i a un equip de professionals especialitzat. Així mateix, disposa d'una xarxa d'oficines diferenciada, quan així ho requereix l'especificitat del col·lectiu.



Banca de Particulars

Dirigida als clients particulars que disposen de fins a 100.000 euros de recursos i als negocis (comerços, autònoms, professionals, microempreses i agraris) que facturen fins a un milió d'euros. És el negoci tradicional de CaixaBank, el pilar fonamental per a la resta de propostes de valor especialitzades.

Més de **5.700** oficines, la xarxa comercial més extensa del sistema financer

Banca Privada

Dóna servei a clients amb més de 500.000 euros de patrimoni, a través de 34 centres exclusius. Per a clients amb patrimonis superiors als 10 milions d'euros, l'equip especialitzat *Altium* ofereix un grau més alt de sofisticació en la gestió de patrimonis.

379 professionals amb dedicació exclusiva

Banca Personal

Ofereix solucions a mida per a clients amb un patrimoni entre els 100.000 i els 500.000 euros. Basa la seva proposta de valor en l'alta capacitat d'adaptació al client, la multicanalitat i la sistematització de l'assessorament.

1.250 gestors especialitzats

Banca de Pimes

Ofereix servei a les empreses amb una facturació d'entre un i nou milions d'euros, a través de les oficines universals i de les especialitzades, que disposen de gestors de pimes. Ambdues tenen el suport d'un grup d'experts (finançament i serveis, tresoreria, comerç exterior i finançament d'empreses).

361 oficines especialitzades
627 gestors de pimes

Banca Corporativa

Els grups empresarials amb una facturació superior als 200 milions d'euros es gestionen des de diversos centres específics, situats a Madrid i Barcelona, que disposen de gestors especialitzats en la relació global amb el client i en la coordinació amb altres àrees de negoci.

137 professionals amb dedicació exclusiva
3 centres exclusius

Banca d'Empreses

Per a les empreses amb una facturació superior als nou milions d'euros, CaixaBank disposa des de fa cinc anys d'una xarxa de centres d'empresa especialitzats.

85 centres d'empresa
1.023 gestors especialitzats



CAIXABANK EL 2013
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

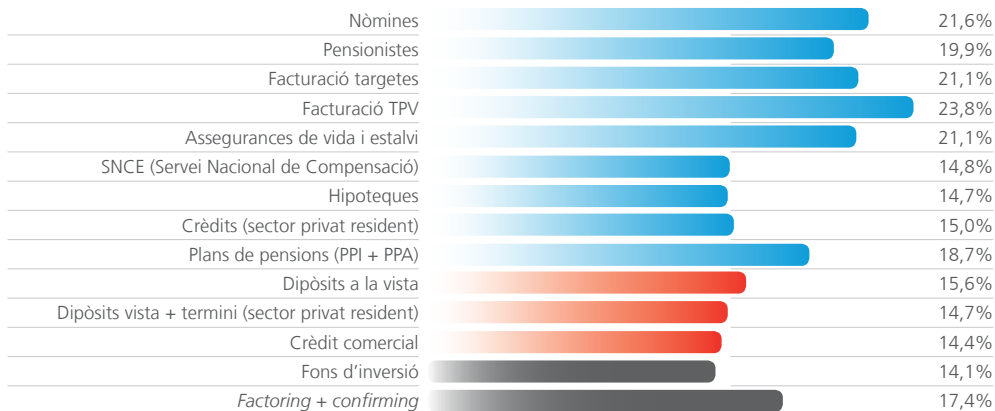
COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

CaixaBank, un any més, un banc líder

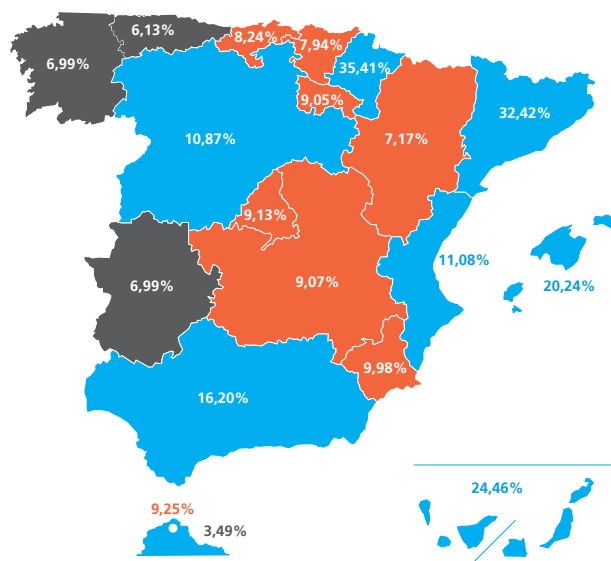
Lideratge destacat en la majoria de productes *retail*

Quotes de mercat i posició en el *ranking*
(desembre 2013)



Primer Segon Tercer

Quota de mercat per volum de negoci (desembre 2013)



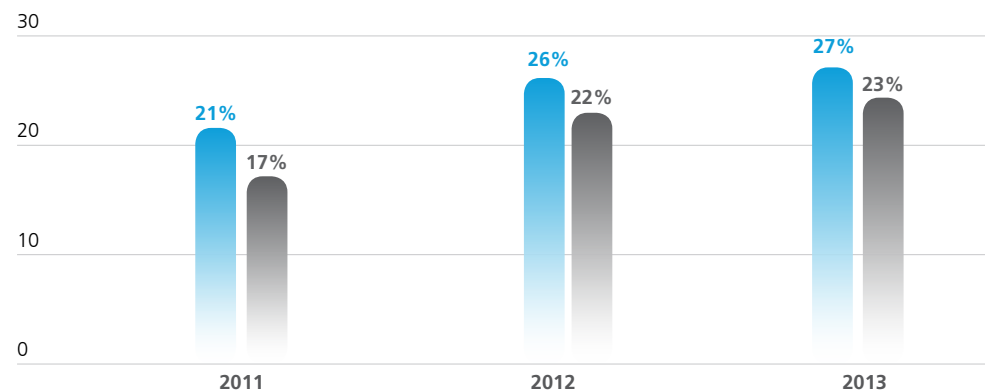
> 10% de quota

> 7% de quota

≤ 7% de quota

% de clients sobre la població espanyola*

(dades a desembre 2013)



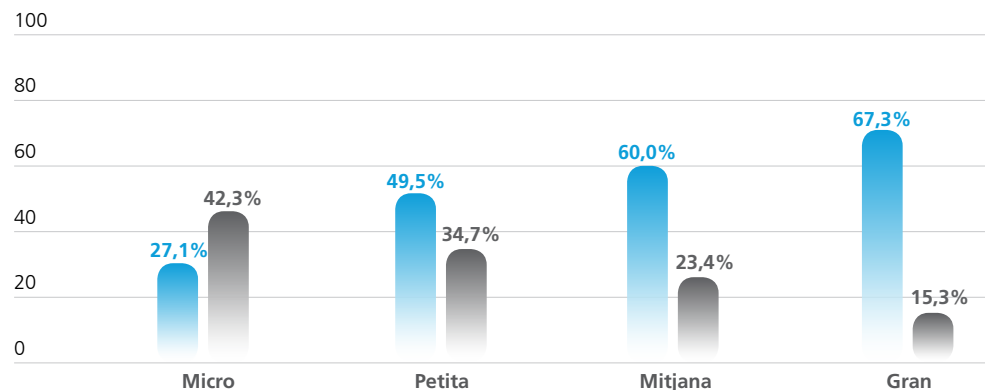
Penetració particulars > 18 anys

Penetració primera entitat

Quota de penetració i vinculació de clients empresa

*Font: FRS 2013

(dades a desembre 2013)



Penetració empreses*

CIRBE**

*Font: FRS 2013

**Font: INFORMA



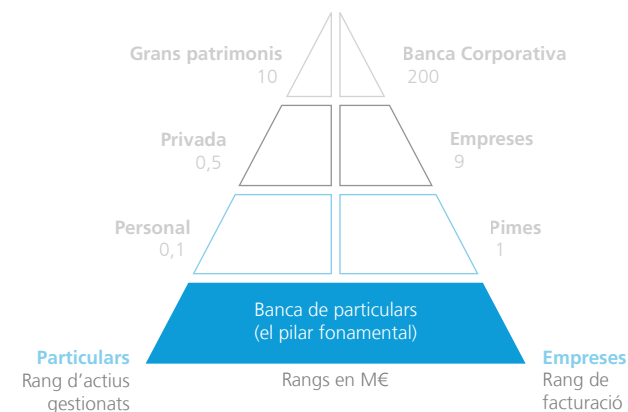
Banca de Particulars

La Banca de Particulars treballa per ser el principal proveïdor financer dels seus clients. Disposa d'una proposta financera multicanal i de gran qualitat, i d'una xarxa comercial centrada en incrementar la capacitat de relació amb els clients i millorar l'eficàcia comercial.

Eixos de la gestió

- **Oferta:** ofereix solucions fàcils i convenients a través d'una oferta diferencial, senzilla i organitzada mitjançant paquets de productes i serveis.
- **Proximitat:** a través de la xarxa més àmplia del mercat (5.560 oficines dedicades a banca comercial) i d'una completa oferta multicanal, per estar disponibles les 24 hores del dia.
- **Relació:** a través de models d'atenció que permeten conèixer els clients, per atendre millor les seves necessitats i generar confiança, prioritant les accions comercials i contactant amb tots els clients com a mínim un cop l'any.

**Una de cada quatre
famílies espanyoles diposita
la seva confiança en CaixaBank**



Més de
12,4 milions de clients
(+7,8%)

113.666
milions d'euros d'inversió gestionada

83.921
milions d'euros de recursos





CAIXABANK EL 2013
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Actuació el 2013 i perspectives

Al llarg de l'any, la gestió comercial s'ha centrat en la captació de nous clients i en la vinculació dels ja existents.

- La captació de clients amb nòmina i la gestió primerenca de la seva vinculació.

Durant 2013, prop de 740.000 clients han domiciliat els seus ingressos a CaixaBank, que ha incrementat la seva quota de mercat de nòmines fins al 21,6% (+1,6).

Per als clients vinculats, s'ha reforçat l'oferta financera amb un compte que bonifica els serveis bàsics. A més, s'han revisat i ampliat els avantatges del programa multiEstrella.

- Per als comerços, s'ha completat la proposta de valor amb noves solucions que faciliten la seva activitat professional diària. Entre aquestes solucions, destaca la possibilitat de realitzar pagaments fraccionats a través del TPV, els nous TPV mòbils per a telèfons intel·ligents o la continuació del desplegament de TPV amb tecnologia *contactless*.
- El finançament dels habitatges de la SAREB (Societat de Gestió d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària), a través d'una línia específica de finançament d'hipoteques.
- La innovació en el catàleg de dipòsits per oferir rendibilitats atractives als clients en un entorn de tipus d'interès baixos.
- L'actualització d'AgroCaixa, la proposta de valor per al segment agrari, a través de les accions següents, entre d'altres:
 - Nous productes específics, inclosa una línia per al finançament de projectes agraris de desenvolupament sostenible i d'eficiència energètica.
 - Un pla de formació per als 350 especialistes de les 1.000 oficines agràries de l'entitat.
 - La firma de convenis amb les principals associacions i agrupacions agràries, ramaderes i pesqueres.
- El llançament del web www.presentesentufuturo.es/ca/, amb la col·laboració de VidaCaixa, per ajudar els clients a planificar, construir i gestionar la seva jubilació, tenint en compte les seves necessitats i recursos, i el moment vital en què es troben.

Prop d'una tercera part dels negocis del país (comerços, autònoms i professionals) ens han confiat l'administració financera de la seva activitat





CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

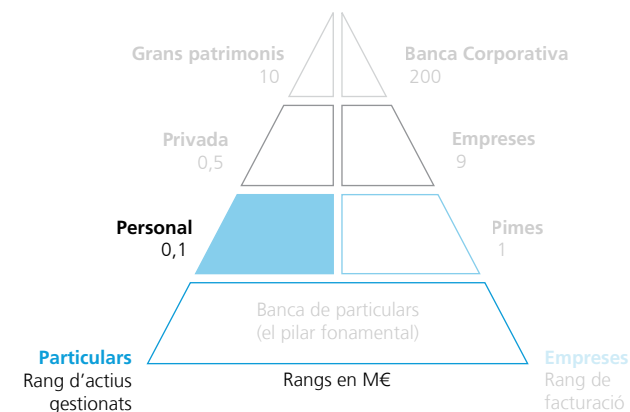
QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Banca Personal

Aquesta proposta de valor es basa en la proximitat i en el desenvolupament de productes i serveis que responguin a cadascuna de les necessitats dels clients, per oferir-los una banca personal a mida.

Actuació el 2013 i perspectives

- Gràcies a un model d'assessorament proper, transparent i professional, Banca Personal ha obtingut la certificació en assessorament per a la gestió del patrimoni personal d'AENOR.
- Al llarg de l'exercici, s'ha seguit reforçant la proximitat entre gestors i clients a través de la multicanalitat. Mitjançant el Mur de Banca Personal, que permet als clients contactar *on-line* amb els seus gestors, es van realitzar prop de 158.800 contactes.
- Al llarg de l'exercici, CaixaBank s'ha centrat en reforçar la formació dels professionals especialitzats. Així, els gestors de Banca Personal cursen, des de 2013, un postgrau dedicat a l'estalvi i la previsió a la Universitat Pompeu Fabra (UPF), que respon a l'objectiu del banc de convertir-se en un referent pel que fa a la jubilació i la seva planificació. Aquest curs se suma al curs de postgrau d'assessorament financer, també de la UPF, que ja tenien a la seva disposició.
- El 2014 es posarà l'èmfasi a incrementar la vinculació dels clients de Banca Personal i la diversificació de la seva cartera, a través sobretot de l'estalvi, la inversió a llarg termini i la millora dels resultats.



Més de
850.000
clients

Més de
5.500
carteres gestionades

91.965
milions d'euros de
volum de negoci



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

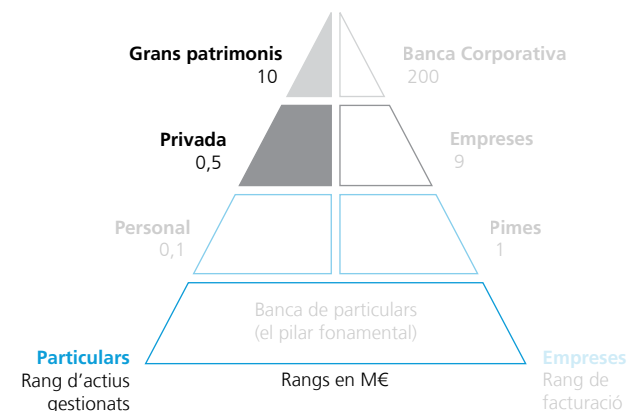
Banca Privada

Banca Privada ha desenvolupat un model d'assessorament innovador, basat en la creació de carteres per objectiu, que permeten delimitar el perfil de risc del client d'una manera rigorosa. Això darrer, unit a un model d'atenció especialitzat, assegura una gestió eficaç que la fa pionera en serveis financers i d'assessorament.

El 2013, aquesta divisió ha rebut el premi al Model de negoci més innovador (*Most Innovative Business Model*) en la 23a edició dels PBI Global Awards, atorgats per *Private Banker International*, que identifiquen els líders del negoci de gestió de patrimonis i de banca privada mundial.

Actuació el 2013 i perspectives

- Al llarg de l'exercici, l'activitat comercial ha estat determinant per aconseguir el traspàs de productes de termini a productes de gestió, amb un marge més ampli.
- D'acord amb la seva vocació d'innovar constantment, CaixaBank ha utilitzat la multicanalitat per fer més propera la seva comunicació amb els clients: ha desenvolupat una sèrie d'aplicacions amb la finalitat d'oferir-los un servei a mida. Així, el 2013 s'ha consolidat el portal Banca Privada 2.0, llançat el 2012, amb eines com ara el Mur, El meu gestor o l'Autoplanificador, que permeten als clients d'interactuar *on-line* amb els seus gestors, i els garanteixen un assessorament continu i la disponibilitat de la informació 24/7. El 2013, hi va haver prop de 48.000 contactes a través d'aquesta via.
- Al llarg de l'any també s'ha posat l'èmfasi en la formació dels 360 gestors, directors de centre i caps d'equip de Banca Privada, que continuarà durant el proper exercici.
- El 2014, CaixaBank seguirà apostant per la mobilitat. Així doncs, tots els gestors de Banca Privada disposaran d'un *Smart PC* com a eina de treball, amb el qual podran oferir una atenció in situ al client, ja que permet operar i contractar a través d'aquestes eines.



Més de
80.000
clients

1 milió d'euros de patrimoni mitjà gestionat

34 centres distribuïts per tot el territori nacional

39.694
milions d'euros de volum de negoci

+ 29,5% (vs 2012) en els saldos gestionats en fons d'inversió, assegurances d'estalvi i plans de pensions



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

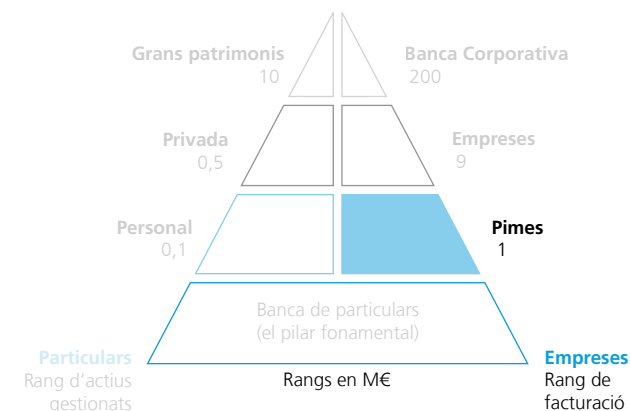
Banca Pimes

El negoci de la Banca de Pimes es gestiona en dos tipus d'oficines: les oficines especialitzades, que tenen una massa crítica suficient de pimes clients i disposen de gestors de pimes, i les oficines universals de la xarxa comercial, gestionades pels directors de l'oficina.

Tant els gestors especialitzats com els directors de la xarxa comercial disposen del suport dels especialistes en finançament i serveis, tresoreria, comerç exterior i finançament d'empreses. Aquests professionals aporten la seva experiència i coneixements sobre productes amb un alt valor afegit per al client, cosa que permet cobrir de manera integral les necessitats de les petites i mitjanes empreses.

Actuació el 2013 i perspectives

- Proximitat, coneixement de les seves necessitats i capacitat resolutiva: aquestes són les característiques fonamentals que demanen les petites i mitjanes empreses en la prestació de servei. Seguint aquesta línia de treball, el 2013 s'ha completat el procés d'especialització i concentració d'aquest negoci en dos models d'oficina: especialitzades i universals. També s'ha actualitzat el protocol comercial de pimes, per reforçar l'atenció personalitzada i situar el client al centre de la relació comercial.
- El 2014 es continuarà treballant amb aquest model integral per reforçar l'atenció especialitzada a les pimes i el creixement en el finançament a aquestes empreses, que són determinants per a la recuperació econòmica del país. Per fer-ho, l'esforç comercial se centrarà en la captació de nous clients i en augmentar la relació i la vinculació transaccional i financera dels ja existents.
- CaixaBank també reforçarà, durant l'any 2014, la utilització de nous canals electrònics de comunicació amb les pimes, mitjançant la implantació del Mur Pimes, un nou canal perquè les empreses contactin amb els seus gestors.



Més de
90.000
clients

42% de les pimes espanyoles

14.124
milions d'euros de volum de negoci

627 gestors

361 oficines



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

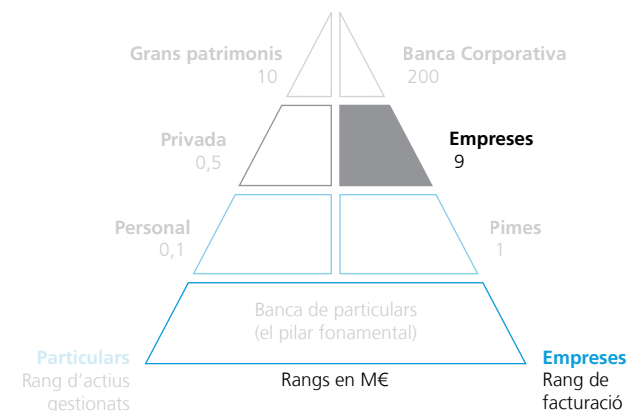
QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Banca Empreses

Després de finalitzar la integració de Banca Cívica el 2013, s'han incorporat tres nous Centres d'Empreses a Navarra, Biscaia i Santa Cruz de Tenerife, i la xarxa ha assolit un total de 85 centres especialitzats. Hi treballen 292 directors, que actuen com a interlocutors globals dels clients, acompanyant-los i aportant solucions a la seva mida.

Actuació el 2013 i perspectives

- S'ha creat el Mur Empresa com a nou espai de comunicació entre el client i el director de Banca d'Empreses, un canal electrònic de comunicació i intercanvi segur de documentació que ofereix una major accessibilitat als clients. A finals de l'exercici, un 21% de les empreses clients l'havien activat.
- La relació de proximitat amb els clients s'ha reforçat amb el nou format de trobades amb empreses clients, Coffee&Break (<http://coffeeandbreak.es/ca/>), en què participen ponents del món empresarial de primer nivell amb noves visions i continguts d'actualitat. Al llarg de l'any, s'han celebrat set ponències, a les que cal afegir 122 trobades CaixaEmpresa, organitzades en col·laboració amb altres àrees del banc per tractar temes i novetats d'interès per als clients. Així mateix, s'han organitzat 44 jornades informatives sobre temes específics, com ara el canvi de normativa respecte del sistema interbancari de rebuts SEPA (Zona Única de Pagaments en Euros).
- Amb l'objectiu d'augmentar el volum de negoci, el 2014 s'impulsarà la captació de nous clients i se centrarà l'esforç comercial a finançar l'activitat diària i els projectes solvents de les empreses clients.



Més de

43.000

clients

(+10,73%)

26.761

milions d'euros

de volum de negoci

144 especialistes en finançament d'empreses

190 especialistes en comerç exterior,
finançament, i serveis i tresoreria



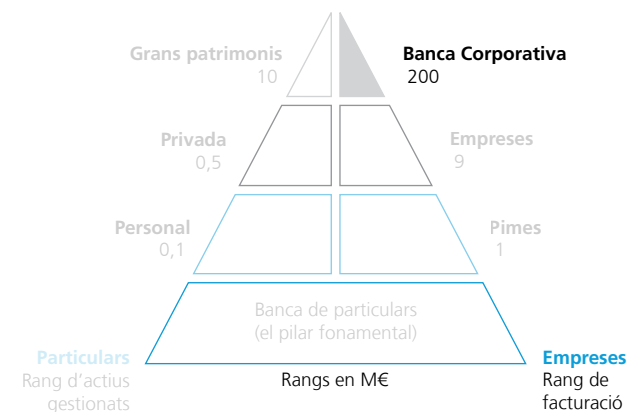


Banca Corporativa

Banca Corporativa treballa amb uns 600 grups, formats per prop de 6.000 clients, als quals s'ofereix un servei a la seva mida.

Actuació el 2013 i perspectives

- Durant aquest exercici s'ha completat el procés de reorganització interna dels equips de suport per separar l'atenció especialitzada al client de l'execució d'operacions. En conseqüència, s'han creat uns equips d'assistència operativa, responsables dels procediments d'execució d'operacions, que estan separats dels equips de suport al client. Els equips d'assistència al client segueixen estant als centres de Banca Corporativa, amb la voluntat de potenciar la proximitat i l'excel·lència en el servei, i s'han traslladat als Serveis Centrals els que gestionen l'execució de les transaccions.
- També durant aquest any, s'ha aconseguit millorar el marge ordinari i d'explotació, gràcies a l'increment de les quotes de mercat dels diferents productes i serveis. A més, s'ha incrementat substancialment la liquiditat.
- Per a l'exercici 2014, es treballarà per mantenir els volums d'inversió, incrementar els recursos gestionats i millorar el palanquejament del negoci, mesurat en ràtio de crèdits sobre recursos invertibles. Un altre objectiu serà augmentar la rendibilitat ajustada al risc i millorar l'eficiència del consum de capital.



5.804
clients

20.706
milions d'euros d'inversió

17.541
milions d'euros de recursos gestionats



Negoci assegurador

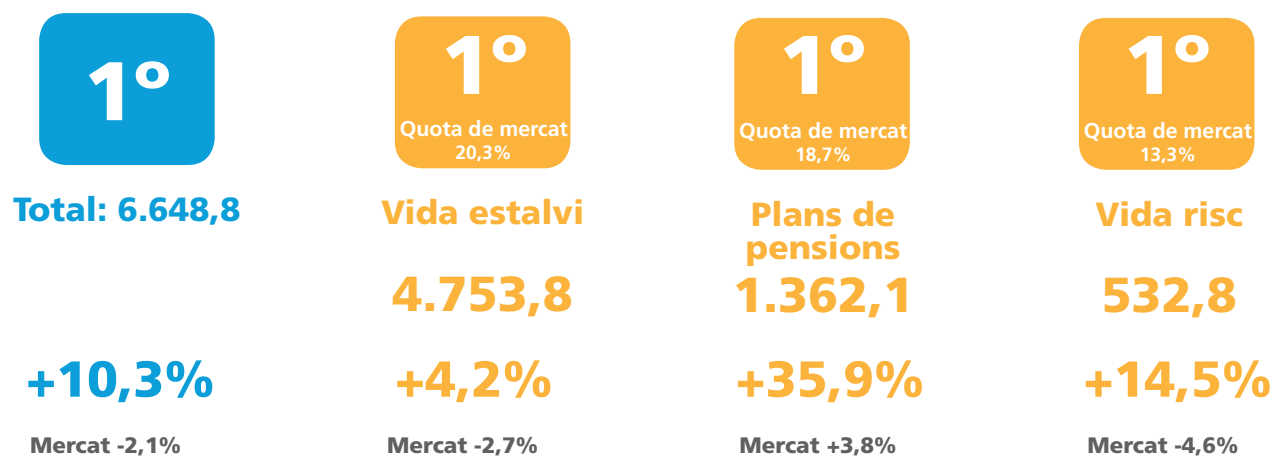
El negoci assegurador, gestionat per VidaCaixa, complement perfecte del negoci bancari.

- VidaCaixa va superar els 50.000 milions d'euros en recursos gestionats, un 14,1% més que l'exercici anterior.
- Disposa de 3,6 milions de clients, un 14,1% més.
- L'any 2013, les aportacions a plans de pensions individuals i PPA van augmentar un 15,1%, fins a arribar als 1.851,5 milions d'euros.
- VidaCaixa assumeix el pagament del 27%, aproximadament, de les pensions privades d'Espanya.

VidaCaixa va superar els 50.000 milions d'euros en recursos gestionats

(en milions d'euros)

Lideratge en els tres grans negocis



Font RK i quotes: ICEA, INVERCO i elaboració pròpia

(en milions d'euros)



Font: elaboració pròpia



GESTIÓ MULTICANAL

El model de gestió especialitzada de CaixaBank es complementa amb un sistema líder de distribució multicanal, fruit d'una arrelada cultura de la innovació i d'una constant aposta per la inversió en tecnologia.

Els canals electrònics –Internet, mòbil, caixers, mitjans de pagament i xarxes socials– permeten que CaixaBank ofereixi als seus clients una banca de qualitat i accessible, sempre a la seva disposició a qualsevol lloc i a qualsevol hora. Una de les eines més eficaces per ampliar i

fidelitzar la base de clients és l'aplicació permanent de la tecnologia i la innovació per a la millora dels nostres serveis: ens permet construir una relació més estreta i personal amb els clients, i facilita l'assessorament personalitzat i de valor afegit a la xarxa d'oficines.

Operacions per canal de distribució



Oficines	9%
Caixers	11%
Automàtiques	28%
Internet i mòbil	52%

5.830

milions d'operacions

+20% vs. 2012

>90%

de les operacions per canals electrònics



Les oficines centrades a generar valor



Banca on-line

L'any 2013, CaixaBank ha mantingut, un any més, la posició de líder pel que fa a serveis de banca *on-line* a Espanya. Ocupa la primera posició al rànquing per quota de mercat nacional (32% el desembre de 2013, segons Comscore.com). Per quart any consecutiu, el rànquing AQmetrix situa el banc, a més, com a líder en qualitat de servei.

Això ha estat possible gràcies a una innovació i millora constants, amb projectes com el nou portal lacaixa.es, molt més fàcil i intuïtiu; el nou servei Recibox, que permet als clients un control total dels seus rebuts, o la Borsa Oberta, una nova experiència d'inversió *on-line* més fàcil i accessible, dissenyada amb la col·laboració de més de 200 clients.

A més, s'ha seguit consolidant un model de relació a distància per a la millora del servei al client i la productivitat, a través, per exemple, de la implantació del Mur d'Empreses, un nou canal de relació entre les empreses clients i els seus gestors, o de la consolidació del *Ready to Buy*, un nou sistema de firma electrònica que permet als nostres clients la formalització de les seves operacions *on-line*.

Línia Oberta el 2013

900

operacions diferents

19

idiomes

5,1

milions de clients operatius

9,2

milions de clients amb contracte

2.080

milions d'operacions



El 2013, més del 50% de les operacions s'han realitzat per Internet i mòbil





CaixaMòbil

El mòbil s'ha consolidat l'any 2013 com el segon canal operatiu dels clients del banc —després de Línia Oberta Web—, amb més de 942 milions d'operacions. La banca mòbil de CaixaBank segueix liderant el sector a Espanya i també és una de les entitats de referència internacional. Segons la consultora Forrester, CaixaBank és la millor entitat financera d'Europa en banca mòbil i la segona del món. A més, segueix mantenint la primera posició del rànquing AQmetrix per la qualitat dels serveis oferts en mobilitat.

Una de les principals novetats de l'any és la renovada Línia Oberta Touch per a telèfons intel·ligents tàctils, que ara disposa de nous menús i un disseny que optimitza l'experiència de l'usuari. Més de 250 clients han participat en la definició d'aquest disseny, a més d'experts en mobilitat i bloguers.

Una altra de les novetats ha estat el

llançament comercial més important que s'ha fet a Europa del sistema NFC (*near field communication*), que permet agrupar les targetes del client al mòbil i convertir-lo en un mitjà de pagament amb les màximes garanties de seguretat. Amb la col·laboració dels principals operadors de telecomunicacions a Espanya, el banc cobreix el 80% del mercat.

També s'han seguit incorporant noves aplicacions a CaixaMòbil Store. Entre aquestes aplicacions, destaquen SegurCaixa Auto, guanyadora en els Global Banking Innovation Awards de BAI-Finacle, en la categoria "Product & Service Innovation", el TPV mòbil, la nova aplicació MultiEstrella o Línia Oberta Basic, pensada per a usuaris que realitzen l'operativa bàsica. A finals d'any, la botiga tenia més de 70 aplicacions mòbils pròpies, gratuïtes i adaptables als diferents sistemes operatius mòbils.

 Més informació en el capítol sobre Innovació

**El 2013, s'han assolit els
7,9 milions de descàrregues
d'aplicacions acumulades**

CaixaMòbil el 2013

2,8

milions de clients de LO mòbil
operatius el 2013

3,8

milions de clients dels
Serveis Mòbils "la Caixa"

942

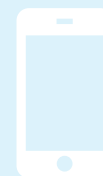
milions d'operacions

2,9

milions de descàrregues
d'aplicacions el 2013

27,7

milions d'alertes
enviades





Xarxes socials

CaixaBank manté la seva aposta pel desenvolupament de les comunitats pròpies, que, a finals d'any, tenien més de 100.000 usuaris actius. El 2013 s'ha llançat Stocktactics, una comunitat on compartir estratègies d'inversió que facilita la presa de decisions a Borsa Oberta.

D'altra banda, el banc potencia el seu model de proximitat a través de la presència activa a les principals xarxes socials.

 Més informació a l'apartat de Proximitat

2010 **CaixaNegocis Community**, per a autònoms i pimes

2011 **Club Ara**, per a les persones grans

2012 **PremiaT**, per a compradors i comerços

2013 **Stocktactics**, per a la comunitat d'inversors, on els usuaris poden compartir les seves estratègies d'inversió

Terminals d'autoservei

L'any 2013, amb l'ajuda de més de 300 clients, s'ha creat un nou llibre d'estil per a caixers, gràcies al qual s'ha aconseguit una experiència d'ús més intuïtiva i agradable, amb una navegació inspirada en les tauletes tàctils i personalitzada en funció de les operacions favorites dels clients.

També s'han seguit aplicant millores tecnològiques, per optimitzar la disponibilitat i l'operativa dels caixers i per ampliar-ne les funcions. Entre aquestes millores, hi ha el desplegament de la tecnologia *contactless*, que permet treure diners acostant una targeta *contactless* o un telèfon mòbil al caixer. A finals de 2013 ja n'hi havia més de 1.719 unitats disponibles a tot Espanya.

Un 62% dels caixers de l'entitat són totalment accessibles i un 99% dels terminals d'autoservei disposa de vídeos d'ajuda en llenguatge de signes.

Caixers automàtics el 2013

9.597

caixers automàtics

250

operacions financeres diferents

15

idiomes

594

milions d'operacions





CAIXABANK EL 2013
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Mitjans de pagament

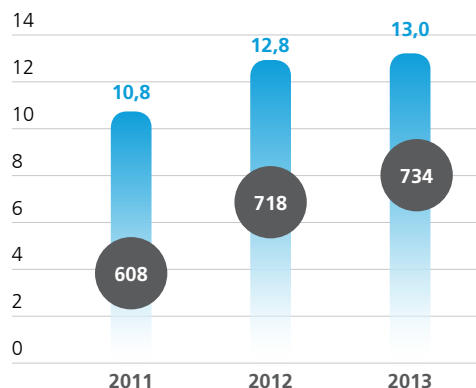
CaixaBank és l'entitat líder en mitjans de pagament, amb 13 milions de targetes en circulació i una quota de mercat per facturació del 21,1%. A través de la seva filial CaixaCard, ha estat l'entitat pionera pel que fa a l'emissió de targetes *contactless*: una tecnologia que facilita el pagament d'algunes de les operacions d'import baix que fins ara es feien en efectiu i que ja és una realitat en algunes de les principals ciutats i comunitats del país (Barcelona, Pamplona, Santander, Burgos, Madrid, Canàries, Balears, Navarra i València).

A finals de 2013, més de 3,1 milions de targetes sense contacte –funcionen acostant-les al terminal punt de venda (TPV)– han realitzat 17,5 milions d'operacions per un valor de 537 milions d'euros.

A través de la seva filial M2P, CaixaBank lidera també el mercat de les targetes de prepagament amb més d'un milió de targetes de prepagament emeses (un 8,4% del total del parc), que han realitzat 2,6 milions de recàrregues el 2013. Aquestes targetes es comercialitzen a través de les seves oficines, d'una web pròpia, de Línia Oberta i, des de 2013, a través de diferents distribuïdors i punts de venda, com, per exemple, quioscos.

Les operacions en comerços del Grup es gestionen, des de fa tres anys, des de la filial Comercia Global Payments. L'any 2013, ha posat en marxa la primera solució de TPV Mòbil del mercat espanyol, desenvolupada per una entitat espanyola. Es tracta d'un sistema innovador que permet realitzar cobraments amb un telèfon intel·ligent, la qual cosa facilita el pagament electrònic a petits negocis, com ara treballadors autònoms que realitzen la seva feina a domicili.

CaixaBank: líder en el mercat de targetes



Nre. total de targetes (en milions)

Nre. d'operacions anuals (en milions)

Targetes CaixaBank

21,1%

quota de mercat per facturació de targetes

64,2%

quota de mercat de targetes *contactless*

3.350

milions d'euros de facturació per Internet (+19% vs 2012)

44.941

milions d'euros de facturació en comerços i disposició d'efectiu en caixers

2.089

euros gestionats per segon (targetes + comerços)

Comerços clients

23,8%

quota de mercat en relació amb la facturació amb targeta

245.130

TPV instal·lats

736

milions d'operacions en comerços (+11,8% vs 2012)

28.044

milions d'euros de facturació (+10,4% vs 2012)

3.837

milions d'euros de facturació dels comerços virtuals (+24% vs 2012)



Infraestructures i seguretat

CaixaBank inverteix contínuament en tecnologia per respondre als requeriments dels clients i per garantir el seu creixement, l'adaptabilitat a les necessitats del negoci i la disponibilitat permanent de la informació. L'any 2013, ha invertit 154 milions d'euros en desenvolupament tecnològic, dels quals, 35,5 milions corresponen a R+D+I.

Per al banc també es fonamental garantir la seguretat de les persones i les instal·lacions, així com la seguretat informàtica. Per aquest motiu, CaixaBank disposa de la certificació ISO 27001, que renova anualment, i treballa per protegir la seva imatge i la informació dels clients. El 2013 ha dut a terme també diverses ac-

tivitats de divulgació sobre seguretat per als empleats. A més, ha mantingut la seva participació i influència en diversos grups de treball, nacionals i internacionals, així com en fòrums específics per conèixer i compartir les millors pràctiques en matèria de seguretat informàtica.

En línia amb el seu compromís amb el medi ambient, CaixaBank mira de garantir la màxima eficiència energètica dels seus equips i instal·lacions informàtiques. Així, el seu Centre de Processament de Dades ha rebut la qualificació *Leed Silver* com a edifici sostenible i, a l'hora de renovar els equips informàtics, es tenen en compte criteris d'estalvi energètic.

Inversió en tecnologia segura i sostenible

154

milions d'euros invertits en desenvolupament tecnològic

35,5

milions d'euros corresponents a R+D+I

Qualificació Leed Silver per al Centre de Processament de Dades (CPD) com a edifici sostenible (un 41% més eficient)

Certificació ISO 27001 de seguretat

Gran capacitat tecnològica: dues integracions en dos anys

Banca Cívica (en 8 mesos)

1.710

caixers adaptats

1,9

Més de milions de targetes vigents migrades

1,7

Més de milions de targetes emeses

32.000

Prop de nous terminal donats d'alta

Integrats els contractes i les dades de

3,3

milions de clients i

32.489

comerços

Banc de València (en 5 mesos)

293

caixers adaptats

8.514

comerços donats d'alta

204.986

noves targetes distribuïdes

460.000

integrats els contractes i les dades de clients migrats



CAIXABANK EL 2013
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

NEGOCI DIVERSIFICAT



1 i 2

Internacionalització: diversificació de mercats

Un dels objectius estratègics de CaixaBank és la seva diversificació internacional, que s'aconsegueix tant a través d'una presència directa, amb Sucursals Operatives i Oficines de representació, com mitjançant aliances estratègiques amb bancs participats líders, i de relacions a llarg termini amb organismes multilaterals i bancs centrals.

Presència directa

CaixaBank disposa de sucursals operatives a Polònia (Varsòvia) i el Marroc (Casablanca i Tànger), que ofereixen finançament i serveis financers tant a les empreses espanyoles amb interessos i activitats en aquests països, com a les empreses locals que tenen relació comercial amb Espanya.

Les oficines de representació a Europa, situades a Itàlia (Milà), Gran Bretanya (Londres), França (París) i Alemanya (Stuttgart i Frankfurt), ofereixen assessorament a empreses multinacionals europees amb filial a Espanya sobre els productes i serveis que CaixaBank els ofereix per cobrir les seves necessitats financeres a Espanya.

Fora de la Unió Europea, CaixaBank disposa també d'oficines de representació a la Xina (Pequín i Xangai), Turquia (Istanbul), Singapur, Emirats Àrabs Units (Dubai), l'Índia (Delhi), Egipte (el Caire), Xile (Santiago de Xile) i Colòmbia (Bogotà); les dues últimes es van obrir el 2013.

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 i orienten els clients en les seves activitats al país.



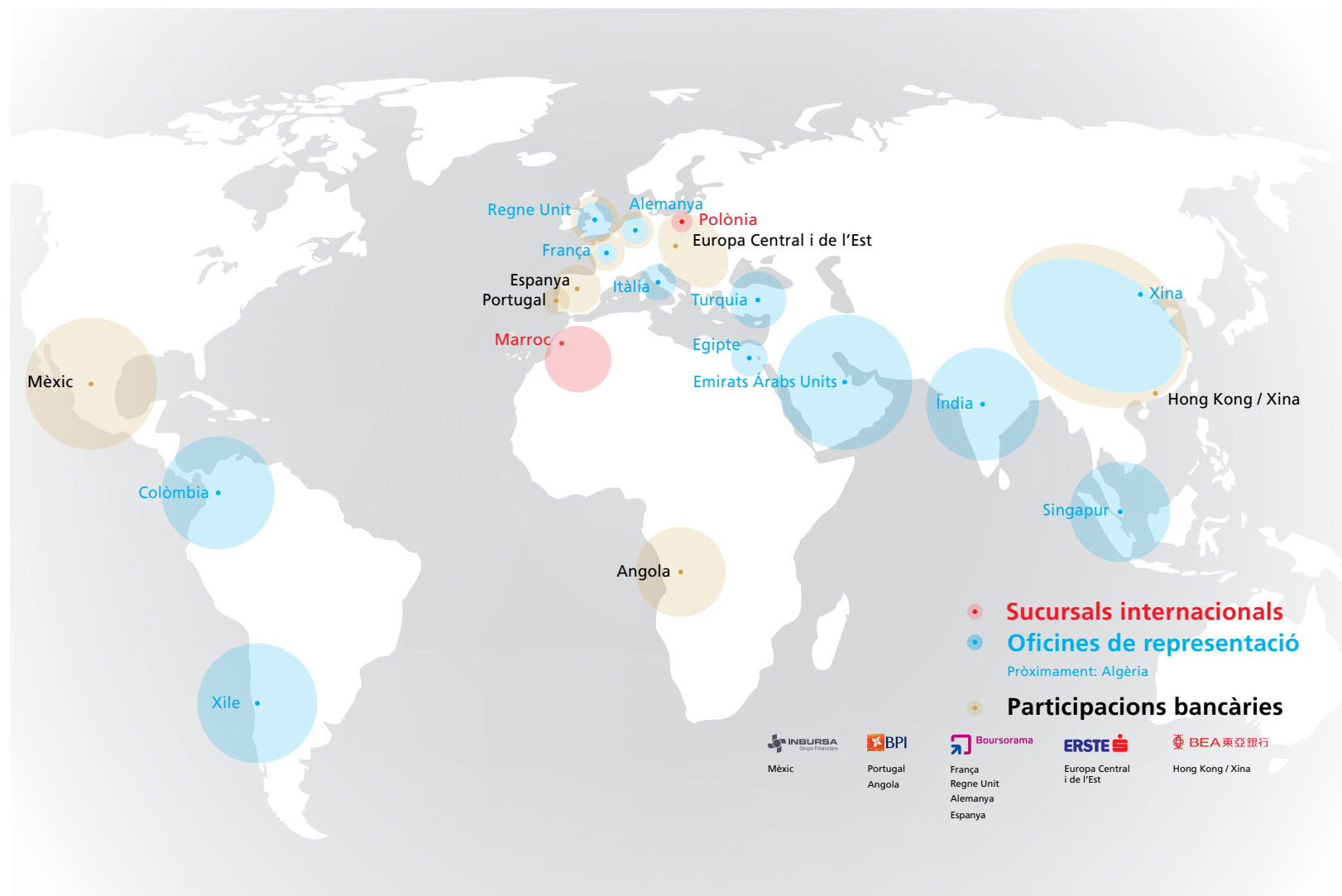


Als països sense presència directa o indirecta a través dels seus socis bancaris, CaixaBank disposa d'una xarxa de bancs responsables –més de 2.900– que facilita als clients el desenvolupament de la seva activitat comercial a l'estranger.

CaixaBank manté participacions estratègiques en cinc grans grups bancaris, per oferir als accionistes i inversors un accés preferent a noves oportunitats de negoci en regions amb un creixement elevat i un perfil de risc equilibrat. Aquests grups financers, els actius dels quals superen els 335.000 milions d'euros, faciliten als clients de CaixaBank el desenvolupament de la seva activitat comercial a l'estranger.

Més informació

Presència internacional de CaixaBank





Model d'aliances estratègiques

+ Control/Sinergies/Risc

Adquisicions de
control



Aliances estratègiques

Inversions
financeres

- Control/Sinergies/Risc

Inversions en bancs líders

- Bancs ben gestionats amb sòlides posicions competitives
- Socis locals de primer nivell amb visions comunes
- Centrats en banca minorista
- Amb nivells elevats de solvència i una qualitat del crèdit sòlida

Perfil de la inversió

- Horitzó a llarg termini
- Posicions d'influència
- Inversió a valor raonable, sense prima de control

Construint fortes aliances internacionals

- Acords estratègics a llarg termini
- Compartint les millors pràctiques
- Exportant saber fer on calgui
- Desenvolupament de negocis i projectes conjunts



**(46,2%)****Fundació: 1981****Actiu total: ~43.000 M€****Oficines: 700 (Portugal)****i 170 (Angola)**

BPI és el tercer grup financer privat portuguès per volum de negoci. La seva activitat se centra en la banca comercial dirigida a empreses, institucions i particulars. A través de la seva participació en Banco de Fomento Angola (BFA), ocupa també una posició de lideratge en aquest país emergent.

Conjuntament amb CaixaBank, ofereix un servei especialitzat a grans grups de la península Ibèrica a través de dos centres compartits, situats a Madrid i a Lisboa. Amb Solucions Ibèriques per a Empreses, també s'ofereixen serveis i condicions preferents en els fluxos de cobraments i pagaments entre Portugal i Espanya, com si es tractés de transaccions domèstiques. Aquesta aliança comercial s'ha anat ampliant per a la presència internacional de les dues entitats, tot buscant la complementarietat i un millor servei per als clients.

**(20,7%)****Fundació: 1995****Actiu total: ~5.600 M€**

Boursorama forma part del grup Société Générale –el principal accionista, amb un 56% de participació– i és un actor clau en l'àmbit de la banca *on-line* a Europa, amb presència a quatre països.

A França, és líder del mercat de distribució d'informació financera a través d'Internet, així com una entitat destacada de la banca *on-line*. Així mateix, té presència al Regne Unit i Alemanya, on és un dels principals *brokers on-line*, a través d'OnVista Bank. A més, des de 2009, CaixaBank posseeix, gràcies a una aliança amb Boursorama, un 49% de participació en el banc *on-line* Self Bank, a Espanya.

**(16,5%)****Fundació: 1918****Actiu total: ~70.000 M€****Oficines: 233**

Bank of East Asia (BEA) 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 i disposa, a través de la seva filial BEA China, d'una xarxa en fase d'expansió de més de 125 oficines. Ofereix 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.

La col·laboració entre CaixaBank i BEA inclou el cofinançament de projectes liderats per grups espanyols i xinesos, i l'impuls de l'intercanvi de saber fer. D'altra banda, juntament amb el distribuïdor d'automòbils Brilliance, han creat una aliança per finançar la compra d'automòbils a la Xina a partir de 2014.

Des de 2010, la Fundació "la Caixa", The Bank of East Asia Charitable Foundation i The Salvation Army Hong Kong and Macau Command col·laboren en el desenvolupament d'un programa de cures pal·liatives per a malalts terminals a Hong Kong.



(9,1%)

Fundació: 1819**Actiu total: ~200.000 M€****Oficines: 2.800**

Erste Group Bank és el segon grup bancari austríac i un dels principals a la zona centreeuropea i de l'est. Està present a Àustria, la República Txeca, Romania, Eslovàquia, Hongria, Croàcia i Sèrbia, i és el líder del mercat a la majoria d'aquests països, amb 16 milions de clients i 2.800 oficines.

CaixaBank ha col·laborat en el cofinançament de grups empresarials espanyols, així com en el desenvolupament d'innovacions tecnològiques, *confirming* i targetes de prepagament, juntament amb l'intercanvi de personal i compres conjuntes. D'altra banda, des de 2011, operen la plataforma de Solucions Centre i Est d'Europa, i mantenen acords per servir els clients d'ambdós socis als mercats locals.



(9,01%)

Fundació: 1965**Actiu total: ~20.000 M€****Oficines: 320**

Grupo Financiero Inbursa (GFI) és el primer grup financer de Mèxic quant a administració i custòdia d'actius, el sisè pel que fa a actius totals, i un dels més ben posicionats en assegurances i fons de pensions. Tot un referent de la banca comercial del país, es troba entre els grups financers més importants d'Amèrica Llatina per capitalització borsària.

L'any 2013, CaixaBank ha reduït la seva participació en GFI del 20% al 9,01%, col·locant un 7,3% en el mercat i un 3,7% en Inmobiliaria Carso, propietat de la família Slim. Amb aquesta venda, CaixaBank ha generat uns plusvàlua neta de 63 milions d'euros.

El 2013, CaixaBank ha continuat donant suport al GFI en el seu pla d'expansió de la banca minorista a Mèxic, aportant el seu coneixement i millors pràctiques quant a 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.

A més, a través de l'Obra Social "la Caixa" i Fundación Inbursa, vertebrada la implantació de programes socials, com els dedicats a la lluita contra les addiccions.

Organismes multilaterals i bancs centrals

Per reforçar la seva expansió i ampliar la seva competitivitat a escala global, CaixaBank estableix relacions estratègiques a llarg termini amb organismes internacionals les àrees d'influència dels quals coincideixin amb les seves zones de creixement internacional.

Com a exemple d'aquestes relacions, cal destacar l'increment que es va produir el 2013 en les operacions de comerç exterior realitzades a través de la Corporació Financera Internacional (Grup Banc Mundial), el Banc Europeu de Reconstrucció i Desenvolupament (BERD) i el Asian Development Bank. També destaquen els fons obtinguts del Banc Europeu d'Inversions (BEI) i del Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa, que han permès a CaixaBank d'explicitar el seu compromís amb les persones.

Finalment, l'entitat ha intensificat la seva relació amb els bancs centrals i els fons sobirans, a nivell global, 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.



Inversions: diversificació d'ingressos

Amb l'objectiu de diversificar les fonts d'ingressos, CaixaBank participa en el capital de Repsol i Telefónica, dues empreses líders en els seus sectors, amb capacitat de creixement i generació de valor, i un perfil internacional destacat. Ambdues mantenen una atractiva política de retribució a l'accionista com a base de la seva gestió.

Tant Repsol com Telefónica es distingeixen pel seu compromís mediambiental, ètic i de responsabilitat social corporativa, reconegut per la seva presència en els principals índexs de sostenibilitat.

Repsol (12,02%)

Repsol 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 seus actius totals ascendeixen a uns 65.000 milions d'euros.

Més informació

Telefónica (5,37%)

Telefónica és un operador integrat de telecomunicacions, líder mundial amb presència en 24 països d'Europa i Llatinoamèrica. Genera més d'un 77% del seu negoci fora del seu mercat domèstic i es constitueix com l'operador de referència al mercat de parla hispanoportuguesa. Disposa d'una base de clients que supera els 323 milions i uns actius totals de més de 118.000 milions d'euros.

Més informació



- **Diversificació d'ingressos**
- **Flexibilitat financera:** participacions líquides
- **Reserva de capital** potencial
- **Valor:** fonaments sòlids de la remuneració a l'accionista
- **Rendibilitat:** retorn atractiu
- **Diversificació geogràfica:** 70% de l'EBITDA generat fora d'Espanya

Valor de mercat: 5.840 M€ (a 31 de desembre de 2013)

**Repsol i Telefónica
proporcionen diversificació d'ingressos
i una font de generació de capital**



[4.2 Com ho fem: cultura corporativa]



1,2,10

La cultura corporativa de CaixaBank es basa en els valors fundacionals de lideratge, confiança i compromís social, que constitueixen la referència bàsica que ens acompanya en qualsevol activitat.

Sobre la base d'aquests valors, a CaixaBank hem desenvolupat una cultura pròpia que té com a eixos principals la innovació, la proximitat, l'excel·lència i el desenvolupament del talent.

Apostem per un model de banca de proximitat amb les persones i els territoris, i busquem l'excel·lència en tots els àmbits de gestió, a través de la innovació i el

desenvolupament del talent, amb l'objectiu d'aconseguir la màxima satisfacció dels clients, els empleats, els accionistes i la resta de grups d'interès.

Aquesta manera de fer configura el model de gestió diferencial de CaixaBank, que és la base de la sostenibilitat del banc i de la creació de valor compartit a llarg termini.

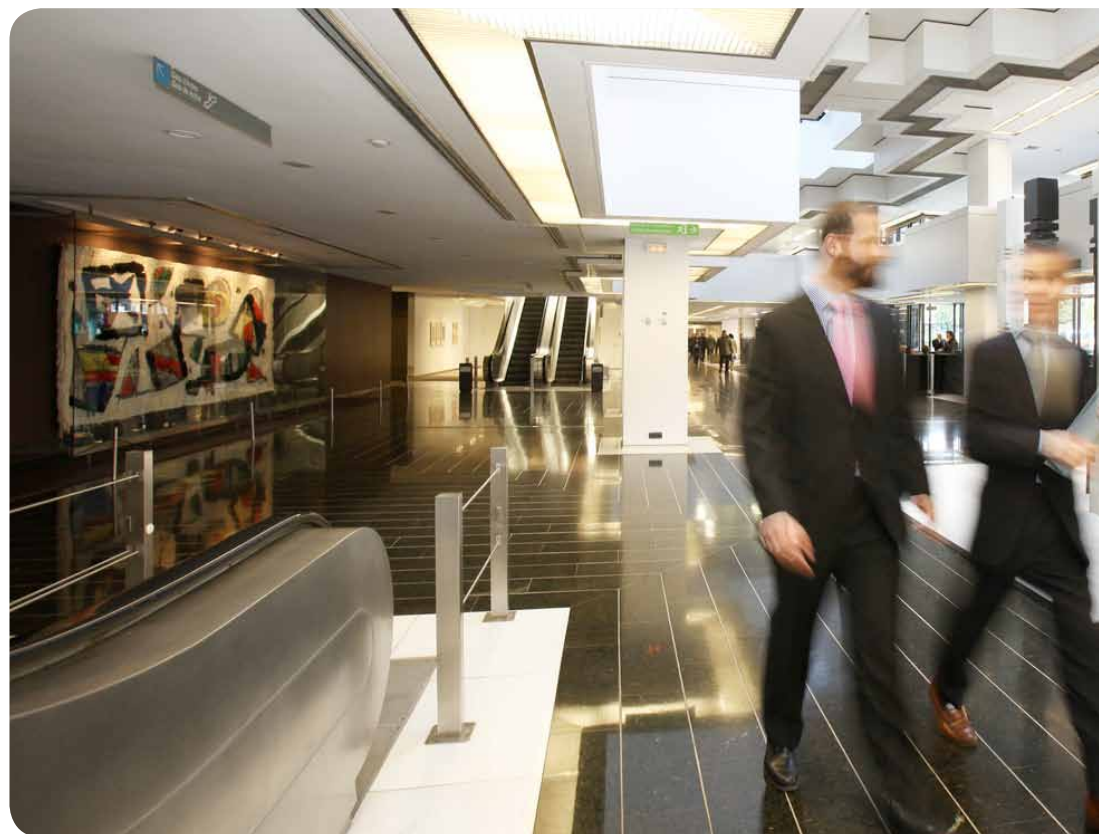
Cultura corporativa

Excel·lència

Proximitat

Talent

Innovació





EXCEL·LÈNCIA

CaixaBank aspira a l'excel·lència en tots els àmbits de la seva gestió i manté una ferma aposta per aconseguir la màxima satisfacció dels seus grups d'interès: clients, empleats, accionistes i el conjunt de la societat.

La qualitat, responsabilitat de tots

CaixaBank manté com una de les seves prioritats maximitzar l'excel·lència en el servei ofert als seus clients. Per aconseguir-ho, aposta per un model de banca basat en l'atenció personalitzada, l'oferta d'una àmplia gamma de productes i serveis financers, la relació de confiança amb el client, la transparència i la solidesa financera.

En aquest sentit, a CaixaBank mantenim una directriu de qualitat amb un alt nivell d'exigència, basada en la proximitat, l'eficiència i la millora contínua, i amb el

suport d'un equip de persones centrades en aquest objectiu. Per aconseguir-ho, ens mantenim fidels als nostres valors i fomentem l'esperit innovador i l'ús de les noves tecnologies per conèixer les necessitats dels clients, les seves expectatives i el seu grau de satisfacció.

La qualitat de servei és una de les palanques competitives del negoci i depèn tant de la qualitat en la relació amb el client com de la qualitat dels nostres processos interns.

Com assolir l'excel·lència en el servei

- Superar les expectatives dels clients
- Potenciar la motivació i el desenvolupament professional
- Prioritzar la qualitat del servei i un comportament ètic





CAIXABANK EL 2013
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Processos interns

CaixaBank vol que tots els processos interns siguin àgils, eficaços i sense errors. Per fer-ho possible, es treballa en el desenvolupament d'un model de mesurament objectiu, basat en indicadors quantitatius i qualitatius, que permeti establir un mapa de nivells de servei. Aquest model, la implantació del qual està prevista per al 2014, completarà les enquestes internes que es realitzen.

Relació amb el client

El 2013, s'ha creat un equip de persones a la xarxa territorial amb la responsabilitat d'impulsar el pla de millora de la qualitat establert pel banc el 2012. Per fer-ho, visiten les oficines amb un major recorregut de millora de la qualitat i dissenyen plans d'acció de millora adaptats a cada situació.

Dins del pla de millora, es potencia, alhora, un model obert i participatiu que fomenta la implicació directa dels equips de les oficines i la seva aportació d'idees, coneixements i experiències, perquè, amb la col·laboració de tota la plantilla, l'entitat assoleixi el repte de servir el client, oferint-li el màxim nivell de qualitat possible.

Escoltem els nostres clients

Per a la millora contínua de la qualitat, és imprescindible mesurar el nivell d'excel·lència en el servei que perceben els clients. D'aquesta manera, es poden identificar noves àrees de millora, que s'inclouen en els plans que estan en marxa.

Amb aquest objectiu, CaixaBank impulsa el diàleg actiu amb la clientela. Els clients tenen a la seva disposició multitud de canals de comunicació bidireccionals, que s'afegeixen a l'atenció personalitzada que ofereixen els prop de 30.000 gestors i les 5.730 oficines de la xarxa.

Així mateix, poden dirigir-se a l'entitat a través del telèfon, el correu electrònic o el correu postal, o mitjançant les xarxes socials. En aquest sentit i des de 2011, CaixaBank disposa de @laCaixarespon, un compte de Twitter que permet als clients d'estar informats sobre l'entitat i que facilita la resolució de les seves consultes a través dels canals interns de què disposa CaixaBank, sempre amb la màxima seguretat i garanties d'identificació del client.

Cal destacar també altres plataformes participatives, com ara Inspira'ns, que permet als clients fer arribar les seves propostes de nous productes i serveis.

El nostre model de gestió, a examen



El 2013, s'ha preparat la renovació del Segell a l'Excel·lència de Gestió que atorga l'EFQM (European Foundation for Quality Management). Aquest segell va ser certificat per AENOR l'any 2012, amb una puntuació superior als 500 punts, que representa el màxim guardó en l'àmbit nacional.

Aquest resultat, un dels reptes marcats en el Pla estratègic, és fruit d'un procés de millora contínua. Des de 2011, ha implicat, entre altres accions:

- Formalitzar la metodologia global de planificació, mesurament i millora de processos.
- Identificar i desenvolupar millores en processos clau de l'entitat.
- Establir noves pautes i pràctiques comercials a la xarxa d'oficines i els centres de Banca Privada i d'Empreses per a la millora de la qualitat.
- Impulsar els models de lideratge, gestió de persones i comunicació interna.

El repte per a l'exercici 2014 és posicionar CaixaBank com l'entitat líder en l'àmbit nacional, en el marc de l'excel·lència en la gestió, amb una puntuació per damunt dels 600 punts.

El 2013, s'ha obtingut, a més, la certificació AENOR Conform de Gestió del Patrimoni Personal, una fita que situa CaixaBank com l'entitat de referència en el segment de Banca Personal.



Mesurar la satisfacció del client

CaixaBank efectua estudis de satisfacció i disposa d'un indicador intern de qualitat del servei a la xarxa d'oficines, l'Índex de Satisfacció de Qualitat (ISC). Per elaborar aquest índex, es realitzen anualment unes 409.000 enquestes a clients particulars i unes 11.000 a empreses.

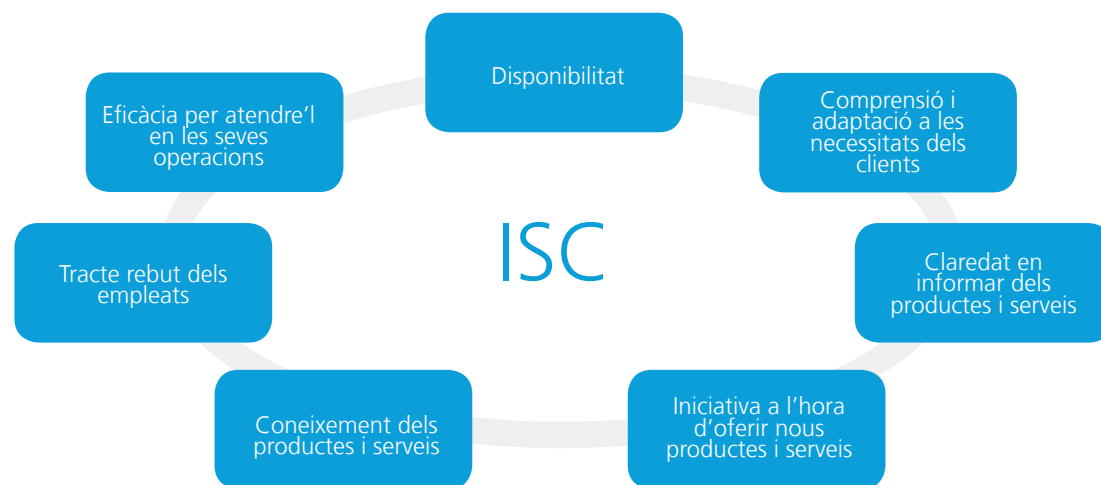
També s'avalua el servei ofert des dels centres d'empreses, pimes i banca privada, i la satisfacció dels clients a través dels canals a distància.

A més de les enquestes, s'utilitza la metodologia d'investigació del client misteriós (*mystery shopper*), que permet avaluar diferents aspectes de l'atenció a nous clients

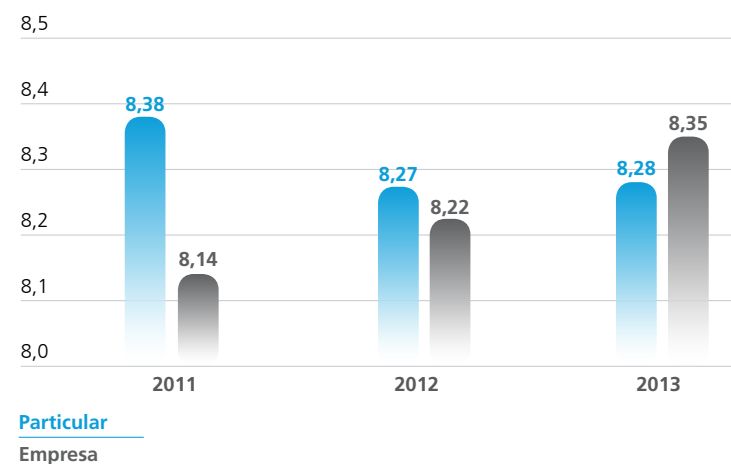
potencials. A partir dels resultats es poden obtenir eines de diagnòstic i elaboració d'estratègies de millora, a més de mantenir la qualitat en l'atenció oferta. També es duen a terme qüestionaris de satisfacció específics en determinades oficines, que permeten detectar proactivament aspectes de millora i faciliten la gestió de la qualitat.

**Més de 420.000
enquestes anuals
a clients**

Components de l'Índex de Satisfacció de Qualitat



Evolució de l'Índex de Satisfacció de Qualitat





CAIXABANK EL 2013
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Servei d'Atenció al Client

A CaixaBank, posem a disposició de tots els nostres clients diversos canals de comunicació interns a través dels quals poden ajudar-nos a millorar el servei i manifestar-nos les seves queixes i reclamacions. Aquests canals s'uneixen als canals oficials disponibles.

Oficina d'Atenció al Client (OAC)

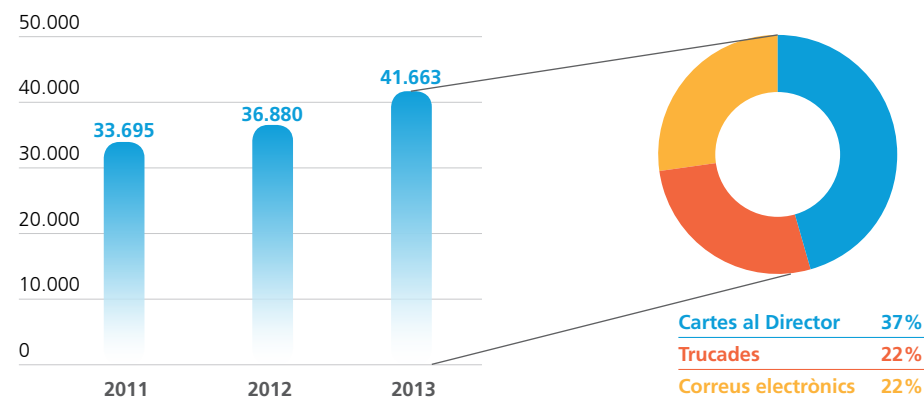
L'Oficina d'Atenció al Client canalitza les queixes, comentaris i consultes que clients i usuaris poden fer-nos arribar a través de les cartes al Director General, el telèfon gratuït d'atenció al client (900 323 232) i un formulari web inclòs en la pàgina corporativa (www.lacaixa.cat).

Durant l'any 2013, s'ha redefinit el procés de resolució per millorar la gestió i la resposta als clients. L'objectiu és posar a disposició del client un servei excel·lent i àgil que incrementi la satisfacció del client després de la resolució de la petició, i que reforci la relació i interlocució amb el client.

En aquest sentit, s'està treballant per tenir una visió més completa del client i homogeneïtzar els criteris de decisió i resposta, a més de realitzar una gestió individualitzada de cadascuna de les situacions i problemàtiques presentades, tot millorant els terminis establerts de resposta. D'aquesta manera, es facilita la detecció de les causes d'insatisfacció i la identificació de processos i serveis que cal millorar.

La col·laboració de la resta d'àrees també és fonamental per oferir solucions a cadascuna de les situacions i problemàtiques presentades, i s'estan fent esforços importants per oferir solucions i respostes més personalitzades i reduir el volum de peticions rebudes.

Comunicacions rebudes per l'OAC





CAIXABANK EL 2013
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Canals oficials

Aquests canals permeten als clients i usuaris fer-nos arribar les seves reclamacions formals. En primera instància, disposen del Defensor del Client i el Servei d'Atenció al Client oficial, i, en segona, del Banc d'Espanya i la CNMV.

El volum de reclamacions del Defensor del Client i el Servei d'Atenció al Client (SAC) ha augmentat un 6% respecte de l'any anterior i les reclamacions rebudes a través dels reguladors, Banc d'Espanya i CNMV, han estat un 37% per damunt de les de l'any anterior.

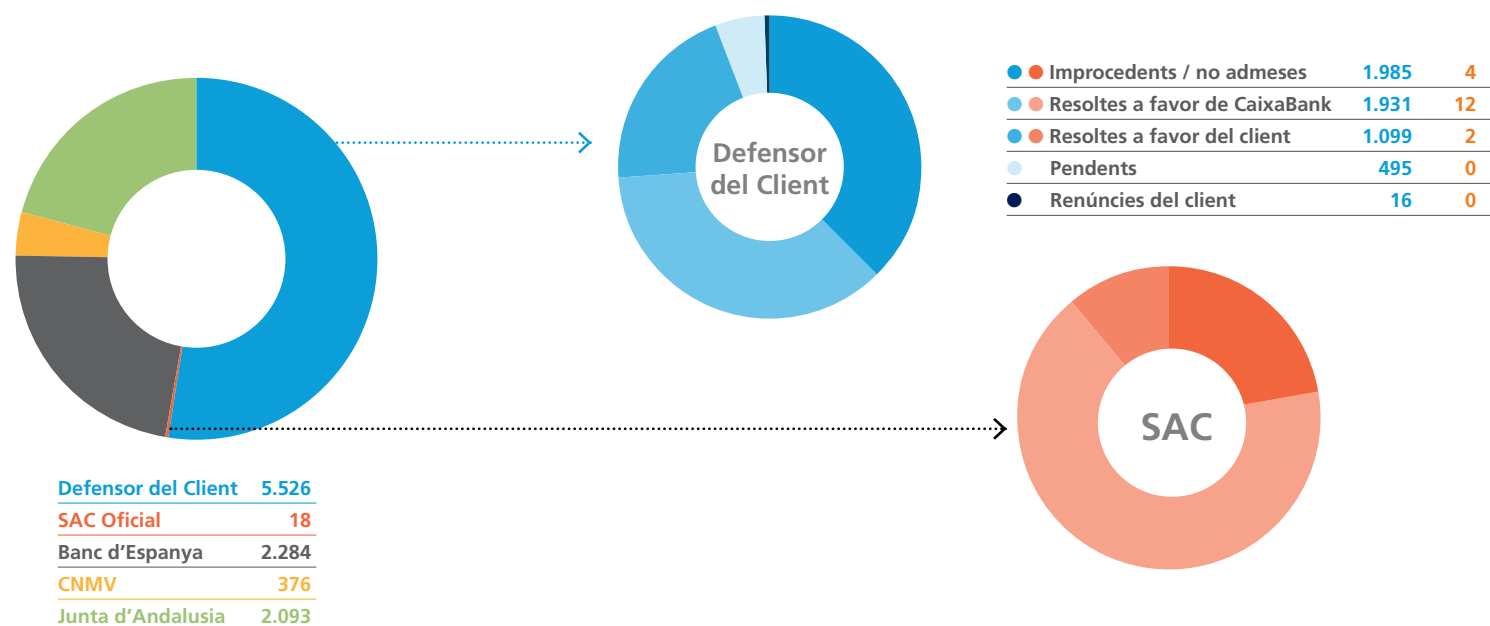
Evolució

En general, el volum de queixes i reclamacions ha estat un 64% superior al de 2012.

El cobrament de comissions i el servei posterior a la venda han estat alguns dels motius de reclamació. En aquest sentit, cal destacar que l'augment de les reclamacions ha estat causat principalment per la sol·licitud d'eliminació de la clàusula sòl de les hipoteques afectades. Aquestes reclamacions representen el 33% del total: sense tenir-les en compte, les reclamacions de clients haurien crescut un 10% respecte de 2012.

Amb aquest escenari i seguint els principis bàsics de l'entitat, es van establir circuits específics per garantir una gestió individualitzada de les reclamacions. Així

Reclamacions realitzades a través dels canals oficials



* Les diferències respecte de la informació inclosa en l'Informe de gestió són fruit d'una actualització amb la millor informació disponible en el moment de publicar-se aquest informe (24 d'abril de 2014).

doncs, les reclamacions rebudes en relació amb l'eliminació de la clàusula sòl han estat analitzades i gestionades per la xarxa territorial cas per cas.

El 2013, s'ha iniciat un procés de reenginyeria del model de gestió de recla-

macions que potencia la personalització i l'agilitat de resposta als nostres clients, i que continuarà durant l'any 2014. A més, des del Servei d'Atenció al Client, s'ha intensificat l'anàlisi de les reclamacions amb l'ajuda de les àrees de l'entitat, amb l'objectiu de minimitzar-

les. Concretament, es revisen els processos amb la finalitat que ajudin a aportar valor afegit al servei ofert als clients i a l'entitat en general.



Comunicació i política de vendes responsables

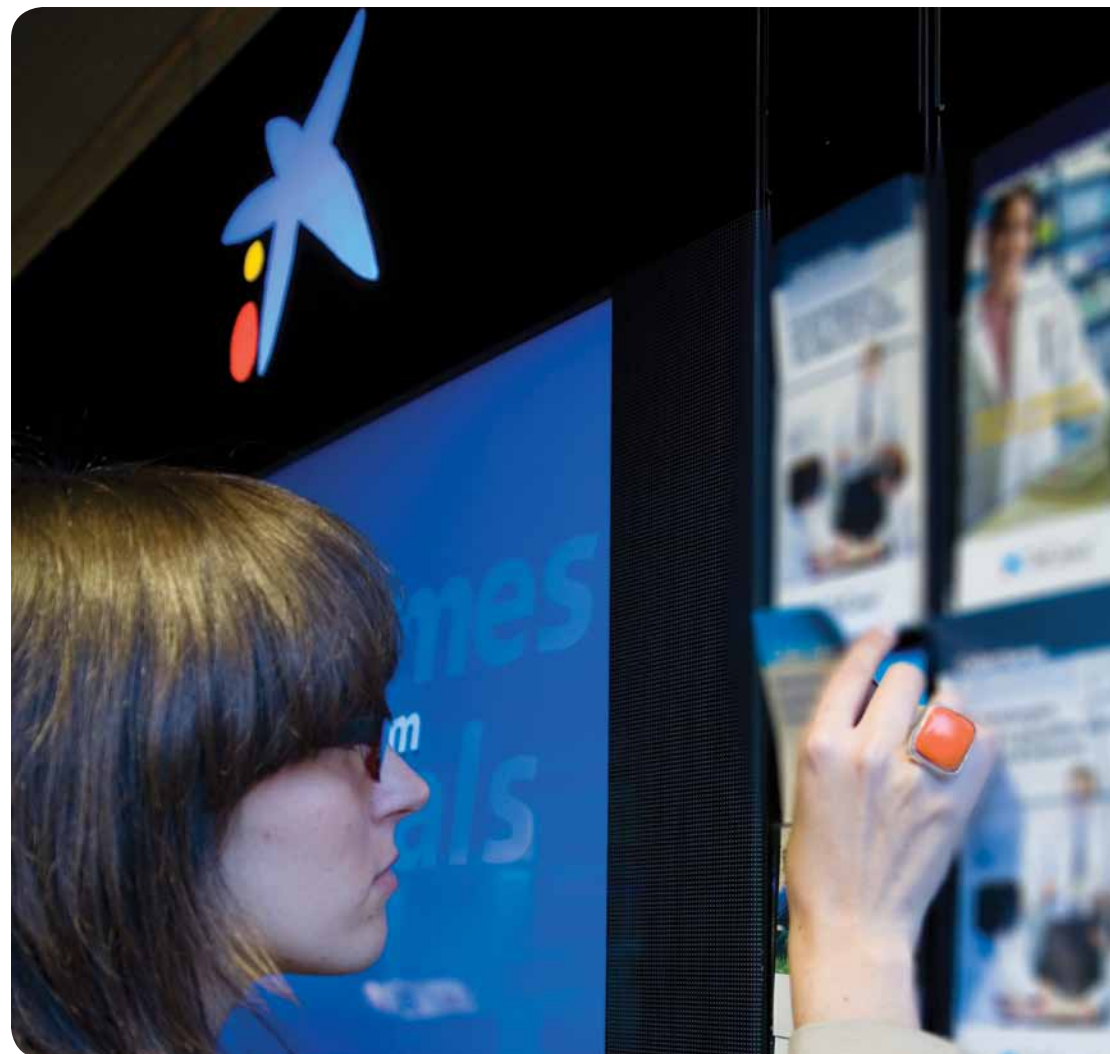
CaixaBank disposa d'un Comitè de Transparència en el qual participen les àrees de Negoci, Secretaria General, Riscos, Mitjans, Auditoria, Control Intern i Compliment Normatiu i que està presidit per l'Àrea d'Assessoria Jurídica.

Aquest comitè pren decisions sobre tots els aspectes relacionats amb la transparència en el disseny i la comercialització d'instruments financers, de productes bancaris i d'assegurances d'estalvi i inversió.

El Comitè té la responsabilitat de garantir la transparència en la comercialització d'aquests productes, mitjançant la definició i aprovació de les polítiques de comercialització, de prevenció de conflictes d'interès, de salvaguarda dels actius dels clients i de millor execució. Així mateix, valida la classificació dels nous instruments financers, productes bancaris i d'assegurances d'estalvi i inversió en funció del seu risc i complexitat, d'acord amb el que estableix la normativa MiFID, de transparència bancària i d'assegurances. En conseqüència, el llançament d'un nou producte o servei requereix l'aprovació prèvia d'aquest comitè.

L'entitat també disposa del *Llibre d'estil de la comunicació comercial*, que busca la major transparència possible en la publicitat. Així mateix, i amb el mateix objectiu, disposa d'una política de comunicació comercial basada en el respecte a la societat, els clients i els valors corporatius de l'entitat. En aquest sentit, el 2013 s'han realitzat més de 550 projectes publicitaris d'acord amb els seus principis i que, a més, s'han sotmès al dictamen previ d'Autocontrol, l'Associació per a la l'Autoregulació Publicitària, homologada pel Banc d'Espanya.

Quant a la sostenibilitat de les campanyes publicitàries, CaixaBank exigeix a totes les impremtes que col·laboren amb la seva publicitat en paper i a tots els proveïdors de sistemes d'impressió i personalització d'enviaments comercials que disposin del 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.





INNOVACIÓ

A CaixaBank entenem la innovació com una via per millorar el nivell de servei als clients i generar noves fonts d'ingressos, anticipant-nos als canvis socials i a les tendències tecnològiques.

Per aconseguir aquest objectiu doble, és fonamental:

- **l'anàlisi de les tendències externes:** estudiar els canvis socials i els canvis tecnològics permet detectar noves oportunitats dins del sector i anticipar les tendències que acabaran convertint-se en nous models de negoci.
- **la contribució dels empleats i els clients:** les seves idees i suggeriments permeten la millora contínua dels processos i els productes, i, per tant, del nivell de servei ofert.

OBERT

En col·laboració estreta amb empreses, instituts, universitats i organitzacions punteres en diferents sectors.

S'absorbeixen les tendències que acabaran convertint-se en negoci, s'identifiquen tecnologies emergents i es proven nous conceptes. En definitiva, s'accedeix a models de negoci disruptius.

El 2013, s'han detectat diverses tendències rellevants per al sector financer que s'han establert com a prioritats per a l'entitat:

- Mobilitat de clients i empleats.
- Tecnologies socials.
- Gestió de dades per a la millora de la presa de decisions.
- Digitalització i automatització de processos.
- Canvis en la relació amb el client, canvis en el comportament i en el nivell d'exigència.

Model d'innovació a CaixaBank

PARTICIPATIU

Valora les idees dels clients i dels empleats.

Es promou la seva participació activa en la generació i avaluació d'iniciatives a través de plataformes virtuals. Aquesta interacció permet identificar les idees amb un potencial més gran de generar creixement per a l'entitat.

- Els clients disposen de la plataforma Inspira'ns, que el 2013 ha rebut més de 140.000 visites i 1.275 aportacions relacionades amb nous serveis per a caixers, Internet i banca mòbil.
- Els empleats disposen del portal Innova, que proposa activitats perquè s'expressin lliurement, amb una participació de més del 80% de la plantilla durant el seu primer any de vida.

A més, a través de la Bústia de Suggeriments poden fer arribar els seus suggeriments espontanis de millora.

RECONEGUT

Amb múltiples premis i guardons nacionals i internacionals.

- Banc més innovador del món, segons els *Global Banking Innovation Awards* 2011 i 2013, promoguts pel *Bank Administration Institute* (BAI) i *Finacle*.
- *Best Retail Bank for Technology Innovation*, segons *Euromoney*.
- *Global Innovator Winner*, premi atorgat per Accenture i Efma, una associació que agrupa més de 3.300 bancs *retail* de 130 països.
- Premi *Bank of the Year in Spain 2013* de la publicació britànica *The Banker*.
- Millor Banc per Internet a España, segons *Global Finance*.
- *Most Innovative Business Model* segons la revista *Private Banker International*, en la categoria de Banca Privada.
- *Best of the Best Award*, com a entitat més innovadora en mitjans de pagament.
- *Financial Services Institution of the Year en els Payment Awards 2013*.



CAIXABANK EL 2013
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Model d'innovació obert: projectes

Centre d'Innovació Digital "la Caixa"-IBM

El desembre de 2011 es va crear a Barcelona el Centre d'Innovació Digital "la Caixa"-IBM, en el marc de l'aliança estratègica signada per IBM i CaixaBank per a la gestió de la infraestructura tecnològica.

Aquest centre permet a CaixaBank d'accedir a les últimes tecnologies, capacitats d'investigació i innovació en processos de negoci, i així pot incrementar el valor del seu negoci.

El 2013, el Centre d'Innovació ha centrat la seva feina en tres grans àrees:

1. *Semantic analytics*: el projecte s'ha centrat en millorar els cercadors interns d'informació perquè siguin capaços d'entendre preguntes introduïdes pels usuaris i respondre-les automàticament.
2. *Voice-to-text*: es proven noves tecnologies que permeten transformar en text la informació registrada a partir de la veu, per poder analitzar-la i, d'aquesta manera, millorar el nivell de coneixement i atenció dels clients.

3. *Real time predictive analytics*: construcció de models que permeten anticipar i classificar canvis de comportament a partir de la detecció d'anomalies, amb la finalitat de generar accions o alertes en temps real.

Gestió de dades

En col·laboració amb Oracle, CaixaBank ha començat a treballar en el projecte *Big Data*, l'objectiu del qual és agilitzar el procés de presa de decisions i el desenvolupament de nous serveis financers i bancaris a partir de la gestió massiva de dades en qualsevol format.

En aquest marc, s'està desenvolupant un repositori de dades unificat, àgil, flexible, potent i segur que permeti respondre a qualsevol sol·licitud d'informació de negoci senzillament i ràpidament seleccionant el grup de dades adequat i extraient la informació més rellevant per al negoci.

Així, CaixaBank podrà aplicar nous processos que reforcin la gestió del risc o la lluita contra el frau, entre altres aplicacions. L'entitat podrà, a més, registrar la informació dels seus clients d'acord amb les dades recopilades des de tots els seus canals (oficines, Internet, banca telefònica,

caixers, etc.). D'aquesta manera, la informació obtinguda a través d'un canal estarà disponible immediatament en els altres, la qual cosa permetrà, entre altres possibilitats, crear ofertes personalitzades per als clients.

FinAppsParty

Aquest concurs, dirigit als col·lectius relacionats amb el món de la mobilitat (dissenyadors, enginyers i emprenedors en general), premia les millors idees per a aplicacions mòbils en relació amb els temes proposats per CaixaBank i que destaquin per la seva funcionalitat, prestacions o originalitat en la imatge gràfica, entre altres aspectes.

En la tercera edició del FinAppsParty, celebrat el 2013, s'han presentat 37 projectes realitzats per 46 equips, amb un total de 122 participants.





Model d'innovació participatiu: les idees com a font d'innovació

La participació de clients i empleats és la clau de l'èxit del model d'innovació de CaixaBank, que fomenta la intel·ligència col·lectiva i la cocreació. Fomentem, doncs, que clients i empleats ens enviïn les seves idees i suggeriments, perquè això contribueix a millorar el servei ofert i enforteix el vincle amb l'entitat.

Inspira'ns, per als clients

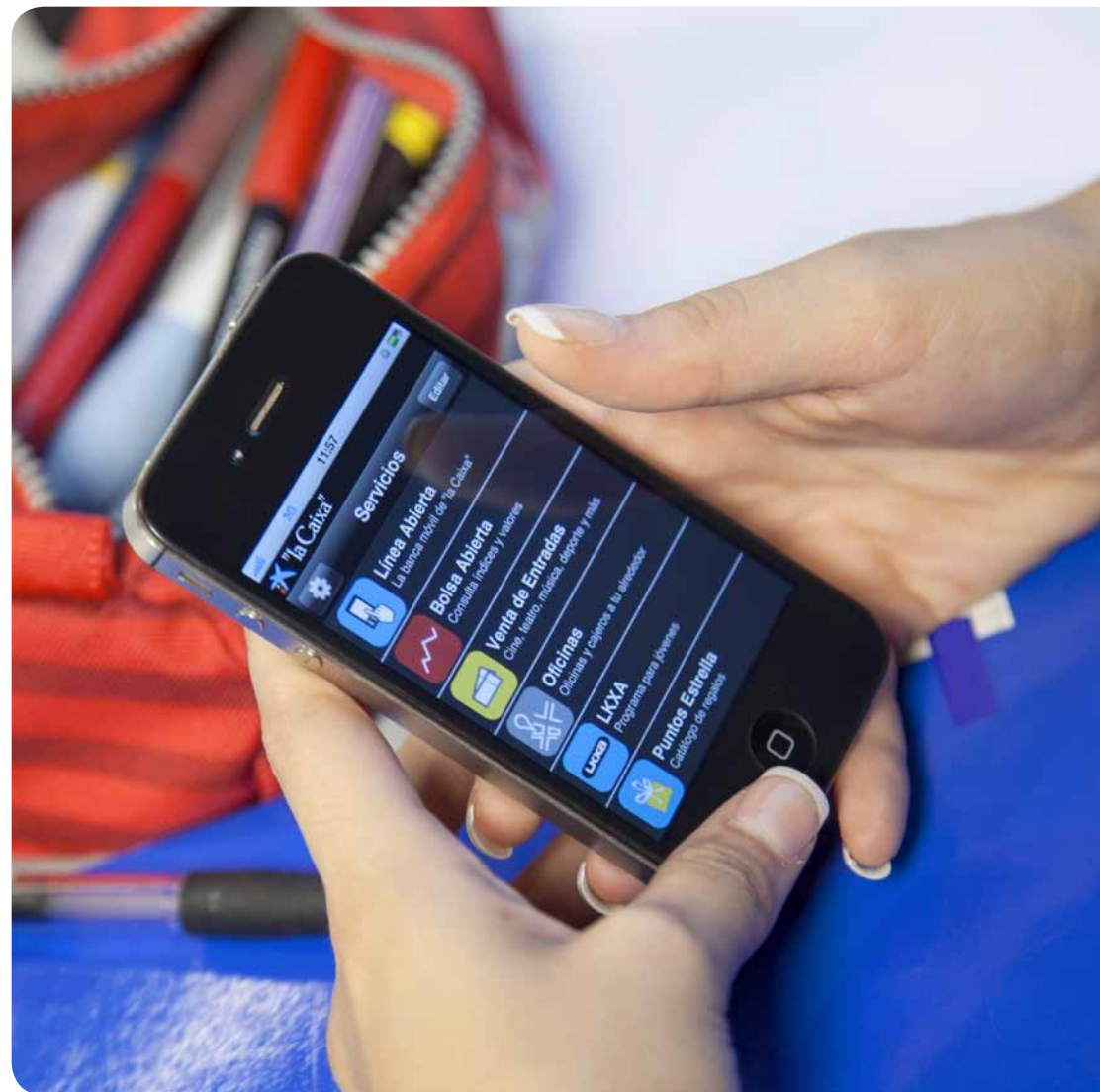
Per mantenir un alt nivell d'innovació i, alhora, garantir que el client continuï al centre de l'estratègia, CaixaBank aposta per la participació contínua dels usuaris en el disseny de nous serveis a través d'Inspira'ns.

Aquesta comunitat d'innovació està basada en la web 2.0 i oberta a la participació de tots els usuaris de banca per Internet. A través d'Inspira'ns, una plataforma ac-

cessible des de Línia Oberta, poden enviar a l'equip d'innovació de CaixaBank propostes de nous productes i serveis, així com avaluar les aportacions realitzades per altres usuaris.

CaixaBank estudia el potencial i visibilitat de les propostes rebudes. Quan les aportacions s'assemblen a serveis o productes ja existents, els clients reben un assessorament personalitzat perquè puguin utilitzar-los immediatament.

Des de la seva creació, a finals de 2012, el banc ha implementat més de 100 idees aportades per clients. Entre aquestes idees, destaquen la posada en marxa del servei ReciBox per a la gestió intel·ligent dels rebuts, el nou servei de Borsa Oberta per invertir *on-line* o la possibilitat de seleccionar entre tres tipus de bitllets diferents en els reintegraments per caixer automàtic.



[**Inspira'ns:**
140.000 *visites el 2013*]



Innova, per als empleats

Conscients que el nostre equip humà és un dels nostres actius principals, a CaixaBank potenciem l'actitud innovadora de tots els nostres professionals, creant instruments i eines que els permetin compartir les seves idees i coneixement. El portal Innova va néixer a principis de 2013, per agrupar totes aquestes iniciatives.

Innova té diverses seccions:

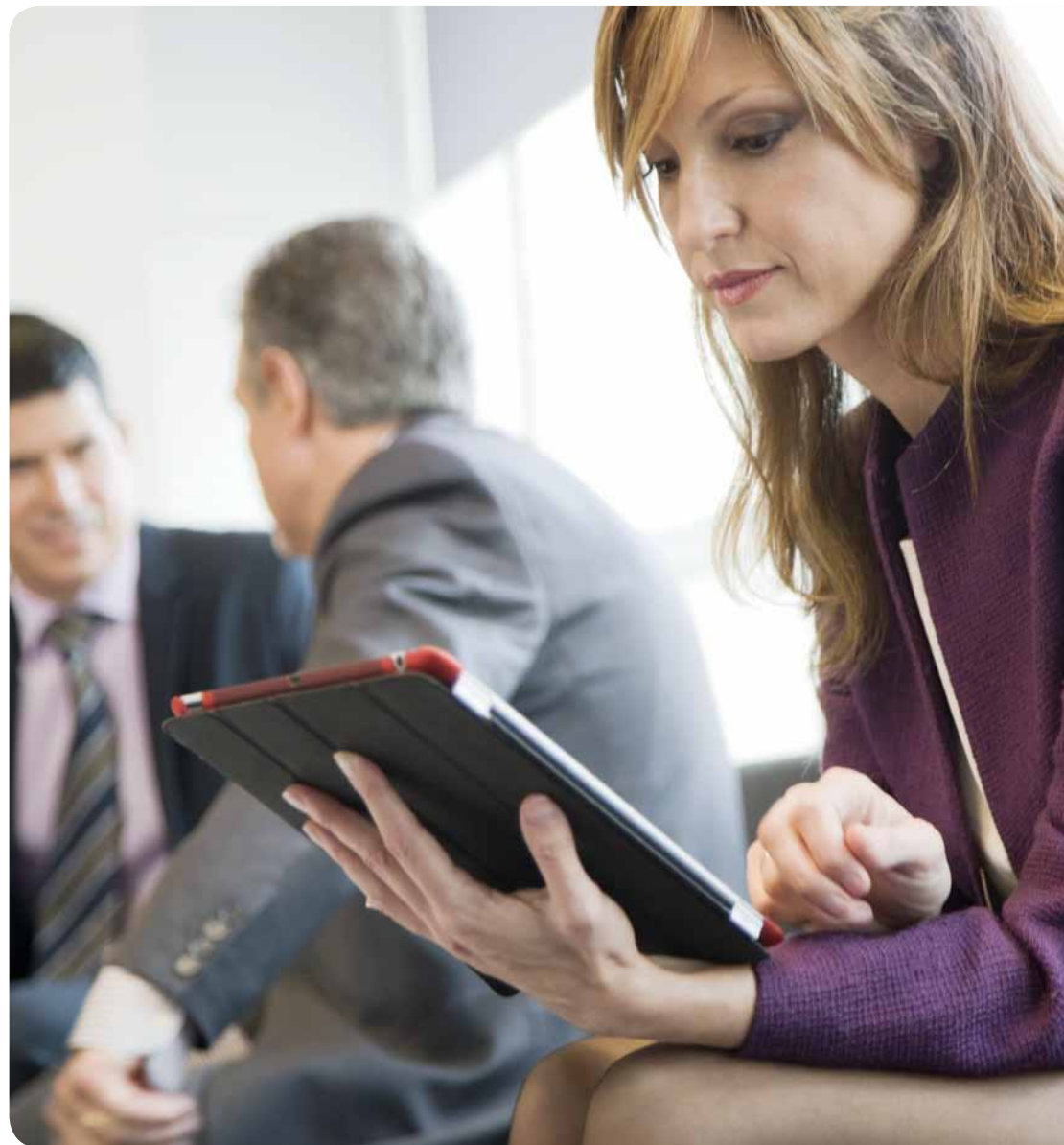
- **Les teves idees sumen**, on es recullen les propostes sorgides a partir d'un tema específic.

Dins d'aquest apartat, hi ha un espai de debat que fomenta el diàleg i permet proposar canvis sobre el tema en qüestió. Gràcies a aquesta iniciativa s'han

millorat diversos productes, com el Programa Nòmina MultiEstrella, mitjançant la simplificació dels requisits d'accés i la incorporació de nous avantatges financers i no financers.

A més, Innova disposa de l'espai de Rep-tes, on es treballa en grup per posar en marxa un projecte, i d'un apartat de prova de productes, en què els empleats i empleades poden provar i opinar abans del llançament de nous productes.

- La **Bústia de Suggeriments** reuneix els suggeriments de millora enviats de manera espontània pels treballadors. Així, poden ser votats i comentats per la resta de companys i companyes. El 2013 es van rebre 6.632 idees, 533 de les quals es van planificar per dur-se a terme.





Repte Innova: Connectant amb autònoms

A mitjan 2013, es va llançar el primer Repte Innova: posar-se a la pell de la direcció d'una oficina per a autònoms i presentar idees de millora. Un total de 53 equips van presentar diverses propostes, que més tard van ser publicades en l'apartat Les teves idees sumen, per poder-les consultar, votar i comentar.

Un cop seleccionat el projecte guanyador, s'han començat a aplicar algunes de les iniciatives proposades. Per fer-ho, s'han identificat les següents gran línies:

- solucions integrades per facilitar la gestió diària.
- un model d'atenció especialitzat basat en la figura del gestor personal.
- potenciació de l'accés al crèdit.
- activitats de protecció del negoci i mobilitat dels gestors.
- planificació d'eines específiques.

Innova: 12 mesos, 12 debats



36.787 accessos
4.798 idees aportades

229 comentaris
3.671 *m'agrada*

Més del 80% de la plantilla
ha participat en Innova

Entre els projectes i iniciatives de l'any:

- Millores en l'aplicació "Línia Oberta Basic"
- Obertura de la bústia de suggeriments a Innova
- Llançament de la pàgina web fu[TU]r i de la guia de jubilació
- Millores a ReciBox i la Borsa Oberta
- Potenciació de la cita prèvia per als clients
- Noves aplicacions per a telèfons intel·ligents corporatius
- Millores per al col·lectiu d'autònoms



CAIXABANK EL 2013
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

2013: Innovació en canals



Nou portal lacaixa.es

Portal renovat, més comercial i proper a l'usuari. Amb accés directe a la informació rellevant de productes i serveis, contingut multimèdia i funcions de personalització per millorar l'experiència de l'usuari.



ReciBox

Nou servei *on-line* i multidispositiu per a la gestió integral i intel·ligent dels rebuts i les domiciliacions. Al tancament de l'any, disposava de més de 500.000 usuaris registrats.



Línia Oberta Touch

Nova aplicació mòbil de Línia Oberta per a telèfons intel·ligents tàctils, amb menús reorganitzats i millores gràfiques per optimitzar l'experiència de l'usuari. Van participar en el seu disseny experts en mobilitat, bloguers i més de 250 clients.



El Mur d'Empreses

Nou model de comunicació bidireccional entre els gestors i les seves empreses clients que fomenta l'eficiència, el servei al client i la productivitat comercial.



Borsa Oberta

Nou portal *on-line* d'inversió en borsa, més fàcil i accessible. Amb gràfics interactius, més de 50 indicadors, un mapamundi amb informació de 33 països i informació sobre la posició global del client.



Stocktactics

Nova comunitat *on-line* pensada perquè els nostres clients puguin compartir les seves estratègies d'inversió, per facilitar la presa de decisions a Borsa Oberta.



Pagament amb el mòbil NFC

La nova aplicació permet agrupar les targetes del client al mòbil i convertir-lo en un mitjà de pagament amb les màximes garanties de seguretat.



Llibre d'estil per a caixers

Navegació personalitzada amb les operacions favorites dels clients, inspirada en la navegació a través de tauletes tàctils i dissenyada amb la col·laboració de més de 300 clients.



PROXIMITAT

A CaixaBank ja fa més de cent anys que construïm una relació de confiança amb el nostre entorn, des de la professionalitat i la proximitat, tant física com emocional. Per aquest motiu, ens esforcem en tot moment a ser propers i accessibles, a través de la nostra xarxa comercial i d'una actitud empàtica i d'escolta activa, de respecte i implicació en el territori.

Xarxa comercial

L'oficina segueix sent un espai bàsic de relació que facilita l'assessorament personalitzat i de qualitat, reforçat a través de la resta de canals complementaris. En línia amb la nostra aposta per la proximitat amb el client, a CaixaBank hem vertebrat la xarxa d'oficines més extensa del sector bancari espanyol.

La xarxa de CaixaBank disposa d'una gran capil·laritat a tot el territori espanyol. Amb les seves 5.730 oficines, el banc està present en el 100% de poblacions amb més de 10.000 habitants i en el 84% de les de més de 5.000 habitants.

El 2013, s'ha completat l'absorció de la xarxa de Banca Cívica i de Banc de València. En integrar algunes oficines petites i properes entre si, s'ha avançat vers la racionalització de la xarxa, sense abandonar cap mercat i mantenint el servei a les poblacions rurals.

Amb l'objectiu de prioritzar la proximitat al client com una de les necessitats organitzatives del negoci, CaixaBank ha adaptat la seva xarxa territorial, després de les integracions de diferents entitats en els últims exercicis, ampliant a tretze el nombre de direccions territorials. D'aquesta manera, s'ha evolucionat cap a un model propi d'aplanament de l'estructura, que permet acostar les oficines als nivells superiors de decisió, per guanyar proximitat i optimitzar la comunicació interna directa, a més d'aconseguir una millora de l'eficiència en termes d'una reducció dels serveis centralitzats a les direccions territorials.

El model actual segueix, en conseqüència, basant-se en la capil·laritat de la xarxa. Tanmateix, per facilitar l'oferta de valor al client –mitjançant un servei millor i una gestió personalitzada–, s'ha segmentat el negoci, especialitzant les persones, i redissenyant la xarxa d'oficines i la seva distribució interna per adaptar-se a cada perfil de client.

La xarxa més extensa d'oficines



Presenta a totes les poblacions amb més de
10.000 *habitants*



Accessibilitat

En la seva aposta per la proximitat i per ser a prop dels clients, CaixaBank ha posat un èmfasi especial a facilitar l'accés als seus serveis al major nombre possible de persones.

El banc, que disposa d'una àmplia oferta comercial diferenciada per a cada tipus de públic, entén l'accessibilitat com un concepte ampli. Un dels seus objectius és afavorir l'accés al mercat financer de les persones i col·lectius en risc d'exclusió social. Per aconseguir-ho, a través de MicroBank, el seu banc social, ofereix productes i serveis a les persones que, per les seves característiques, queden al marge dels circuits habituals de risc.

 Més informació en l'apartat 4.3.2: Impuls de l'activitat econòmica

CaixaBank també treballa per garantir l'accessibilitat en oficines, caixers i Internet.

A les seves oficines s'aplica el concepte "cota zero", que consisteix en l'eliminació dels desnivells entre les voreres i l'interior de les oficines o, si no és possible, salvar-los amb rampes o elevadors. Així mateix, tant el mobiliari com la disposició dels llocs de treball de l'interior estan dissenyats per oferir als clients un tracte més personalitzat i un espai més propici per a la relació.

També s'ha fet un gran esforç per adaptar totes les operatives dels caixers automàtics al màxim nivell d'accessibilitat: nivell alt de contrast, vídeos informatius en llenguatge de signes, opcions guiades per veu per a persones cegues, menús fàcils, etc.

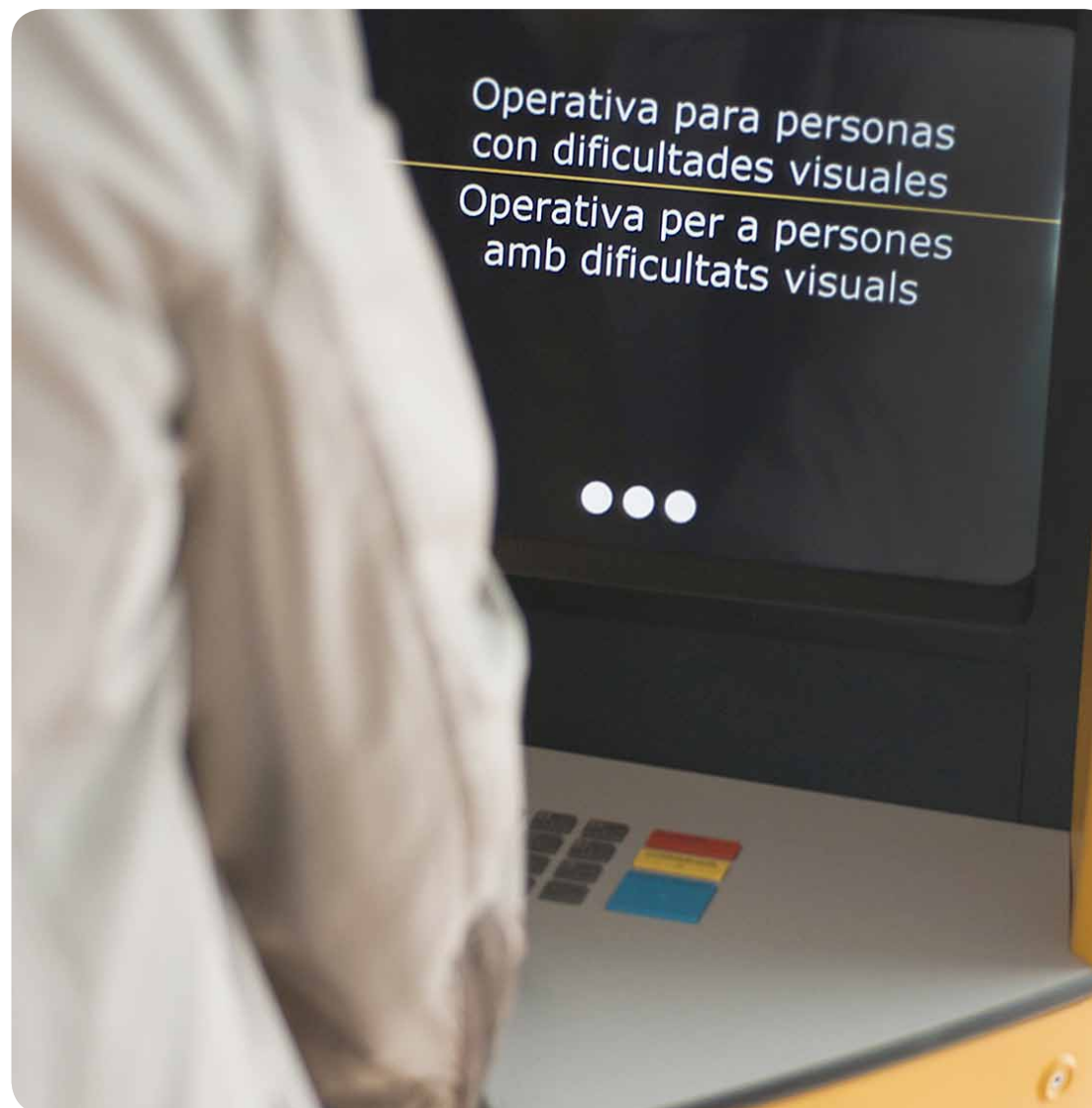
L'accessibilitat a Internet es basa en les recomanacions que dicta la Web Accessibility Initiative (WAI), creades pel consorci internacional World Wide Web Consortium (W3C). Els llocs web de CaixaBank apliquen directrius de nivell AA d'accessibilitat, amb una política de millora contínua.

Oficines accesibles

20 *oficines on s'han eliminat barreres el 2013*

4.854 *oficines que incorporen el concepte "cota zero"*

85 *% sobre el total d'oficines*





CAIXABANK EL 2013
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

A prop del territori i de les persones

Amb l'objectiu de reforçar el vincle amb els clients en els diferents territoris, CaixaBank s'esforça per parlar el seu mateix idioma. Per això, a més de les opcions disponibles a Internet i els caixers, el banc permet triar la recepció de la documentació escrita en castellà, català, basc, gallec, valencià, anglès, francès i alemany.

Aquest reforç del vincle emocional es trasllada també a l'activitat de patrocinis de caràcter més local: les tradicions esportives i culturals pròpies de cada comunitat, de cada ciutat, de cada poble. Aquests patrocinis són una senya d'identitat de CaixaBank, mantinguda al llarg de la seva història i possible gràcies a la gran capillaritat de la xarxa d'oficines, que patrocina un bon nombre de petits actes i activitats de caràcter local.

L'àmplia presència de CaixaBank a tot el territori també facilita el compliment dels objectius de l'Obra Social "la Caixa". En el marc de la cooperació entre ambdues entitats, l'Obra Social assigna a la xarxa financera una part del seu pressupost, perquè pugui ajudar les persones més necessitades, a través de la col·laboració amb entitats socials i altres institucions properes, i cobreixi, en la mesura del possible, les carències de tipus social que detecti en el seu entorn local. Aquestes ajudes es destinen a allò que sigui socialment més urgent i necessari a cada localitat, d'acord amb les finalitats prioritàries de l'Obra Social.

Els patrocinis locals són una senya d'identitat de CaixaBank

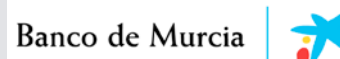
Marques corporatives integrades

A les províncies amb una forta implantació de les caixes d'estalvis que componien Banca Cívica, s'ha mantingut la marca comercial, en consonància amb el compromís de CaixaBank amb el territori en què presta els seus serveis, així com les seves respectives obres socials.

CaixaBank també ha apostat per les marques originàries de Banc de València i de Banco de Murcia.

El banc ha decidit mantenir aquestes marques pel seu arrelament, història, significació, aportació i penetració en cadascuna de les seves zones respectives. CaixaBank vol demostrar, així, el seu compromís amb les persones, les famílies, les empreses i la societat en general d'aquests territoris.

Així, en aquests territoris, les oficines inclouen les noves marques formades pel logotip de l'entitat original i l'estrella de CaixaBank.





Nous canals de comunicació

Amb l'objectiu d'afavorir una comunicació transparent i mantenir informats tots els grups d'interès (empleats, clients i accionistes) sobre les novetats del Grup, CaixaBank desenvolupa una intensa gestió amb els mitjans de comunicació i a través de nous canals de comunicació, per transmetre els seus valors corporatius.

El Grup disposa d'una xarxa de responsables de comunicació a cada direcció territorial, la qual, sota la coordinació de la Direcció de Comunicació, manté els vincles

amb cada zona, d'acord amb la voluntat de proximitat amb el territori.

Precisament, per oferir aquest servei de proximitat en tot moment als clients i als usuaris, el Grup ha desplegat una àmplia presència a les principals xarxes socials.

L'entitat disposa de perfils corporatius per oferir informació sobre el Grup i les seves diverses iniciatives, que es complementen amb un perfil d'Atenció al Client i un altre d'Atenció a l'Accionista a Twitter. Així mateix, disposa de perfils específics per segments a les diferents xarxes socials.

Principals magnituds de perfils corporatius del Grup

(dades acumulades a 31 de desembre de 2013)



435.658
visites



83.768
seguidors



10.017
seguidors



17.505
seguidors



17.093.759
reproduccions



El Bloc de "la Caixa"



INICI

CORPORATIU

INNOVACIÓ

SOCIAL

ES



16
Desembre
2013

"la Caixa" inicia el llançament comercial més important d'Europa de pagament amb mòbil NFC

Publicat per "la Caixa" el 16/12/2013 a Innovació / 6 comentaris

"la Caixa" inicia el servei comercial de pagament amb mòbil **NFC** (Near Field Communications), en el que suposa el llançament més important d'Europa d'aquesta tecnologia. Aquest acord compta amb el suport de les principals empreses de telecomunicacions del mercat (**Telefónica, Vodafone i Orange**), així com de **Visa Europe**. D'aquesta manera, els clients podran pagar amb el mòbil qualsevol de les seves compres.

Cerca

Recents

Comentaris

Etiquetes



Hola, Te informamos que la Tarjeta Union Pay es la...
"la Caixa", 15/04/2014

Entonces puedo sacar

Protecció dels consumidors

A finals de 2013, es va crear la direcció de l'àrea de Relacions amb Entitats de Protecció del Consumidor, amb l'objectiu de posar a disposició de les associacions de consumidors un canal de comunicació i relació específic que faciliti la gestió de les principals qües-

tions d'interès relatives a CaixaBank. Fins ara, s'han mantingut reunions de treball amb diverses associacions de consumidors i durant el 2014 continuarà el programa de visites per conèixer directament les seves opinions.



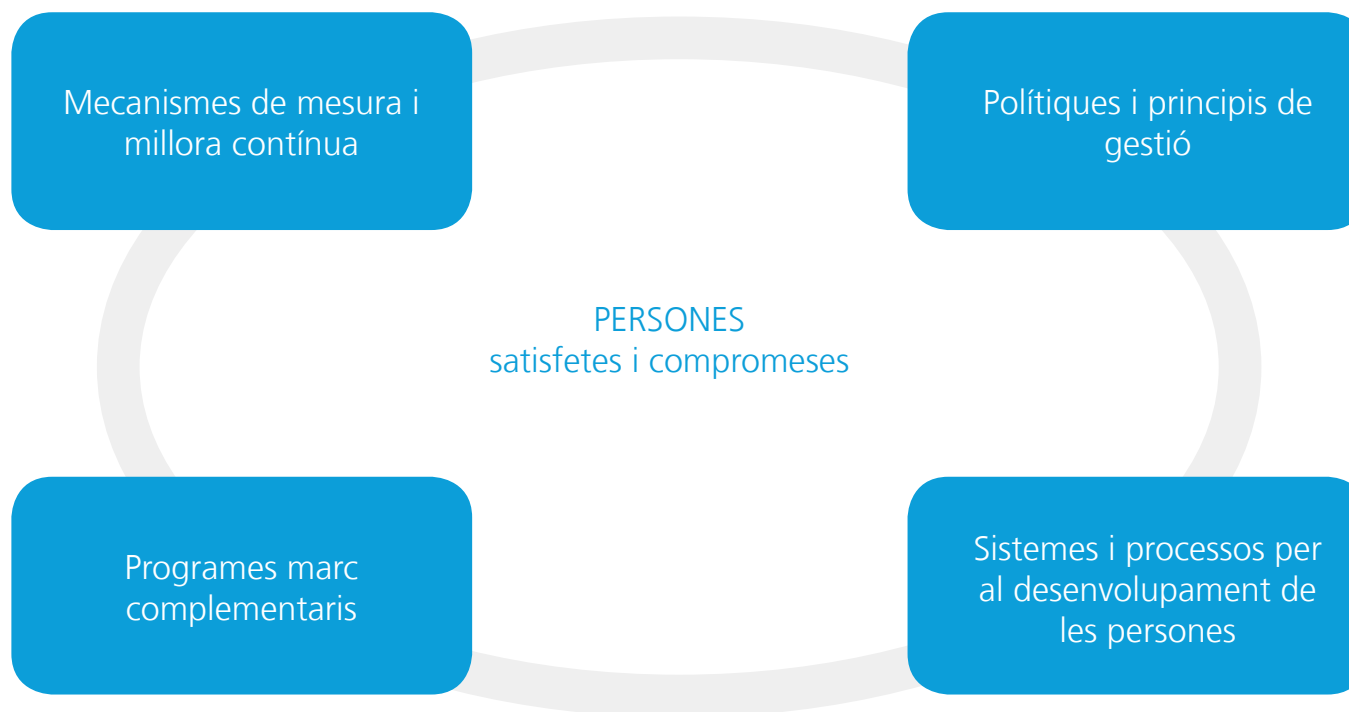
TALENT: LES PERSONES, AL CENTRE

A CaixaBank aspirem a l'excel·lència en tots els nostres àmbits d'activitat. Per aquest motiu, hem desplegat un model propi de gestió de les persones que integra les polítiques i principis de gestió dels recursos humans, i els processos i sistemes per al desenvolupament de les persones, concebuts per aconseguir la seva satisfacció i compromís, i impulsats per diversos programes marc complementaris. Per a la seva millora contínua, el model es complementa i contrasta amb diversos mecanismes de mesura.

Fidels als nostres valors de lideratge, confiança i compromís social, i conscients que només aconseguirem els nostres reptes estratègics amb un equip humà satisfet, format, motivat i compromès, a CaixaBank situem les persones al centre del nostre model de gestió.

El marc de referència d'aquest model el constitueixen els nostres principis i polítiques de gestió dels recursos humans. Se'n deriven una sèrie de sistemes i processos de desenvolupament (l'avaluació del rendiment, la formació i el reconeixement, entre d'altres), que persegueixen la satisfacció i el compromís de totes les persones. Quelcom tan difícil i necessari requereix un impuls extraordinari. Així, el 2013 s'han llançat programes marc complementaris, com el nostre model de Lideratge Transformador o el projecte Valor.

Model de gestió de persones a CaixaBank





Integració de Banc de València i Pla de Reestructuració de CaixaBank

En l'àmbit de la gestió dels recursos humans va destacar, el 2013, la integració de les persones procedents de Banc de València. A aquest efecte, es va preparar un meticulós protocol d'acollida:

- 887 empleats incorporats
- 1.734 entrevistes i avaluacions per a la identificació de talent, 121 entrevistes per a la identificació de talent directiu i 239 entrevistes a persones no directives
- 71.503 hores de formació
- 647 persones en programes d'intercanvi d'oficines

Un cop finalitzat el procés, es va realitzar una enquesta dirigida a aquest col·lectiu: amb una participació del 46%, es va valorar positivament la informació, acollida i formació rebudes.

També és destacable el Pla de Reestructuració de CaixaBank dut a terme el 2013, que es va plantejar com una mesura excepcional per ajustar l'estructura i la plantilla a les necessitats del negoci, seguir oferint un servei de qualitat, millorar la capacitat competitiva i la sostenibilitat a mitjà termini, i consolidar el lideratge del banc en el mercat espanyol.

El Pla es va acordar amb la totalitat de la representació sindical i va prioritzar la conservació del major nombre possible de llocs de feina:

- fent prevaler el principi de voluntarietat (2.600 baixes voluntàries)
- descartant extincions forçoses
- plantejant l'ajustament mitjançant baixes indemnitzades, excedències incentivades (98) i mobilitat geogràfica (297)

L'equip humà de CaixaBank

CaixaBank

29.780
2013

30.442 2012
24.915 2011

Grup CaixaBank

31.948
2013

32.625 2012
26.993 2011

49,3%

41,3
anys de mitjana

14,7
anys d'antiguitat

92,4%
amb estudis
universitaris

99,9%
amb contracte fix

58
nacionalitats

8,4
sobre 10, nivell
de satisfacció
segons un estudi
d'opinió

50,7%



CAIXABANK EL 2013
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Polítiques i principis de gestió

CaixaBank fonamenta la seva política de recursos humans en el respecte a la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació per raons de sexe, edat, discapacitat o qualsevol altra circumstància. En conseqüència, considera essencial garantir la transparència en la selecció del personal i la promoció interna. Per a la gestió de les persones, el banc ha definit les següents polítiques i principis de gestió:

- la igualtat entre homes i dones, i la conciliació de la vida laboral i familiar
- l'impuls al desenvolupament professional
- els criteris meritocràtics de promoció
- una retribució variable directament relacionada amb la consecució dels reptes individuals i d'equip
- la prevenció de riscos laborals
- l'estabilitat laboral
- l'optimització de la comunicació interna

Política d'igualtat i conciliació

El compromís de CaixaBank amb la igualtat i la conciliació es reflecteix en la seva adhesió a diferents iniciatives i certificacions, i en el progressiu augment de les dones a l'equip directiu.



- **Empresa familiarment responsable** (efr) des de 2011, segons la Fundació Másfamilia. Aquest certificat reconeix la nostra aposta per la igualtat d'oportunitats i l'equilibri entre empresa, feina i família. El 2013, vam ascendir al nivell B de la classificació, que ens confereix la categoria d'“Empresa proactiva”.

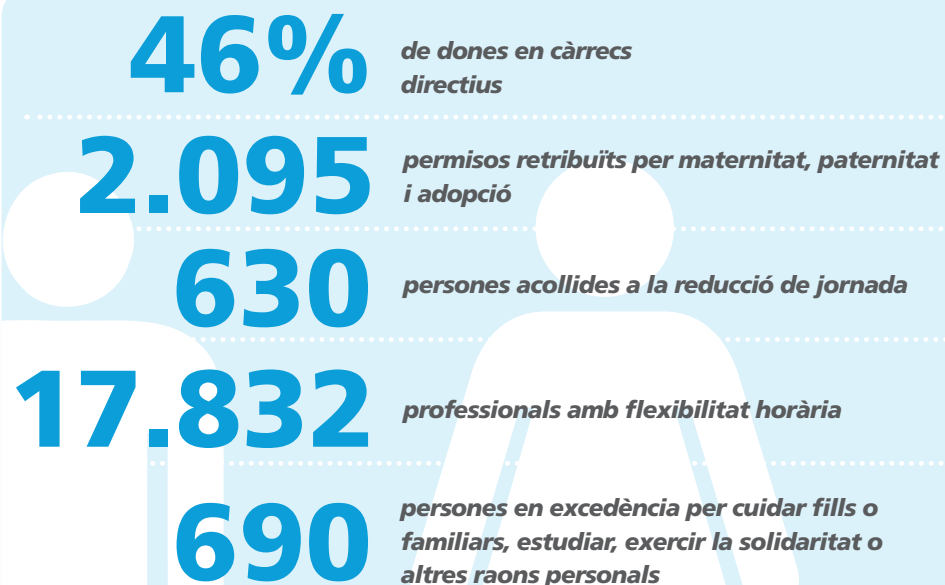


- Integrant de la **Xarxa d'empreses amb el distintiu d'igualtat**, impulsada pel Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, per fomentar i facilitar a les organitzacions l'intercanvi de bones pràctiques i informació.



- Adherida als **Women's Empowerment Principles**, una iniciativa global promoguda per l'ONU i el Pacte Mundial de les Nacions Unides, per la qual assumeix el compromís públic d'alinear les seves polítiques per a l'avenç de la igualtat de gènere.

2013: Igualtat i conciliació



Dones a l'equip directiu de CaixaBank

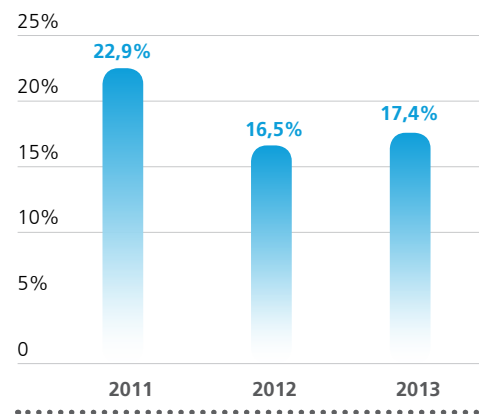




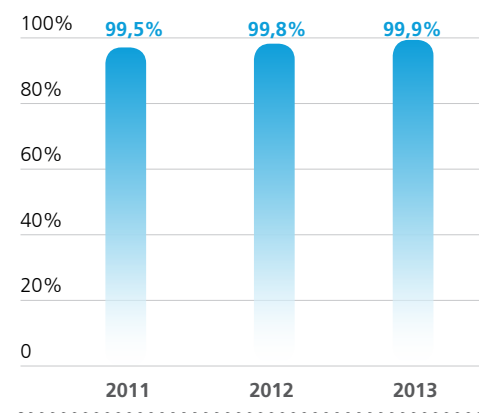
La política de promoció de CaixaBank es basa en la meritocràcia



Evolució de les promocions internes



Vacants cobertes internament



Política de compensació

Durant el 2013, CaixaBank ha seguit potenciant la comunicació de la retribució, dels esquemes d'incentius i de l'extensa oferta de beneficis socials del banc. En aquest sentit, l'Informe individual de compensació total es consolida com una eina que permet que cada persona conegui les retribucions econòmiques i els beneficis socials que constitueixen la seva compensació total. Es tracta d'un formulari dinàmic i personalitzat que actualitza mensualment la informació dels últims dotze mesos.

Política de comunicació interna

La comunicació interna a CaixaBank no només disposa d'uns objectius prioritaris basats en el desenvolupament del seu Pla estratègic, sinó també d'un contacte directe amb l'organització, per conèixer el seu futur i dialogar amb els empleats. Aquest model se centra especialment en

tres aspectes: donar a conèixer les prioritats del negoci en cada moment, difondre les polítiques internes amb repercussió en els professionals, i conèixer les expectatives i inquietuds dels empleats per poder realitzar una actuació de comunicació eficaç amb ells.

Per aconseguir-ho, la pàgina "Persones" de la intranet, amb més d'1,6 milions d'accésos al mes, informa puntualment de les novetats institucionals i estratègiques, permet compartir les bones pràctiques professionals, reconeix el treball ben fet dels professionals i potencia l'ús d'eines collaboratives i de gestió del coneixement, com ara Innova, Connecta o Virtuaula. La revista trimestral CanalCaixa també atorga un protagonisme especial a les persones que formen l'entitat.

Finalment, per reforçar la vinculació dels equips, es realitzen trobades presencials de l'Alta Direcció en diferents formats, amb collectius d'empleats de tots els àmbits.



Desenvolupament de les persones

A partir de polítiques i principis de gestió, i amb l'objectiu d'assegurar la satisfacció i el compromís de totes les persones, CaixaBank ha definit un seguit de sistemes i processos per potenciar el seu desenvolupament:

- formació i gestió del coneixement
- avaluació del rendiment i desenvolupament del talent
- sistemes de participació i reconeixement

Per facilitar la gestió d'aquests sistemes i processos diàriament, CaixaBank posa a disposició de totes les persones una sèrie d'eines i aplicacions innovadores. Hi trobem:

- **Portal de l'empleat:** permet gestionar les dades personals i les sol·licituds en l'àmbit dels recursos humans, així com participar en el procés d'avaluació del rendiment o les convocatòries de vacants.
- **Portal del mànager:** permet a tots els responsables d'accedir a la informació de les persones del seu equip i gestionar-la, per dur a terme les avaluacions d'acompliment corresponents, el pacte de reptes i la seva avaluació, així com aprovar les sol·licituds de l'àmbit dels recursos humans (absències, formació, trasllats...).

- **Canal directiu:** espai *on-line* de comunicació exclusiu per als directius i les directives del banc, amb informació organitzativa, de negoci i de gestió dels equips.

Formació i gestió del coneixement

Un equip format és imprescindible per garantir un servei de qualitat al client, i adaptar-se i respondre a les necessitats canviants del negoci i el mercat.

Els diversos itineraris formatius s'adapten als llocs de feina i depenen de Virtaula, la plataforma d'aprenentatge *on-line* de CaixaBank, renovada el 2013, que facilita l'accés i permet optimitzar el temps dels professionals, i compartir i difondre el seu coneixement.

Per a CaixaBank, el coneixement de les persones és un actiu intangible de gran valor. En conseqüència, en fomenta l'estructuració i la transmissió a través de diverses figures, com ara els formadors interns i els dinamitzadors, i d'eines com Virtaula o les xarxes socials internes, com, per exemple, Valora, Connecta i Innova, que permeten informació, propostes, opinions i experiències.

La formació el 2013

10,2

milions d'euros d'inversió en formació

99,5%

d'empleats formats

5,1%

d'empleats hi participen com a formadors interns

51,4

hores de formació anual per persona

86%

de la formació es desenvolupa *on-line*

2.819.174

hores de connexió

32.194

accions actives

com ara participacions en debats

3.486

fòrums

727 blogs
1.232 wikis

>9,2

milions d'accions passives

com ara lectures i visionats de vídeo

Virtaula el 2013



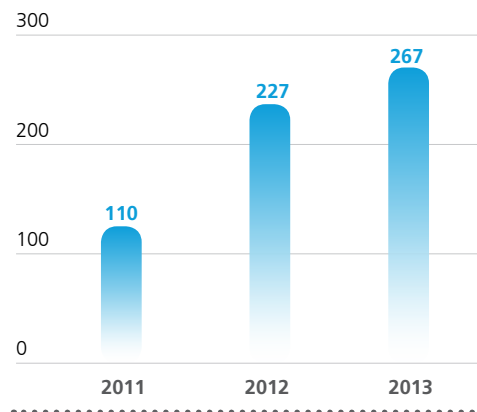
Avaluació del rendiment i desenvolupament del talent

CaixaBank ha consolidat un model propi per a la identificació, avaluació i desenvolupament del talent directiu.

La gestió del talent predirectiu i l'avaluació per competències ha arribat pràcticament a tota la plantilla. Aquest procés ha facilitat la identificació dels professionals amb un major potencial per incorporar-los als programes de formació específics.

Paral·lelament, s'ha implantat La meua gestió del rendiment, el document que integra l'avaluació individual per competències i dels reptes de cada empleat, i que reflecteix la valoració relativa al què i el com dels resultats que obté.

Nombre de participants CDD



4,6
sobre 5,
valoració
mitjana
dels parti-
cipants

Centre de Desenvolupament Directiu (CDD)

El Centre de Desenvolupament Directiu (CDD) contribueix a reforçar la funció del directiu com a figura clau dins del model de negoci i lideratge de CaixaBank, millorant les seves habilitats i donant suport al desplegament de les línies estratègiques. També reforça el sentit de pertinença al banc, els seus valors i la seva cultura, alhora que facilita les relacions i el treball en xarxa dels directius.

Al CDD s'ofereixen programes de continuïtat, tallers d'habilitats directives i cicles de conferències. Així mateix, els participants reben un butlletí informatiu mensual i poden connectar-se a un espai virtual, el CDD virtual.

Programes d'avaluació i desenvolupament del talent intern

140

directius dins del programa de talent directiu

17.274

persones dins del programa d'avaluació per competències

1.131

avaluadors al programa d'avaluació 180°

95,35%

de la plantilla dins del programa d'avaluació del rendiment

799

persones en programes de talent predirectiu

Sistemes de participació i reconeixement

El sistema de reconeixement és imprescindible per a la motivació, la implicació en el projecte i el compromís de les persones en la consecució dels reptes individuals i la contribució als objectius de l'equip.

CaixaBank reconeix l'actitud i contribució de les persones mitjançant premis individuals i premis als equips i els segments de negoci. El 2013 es van premiar 1.790 persones que formaven els 387 millors equips de vendes, en una sèrie d'actes de reconeixement que es van celebrar per tot el territori.

Compromís social

Com que el compromís social és un dels valors institucionals de l'entitat i el desenvolupament de les persones ho requereix, CaixaBank posa a la seva disposició sistemes de participació –que permeten canalitzar de manera sistemàtica les idees, les iniciatives i la solidaritat de tots els empleats–, de reconeixement i de gestió del coneixement. Entre aquests sistemes, destaquen el programa de Voluntariat Corporatiu i l'Espai Solidari.

Més informació en l'apartat 4.3: "Contribució a la comunitat"



CAIXABANK EL 2013
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Programes marc complementaris

Projecte VALOR

Sorgit el 2013, aquest projecte està dirigit als directors i les directores d'oficina i, concretament, a la seva interacció amb els directors i directores d'àrea de negoci (DAN). El seu objectiu és orientar aquest col·lectiu, essencial per al banc, al desenvolupament i execució del Pla estratègic, potenciant l'activitat comercial proactiva, enfortint la cultura corporativa i reforçant les bones pràctiques en la gestió de les oficines.

Lideratge transformador

El model de lideratge de CaixaBank, definit el 2013, orienta l'actuació de les persones amb equips al seu càrrec d'acord amb l'estratègia i els valors corporatius.

Aquest model potencia la innovació i la creativitat com a palanques del canvi que la competitivitat de l'entorn exigeix al banc; impulsa el creixement personal i professional de tots els col·laboradors, i dóna protagonisme i responsabilitat a les persones i a les seves idees com a impulsores de la transformació de l'organització.

Fases del projecte VALOR



Mesura i millora contínua

CaixaBank disposa de mecanismes per identificar i prioritzar accions de millora que reforcin el desenvolupament de les persones, la seva satisfacció i el seu compromís amb el banc.

Segon Estudi d'opinió de CaixaBank

El 2013, un 67% de la plantilla va participar en el segon *Estudi d'opinió*, font important d'informació per millorar el clima sociolaboral, amb una valoració de 8,4 sobre 10.

Els resultats mostren un avenç en els indicadors que, després de ser identificats el 2011, van ser objecte de plans de millora específics, com ara el Pla de reforç cultural. A més, permeten identificar els nous aspectes a millorar i els que ja són satisfactoris.

Enquesta MercoPersonas

El 2013, CaixaBank ocupava el lloc 18 entre les 100 millors empreses per treballar a Espanya i el tercer entre les del sector bancari, segons el Monitor Empresarial de Reputació Corporativa.

Els resultats d'aquest monitor anual són una eina rigorosa i independent per optimitzar la gestió del talent i planificar accions de millora.





[4.3 Per què ho fem: compromís amb les persones i la societat]

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

L'objectiu final de CaixaBank, herència d'una tradició centenària, és contribuir al desenvolupament socioeconòmic de les persones i els territoris en els quals està present.

El banc intenta impulsar l'activitat econòmica i contribuir a l'augment de la productivitat empresarial del país, la creació d'ocupació i la millora de la qualitat de

vida de les persones i les famílies, tant a través de l'activitat financera com de l'activitat de la resta d'empreses del Grup. A més, col·labora en la difusió i la implantació dels programes impulsats per l'Obra Social "la Caixa" amb l'objectiu de donar resposta als grans reptes de la nostra societat: l'equitat, la longevitat, la gestió de la diversitat i la sostenibilitat.

CaixaBank uneix la vocació de lideratge amb el compromís amb les persones i l'entorn





IMPACTE DE LA NOSTRA ACTIVITAT



1,2,10

Com a entitat financera, CaixaBank és part integrant de l'economia i la societat en general, en proveir serveis financers a les llars, els negocis, les institucions i el sector públic. Un negoci sòlid i amb bons resultats ens permet garantir el futur de l'entitat, remunerar els accionistes (i, d'aquesta manera, contribuir a l'Obra Social "la Caixa"), assegurar els llocs de treball i impulsar l'activitat econòmica dels territoris en els quals estem presents.

Respecte d'això, CaixaBank té un impacte econòmic que va més enllà de la provisió de serveis financers i que inclou, per exemple, el pagament de dividends als accionistes; la generació d'ocupació i el pagament de salaris; les compres realitzades als proveïdors; el pagament i la recaptació de taxes i impostos per compte de l'Estat; el finançament de projectes empresarials viables, incloent-hi el que s'atorga a través de MicroBank, i l'acció social, tant directa com a través de les persones que formen part de l'entitat.

A l'hora de considerar el valor econòmic aportat per CaixaBank s'ha de tenir en

compte no només l'activitat financera de l'entitat, sinó també l'efecte derivat de la despesa en proveïdors (contribució indirecta) i l'efecte en l'economia dels seus empleats i en la dels empleats dels seus proveïdors, derivat de la despesa dels seus salaris o l'activitat productiva generada per empreses i autònoms a partir del finançament atorgat (contribució induïda).

Valor afegit i impuls de l'activitat econòmica

Tot i que l'aportació global de CaixaBank al conjunt de l'economia és difícil de quantificar, part d'aquesta aportació és mesurable. En concret, és possible estimar el valor afegit de manera directa en la producció de serveis financers, que el 2013 va assolir l'equivalent al 0,73% del PIB generat a Espanya. Aquesta xifra representa al voltant del 17,5% del valor afegit pel conjunt del sector financer. Si a això s'hi afegeix el valor afegit pels proveïdors de l'entitat per satisfer les seves compres, l'aportació de CaixaBank al PIB espanyol assoleix el 0,95%.

L'aportació induïda per CaixaBank, mitjançant la concessió de préstecs o les compres dels seus empleats o dels seus proveïdors, no s'inclou en aquestes estimacions. Mostrem algunes magnituds informatives per aquest tipus d'aportació:

2013: Contribució a l'economia espanyola

Valor afegit

7.976

milions d'euros de valor afegit per l'activitat del Grup*

0,95%

aportació directa + indirecta de CaixaBank al PIB espanyol*

Aportació induïda: algunes magnituds

Més de

1.661

milions d'euros en compres a proveïdors

99%

de proveïdors nacionals

1,5

milions d'operacions de crèdit realitzades, per 83.400 M€

+16.673

milions d'euros en recursos minoristes (sense emissions institucionals)

*Font: estimacions de "la Caixa" Research; l'aportació directa al PIB d'Espanya s'estima en un 0,73% i la indirecta, en un 0,22%.



Generació de llocs de treball

CaixaBank dona feina directament a prop de 32.000 persones, la gran majoria (99,8 %) amb un contracte indefinit.

Adicionalment, és una font de generació de llocs de treball a causa de l'efecte multiplicador de les compres realitzades a proveïdors (ocupació indirecta). Així mateix, el consum de béns i serveis que realitzen tant els empleats del Grup com

els empleats dels seus proveïdors també genera ocupació i riquesa al país, i també en genera el finançament atorgat als seus clients per al desenvolupament d'activitats productives (ocupació induïda). A més, el banc col·labora activament en la difusió del programa Incorpora de l'Obra Social "la Caixa", l'objectiu del qual és contribuir a la integració laboral de persones en risc d'exclusió.

31.948

Persones que treballen al Grup CaixaBank

35.086

*Llocs de treball generats de manera indirecta, a través de la contractació de proveïdors**

101.199

*Llocs de treball vinculats als microcrèdits per a emprenedors finançats, des de 2007***

67.771

Oportunitats laborals generades mitjançant el programa Incorpora, des de 2006

* Font: "la Caixa" Research, a partir del valor afegit de l'activitat del Grup, el PIB espanyol, l'ocupació segons Comptabilitat Nacional i les xifres de productivitat per treballador, i segons taules input-output.

**Vegeu l'Informe sobre l'impacte social dels microcrèdits al web de [MicroBank](#).





2013: Contribució fiscal del Grup

CaixaBank basa la seva política fiscal, sempre de conformitat amb la legislació vigent, en els principis de responsabilitat, prudència i transparència.

L'entitat considera un deure contribuir, d'acord amb la seva responsabilitat fiscal, a les finances públiques, que proveeixen els serveis i la infraestructura públics imprescindibles perquè la societat pugui operar de manera efectiva, i fan possible el progrés i el desenvolupament social de l'entorn.

Aquesta aportació a la Hisenda Pública inclou el pagament dels impostos i les taxes de CaixaBank, i la recaptació per a la Hisenda Pública dels que corresponen a tercers, derivats de la seva relació econòmica amb CaixaBank (com ara les retencions de l'IRPF en la nòmina i en l'abonament d'interessos i dividendes, la quota de la Seguretat Social o l'IVA de les factures que suposen un cost per a l'entitat).

El 2013, el Grup CaixaBank ha pagat 717 milions d'euros, una xifra que inclou impostos directes (Impost sobre Societats, Impost sobre l'Activitat Econòmica i sobre la Propietat), impostos indirectes (IVA, ITP-AJD) i les contribucions a la Seguretat Social.

Així mateix, pel que fa a la seva relació amb tercers, ha recaptat 1.603 milions d'euros per a les diferents administracions tributàries, en la seva condició d'entitat col·laboradora.

Com a mostra del seu compromís amb la transparència fiscal, CaixaBank seguirà informant sobre aquesta xifra en exercicis futurs.

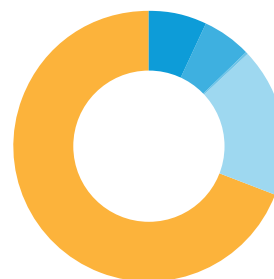
CaixaBank també facilita la recaptació de taxes i impostos per part de l'Estat i les hisendes autonòmiques i locals, i posa a disposició de la població la seva xarxa d'oficines, caixers i mitjans *on-line*, tot i que aquesta funció no s'ha tingut en compte dins de les xifres informades. Tampoc s'han tingut en compte els costos associats als recursos, mitjans humans i materials que CaixaBank destina a la prestació d'aquest servei per a la societat i l'administració pública en els seus diferents nivells.

CaixaBank paga els seus impostos en els països en els quals opera. El 2013, el banc genera la major part de la seva activitat a Espanya. Respecte d'això, no es desglossa la xifra pagada per jurisdiccions, ja que no és significativa.

[2.320 M€]

d'impostos satisfets

Impostos pagats i recaptats (en milions d'euros)



Impostos directes	166
Impostos indirectes	132
Altres	6
Seguretat Social	413
Impostos recaptats	1.603

Sobre la contribució fiscal

La informació relativa a la contribució fiscal total de CaixaBank que s'exposa no és una magnitud identificada en els seus comptes anuals: en valorar la situació fiscal de l'entitat, els comptes anuals incideixen especialment en l'impost sobre societats des de la perspectiva de la despesa en pèrdues i guanys, mentre que el pagament dels impostos forma part de l'estat de fluxos de caixa de l'entitat. Així, ambdues magnituds difereixen tant pel perímetre considerat com per la variació dels

críters de registre i obligació de pagament en funció dels diferents tipus impositius. També cal tenir en compte que la companyia disposa de crèdits fiscals pendents d'aprofitament que impacten en el pagament d'impostos presents i futurs.

En conseqüència, s'ha considerat convenient subministrar la informació sobre la contribució fiscal de CaixaBank en aquest apartat, de manera separada.



IMPULS DE L'ACTIVITAT ECONÒMICA: AMB EL TEIXIT EMPRESARIAL I ELS EMPRENEDORS

En un context econòmic desfavorable, CaixaBank multiplica els esforços per contribuir a l'augment de la productivitat empresarial, la creació de nous llocs de treball i la millora de la qualitat de vida de les famílies. El banc disposa d'una àmplia oferta de productes i serveis per a empresaris autònoms i empreses. A més, canalitza la seva aposta per la innovació, per impulsar un canvi en el model productiu i per afavorir la inclusió financera de la població a través de MicroBank, que el 2013 ha concedit 55.773 microcrèdits per a emprenedors i famílies; de quatre societats de capital risc, que han invertit en 43 empreses innovadores amb un potencial de creixement elevat, i dels Premis EmprenedorXXI, que han reconegut el talent i la innovació de 40 empreses.

CaixaBank, 1a
en l'índex de
recomenacions
(FRS Inmark)

Autònoms i empreses

Una de les claus del desenvolupament econòmic de qualsevol país és disposar i mantenir un teixit empresarial potent. L'entitat manté el seu suport al teixit productiu del país, amb més d'un 51,5% de les petites, mitjanes i grans empreses espanyoles com a clients de CaixaBank.

La cartera de crèdits del banc està diversificada i se centra principalment en el finançament a particulars i pimes. El 2013, CaixaBank ha concedit, en total, més d'1,5 milions d'operacions, amb un import de 83.400 milions d'euros. També cal destacar el suport a la internacionalització de l'activitat de les empreses, que

els permet compensar el descens de la demanda interna.

Respecte d'això, tant la cartera creditícia del país com la del banc han disminuït, en un procés de despallanquejament generalitzat (a causa, principalment, del cicle econòmic), que s'uneix al despallanquejament del sector promotor (la cartera del sector promotor s'ha reduït un 26%). A més, s'ha reduït la demanda, especialment de les grans empreses i el sector públic, que han substituït el finançament bancari per emissions de deute. En general, els crèdits bruts a la clientela, 207.231 milions d'euros, han disminuït un 7,1% el 2013.

2013: finançament a empreses*

153.574

operacions (+3,3% vs. 2012)

46.050

milions d'euros concedits
(+0,2% vs 2012)

* Excloent el sector promotor, Grup Servihabitat, altres persones jurídiques, el sector públic i el finançament a filials.

2013: finançament a autònoms*

109.742

operacions (+6,8% vs 2012)

2.167

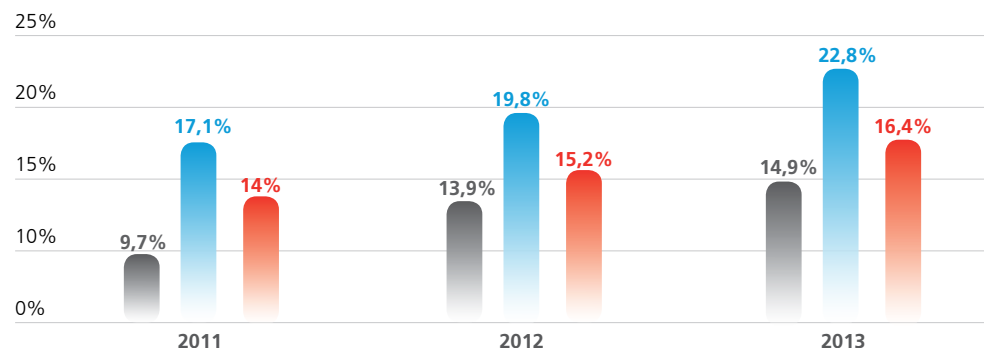
milions d'euros concedits
(-18,3% vs 2012)

* Inclou les operacions pròpies, a més de l'activitat empresarial.



A prop de les empreses

Banca de pimes, Banca d'Empreses i Banca Corporativa*



Quota de mercat per crèdit activitats productives

Quota de mercat d'exportacions

Quota de mercat d'importacions

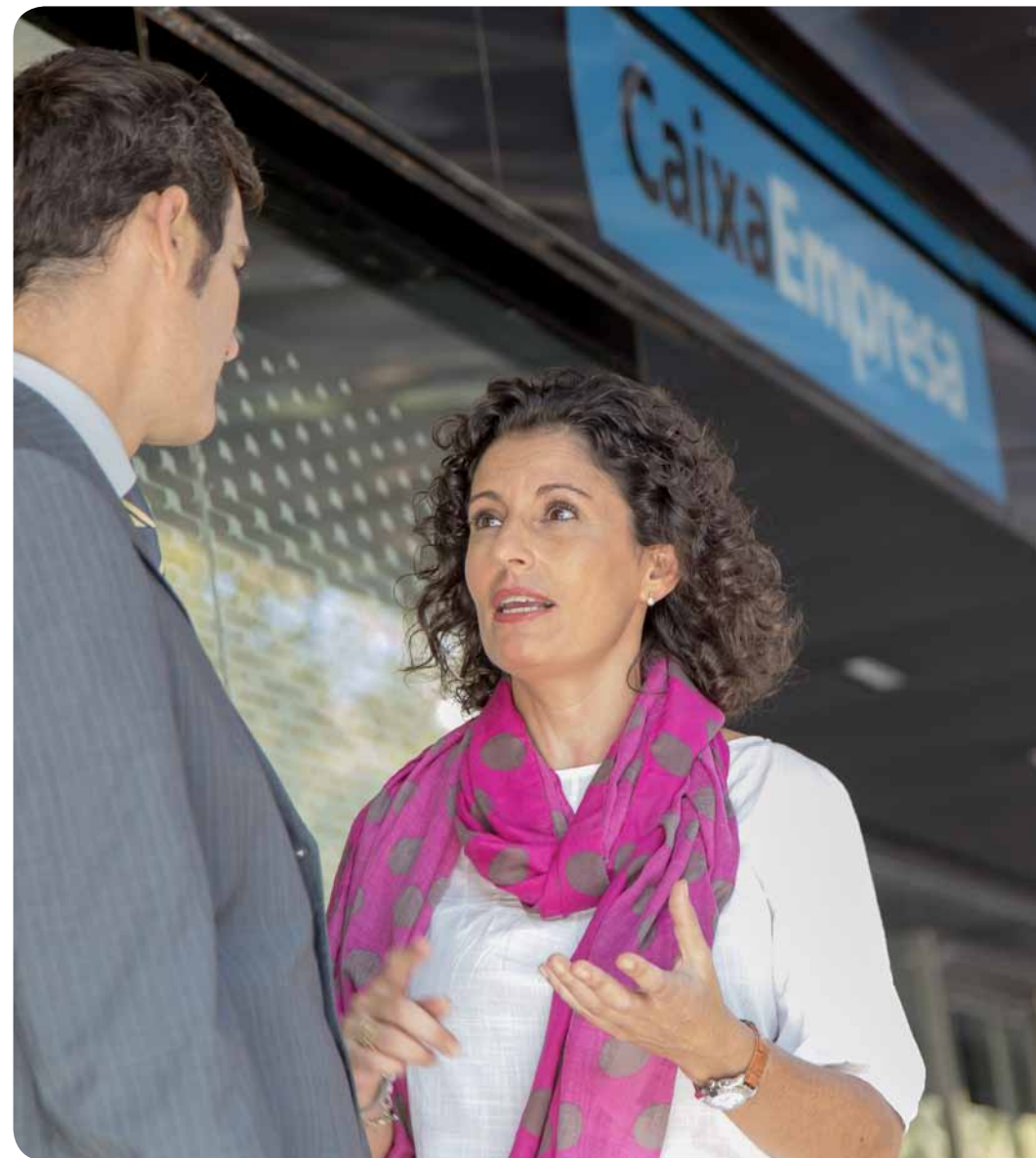
*Elaboració pròpia. Font: Banc d'Espanya

Durant l'exercici s'ha seguit donant suport a les empreses emprenedores i que creen ocupació mitjançant la formalització d'una nova línia de préstecs per un import de 300 milions d'euros amb fons del Banc Europeu d'Inversions (BEI). Això suposa una inversió de 600 milions d'euros de CaixaBank per finançar projectes d'inversió de les petites i mitjanes empreses.

Així mateix, per donar resposta a la demanda de crèdit i impulsar l'activitat econòmica entre els joves, s'ha creat un

préstec per a joves emprenedors que, juntament amb MicroBank, ha permès finançar 635 projectes, que han suposat una inversió de més de sis milions d'euros a través de crèdits i microcrèdits.

D'altra banda, s'ha destinat quasi la totalitat d'un préstec de 100 milions d'euros rebut pel Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa a projectes promoguts per la Fundació "la Caixa", mantenint el compromís amb les persones i el benestar de la societat.





CAIXABANK EL 2013
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

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 per a emprenedors, microempreses, 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.

El 2013, l'import dels microcrèdits concedits s'ha incrementat un 33% respecte de l'any

anterior, i ha assolit un 45% en el cas dels microcrèdits per a emprenedors.

Segons l'*Informe sobre l'impacte social dels microcrèdits 2013*, elaborat per Esade i MicroBank, la mitjana de llocs de treball que crea cada empresa finançada amb un microcrèdit és d'1,81, incloent-hi l'emprenedor. Des del seu començament, MicroBank ha contribuït a la creació o manteniment de més de 101.199 llocs de treball.

 Accés a l'Informe sobre l'impacte social dels microcrèdits 2013



Microcrèdits per a totes les necessitats

Per a emprenedors

- Microcrèdit financer: adreçat a professionals autònoms i microempreses que iniciïn o ampliïn un negoci, i per respondre a les seves necessitats de capital circulant.
- 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 515 entitats col·laboradores.
- EcoMicrocrèdit: dirigit a emprenedors, autònoms i microempreses que dediquin el finançament a inversions en sectors sostenibles i en productes que impliquen una millora mediambiental.

Per a persones i famílies

- Per finançar projectes vinculats al desenvolupament personal i familiar, a més de necessitats derivades de situacions puntuals o imprevistes (despeses vinculades a l'habitatge, salut o educació, necessitats derivades de situacions de dependència o discapacitat, etc.).

Pignoratius

- Va dirigit a persones que, per la seva situació laboral, financera o familiar, tenen dificultats per accedir a les vies tradicionals de finançament i aporten com a aval una joia de la seva propietat.



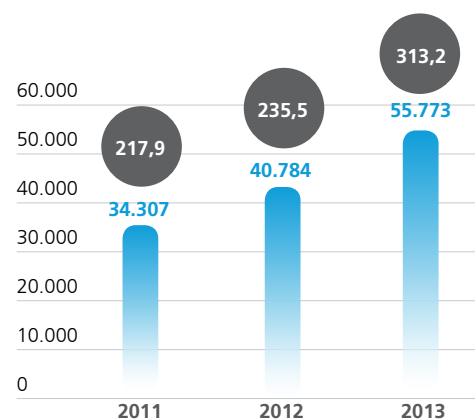
L'import mitjà de les operacions concedides ha estat de 5.616 euros, xifra que arriba als 10.790 euros en les operacions dirigides a projectes d'emprenedors.

A finals de 2013, la cartera viva de crèdits del banc assolí els 514,3 milions d'euros, cosa que representa un increment del 21% respecte a 2012.

MicroBank té un nivell elevat de capitalització i liquiditat, amb el suport de CaixaBank i d'institucions financeres eu-

ropees, i amb una àmplia xarxa de distribució: les oficines de la xarxa comercial de CaixaBank. A aquests avantatges comparatius s'hi afegeix la qualitat de la seva cartera creditícia, que s'ha confirmat com un dels elements essencials per a la sostenibilitat del projecte. A finals de 2013 la morositat s'ha mantingut dins d'uns nivells adients, amb una ràtio del 2,30%, inferior a la mitjana del sector a Espanya.

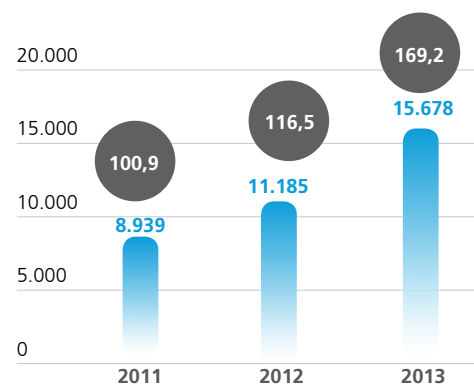
Evolució dels microcrèdits concedits



Nombre

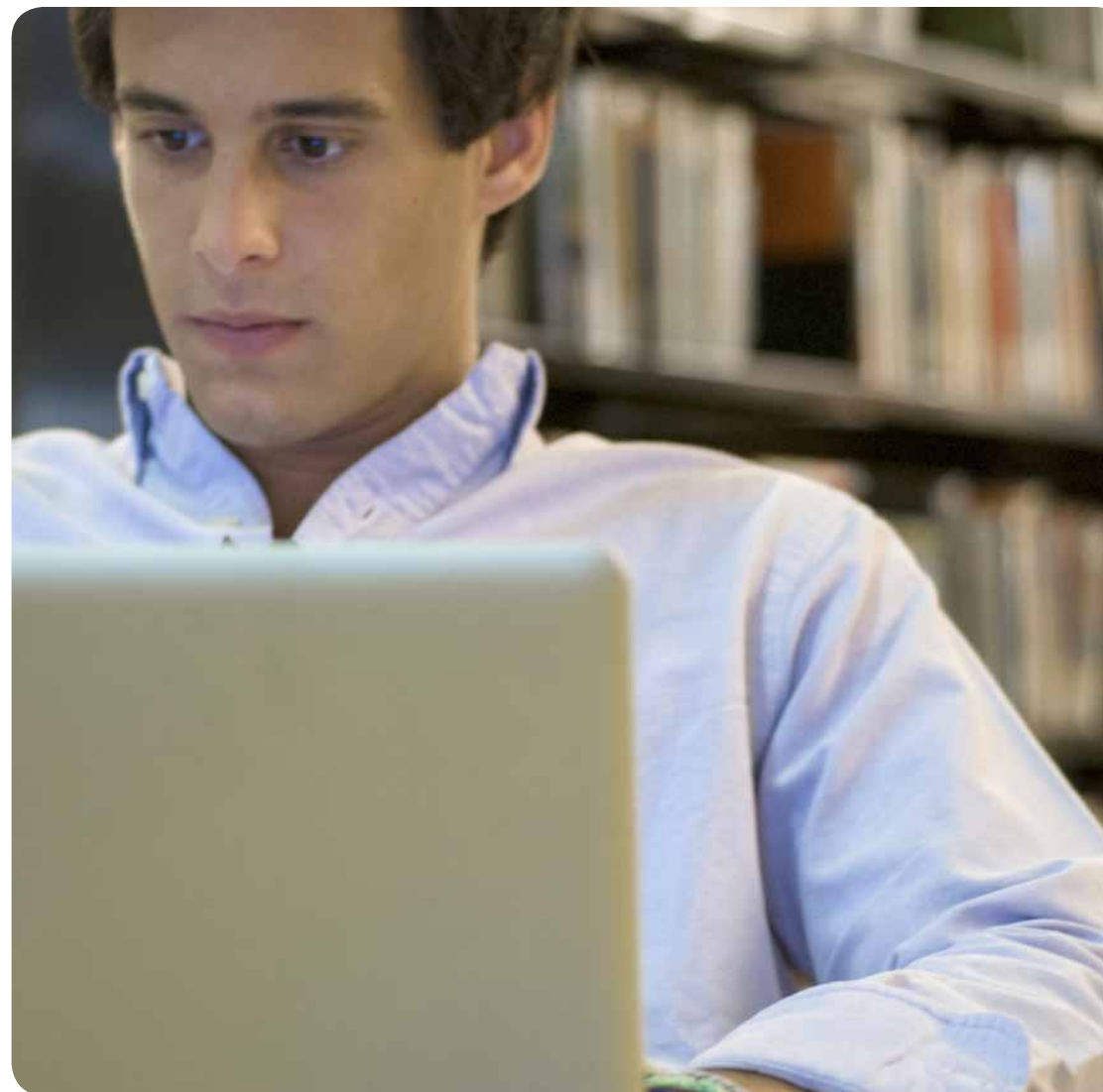
Import (milions d'euros)

Evolució dels microcrèdits per a emprenedors



Nombre

Import (milions d'euros)





Foment de la iniciativa emprenedora innovadora

Caixa Capital Risc és la societat gestora del Grup "la Caixa" que inverteix en les primeres etapes de companyies espanyoles innovadores amb un potencial de creixement elevat, 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.

Caixa Capital Risc gestiona quatre societats de capital risc, dotades, majoritàriament per CaixaBank, amb 73 milions d'euros:

- Caixa Capital Micro, SCR (microempreses de nova creació amb seu a Espanya).
- Caixa Capital Biomed, SCR (ciències de la vida).
- Caixa Capital TIC, SCR (tecnologies digitals).
- Caixa Innvierte Industria, SCR (pimes amb un fort component tecnològic i d'internacionalització).

El 2013 Caixa Capital Risc ha materialitzat 11 noves inversions en capital, a través de Caixa Capital Biomed, Caixa Capital TIC i Caixa Innvierte Industria, i s'han atorgat 32 préstecs participatius, a través de Caixa Capital Micro, amb un volum de 13 milions d'euros d'inversió.

Incentivar la visió empresarial

Un dels reptes del país és la creació d'empreses a partir del coneixement desenvolupat a les universitats i centres de recerca espanyols.

Per aconseguir-ho, i des de l'any 2010, CaixaBank organitza amb diferents institucions diferents programes de creació d'empreses en sectors emergents per ajudar als investigadors a constituir amb èxit el seu projecte empresarial, ja sigui com un consorci amb la seva universitat –una *spin-off*– o de manera independent. Els programes inclouen 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 (EmprenedorXXI-Digital).

Premi EmprenedorXXI

Des de l'any 2007 s'impulsen els premis EmprenedorXXI, creats amb l'objectiu d'identificar, reconèixer i acompanyar les empreses innovadores de nova creació a Espanya que mostrin un potencial de creixement més gran. Aquest premi es concedeix d'acord amb l'Empresa Nacional d'Innovació, ENISA, que pertany al Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç.

El premi està format per dues categories:

- "creixes", amb una convocatòria única estatal, per a empreses que es trobin en fase de desenvolupament, amb resultats rellevants, una trajectòria en el mercat d'entre dos i set anys d'activitat, un pla de creixement ambiciós i un equip amb una gran capacitat de gestió.
- "emprens", per a empreses en fase inicial (menys de dos anys d'activitat), amb una primera fase autonòmica que es desenvolupa gràcies a les més de 100 entitats organitzadores i col·laboradores, i una fase estatal, on les guanyadores regionals competeixen pel guardó final.

En la setena edició del premi hi van participar 665 empreses de tot Espanya. D'aquestes empreses, 451 van concórrer en la categoria d'empreses de zero a dos anys i 214 en la d'empreses de dos a set anys.

El Grup "la Caixa", amb els emprenedors

Des de l'any 2011, en el marc de l'aposta per l'activitat empenedora del Grup "la Caixa", l'Obra Social "la Caixa" impulsa el programa d'emprenedoria social, dirigit a les persones o equips que es plantegen noves formes de fer front a les necessitats socials mitjançant projectes amb propostes econòmiques, socials i ambientals sostenibles. Aquest programa 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. El 2013 hi han participat 20 projectes.

Durant l'exercici, a través del programa Joves Emprenedors de l'Obra Social "la Caixa", estudiants de secundària tenen l'oportunitat de començar una empresa pròpia i adquirir els coneixements i recursos necessaris per gestionar-la. Aquesta experiència s'ha iniciat a 40 escoles de Catalunya, amb 1.098 alumnes participants i 194 projectes de microempreses. En el procés, els estudiants han estat tutelats per més de 132 professionals de CaixaBank, que també han col·laborat amb els professors encarregats d'implementar el programa a classe.



CONTRIBUCIÓ A LA COMUNITAT

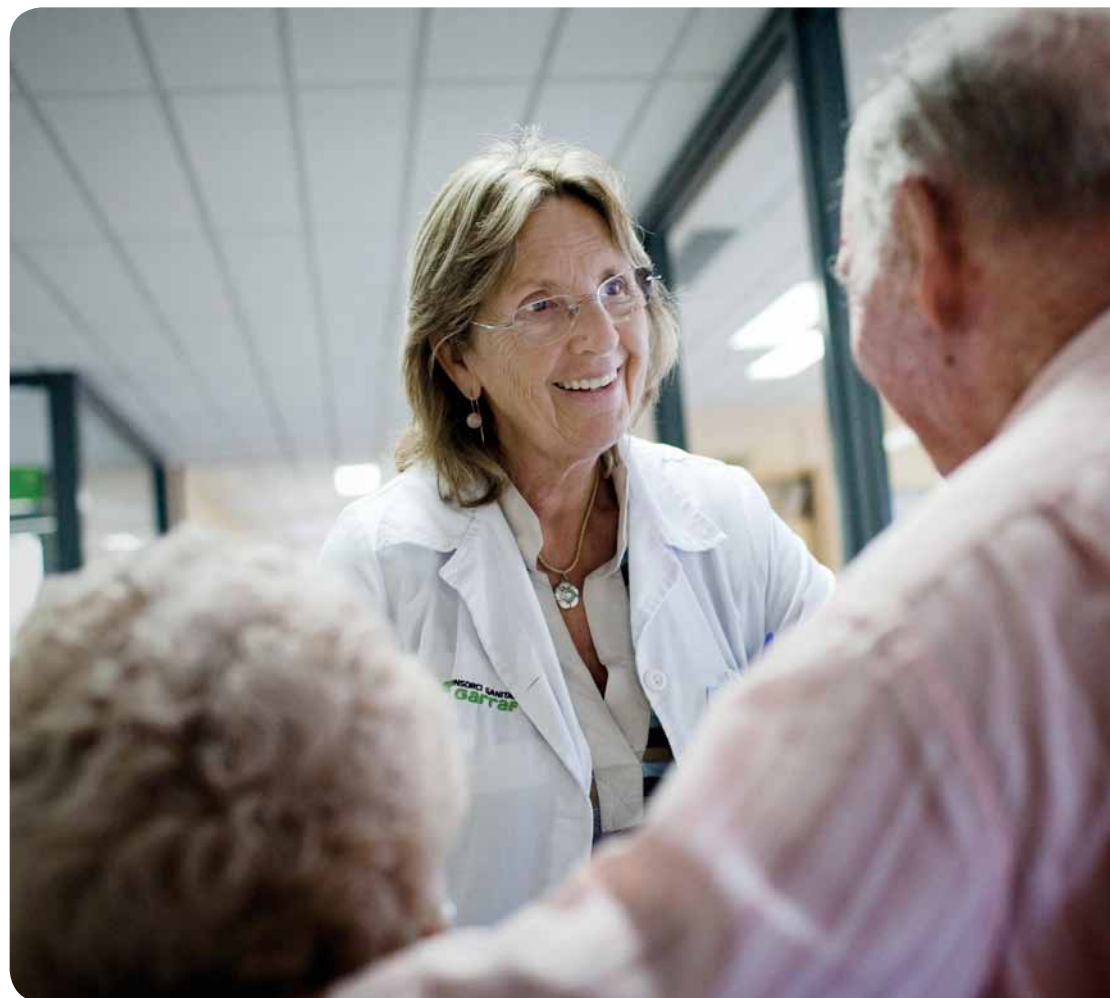
CaixaBank està compromès amb les necessitats de la societat en la qual desenvolupa la seva activitat financera i amb el benestar de les persones. Per aquest motiu manté una col·laboració estreta amb l'Obra Social "la Caixa" en la difusió i la implantació dels seus programes, com ara el foment de la inserció laboral de persones en risc d'exclusió social, l'accés a l'habitatge per a joves, persones grans i famílies, l'impuls de la vacunació infantil en països desfavorits i la promoció del programa de Voluntariat Corporatiu.

L'àmplia presència de CaixaBank a tot el territori contribueix al compliment dels objectius de l'Obra Social "la Caixa". A través de la seva àmplia xarxa d'oficines, es facilita la cobertura de les mancances de tipus social a l'entorn més local i es difonen les activitats impulsades per l'Obra Social "la Caixa", amb l'objectiu de fomentar la participació de la població. Les oficines de CaixaBank tenen un espai específic dedicat a l'Obra Social on els clients poden trobar l'agenda amb les activitats previstes al seu territori, les notícies sobre iniciatives de l'Obra Social aparegudes als mitjans de comunicació locals i qualsevol altra informació del seu interès.

A més, es fomenta la participació dels empleats i empleades de l'entitat en les activitats i programes desenvolupats, ja

sigui com a voluntaris, mitjançant petits donatius o difonent aquestes opcions a través de la seva relació diària amb els clients.

El 2013, més de 8,7 milions de persones han participat i s'han beneficiat de les 42.546 activitats impulsades per l'Obra Social. Entre les nombroses activitats que es porten a terme, CaixaBank participa de manera especialment activa en el foment de la integració laboral de persones en risc d'exclusió social, a través del programa Incorpora; en facilitar l'accés a un habitatge a joves, persones grans, famílies i persones que s'han vist afectades per la crisi, mitjançant els programes d'Habitatge Assequible i Lloguer Solidari, i en l'impuls de la immunització en els països més pobres del món, a través de l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil.





Integració laboral

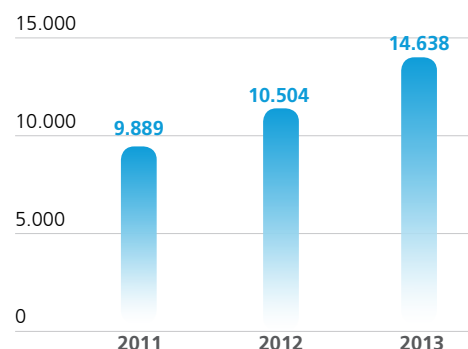
CaixaBank promou el programa Incorpora, gestionat per l'Obra Social "la Caixa", amb l'objectiu de fomentar la inserció laboral de persones amb dificultats especials per accedir a una feina i en risc d'exclusió social. Des de l'any 2006, i amb 26.781 col·laboracions d'empreses, s'han generat 67.771 oportunitats per a persones amb alguna discapacitat, immigrants, joves amb dificultats per accedir a la seva primera feina o víctimes de la violència de gènere.

En el programa col·laboren 343 entitats socials i 692 tècnics, que apliquen diversos processos especialitzats d'inserció. D'altra banda, CaixaBank col·labora en la difusió del programa a través de la seva xarxa territorial i detecta oportunitats de contractació per a aquestes persones, organitzant jornades amb empresaris.

[Més informació sobre Incorpora](#)

Més de 67.700 oportunitats de treball generades a través d'Incorpora

Insercions laborals



Programa Incorpora el 2013

33%
persones amb discapacitat

67%
en risc d'exclusió

4.727
empreses col·laboradores





Programes d'Habitatge Assequible i Lloguer Solidari

El Grup "la Caixa", a través de l'Obra Social "la Caixa", disposa des de 2005 del programa Habitatge Assequible, que té com a objectiu facilitar l'accés a l'habitatge a joves, persones grans i famílies. Els habitatges, 3.973, estan repartits per tot el territori estatal i la seva adjudicació es realitza mitjançant sorteig públic, sota criteris d'objectivitat, transparència i publicitat. Els empleats i empleades de CaixaBank, a través de la xarxa d'oficines, col·laboren activament en la difusió de les convocatòries, amb l'objectiu d'arribar al major nombre de persones.

El 2011, es va posar en marxa el pla de Lloguer Solidari, amb més de 4.400 habitatges repartits per tot l'Estat, per a persones amb una menor capacitat econòmica com a conseqüència de la crisi.

Programa Habitatge Assequible, des de 2005

3.973

habitatges assequibles entregats a joves, gent gran i famílies

Renda mensual de
190-350 euros per a
joves i gent gran, i de
300-500 euros per a
famílies



Programa Lloguer Solidari, des de 2011

4.400

habitatges de lloguer solidari, per a persones que han vist afectats els seus ingressos arran de la crisi actual

3.541

habitatges amb contracte formalitzat a finals d'any

Renda mensual de
300 euros, subvencionada en un 50% per l'Obra Social "la Caixa" (renda final màxima de 150 euros)



Programa Lloguer Solidari descentralitzat, des de 2012

2.000

habitatges de lloguer solidari descentralitzat, per a persones que han patit una execució hipotecària o han realitzat una dació en pagament

1.787

habitatges amb contracte formalitzat a finals d'any

Contractes a tres o cinc anys, amb **subvenció** de l'Obra Social "la Caixa" durant els dos primers anys per un màxim del 50% de la quota



Més de **5.300 habitatges de lloguer solidari** per a persones que han vist reduïts els seus ingressos per la crisi

Més de **10.300 habitatges de lloguer subvencionat** amb participació de l'Obra Social "la Caixa" el 2013



CAIXABANK EL 2013
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
ANNEXOS

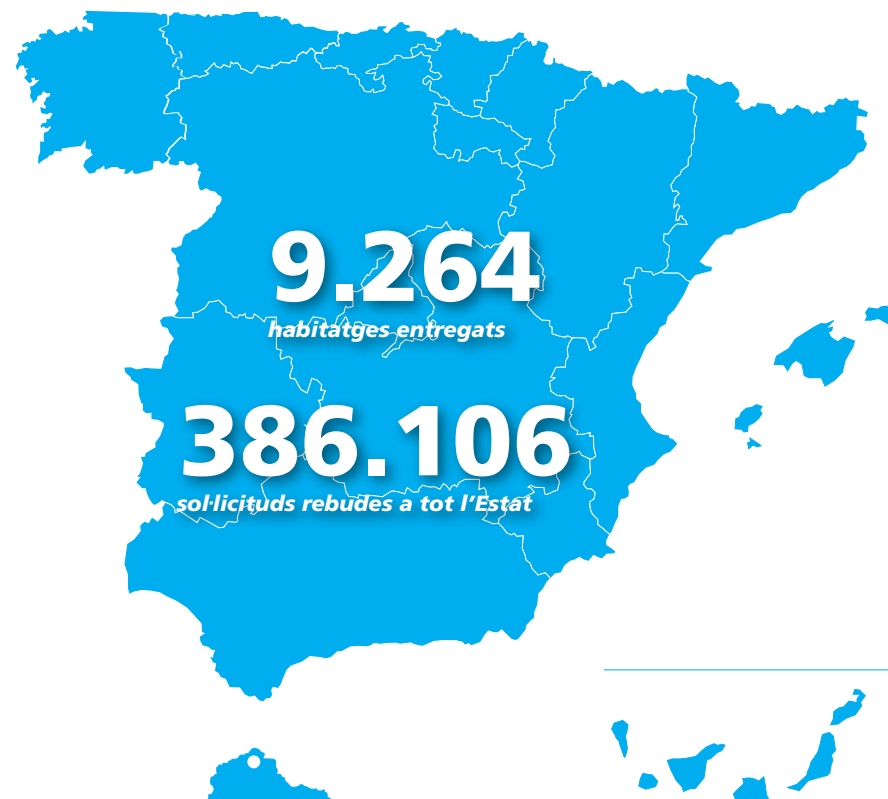
QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Adicionalment, des de 2012, a través del pla de Lloguer Solidari Descentralitzat i també amb la subvenció de l'Obra Social "la Caixa", les delegacions territorials de CaixaBank poden gestionar el lloguer de fins a 2.000 habitatges. Aquests habitatges es destinen a persones que han sofert un procés d'execució hipotecària pel qual s'han vist desposseïdes del seu habitatge habitual i desitgen quedar-s'hi. També es fan servir per buscar una solució per a aquells casos de dació en pagament que ho requereixen. 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.

En aquest sentit, la prioritat de CaixaBank és que els clients amb dificultats per pagar les quotes dels seus préstecs hipotecaris puguin mantenir el seu habitatge. Així doncs, des de l'any 2009, disposa d'un Pla d'ajudes per a la prevenció d'insolvències i actua de manera anticipada, escoltant activament els clients i oferint-los solucions viables que s'ajustin a les seves necessitats.

 Més informació

Programes d'Habitatge Assequible i Lloguer Solidari





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 de les persones que es troben en una situació conjuntural de dificultats econòmiques. Des de la seva posada en marxa, el pla acumula més de 374.300 ajudes a les famílies.

CaixaBank centra els seus esforços a 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 a aportar solucions que s'adaptin a cada situació.

Pla d'ajudes per a particulars amb hipoteca

El pla 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 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:

- Incorporació d'un període de carència, que permet reduir el pagament temporalment.
- En la Hipoteca Oberta de l'entitat, 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 realització de 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 la cancel·lació total del deute. A CaixaBank es pot incloure l'opció de lloguer, on el client segueix a l'habitatge amb un lloguer adaptat a les seves circumstàncies.

1.437.347

hipoteques persones físiques en cartera (a 31 de desembre)

14.518

dacions en pagament (anys 2009-2013)

6.408

dacions en pagament (2013)

Més del

50%

de dacions amb contracte de lloguer associat

6.400

habitatges del programa Lloguer Solidari

5.328

habitatges socials lliurats

Pla d'ajudes (2009-2013): més de 374.300 accions realitzades*

Nombre d'accions	2009	2010	2011	2012	2013
Carència	9.987	13.032	14.362	17.458	15.166
Períodes d'espera	158	88	95	100	64
Moratòria	15.116	10.916	11.147	20.886	23.721
Reestructuració de deutes	60.139	38.140	35.082	42.364	46.365
TOTAL	85.400	62.176	60.686	80.808	85.316

*Nombre d'accions vigents i cancel·lades. Un mateix contracte pot haver estat objecte de diverses accions. Així doncs, poden haver-hi duplicitats.



CaixaBank, a través dels programes de lloguer solidari, posa més de 6.400 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 realitzat una dació en pagament.

Servei d'Assessoria al Client Hipotecari (SACH)

El 2013 s'ha reforçat el pla d'ajudes amb la creació del SACH per orientar i donar suport a les oficines en la seva relació amb els clients, persones físiques, l'habitatge dels quals estigui afectat per una demanda d'execució hipotecària. Aquest servei inclou un telèfon gratuït per als clients (900 100 072), disponible les 24 hores del dia, per informar-los en tot moment de l'estat del procés judicial i poder detectar possibles situacions d'exclusió social o oferir una millor solució mitjançant el pla d'ajudes.

Altres iniciatives

Des de 2012, CaixaBank està adherit 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 objectius fundacionals de l'entitat: la seva tradicional lluita contra l'exclusió social i financera.

Aquest codi està destinat a la protecció de les famílies en risc d'exclusió social, amb tots els seus membres a l'atur i la quota hipotecària de les quals superi el 50 % dels ingressos nets del conjunt de la unitat familiar, entre altres criteris.

Així mateix, i també des de 2012, és signant del primer conveni de mediació amb la Generalitat de Catalunya per evitar desnonaments. El seu objectiu és impulsar els processos de mediació previs, per evitar les execucions hipotecàries en els casos d'impagaments per dificultats econòmiques.

El 2013, CaixaBank ha aportat 850 habitatges al Fons Social d'Habitatge estatal, als quals se sumen els 93 habitatges procedents de Banc de València, per la qual cosa s'arriba a un total de 943 habitatges. Aquests habitatges tenen com a destinataries les famílies desnonades després 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. 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.

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. Així mateix, hi ha la possibilitat que aquests lloguers també siguin subvencionats dins dels programes de l'entitat.





Impuls a la vacunació infantil

El Grup "la Caixa" promou des de 2008, en col·laboració amb GAVI (Global Alliance for Vaccines and Immunisation), l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil, un programa de lluita contra la mortalitat infantil en els països més pobres del món. A través de l'Aliança, CaixaBank ofereix a les empreses espanyoles l'oportunitat de col·laborar, com a part dels seus programes de responsabilitat social, amb aquest projecte que facilita l'accés a la immunització i la protecció de la salut de la població.

Des de la seva creació l'any 2000 i fins a 2013, GAVI ha contribuït a vacunar més de 440 milions de nens i nenes, amb la qual cosa s'han evitat 6 milions

de morts prematures, segons càlculs de l'Organització Mundial de la Salut (OMS).

El Grup "la Caixa", a través de la seva Obra Social, és un dels socis privats principals de GAVI a Europa. El 2013 hi ha col·laborat amb un milió d'euros, als quals s'afegeixen les donacions dels empleats i empleades del Grup, més de 50.000 euros.

A més, CaixaBank porta a terme diverses campanyes de difusió per donar a conèixer la iniciativa entre el major nombre possible d'empreses espanyoles. Durant el 2013, amb el suport de Banca d'Empreses i Banca Corporativa, el programa ha recaptat 358.000 euros entre 150 empre-

ses. Per la seva banda, l'àrea Internacional de l'Obra Social "la Caixa" realitza el seguiment del projecte i garanteix que totes les aportacions es destinin íntegrament a la vacunació infantil.

El 2013, la suma de les aportacions del Grup, dels clients i de la plantilla de CaixaBank permetrà vacunar més de 160.000 nens i nenes contra la pneumònia a Hondures i Nicaragua.

 Més informació sobre l'Aliança Empresarial

 Més informació sobre GAVI Alliance

Programa de vacunació infantil

341

empreses adherides

736

empleats col·laboradors

447

aportacions d'empreses

Més de

2,3

 milions de nens
vacunats (a l'Àfrica i l'Amèrica Llatina)*

* Amb la suma de les aportacions del Grup "la Caixa", l'Aliança Empresarial i els empleats.





CAIXABANK EL 2013
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Un equip solidari

La plantilla de CaixaBank pot participar en el programa de Voluntariat Corporatiu del Grup "la Caixa", que impulsa l'Obra Social des de l'any 2006 i que coordina la Federació d'Associacions de Voluntaris "la Caixa" (FASVOL).

Els voluntaris acompanyen persones grans, col·laboren en el programa Caixa-Proinfància de l'Obra Social "la Caixa", ajuden persones amb discapacitat o en risc d'exclusió social a recuperar la confiança i integrar-se en la societat o participen en campanyes solidàries, com la recollida d'aliments. El 2013, a través de l'acció de recollida d'aliments, en col·laboració amb la Creu Roja, s'ha aconseguit reunir, en un mes, 509.751 quilos d'aliments a tot Espanya.

Cal destacar que 40 voluntaris han col·laborat en diferents projectes de cooperació internacional en països en vies de desenvolupament, oferint assistència tècnica i assessorament en gestió microempresarial per fomentar l'emprenedoria en aquestes zones.

També el 2013, els voluntaris de "la Caixa" han impulsat, juntament amb altres empreses, la creació de la Xarxa Europea de Voluntariat Corporatiu (EVEN, *Employee Volunteering European Network*), que té entre els seus objectius compartir experiències i oferir formació de qualitat per augmentar la capacitat dels voluntaris.

Més informació sobre el voluntariat

**Premi Ciutadans 2013,
en reconeixement de la seva tasca humanitària
i compromís en accions de voluntariat**

El voluntariat en xifres

40

Associacions de voluntaris

5.460

voluntaris

40

han col·laborat en projectes de cooperació internacional

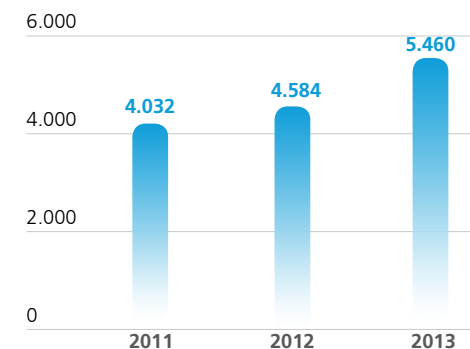
1.720

accions en les quals han participat els voluntaris de "la Caixa"

141.521

beneficiaris

Participants en el programa de voluntariat



Donació d'equips informàtics

CaixaBank, juntament amb diferents empreses del Grup (e-laCaixa, FinConsum, VidaCaixa, Sumasa i Silk), a més de l'Obra Social "la Caixa", lliura a la FASVOL els equips informàtics sobrants, un cop eliminada la informació confidencial, perquè puguin ser distribuïts a les ONG que ho sol·licitin. Aquells equips considerats com a massa obsolets són destruïts de manera sostenible, conforme a un protocol estricte.



Programa Espai Solidari

Els empleats i empleades de CaixaBank poden participar, mitjançant petits donatius mensuals, en el programa Espai Solidari, que promou iniciatives de diferents organitzacions no governamentals amb les quals també col·labora la Fundació "la Caixa".

Els més de 85.380 euros, aportats el 2013 per 1.100 empleats i empleades participants, s'han destinat a projectes com ara GAVI Alliance o altres entitats socials, com la Creu Roja, la Federació Espanyola de Bancs d'Aliments o l'ECOSOL, per a la formació de dones camperoles emprenedores a l'Equador.

Punts Estrella

A través del programa de Punts Estrella de CaixaBank, els clients poden participar en més de 80 projectes solidaris, seleccionats segons les indicacions de l'Obra Social "la Caixa". Per això, poden convertir els punts acumulats en aportacions monetàries o bescanviar-los per productes vinculats al comerç just. El 2013, els punts destinats pels clients s'han traduït en 502.020 euros.

Espai Solidari

CAMPANYA "JOGUINES DE REIS"

Els empleats i empleades de CaixaBank han pogut participar en una acció de compromís social, donant un obsequi de Reis dels seus fills o realitzant una aportació econòmica a través de l'Espai Solidari, destinada també a la compra de joguines per a nens d'entre 0 i 7 anys.

Els regals s'han canalitzat a través de CaixaProinfància, un programa de l'Obra Social dirigit a lluitar contra la pobresa infantil i a ajudar a les famílies en risc d'exclusió social. Posteriorment es van distribuir a diferents entitats socials de 13 ciutats de l'estat.

Els resultats

- **4.288** joguines donades
- **10.282,85** euros recaptats a través de l'Espai Solidari i iniciatives benèfiques paral·leles
- **6.070** nens han rebut un regal

 Més informació sobre CaixaProinfància

PROGRAMA MICRODONATIS

Mitjançant els microdonatius, el Grup "la Caixa" ofereix a tota la societat la possibilitat de participar, amb petites aportacions, en els projectes principals que es desenvolupen des de la seva Obra Social. Aquest programa permet realitzar aportacions, puntuals o periòdiques, a través de la Línia Oberta i d'SMS.

El 2013, com a projectes principals als quals s'ha donat suport, destaquen:

- La lluita contra la pobresa infantil, amb més de **85.200** donatius i més de **133.300** euros recaptats.
- La campanya de recollida d'aliments, amb prop de **85.000** euros recaptats entre més de **25.400** donatius.
- Les emergències humanitàries, com ara el tifó que va afectar les illes Filipines, amb quasi **9.400** donatius i més de **148.000** euros recaptats.

 Accés al programa de microdonatius



CAP A UNA ECONOMIA SOSTENIBLE



1,7,8,9

L'entitat ha assumit el compromís amb el respecte i la protecció de l'entorn i les persones en la gestió del negoci, i els seus projectes, productes i serveis. Amb aquest objectiu, fomenta el finançament de projectes que contribueixin a millorar l'eficiència energètica i assolir una major sostenibilitat ambiental a llarg termini. El 2013, ha destinat més de 4,7 milions d'euros a finançar projectes eficients. A més, treballa per estendre la responsabilitat corporativa a la seva cadena de valor i impulsar la inversió socialment responsable.

ecoFinançament

El 2013, CaixaBank ha desenvolupat una nova línia d'ecoFinançament per impulsar el crèdit a projectes agraris de desenvolupament sostenible, relacionats amb l'eficiència energètica i l'ús de l'aigua, l'agricultura ecològica, les energies renovables, la gestió de residus o el desenvolupament de l'entorn rural. Des de la seva posada en funcionament, a la meitat de l'exercici, s'han finançat 80 operacions, amb un import superior al milió d'euros.

Aquesta línia inclou una àmplia gamma de modalitats de crèdit per oferir, d'aquesta

manera, un producte a mida per a cada projecte: l'ecoPréstec Agrari, ecoAgroinversió, ecoLísing i ecoMicrocrèdits Negoci.

Durant el 2013, CaixaBank ha concedit 547 ecoPréstecs, per un import d'1,63 milions d'euros, per a la compra de vehicles i electrodomèstics més respectuosos amb l'entorn i per a la rehabilitació d'habitatges amb l'objectiu de millorar l'eficiència energètica.

Per la seva banda, MicroBank ha finançat 429 ecoMicrocrèdits personals, amb

més de 820 milers d'euros, per fomentar inversions sostenibles que millorin l'eficiència en el consum de recursos o redueixin l'impacte en el medi ambient. També s'han aprovat 153 ecoMicrocrèdits per a negocis, per un import de més d'1,3 milions d'euros, destinats 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.

A més, a través del Compte Verd, MicroBank col·labora amb el World Wild Fund (WWF), en la conservació del medi ambient i en el desenvolupament sostenible mitjançant les aportacions econòmiques de MicroBank i els seus clients a projectes de l'ONG. A través dels més de 24.000 comptes oberts es va impulsar la reforestació del Parc Nacional de Doñana, declarat patrimoni de la humanitat per la UNESCO.

ecoFinançament el 2013

1,6

milions d'euros concedits per a ecoPréstecs

2,1

milions d'euros en ecoMicrocrèdits personals i per a negocis

1

milió d'euros en ecoFinançament per al sector agrari

24.000

comptes verds



Energies renovables

El 2013 CaixaBank ha participat en una operació relacionada amb les energies renovables –un projecte d'energia eòlica–, amb un import global de prop de 177 milions d'euros, que ha suposat la generació de 137,5 MWh. Des de 2011, els projectes relacionats amb energies renovables finançats per CaixaBank, en solitari o amb altres entitats, han suposat la generació de 8.375 MWh.

En un entorn econòmic, financer i regulador complex, el volum de projectes a Espanya ha descendit notablement en els dos darrers exercicis.

 Més informació en l'apartat 5.6: Gestió del risc social i ambiental

Impuls als 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 (IDEA), disposa d'un paquet d'ajudes destinat íntegrament a les empreses i administracions que contractin flotes de cotxes de tecnologia híbrida i elèctrica. A més, ha desenvolupat un pla d'acció per impulsar el pla PIMA del Govern espanyol, que impulsa la renovació del parc automobilístic espanyol i la seva substitució per vehicles més respectuosos amb el medi ambient.

El 2013 ha llançat diferents campanyes publicitàries per impulsar el rènting de vehicles més eficients energèticament. Un 57% dels vehicles comercialitzats en campanya durant l'any emeten nivells baixos d'emissions de CO₂. També s'han seguit organitzant cursos i esdeveniments per a clients, amb jornades específiques per fomentar una conducció eficient i segura.

Gestió ambiental a CaixaBank

El Comitè de Medi Ambient gestiona la política ambiental de CaixaBank, certificada segons 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 27% del total) ostenten el distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental de la Generalitat des de l'any 2006, renovat fins al 2015.

 Accés a la Política ambiental

Disposar d'un sistema de gestió ambiental certificat garanteix als nostres grups d'interès el compliment dels compromisos ambientals voluntaris i de la legislació vigent, d'acord amb l'objectiu de millora contínua i d'excel·lència en el servei als clients.

CaixaBank participa en el Carbon Disclosure Project (CDP) des de 2012. Cal destacar la puntuació obtinguda el 2013, un 97B, la més alta de tot el sector financer espanyol i que ha suposat la inclusió de l'entitat en l'índex Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI), que reconeix la transparència i la qualitat de la seva informació respecte del canvi climàtic.

 Més informació sobre la gestió ambiental de CaixaBank

**CaixaBank, inclòs en el
Carbon Disclosure Leadership Index**





2013: Eixos de la gestió ambiental a CaixaBank

**MESURAR LA
PETJADA DE CARBONI**

- El 2013, per tercer cop, s'ha realitzat un inventari de les emissions de gasos d'efecte hivernacle derivades de l'activitat de CaixaBank, per calcular la petjada de carboni i establir accions per minimitzar-la.
- La petjada ambiental es fa pública a través del web de l'entitat.

**MINIMITZAR
L'IMPACTE AMBIENTAL**

- El proveïdor de CaixaBank, Gas Natural Fenosa, s'ha compromès a certificar que el 100% de l'energia subministrada, un 87% del consum elèctric total, va procedir de fonts renovables o de cogeneració.
- El consum elèctric (sense considerar la incorporació de Banc de València) s'ha reduït un 3% respecte de l'any anterior.
- Ha augmentat un 53,8% el nombre de videoconferències i reunions virtuals, que eviten desplaçaments.
- El 99% del paper consumit és reciclat.
- 17,4 t de residus (paper i plàstic) enviats a reciclar*.

**SENSIBILITZAR ELS
GRUPS D'INTERÈS**

- Actualització del *Manual de bones pràctiques per al seu ús intern*.
- Renovació del web ecoCaixa, que inclou l'oferta de productes i serveis "verds" de CaixaBank.
- Foment de l'ús de la banca *on-line* i del "Ready to Buy", amb més de 90.000 operacions signades *on-line* (+243% respecte de 2012).
- Increment del nombre d'impremses en possessió del certificat del Forest Sustainable Council (FSC) per a l'elaboració de la publicitat de CaixaBank en paper.
- Impuls, a través de l'Obra Social "la Caixa", de projectes com ara ecoTendències o Climadat.

**COMPENSAR LES
EMISSIONS GENERADES**

- 658 t d'emissions de CO₂ generades per l'activitat portada a terme a l'edifici de Serveis Centrals de Barcelona s'han compensat a través de la participació en 1 d'energia eòlica a Colòmbia.
- La seu a Barcelona dels Serveis Centrals és un edifici de "zero emissions".

Accés a

- Petjada de carboni
- ecoCaixa
- ecoTendències
- Climadat

* Dades de SS. CC.



Inversió Socialment Responsable (ISR)

La integració de criteris ètics, socials, ambientals i de bon govern corporatiu en la preselecció dels components de la cartera d'inversió permet unir sostenibilitat i rendibilitat. En aquest sentit, CaixaBank disposa de dos fons específics, i VidaCaixa, la companyia gestora dels fons de pensions del Grup, està adherida als Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides i aplica un procés ISR per a la gestió de les inversions.

Fons d'inversió

El 2013, CaixaBank va començar a comercialitzar el MicroBank Fons Ecològic, un fons de renda variable internacional que inverteix en companyies que produeixen o manufacturen productes o tecnologies respectuoses amb el medi ambient o que contribueixen amb la seva activitat a la lluita contra el canvi climàtic (entre d'altres, les dedicades al control de la contaminació o la depuració de l'aigua).

Des de 2011, CaixaBank també comercialitza el MicroBank Fons Ètic, un fons que combina criteris de rendibilitat, responsabilitat social i solidaritat. Per això, inverteix en companyies que incorporen a la seva gestió criteris ètics, socials i ambientals. A més, exclou per principi sectors com l'armamentístic, el del tabac o el de l'energia nuclear, i empreses que vulnerin els drets humans.

Addicionalment, InverCaixa, la gestora de fons de CaixaBank, cedeix un 25% de la comissió de gestió a ONG escollides pels partícips del fons. Per la seva banda, l'Obra Social "la Caixa" aporta un import equivalent 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.

MicroBank Fons Ecològic

459

partíceps

5,3

milions d'euros volum total

MicroBank Fons Ètic

1.121

partíceps

9,7

milions d'euros volum total

(+106% vs 2012)

23.642

euros cedits a ONG





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

Des de 2009, VidaCaixa, la companyia d'assegurances i gestora de pensions de CaixaBank, s'ha adherit als UNPRI i, en conseqüència, gestiona les seves inversions d'acord amb criteris ambientals, socials i de bon govern (ASG).

Amb aquest objectiu, VidaCaixa disposa d'un procediment intern que varia segons si es tracta d'una inversió en un fons d'inversió o en un actiu de renda fixa. No s'analitzen, per manca de cobertura de mercat i per les seves característiques, el deute emès per agències i organismes supranacionals i l'emès pels governs, ni tampoc, a causa de la seva naturalesa, les cèdules i titulitzacions hipotecàries.

Cada any s'envia un informe a les Nacions Unides sobre les fites assolides i els nous reptes per a la millora del procés d'anàlisi i gestió. A més, VidaCaixa promou activament aquests principis entre els seus clients, proveïdors i gestors d'inversió. Per això, s'imparteixen sessions de formació a clients i clients potencials del segment d'empreses i institucions públiques.

VidaCaixa també és l'entitat gestora del fons de pensions dels empleats i empleades del Grup "la Caixa", fons adherit als UNPRI des de l'any 2008. A final d'any, el fons havia invertit 3.691 milions d'euros.

El Fons de Pensions d'Ocupació del Grup "la Caixa" ha estat considerat el millor fons d'inversions d'Espanya per quart any, i tercer consecutiu, per l'IPE (Investment & Pensions Europe)

Política de finançament del sector de l'armament

CaixaBank, d'acord amb el seu Codi de Valors Ètics i Principis d'Actuació, i els seus valors corporatius, no participarà en operacions de finançament o exportació de material bèl·lic d'ús militar. L'entitat també exclou qualsevol tipus de relació comercial amb empreses relacionades amb la producció o la comercialització de mines antipersona i/o bombes de fragmentació.

Aplicació en el procés de gestió d'inversions de VidaCaixa

Fons d'inversió

Abans de la decisió d'invertir, 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. També s'inclouen criteris d'exclusió, com la no-inversió en empreses armamentístiques, en coherència amb la política de defensa de CaixaBank. Aquest qüestionari s'actualitza anualment.

A més, cada semestre es verifica que les empreses que formen part de la cartera compleixen amb els criteris ESG establerts per VidaCaixa. Si alguna de les empreses no els compleix, es comunica a la gestora del fons específic i s'inicia un procés de diàleg. Quan les explicacions no resulten convincentes, fins i tot es pot arribar a vendre aquest fons d'inversió.

Actius de renda fixa

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 i 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.



CAIXABANK EL 2013
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
ANNEXOS

QUÈ FEM
COM HO FEM
PER QUÈ HO FEM

Compres responsables

Per a CaixaBank, la gestió responsable de la cadena de valor ha de garantir 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 i la Política ambiental de l'entitat.

Durant el 2013 s'ha posat en funcionament el Portal de Proveïdors del Grup "la Caixa", amb l'objectiu que els proveïdors potencials puguin registrar-se per oferir els seus productes i serveis. Per això, primer han d'acceptar els *Criteris ètics, socials i mediambientals per a proveïdors del Grup*. També han d'aportar la informació sobre certificats ambientals i laborals de què disposin.

 [Accés al Portal de Proveïdors](#)

PromoCaixa, l'empresa filial de CaixaBank que gestiona el material promocional, ha realitzat nou auditories a proveïdors que estan situats a la Xina i que fabriquen productes exclusius per a CaixaBank i altres empreses del Grup. En tres d'aquestes auditories es van detectar anomalies i van ser declarades no aptes. En conseqüència, en aquests casos es va buscar una alternativa de producció nacional.

CaixaBank també impulsa CaixaExchange, un mercat electrònic de compravenda de béns i serveis entre empreses, tant del Grup com del mercat en general. CaixaExchange agilitza els processos de presentació de credencials i de qualsevol altra documentació necessària per part dels proveïdors potencials, i garanteix la màxima transparència en les contractacions, que es canalitzen a través de subhastes i peticions d'ofertes.



GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS

5.1 Gestió global del risc
5.2 Gestió del risc de crèdit
5.3 Gestió del risc de les posicions de balanç
5.4 Gestió del risc de liquiditat
5.5 Gestió del risc operacional
5.6 Gestió del risc social i ambiental
5.7 Gestió del risc reputacional
5.8 Control dels riscos de l'entitat





[5.1 Gestió global del risc]

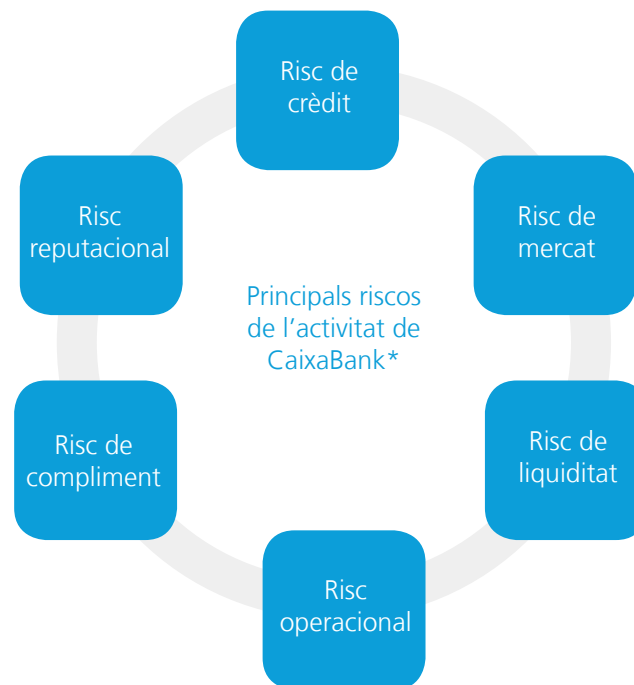


La gestió global dels riscos és fonamental per al negoci de qualsevol entitat de crèdit. A CaixaBank, l'objectiu principal d'aquesta gestió és l'optimització de la relació rendibilitat/risc. Per fer-ho, s'identifiquen, mesuren i valoren els riscos i es consideren de manera permanent en la presa de decisions de negoci, sempre dins d'un marc que potenciï la qualitat del servei als clients. De la mateixa manera, aquesta gestió pretén tutelar la sanitat del risc i preservar els mecanismes de solvència i garantia del Grup per consolidar-lo com un dels més sòlids del mercat espanyol.

CaixaBank mesura els riscos mitjançant les metodologies més avançades recomanades pel Comitè de Basilea, revisades i validades pel Banc d'Espanya, i alineades amb les millors pràctiques de mercat.

Perquè cada perfil de risc respongui als seus objectius estratègics, s'ha implantat un model de gestió basat en delegacions, en funció de l'import de les operacions i de les variables fonamentals de risc, que permet quantificar els riscos a través d'escenaris de consum de capital i pèrdua esperada.

Per reforçar la independència de la gestió, i el seguiment i el control dels riscos, els seus responsables s'estructuren i operen amb autonomia respecte de les àrees que prenen el risc.



*Més informació sobre aquests i altres riscos, com ara el regulador i l'actuarial, en els Comptes anuals consolidats, l'*informe de gestió* i l'*informe d'auditoria 2013*.





CAIXABANK EL 2013
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

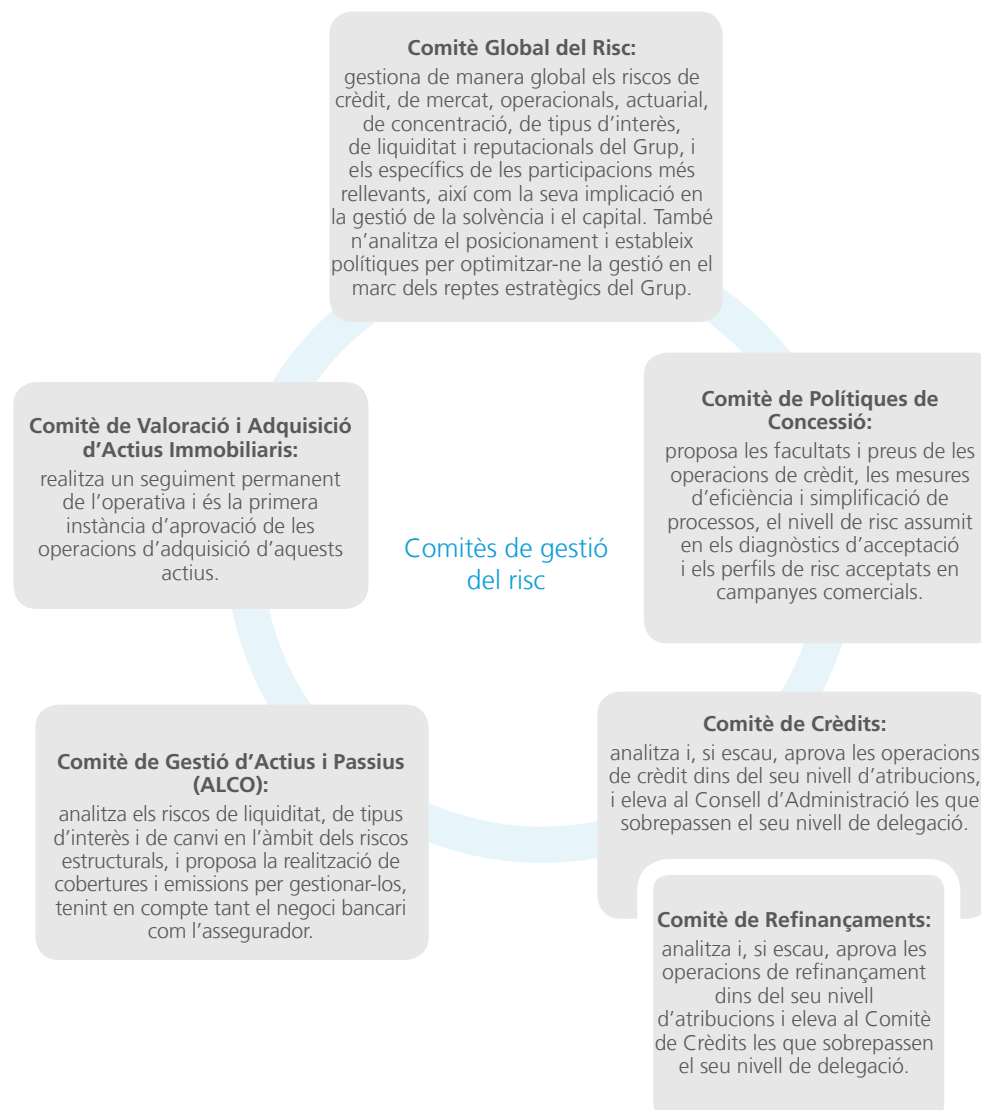
COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
ANNEXOS

GESTIÓ GLOBAL DEL RISC
RISC DE CRÈDIT
RISC DE LES POSICIONS DE BALANÇ
RISC DE LIQUIDITAT
RISC OPERACIONAL
RISC SOCIAL I AMBIENTAL
RISC REPUTACIONAL
CONTROL DELS RISCOS

Estructura i organització

El Consell d'Administració de CaixaBank és l'òrgan que determina la política de risc del Grup. Delega les seves atribucions en l'Alta Direcció, que ha configurat els comitès de gestió del risc que es detallen en la figura adjunta.

La Direcció General de CaixaBank és responsable dels riscos de tot el Grup. En depèn la Direcció Corporativa de Gestió Global del Risc: una unitat independent de control global, responsable de tutelar 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 i d'acord amb l'estratègia de gestió del Grup.



Principis generals de gestió del risc

Aprovats pel Consell d'Administració

- El Consell d'Administració és l'últim responsable de la gestió del risc.
- El perfil de risc objectiu del Grup és mitjà-baix.
- La gestió del risc correspon a tota l'organització i comprèn el cicle complet de les operacions: des de l'anàlisi previ a la concessió, el seguiment de la solvència i la rendibilitat, fins al reemborsament o la recuperació dels actius deteriorats.
- La funció de riscos és independent de les unitats de negoci i operatives. L'organització de la funció facilita la descentralització de les decisions, que són conjuntes.
- La concessió es fonamenta en la capacitat de devolució del titular i té en compte l'obtenció d'una rendibilitat adequada.
- Els criteris i les eines utilitzats són homogenis en tota l'organització.



[5.2 Gestió del risc de crèdit]



Organització i processos de concessió del crèdit

Per a la concessió del crèdit, l'entitat disposa d'un sistema de facultats que s'ha vist que és un instrument eficaç de delegació per a la gestió del risc. Per a particulars i grans empreses, el sistema es basa en imports màxims per garantia i client o grup; per a la resta de segments d'empreses, es basa en límits de pèrdua esperada amb clients o grups econòmics.

Per determinar el nivell de facultats es tenen en compte la qualitat creditícia de l'acreditat i els paràmetres de risc, actualitzats el 2013.

Al llarg de l'exercici, també s'han implantat nous models de gestió amb l'objectiu d'aconseguir una millora contínua del poder predictiu d'aquestes eines. En aquest sentit, l'entitat actualitza periòdicament els estats financers i la informació qualitativa de les empreses clients, per aconseguir el nivell més alt de cobertura del ràting intern.

Per determinar el preu de les operacions s'utilitzen les eines de *pricing*, integrades en el sistema de sol·licituds i basades en una cobertura adequada de la prima de risc. A més, es fa servir la informació de la RAR (Rendibilitat Ajustada a Risc), que el 2013 s'ha consolidat a la xarxa de Centres d'Empresa i Corporativa, i s'ha iniciat en mode pilot al segment de pimes, gestionat des de la xarxa universal d'oficines.

Gràcies a la RAR, es poden identificar millor els factors que determinen la rendibilitat de cada client, analitzar els clients i carteres segons la seva rendibilitat ajustada a risc i, d'aquesta manera, aconseguir un major control de l'equilibri entre la rendibilitat i el risc.

Per als riscos del sector públic, s'ha establert un nou circuit per a l'admissió d'operacions i s'ha centralitzat la decisió en els Serveis Centrals.

També cal destacar que, després de l'entrada en vigor de la Llei 1/2013, que estableix una sèrie de mesures sobre modificacions de préstecs i crèdits hipotecaris de particulars, l'entitat ha aplicat aquestes mesures per reforçar la protecció dels deutors que van contractar una hipoteca sobre l'habitatge habitual.

Durant els propers exercicis, es continuarà treballant en la simplificació i la racionalització de les polítiques actuals (nivells d'aprovació, optimització de polítiques, càrregues de treball, etc.).

Integració de Banca Cívica i Banc de València

L'any 2013, l'objectiu prioritari ha estat la fusió amb Caja Canarias i Caja Burgos, les dues entitats de Banca Cívica que encara faltaven integrar, i amb Banc de València. Amb aquest objectiu, es van destinar equips a cadascuna de les tres entitats, encarregats, entre altres tasques, d'assegurar la convergència de les polítiques i criteris de risc aplicats a CaixaBank, definir els sistemes de facultats en els períodes transitoris i planificar la formació en riscos.

Així mateix, s'han establert circuits específics per als clients, inclosos en l'Esquema de Protecció d'Actius (EPA), i per als actius traspassats a la Societat de Gestió d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària (SAREB).



Anàlisi i seguiment del risc de crèdit

L'àrea responsable del seguiment del risc de crèdit i recuperacions és independent de l'encarregada del procés d'anàlisi i concessió d'operacions.

La funció d'aquest departament té dues vessants: l'elaboració d'informes de seguiment sobre els 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 el seu ràting i la qualificació obtinguda en funció de les alertes de risc de cada acreditat.

La qualificació de seguiment té un paper fonamental tant en la concessió com en el seguiment, ja que permet analitzar amb una major profunditat i més sovint

els acreditats amb una probabilitat més alta 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.

CaixaBank disposa d'un sistema de gestió preventiva del risc per a particulars, pimes i micropimes que, mitjançant eines de *scoring* i ràting, permet detectar i gestionar anticipadament clients amb un elevat potencial de mora.

Com a resultat de l'acció de seguiment, s'estableixen "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.

Gestió de les recuperacions

L'any 2013, el Grup ha mantingut l'esforç per fer front a 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 esmorteir l'impacte de la crisi en els clients particulars.

Així, l'entitat acomoda –després d'una acurada anàlisi del risc i només en alguns casos– les quotes a curt termini a la disponibilitat momentània del deutor, confiant que aquest ajornament facilitarà la bona fi de les operacions. Per fer-ho possible, s'analitza amb el client quina és l'opció que millor s'adequa a la seva situació, garantint sempre l'objectiu final de recuperació del crèdit i el compliment dels procediments interns d'aprovació del risc.





El mesurament i la valoració del risc de crèdit

Un departament específic construeix, manté i efectua el seguiment dels sistemes de mesurament del risc de crèdit. D'altra banda, assegura i orienta l'ús d'aquests sistemes i vetlla perquè les decisions adoptades en funció dels mesuraments tinguin en compte la seva qualitat.

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.

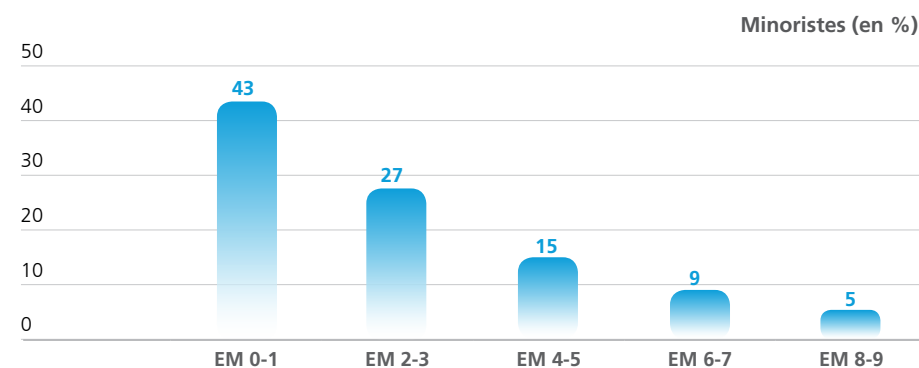
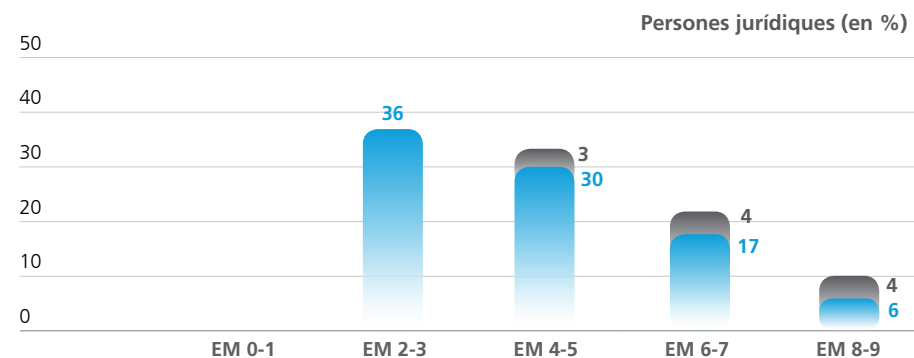
Aquests models es revisen periòdicament en la seva totalitat amb l'objectiu de detectar possibles deterioraments en la qualitat de les mesures i d'incorporar les variacions del cicle econòmic a les es-

timacions. 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 seves carteres.

El desembre de 2013, un 89,38% de l'exposició creditícia dels segments susceptibles d'avaluar-se per metodologia avançada s'avalua mitjançant models de qualificació interna. I si es fragmenten les operacions pertanyents a les franquícies fusionades pendents d'entrar per metodologia avançada, la ràtio de cobertura ascendeix al 94,36%

 Més informació en l'apartat 3 "El mesurament i la valoració del risc de crèdit" de la Memòria anual, dins dels Comptes anuals consolidats, l'informe de gestió i l'informe d'auditoria 2013.

Distribució de l'exposició de la cartera 2013



EM: escala mestra de risc, de major a menor qualitat creditícia

No Promotor

Promotor



Validació interna

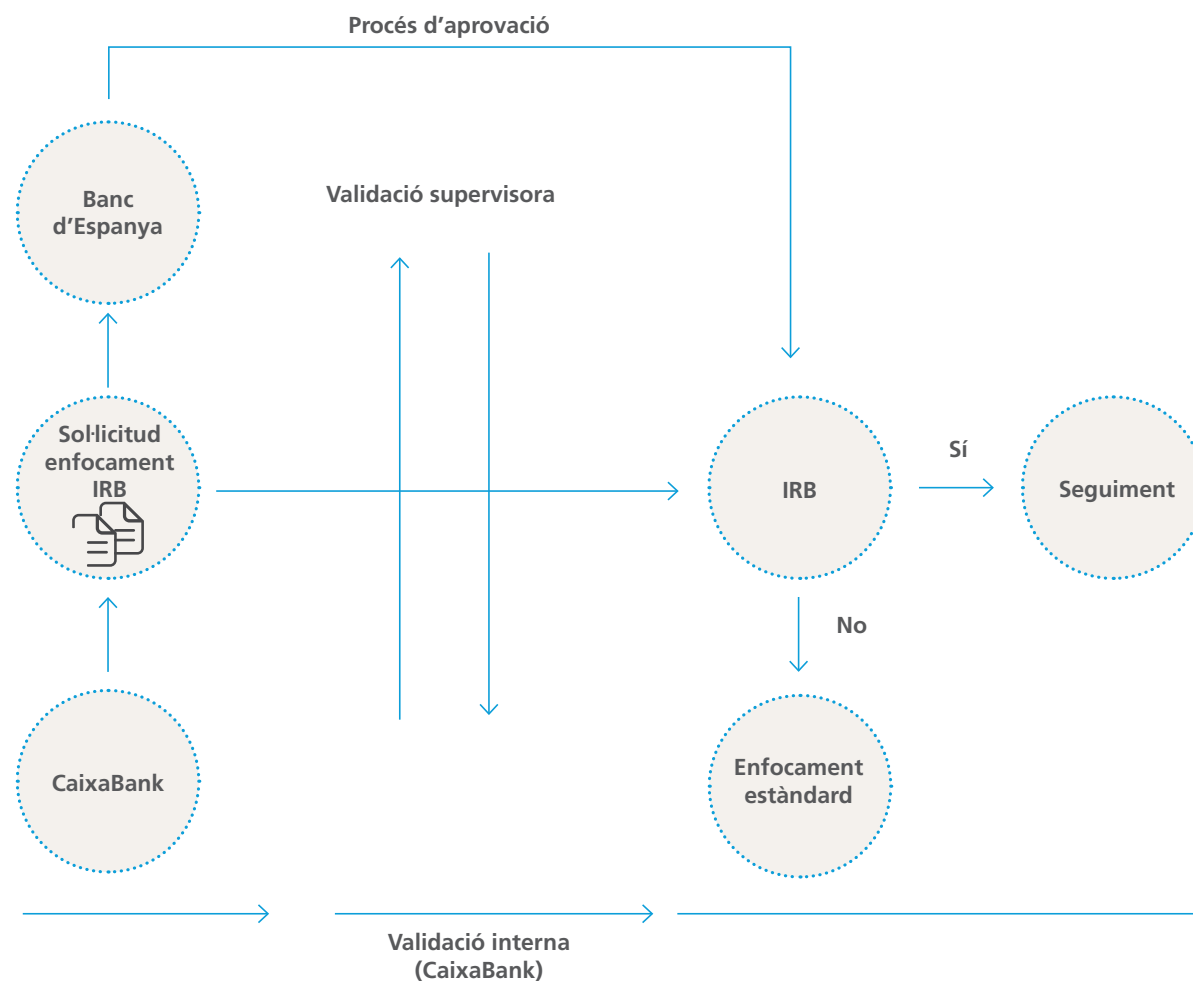
Per determinar les necessitats de recursos propis, CaixaBank treballa amb models interns de ràting i amb estimacions pròpies dels paràmetres de risc de crèdit. Aquests models han estat homologats i autoritzats pel Banc d'Espanya, d'acord amb Basilea.

L'entitat disposa d'un departament independent i especialitzat que valora l'adequació dels models que s'utilitzen per a la gestió i la regulació, i avalua si els procediments de gestió i control del risc s'adeqüen a l'estratègia i al perfil de risc de l'entitat. Aquests processos es duen a terme de manera contínua i complementen les funcions de control tradicionals (auditoria interna i supervisió).

Una altra de les seves funcions consisteix a donar suport al Comitè Global del Risc en les seves responsabilitats d'autorització de models interns i de coordinació del procés de validació supervisora amb el Banc d'Espanya.

L'any 2013, han estat especialment significatives les revisions efectuades arran de les implantacions de nous models IRB i revisions metodològiques.

Procés d'aprovació de l'enfocament IRB





Cartera de participades

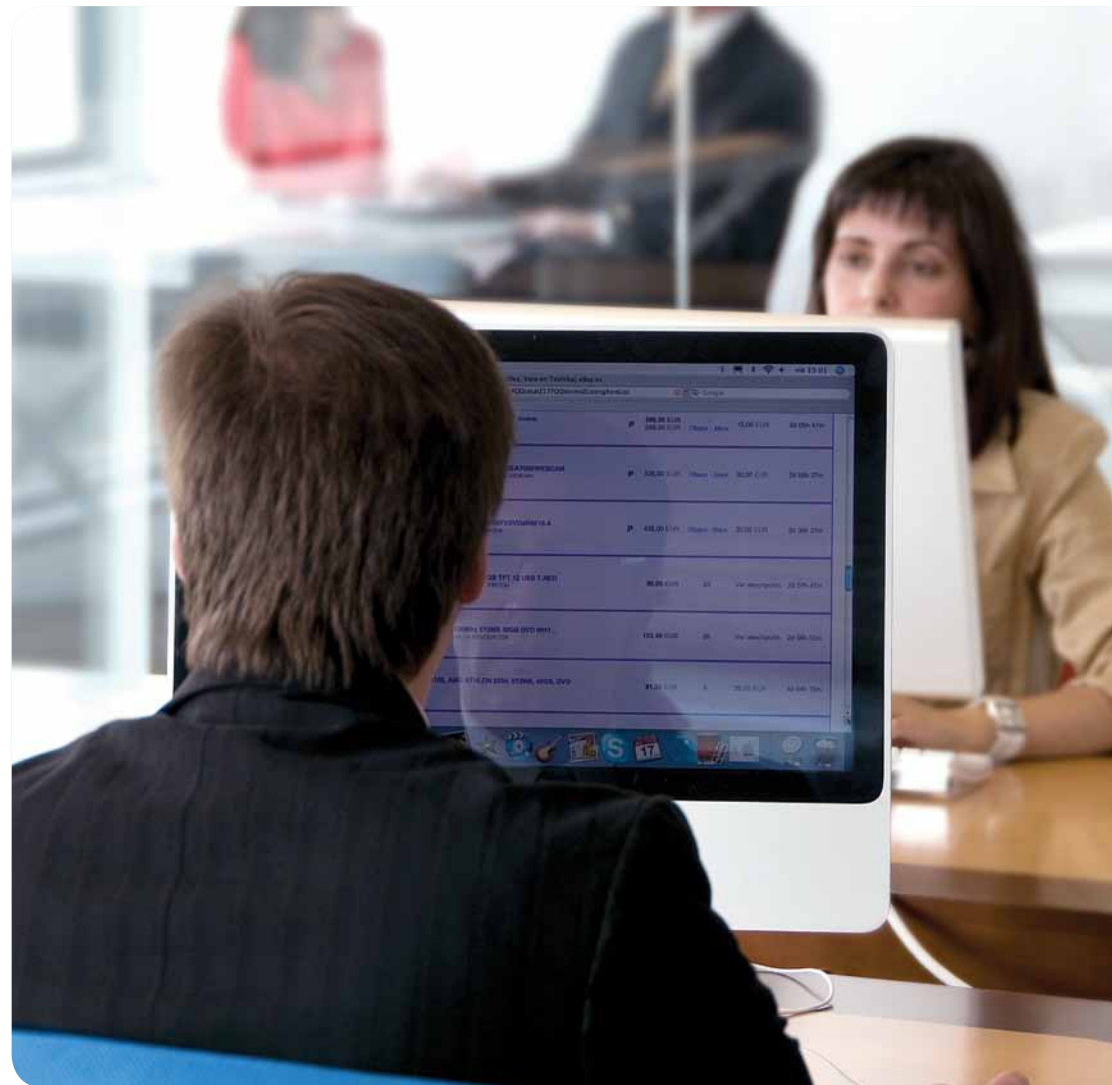
El risc de la cartera de participades de CaixaBank està associat a la possibilitat d'incórrer en pèrdues pels moviments dels preus de mercat i/o per la fallida de les posicions que formen la cartera de participacions amb un horitzó a mitjà i llarg termini.

Per mesurar el risc d'aquestes posicions s'utilitzen:

- Models VaR (estimació estadística de les pèrdues màximes potencials a partir de dades històriques sobre l'evolució dels preus), que permeten calcular el risc implícit en la volatilitat dels preus de mercat.
- Models basats en l'enfocament PD/LGD, segons les disposicions del Comitè de Basilea, per calcular la possibilitat de fallida.

CaixaBank disposa d'un departament que controla i fa un seguiment del risc de les posicions actives que l'entitat manté en les empreses participades. Gràcies a aquest seguiment es poden prendre, en cada moment, les decisions més oportunes en funció de l'evolució observada i prevista dels mercats, així com decisions estratègiques pel que fa a la composició de la cartera, procedents de l'Alta Direcció.

CaixaBank té també una àrea independent que realitza el seguiment diari dels derivats i del risc de tipus de canvi associats a la cartera, així com un seguiment recurrent dels riscos vinculats a l'operativa de mercats financers associats a les participades financeres.





[5.3 Gestió del risc de les posicions de balanç]

Gestió del risc de tipus d'interès del balanç

CaixaBank realitza una gestió eficient, prudent i conservadora del risc de tipus d'interès del balanç, així com un estricte seguiment d'aquest risc tenint en compte nombrosos escenaris.

L'entitat 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.

A finals de 2013, estaven en vigor els següents límits per a la gestió del risc de tipus d'interès:

- Sensibilitat del marge financer: 5% de variació a un any i 10% de variació a dos anys.
- Valor del balanç: el VaR del balanç ha de ser inferior al 10% del valor econòmic del balanç.

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'estructura financera del balanç coordinant preus, terminis i volums entre les activitats generadores d'actiu i passiu. L'ALCO analitza el risc, proposa operacions de cobertura d'acord amb els objectius de gestió establerts i coordina les accions proposades amb l'Àrea de Riscos.

Eines de gestió

Per a la gestió d'aquest risc, es disposa de diverses mesures d'avaluació:

- El **gap estàtic**, que mostra la distribució de venciments i revisions de tipus d'interès de les masses sensibles del balanç en una data determinada.
- La **sensibilitat del marge d'interessos**, que mostra l'impacte que ha tingut en el marge 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 amb moviments paral·lels i no paral·lels de les corbes.
- La **sensibilitat del valor patrimonial als tipus d'interès**, que mesura l'impacte de les variacions dels tipus d'interès en el valor actual del balanç.
- **Mesuraments VaR** (*Value at Risk*), seguint la metodologia pròpia de l'activitat tesorera.
- **Mesuraments EaR** (*Earnings at Risk*), que, considerant un determinat volum de creixement del balanç, permeten establir, amb un nivell de confiança del 99%, la pèrdua màxima en el marge d'interessos per als propers dos anys.



Gestió del risc de mercat de les activitats de negociació

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 el tipus de mercat. El Grup –fonamentalment 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 mercaderies, 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 2013, i s'han situat, de mitjana, en set milions d'euros.

Per mesurar i controlar aquest risc, l'entitat es basa en quatre pilars:

- L'estimació del risc diari.
- Els exercicis de comprovació de la qualitat d'aquestes mesures.
- El càlcul de resultats hipotètics davant de canvis bruscos en els preus de mercat.
- El seguiment i control de límits.

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.

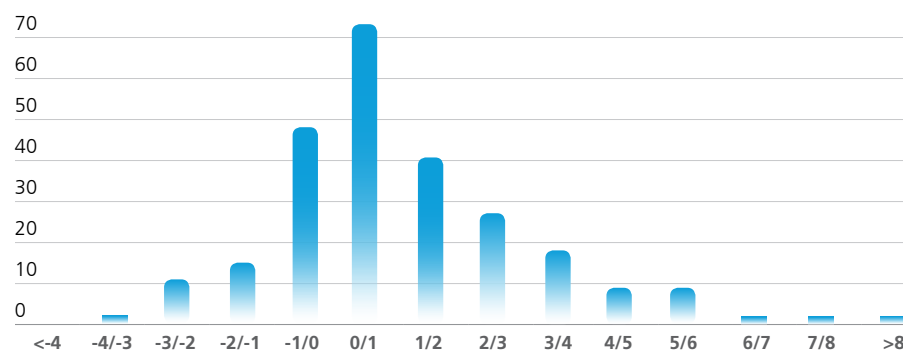
Les mesures de pèrdua potencial es complementen amb estimacions de resultats hipotètics davant de canvis bruscos de factors de risc rellevants o una suposada repetició de crisis passades. Són els denominats exercicis d'estrès, que proporcionen un coneixement exhaustiu del perfil de risc de mercat del 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.

Així mateix, existeix una àrea específica que valora els instruments financers i en mesura, controla i segueix els riscos associats, a banda d'estimar el risc de contrapartida i el risc operacional associat a l'activitat en mercats financers. Per al compliment de la seva tasca, aquesta àrea realitza un seguiment diari de les

Distribució del resultat de les activitats de negociació en l'exercici 2013

Freqüència en nombre de dies. Milions d'euros



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 2013



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 la contrapartida a causa de la seva insolvència.

La màxima exposició autoritzada de risc de crèdit amb una contrapartida es determina mitjançant un càlcul –que ha de ser aprovat per la direcció– basat en els ràntings 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.

En previsió d'un escenari de controvèrsia, es disposa de la facultat de rebaixar els límits, de manera immediata, per sota dels que determina el model.

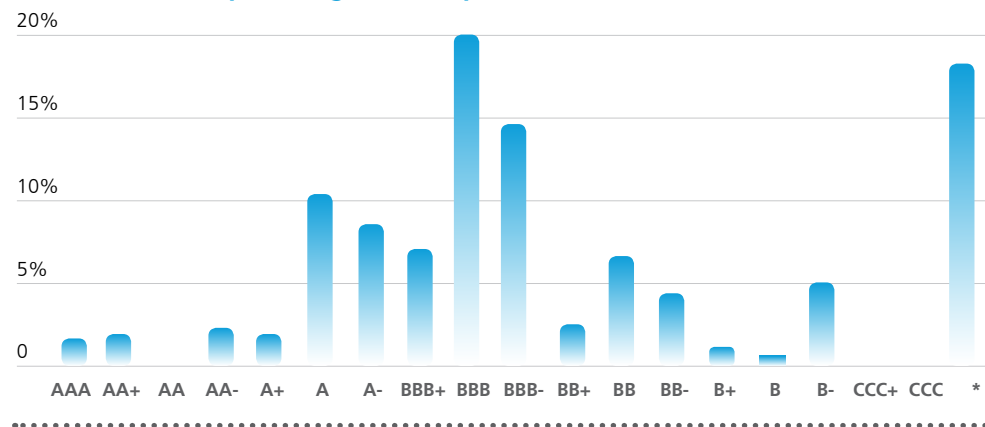
El control del risc de contrapartida s'efectua mitjançant un sistema integrat i en temps real que permet conèixer, en

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.

Adicionalment, es duu a terme un 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.

Distribució de risc per ràting de contrapartida

(En %. Situació a 31-12-2013)



Total desembre de 2013: 5.143 M€

*Altres: inclou, per exemple, companyies d'assegurances de vida i comerç exterior





[5.4 Gestió del risc de liquiditat]

El Grup 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.

Per disposar d'uns nivells de liquiditat adequats als 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 capacitat de descompte al BCE) i realitza una gestió activa del seu balanç, sempre en un marc de gestió de la liquiditat prudent i conservador.

D'altra banda, es manté un perfil diversificat de les fonts de finançament i de venciments. La seva dependència dels

mercats majoristes és baixa, ja que el finançament prové en un 71% de passius de la clientela, fet que proporciona una forta estabilitat al balanç i reflecteix la confiança dels seus clients.

Durant 2013, CaixaBank ha demostrat que té capacitat per atraure l'interès dels inversors i ha realitzat:

- Tres emissions de bons sènior de 1.000 milions d'euros, cadascuna amb venciments de tres, tres i mig i cinc anys.
- Una emissió de cèdules hipotecàries de 1.000 milions d'euros a cinc anys.
- Una emissió de deute subordinat Tier 2 de 750 milions d'euros a 10 anys amb opció d'amortització el cinquè any.
- Una emissió de bons convertibles en accions de Repsol, SA, de 594,3 milions d'euros a tres anys.

Premises per a la gestió de la liquiditat

- Una **gestió activa**, mitjançant el seguiment continuat de l'estructura del balanç per terminis de venciment, per tal de detectar anticipadament l'eventualitat d'estructures inadequades de liquiditat a curt i mitjà termini. En aquest sentit, es disposa diàriament del detall de la liquiditat per terminis, a través de 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 considera tant les situacions de normalitat dels mercats com les situacions de crisi. En aquest últim cas, es tenen en compte diversos escenaris de crisi específiques, sistèmiques i combinades que comporten diferents hipòtesis de severitat en termes d'impacte en la liquiditat. El pla inclou mesures d'actuació (en l'àmbit comercial, institucional i de comunicació) per a cadascun dels escenaris de crisi establerts. A més, incorpora 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.
- Una **política d'emissions** que prioritzi la baixa dependència dels mercats majoristes, la distribució equilibrada dels venciments, evitant-ne la concentració, i la diversificació dels instruments utilitzats.
- El manteniment de la **capacitat de finançament en el mercat**, a través d'instruments de la màxima qualitat creditícia, 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.
- La **generació d'actius líquids** que permetin disposar de prou liquiditat per afrontar situacions molt adverses en els mercats de finançament majorista i/o minorista.

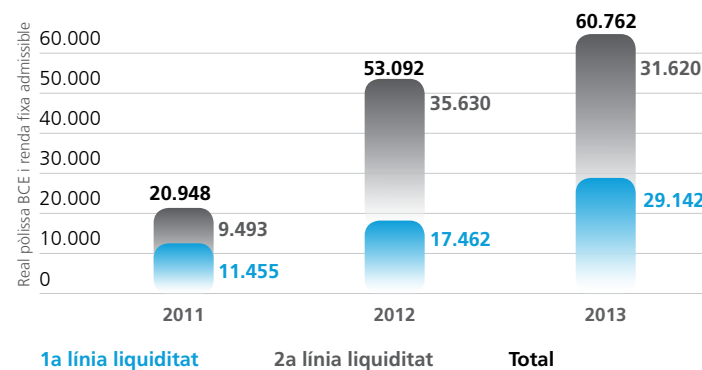


[60.762]
liquiditat (milions d'euros)

Al tancament de l'exercici 2013, CaixaBank manté una situació de liquiditat molt folgada, de 60.762 milions d'euros (un 17,9% 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.

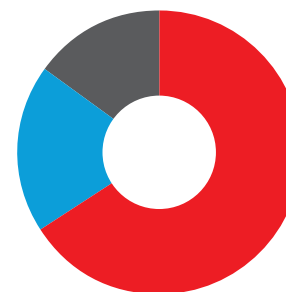
Excel·lent posició de liquiditat

(Milions d'euros)



Diversificació de les fonts de finançament

(%)



Recursos de l'activitat minorista	71%
Emissions institucionals	18%
Interbancari net	11%





Venciments de deute institucional

La posició de liquiditat a 31 de desembre permet cobrir la totalitat dels venciments previstos.

Durant l'exercici, CaixaBank ha dut a terme una intensa activitat d'optimització d'actius líquids i ha realitzat diverses operacions de col·locació d'emissions a inversors majoristes, la qual cosa ha permès de retornar el finançament a llarg termini pres del Banc Central Europeu.

Venciments d'emissions majoristes (net d'autocartera)

(Milers d'euros)

	2014	2015	2016	2017	> 2017	Total
Cèdules hipotecàries	7.249.441	5.364.178	5.673.039	3.540.700	14.176.870	36.004.228
Cèdules territorials	0	0	0	0	50.000	50.000
Deute sènior	1.051.150	1.286.000	802.000	866.500	843.300	4.848.950
Deute subordinat i participacions preferents	0	48.600	156.869	0	937.756	1.143.224
Bons convertibles	0	0	594.300	0	0	594.300
Total	8.300.591	6.698.778	7.226.207	4.407.200	16.007.926	42.640.702

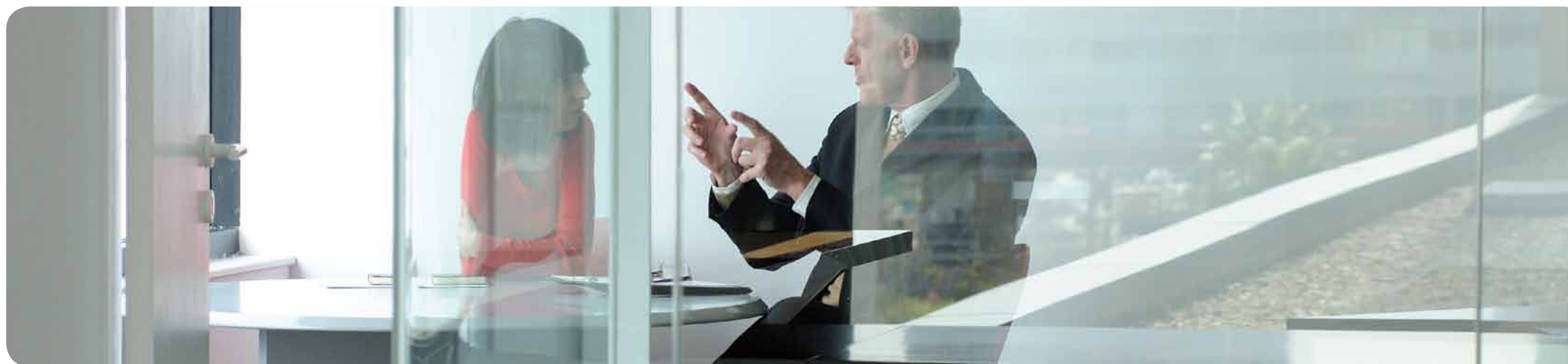
Capacitat d'emissió

L'import de la pòlissa disponible a 31 de desembre de 2013 és de 27.984 milions d'euros. El finançament obtingut del BCE, a través dels diferents instruments de política monetària, és de 15.480 milions d'euros.

Capacitat d'emissió de cèdules hipotecàries i territorials

(Milers d'euros)

	2012	2013
Cèdules hipotecàries	3.767.291	885.280
Cèdules territorials	1.229.146	1.217.600





[5.5 Gestió del risc operacional]



1,7

El risc operacional es deriva de 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. Evoluciona en la mesura que augmenta 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.

Aquest risc és intrínsec a totes les activitats de negoci i, tot i que no es pot eliminar totalment, sí que pot ser gestionat, mitigat i, en alguns casos, assegurat.

Per gestionar-lo, CaixaBank es basa en la qualificació del personal, els procediments establerts, els sistemes i els controls implantats. A més, el Comitè Global del Risc defineix les línies estratègiques d'actuació i efectua el seguiment del risc operacional.

Gestió del risc operacional

CaixaBank aplica un model integral de mesurament i control del risc operacional, comú a tot el Grup. S'utilitza el mètode estàndard per al càlcul del capital regulador per risc operacional, amb un marc de gestió d'aquest risc que defineix els objectius, les polítiques, el model de gestió i les metodologies per a la seva avaluació.

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 garantir la continuïtat de l'organització a llarg termini, la millora dels processos i la qualitat del servei al client, tot plegat complint el marc regulador establert i optimitzant el consum de capital.

El 2013, Banc de València s'ha incorporat al perímetre corporatiu de gestió del risc operacional. En aquest marc, s'està treballant per passar del mètode estàndard a mètodes avançats, amb l'objectiu doble d'implantar les millors pràctiques de gestió del risc operacional i, alhora, poder calcular els requisits de capital regulador amb metodologies sensibles al risc.

També en 2013, s'ha creat el Comitè de Risc Operacional, que és responsable del risc operacional del Grup, així com de les seves implicacions en la gestió de la solvència i del capital, i que depèn del Comitè Global del Risc.





Procés continu de gestió del risc

• Identificació i detecció dels riscos operacionals, actuals i potencials.

A CaixaBank, es defineix el perfil de risc operacional a través de tècniques qualitatives –opinió dels experts de processos, indicadors de risc, escenaris de pèrdues operacionals extremes– i altres procediments per a la seva gestió. Les mesures de valoració establertes són la pèrdua esperada i el valor en risc. L'entitat actualitza cada any l'avaluació i la valoració qualitativa dels riscos operacionals més rellevants.

• Avaluació quantitativa del risc a partir de les dades reals de pèrdues registrades.

El 2013, s'ha començat a participar en el consorci internacional ORX per a l'intercanvi de dades de pèrdues operacionals amb altres entitats financeres, per tal de tenir una visió més completa del perfil de risc del sector financer i poder gestionar amb temps les pèrdues sofertes per les entitats competidores.

• Gestió activa del perfil de risc de CaixaBank, a partir d'un model de reporting aplicat a tots els nivells de l'organització.

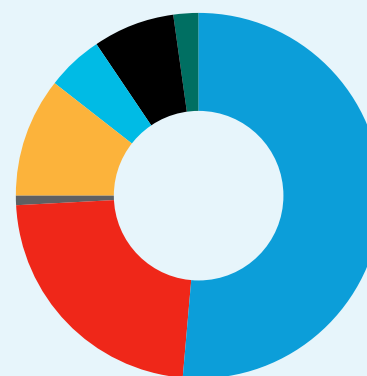
Per fer-ho, es duu a terme el seguiment dels riscos principals, tant qualitatius com de pèrdues reals, i s'estableixen accions correctores i plans d'acció. D'aquesta manera, es poden preveure les possibles causes del risc, la qual cosa facilita la presa de decisions per mitigar-ne i reduir-ne l'impacte econòmic.

Amb l'objectiu d'avançar en la gestió del risc, s'està millorant la infraestructura de sistemes d'informació de suport de l'àrea.

➤ Més informació sobre les polítiques i el model de gestió en l'apartat 3 de la Memòria anual

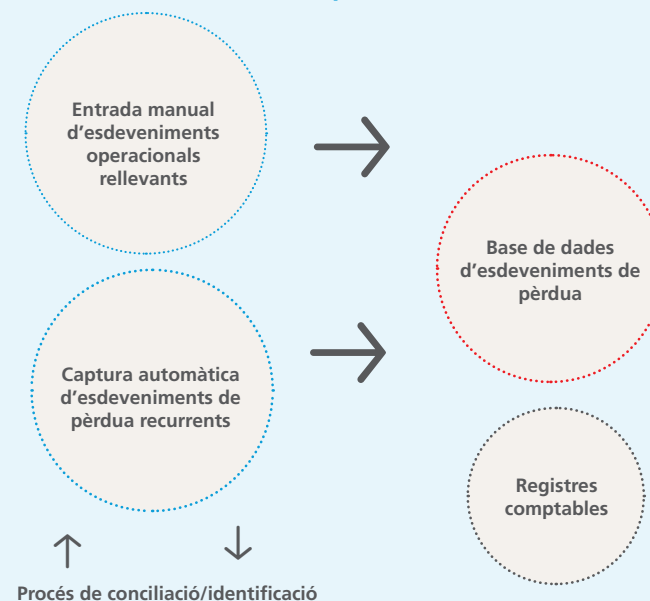
➤ Més informació sobre el model organitzatiu en l'Informe de rellevància prudencial

Distribució d'esdeveniments de risc operacional



Pràctiques amb clients	50,8%
Execució, lliurament i gestió de processos	22,5%
Frau extern	10,9%
Deteriorament d'actius materials	7,2%
Relacions laborals i seguretat al lloc de treball	5,1%
Fallades en els sistemes	2,5%
Frau intern	1,0%

Processos de captura d'esdeveniments





[5.6 Gestió del risc social i ambiental]



1-10

DONEM SUPORT
AL PACTE GLOBAL

CaixaBank considera, tant en la seva gestió diària com en la seva estratègia a llarg i mitjà termini, les implicacions socials i ambientals de la seva activitat, que ha de ser coherent amb els seus valors corporatius, el Codi ètic i els principis generals del risc.

Es treballa sempre amb el propòsit d'optimitzar la relació entre rendibilitat i risc, i d'evitar, mitigar i solucionar en la mesura del possible els factors que puguin suposar un risc per a l'entorn o la comunitat. Així mateix, es treballa amb els clients per ajudar-los a enfortir els seus sistemes preventius i a desenvolupar la capacitat per gestionar els riscos socials i ambientals.

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, des de 2011, s'aplica un procediment intern –inspirat en aquests principis– per a les operacions sindicades lligades a projectes amb un import superior als set milions d'euros.

L'entitat és signant dels Principis de l'Equador des de l'any 2007 i ha ratificat el seu compromís el 2013, després de l'aprovació dels Principis de l'Equador III. En conseqüència, l'aprovació i la gestió posterior dels projectes de finançament amb una inversió global superior als 10

milions de dòlars requereix una anàlisi dels possibles riscos ambientals i socials dels dits projectes, segons els estàndards establerts per la Corporació Financera Internacional (CFI). D'altra banda, s'analitzen els riscos dels préstecs pont i de les activitats d'assessorament per al finançament de projectes.

A partir de l'1 de gener de 2014, aquesta anàlisi es requerirà també per als préstecs corporatius vinculats a projectes d'inversió i amb un import global superior a 100 milions de dòlars, quan la participació de CaixaBank sigui, com a mínim, de 50 milions de dòlars. Voluntàriament, CaixaBank també aplicarà el dit procediment als bons de projecte, quan el seu import sigui superior als set milions d'euros.

Aplicació dels Principis de l'Equador en el finançament de projectes

D'acord amb els Principis de l'Equador, el finançament de projectes a CaixaBank requereix una anàlisi prèvia dels riscos potencials per a l'entorn i la comunitat. En funció dels riscos i impactes potencials detectats en el procés de *due diligence*, realitzat per les àrees comercials amb el suport d'un equip tècnic expert, els projectes es classifiquen en tres categories: A, B i C.

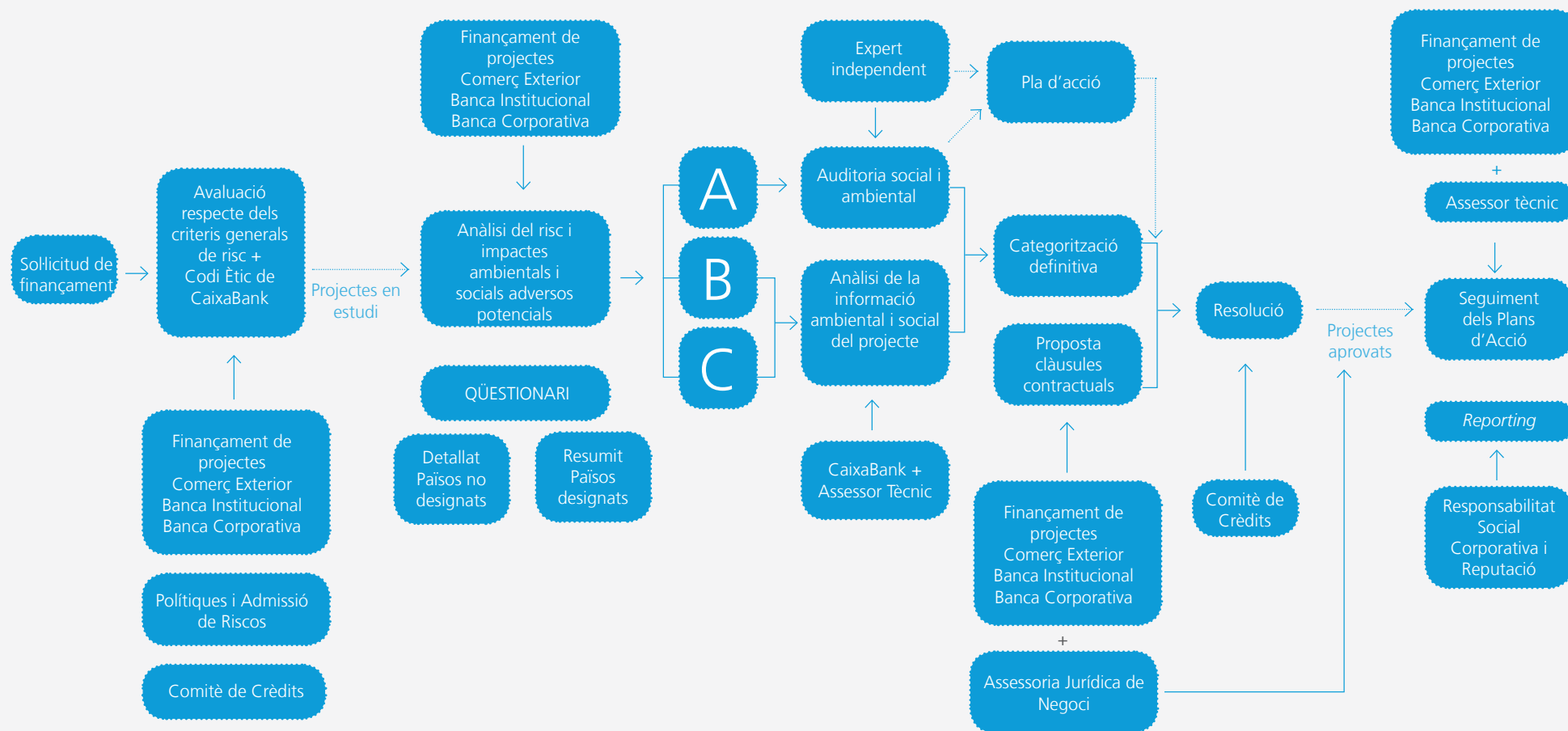
Els projectes categoritzats com a A i alguns dels B poden tenir riscos potencials adversos importants. Per a aquests projectes, a partir de l'avaluació del sistema i el pla de gestió ambiental i social del client per part d'un expert independent, s'estableix un pla d'acció que ajudi a prevenir, minimitzar, mitigar i compensar els impactes socials i ambientals adversos.

Els projectes que, segons una primera anàlisi, comportin riscos i impactes potencials elevats i irreversibles, i no es prevegi que es pugui establir un pla d'acció viable, així com els que contravinquin els valors corporatius de CaixaBank, no es tindran en consideració i, per tant, no se'n farà una avaluació més profunda. L'entitat rebutja per endavant la seva participació en el finançament d'aquests projectes.





Com s'analitzen els riscos socials i ambientals en el finançament de projectes?



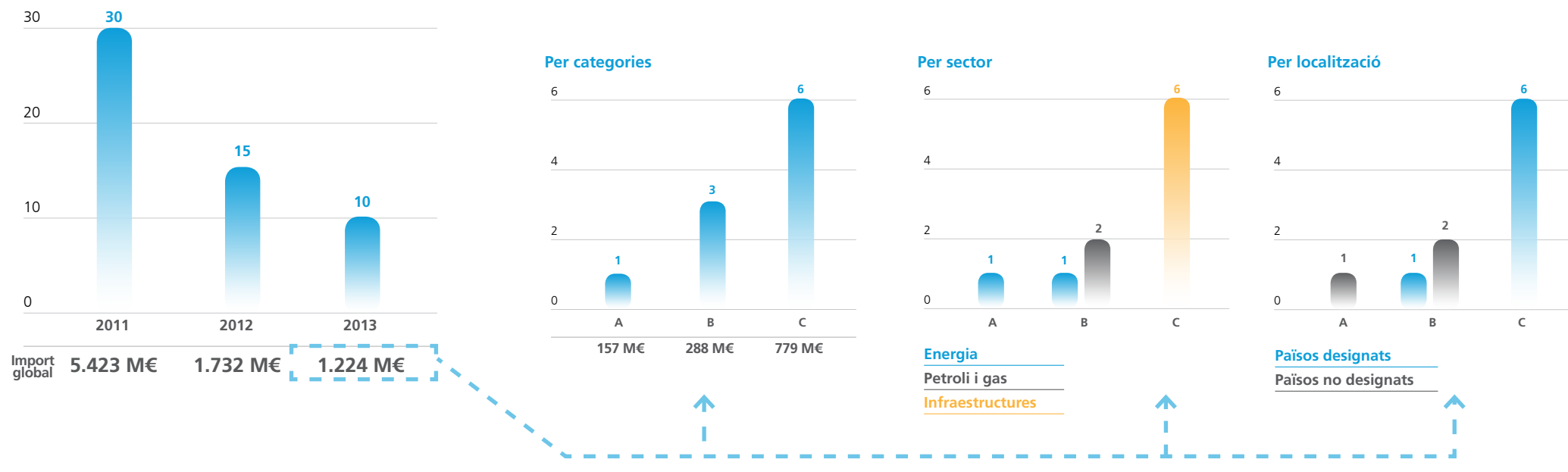
A – Projectes amb possibles impactes socials o ambientals adversos significatius (diversos, irreversibles o sense precedents)

B – Projectes amb possibles impactes i/o riscos socials o ambientals adversos limitats, escassos en nombre i, generalment, localitzats en llocs específics i reversibles, i fàcilment abordables a través de mesures de mitigació

C – Projectes amb riscos i/o impactes ambientals i socials mínims o no adversos



Operacions de finançament de projectes subjectes als Principis de l'Equador II



Al llarg de 2013, CaixaBank ha revisat i actualitzat les polítiques i procediments per a la gestió dels riscos socials i ambientals, d'acord amb la nova versió dels Principis de l'Equador. En el procés han participat professionals de nou àrees de l'entitat.

D'altra banda, s'ha revisat el procediment intern per a les operacions sindicades i s'ha reforçat el qüestionari d'avaluació del nivell de riscos i impactes potencials dels projectes. Les novetats sobre el procediment

s'han integrat en la formació dels analistes de risc.

S'ha establert, a més, un full de ruta per a l'exercici 2014 que inclou sessions formatives periòdiques per als gestors de les àrees més directament involucrades en el finançament de projectes.

Al llarg de l'exercici, CaixaBank ha finançat 10 projectes, amb una inversió total de més de 1.224 milions d'euros, en els quals

l'entitat ha participat amb més de 210 milions d'euros. Un d'aquests projectes s'ha categoritzat com a A, tres com a B i la resta com a C (d'acord amb els Principis de l'Equador II).

En relació amb les operacions sindicades avaluades segons el procediment intern, el 2013 es va finançar una operació categoritzada com a C i el seu import global va ser superior a 20 milions d'euros.



[5.7 Gestió del risc reputacional]



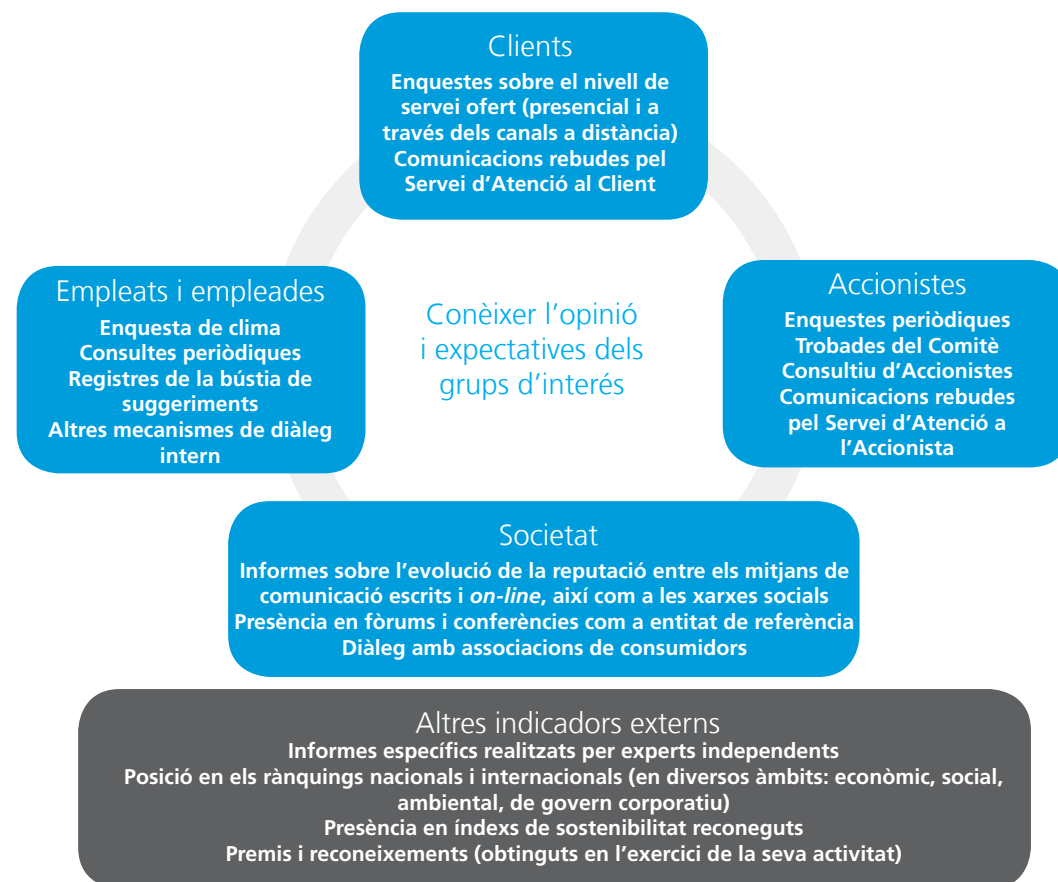
L'Àrea de Responsabilitat Social Corporativa i Reputació, sota la supervisió i coordinació del Comitè de Reputació, té la missió de realitzar el seguiment dels riscos que, en cas de materialitzar-se, puguin afectar negativament la reputació de CaixaBank, entesa com la percepció i les expectatives que tenen de l'entitat els seus grups d'interès.

El mapa de riscos reputacionals de CaixaBank permet identificar els riscos amb un major impacte potencial en la seva reputació i el grau de desenvolupament de mesures preventives. A partir del mapa s'han establert, per a cadascun dels riscos rellevants, una sèrie d'indicadors amb què es pot dur a terme un seguiment periòdic sobre l'efectivitat de les mesures preventives implantades. Aquests indicadors, integrats en un quadre de comandament, es presenten periòdicament al Comitè de Reputació i al Comitè de Direcció.

Al llarg de 2013, s'ha consolidat el quadre de comandament amb els indicadors corresponents als riscos classificats com a crítics en funció del seu grau d'impacte potencial en la reputació de CaixaBank i del seu nivell de cobertura a través de mesures preventives.

El 2014, se seguirà ampliant el quadre de comandament amb els indicadors dels riscos d'impacte potencial alt en la reputació de l'entitat. Així mateix, s'integrarà el mapa de riscos reputacionals en el projecte de Mapa de Riscos Corporatiu del Grup, que oferirà una visió integral, homogènia i sintètica del seu Control Intern.

Mesurar la reputació de CaixaBank





[5.8 Control dels riscos de l'entitat]



1,2,3,6,10

La complexitat del Grup “la Caixa” s’ha incrementat a partir de la creació de CaixaBank i de les operacions d’integració d’altres entitats financeres. Així mateix, a causa de la volatilitat de l’entorn macroeconòmic i dels canvis en el sistema financer i en la regulació, augmenten les exigències i responsabilitats de l’Alta Direcció i els òrgans de govern, així com la sensibilitat dels grups d’interès en relació amb el govern corporatiu i el control intern.

En aquest marc, la gestió i supervisió del model de control intern del Grup és responsabilitat de les àrees d’Auditoria, Control Intern i Compliment Normatiu, que, sota una Direcció General Adjunta comuna, actuen de manera independent entre si i respecte de la resta d’àrees i societats del Grup, d’acord amb les directrius establertes per l’EBA (*European Banking Authority*).

Control Intern

L’existència i el disseny adequat dels controls necessaris per a la gestió dels riscos del Grup CaixaBank són responsabilitat de l’Àrea de Control Intern, que n’informa sistemàticament el Consell d’Administració, l’Alta Direcció i la Comissió d’Auditoria i Control.

En aquest sentit, el 2013 s’ha posat en marxa el projecte d’elaboració del Mapa Corporatiu de Riscos, que integrarà els Mapes de Riscos actuals i constituirà l’eina bàsica de gestió del model de control intern.

L’any 2014, està previst d’implementar aquest mapa, que oferirà una visió general, transversal i sintètica de l’entorn de control del Grup i servirà de base per a la informació i l’assessorament de l’Alta Direcció i els òrgans de govern.

El 2013 també s’ha seguit enfortint el model de control intern del Grup, projecte iniciat el 2012. En aquest sentit i al llarg de l’any:

- S’ha completat l’estructura de l’àrea seguint el model de les millors pràctiques del mercat.
- S’ha començat a implantar una eina informàtica per al seguiment integral dels riscos i controls del Grup.
- S’ha avançat en el projecte del Mapa de Riscos Transversal.

Compliment Normatiu

L’activitat del Grup CaixaBank es basa en els principis d’integritat i conducta ètica, que són la base de la política de compliment normatiu.

El risc de compliment

El risc de compliment és el que ha d’afrontar CaixaBank o les societats del Grup, derivat de rebre sancions legals o normatives, o de patir una pèrdua financera material o reputacional, com a resultat de no observar lleis, regulacions, normes, estàndards d’autoregulació o codis de conducta aplicables a les activitats de CaixaBank.

La gestió d’aquest risc la realitza cadascuna de les àrees de negoci i de gestió del Grup, mitjançant la correcta aplicació dels procediments i normes internes definits per l’entitat en compliment de la normativa vigent.



L'Àrea de Compliment Normatiu és l'encarregada de supervisar aquest risc, mitjançant l'establiment de controls de segon nivell, que permeten detectar possibles deficiències en els procediments implantats en l'entitat per assegurar el compliment de la normativa dins del seu àmbit d'actuació. En cas de detectar deficiències, es desenvolupen, conjuntament amb les àrees de gestió afectades, propostes d'accions de millora, sobre les quals es realitza un seguiment periòdic fins que queden efectivament implantades i es mitiga el risc detectat.

Entre les funcions de l'àrea, cal destacar:

- Identificar i avaluar periòdicament els indicadors de risc de compliment normatiu a les diferents àrees de negoci.
- Establir un programa de supervisió i control, i disposar d'eines i metodologies de control adequades per verificar que les polítiques i procediments estan efectivament implantats.
- Vetllar per la capacitació i experiència del personal i col·laborar en programes de formació.
- Assessorar i assistir els òrgans d'administració i direcció en matèria de compliment normatiu.

- Informar per escrit els òrgans d'administració i direcció sobre el resultat dels treballs realitzats.
- Vetllar per les bones pràctiques en matèria d'integritat i normes de conducta de l'entitat, entre les quals hi ha el Codi Ètic i de Principis d'Actuació i el Codi de Conducta Telemàtic, a més de gestionar el Canal Confidencial de Consultes i Denúncies, exclusiu per a empleats.
- Supervisar i informar sobre el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del Mercat de Valors (RIC), i col·laborar amb l'Òrgan de Seguiment del RIC.

Amb aquest objectiu, l'àrea actua sota el principi d'independència i no intervé en cap cas en les decisions de gestió ni en l'operativa de les activitats que supervisa. Així mateix, informa periòdicament l'Alta Direcció i la Comissió d'Auditoria i Control sobre les seves activitats i el resultat dels treballs realitzats.

 Més informació en l'apartat 2.2: Codis de conducta

Cal destacar les següents actuacions dutes a terme durant l'exercici 2013:

- S'ha potenciat el canal intern confidencial de consultes i denúncies sobre els codis de conducta, donant-li més visibilitat a través de la intranet.
- S'han gestionat les respostes als requeriments dels supervisors i, principalment, a la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV), al Banc d'Espanya i al Servei Executiu de Prevenció del Blanqueig de Capitals (SEPBLAC).
- S'ha desenvolupat la tasca de detecció d'escenaris de conflictes d'interessos potencials en l'àmbit del mercat de valors, dins les àrees amb un major risc de generació, adaptant-se als procediments de gestió existents.
- S'han gestionat les accions de millora sobre els riscos identificats per l'Àrea de Compliment Normatiu.
- S'han analitzat i, quan ha estat necessari, s'han gestionat les operacions sospitoses d'abús del mercat de valors detectades pels sistemes de control intern implantats a CaixaBank.

Pel que fa a formació, 7.381 persones han realitzat un curs formatiu sobre el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del mercat de valors (RIC) i 7.290 van completar el curs de Comunicació d'Operacions Sospitoses d'abús de mercat (COS). Dins de la formació global per al personal provinent de Banc de València, també es van incloure continguts relatius al RIC i la COS.

El 2014, es treballarà per implantar noves eines i procediments que permetin millorar l'eficiència de l'activitat de control i, per aprofundir en la seva orientació al risc, es posarà l'èmfasi en els riscos més rellevants.





Prevenió del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme

La Unitat Operativa de Prevenció del Blanqueig de Capitals i del Finançament del Terrorisme (UOPBC) vetlla amb dedicació exclusiva pel compliment de les obligacions de prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme establertes per la llei. Amb aquest objectiu, analitza les comunicacions rebudes des de les àrees comercials i controla i informa de les operacions sospitoses. La UOPBC, que forma part de l'Àrea de Compliment Normatiu, és una unitat independent dirigida i supervisada per la Comissió de Prevenció del Blanqueig de Capitals (Comissió PBC/FT). Així mateix, informa de les seves actuacions a l'Alta Direcció i a la Comissió d'Auditoria i Control.

Aquesta unitat té com a cometes presentar, dins de termini i en la deguda forma, les declaracions periòdiques requerides per la normativa de prevenció del blanqueig de capitals i atendre ràpidament, segura i eficaç els requeriments d'informació de les autoritats competents en matèria de prevenció del blanqueig de capitals.

El 2013:

- S'ha dissenyat un pla d'actuació per adequar el sistema de prevenció del blanqueig de capitals de CaixaBank a les directrius i recomanacions emeses pel SEPBLAC (Servei Executiu de Prevenció del Blanqueig de Capitals del Banc d'Espanya) l'abril de 2013.
- S'han revisat més de 36.600 alertes detectades pels sistemes de control intern, i s'han analitzat 776 operacions sospitoses de constituir blanqueig de capitals i finançament del terrorisme. També s'han comunicat 127 operacions al SEPBLAC.

D'altra banda, s'ha impartit formació, tant presencial com virtual, sobre la prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme a més de 6.269 empleats, amb un contingut centrat en les activitats amb un risc més elevat. Addicionalment, s'ha dut a terme un pla formatiu especial dirigit a les persones procedents del Banc de València.

12 *persones amb dedicació exclusiva*

127 *operacions comunicades al SEPBLAC*

Més de
36.600
alertes revisades

776 *operacions investigades per la UOPBC*

21% *de la plantilla formada el 2013*

Pla formatiu específic per a les persones provinents de Banc de València



Auditoria Interna

CaixaBank disposa d'un model de control de riscos amb tres línies de defensa. En aquest marc, Auditoria Interna exerceix la funció de supervisió, com a última fase de control, amb una posició jeràrquica que permet assegurar una opinió independent sobre els aspectes supervisats.

La seva activitat és independent i objectiva, i ajuda l'Alta Direcció i els òrgans de govern, proporcionant-los una seguretat raonable sobre el compliment dels objectius del Grup. Per fer-ho, aporta un enfocament sistemàtic i disciplinat per a l'avaluació i millora de l'eficàcia dels processos de gestió de riscos, control i govern corporatiu.

Durant l'exercici 2013, l'activitat d'auditoria s'ha centrat principalment en l'execució del Pla Anual 2013, aprovat per la Comissió d'Auditoria i Control. També s'han dut a terme auditories específiques de caràcter extraordinari sobre els principals riscos sorgits durant l'any, derivats de les operacions corporatives produïdes l'any 2013 i dels diferents projectes rellevants que ha emprès el Grup o

han estat sol·licitats per la normativa o els reguladors. En ambdós casos, l'objectiu ha estat identificar l'existència o inexistència de riscos importants per a l'entitat, i supervisar la seva adequada gestió i control.

Al llarg de 2014, l'àrea se centrarà en executar el Pla Anual d'Auditoria corresponent, així com en realitzar altres projectes en què s'hagin identificat nous riscos a gestionar per l'entitat.

Aquests objectius i la situació de l'entorn normatiu actual es converteixen en els reptes principals per al 2014:

- Mantenir el caràcter dinàmic de les activitats dutes a terme, adequant la combinació entre treballs planificats i nous riscos.
- Analitzar les noves tendències de regulació que afectaran CaixaBank, en particular la supervisió única europea, per aconseguir la millor adaptació possible de l'entitat.



RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA 2013

6.1 Claus de l'exercici
6.2 Resultats
6.3 Activitat
6.4 Qualitat creditícia
6.5 Gestió del capital
6.6 Ràtings



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA	CLAUS DE L'EXERCICI
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESULTATS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	ACTIVITAT
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014	QUALITAT CREDITICIA
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	GESTIÓ DEL CAPITAL
		RÀTINGS

[6.1 Claus de l'exercici]

L'any 2013 ha estat marcat per la culminació de les integracions comptables i tecnològiques de Banca Cívica i Banc de València, i pel reforçament de les fortaleces financeres de CaixaBank a través d'una posició de liquiditat excel·lent, l'elevada generació de capital i la consecució anticipada dels objectius de Basilea III. CaixaBank ha obtingut un resultat atribuït de 503 milions d'euros, un 118,9% més que l'any 2012. Respecte d'aquest punt, cal destacar l'augment del marge d'interessos i les comissions, la reducció de la despesa en perímetre homogeni¹ després de la consecució anticipada de sinergies, l'esforç sostingut en dotacions i sanejaments, que es combina amb una prudència elevada en la gestió i la cobertura dels riscos, i les plusvàlues obtingudes per operacions corporatives.

Consolidació del lideratge en banca minorista a Espanya.

La fortaleza de la xarxa comercial i la finalització dels processos d'integració de Banca Cívica i Banc de València reforça el lideratge de CaixaBank en el mercat espanyol i anticipen objectius de creixement. Això ha permès l'augment de les quotes de mercat dels productes i els serveis principals de banca minorista².

Augment dels ingressos bancaris, captura de sinergies superiors a les previstes i gran esforç en dotacions.

El 2013, destaca la recuperació del marge d'interessos (+2,1%), amb un augment dels marges de la nova producció i gestió activa per reduir els costos de finançament.

L'esforç d'optimització de l'estructura del Grup permet la consecució de sinergies per valor de 436 milions d'euros (un 156 % de les anunciades inicialment per a l'any 2013) i la reducció de les despeses d'explotació recurrents amb perímetre homogeni¹ (-6,4%).

La generació de plusvàlues extraordinàries compensa parcialment l'elevat esforç en provisions i sanejaments (7.501 milions d'euros el 2013).

L'optimització del capital ha estat prioritària: core capital BIS II del 12,9%.

Forta generació de capital (+193 punts bàsics) i consecució anticipada dels objectius de Basilea III: *common equity tier 1* (CET1) BIS III *fully loaded* de l'11,7% i CET1 BIS III *phase in* de l'11,2%.

Reforçament de la liquiditat i del perfil de finançament³, amb reducció de la ràtio *loan to deposits*, que reflecteix la millora del gap comercial.

A 31 de desembre de 2013, la liquiditat del Grup assoleix els 60.762 milions d'euros (+7.670 anual), de disponibilitat immediata en la seva totalitat (17,9% del total de l'actiu).

La ràtio *loan to deposits* disminueix 18,2 punts percentuals, fins a situar-se en el 109,9%.

Destaca la reducció del finançament del Banc Central Europeu (que era de 13.000 milions d'euros el gener de 2014), des de màxims de 34.000 milions d'euros a 1 de gener de 2013.

2013: S'han establert les bases per a una recuperació gradual de la rendibilitat

340.190
milions d'euros actius totals

60.762
milions d'euros de liquiditat

12,9%
Core Capital BIS II

Èxit de les emissions de CaixaBank en els mercats internacionals, en un any de difícil accés als mercats majoristes. El 2013, es col·loquen a inversors institucionals 5.344 milions d'euros.

(1) Proforma que incorpora Banca Cívica i Banc de València des de l'1 de gener de 2012.

(2) Major detall de la informació de quotes de mercat en l'apartat 4.1, "Gestió especialitzada".

(3) Més informació en l'apartat 5.4, "Gestió del risc de liquiditat".



[6.2 Resultats]

El resultat atribuït ascendeix el 2013 als 503 milions d'euros (+118,9%) i està marcat pels elevats ingressos bancaris recurrents i la generació de plusvàlues extraordinàries, que compensen parcialment l'elevat esforç realitzat en provisions i sanejaments.

Compte de pèrdues i guanys

Imports en milions d'euros	2013	2012	Var. (%)
Ingressos financers	9.301	9.178	1,3
Despeses financeres	(5.346)	(5.306)	0,7
Marge d'interessos	3.955	3.872	2,1
Dividends	107	228	(53,1)
Resultats d'entitats valorades amb el mètode de la participació	339	581	(41,7)
Comissions netes	1.760	1.701	3,5
Resultats d'operacions financeres i diferències de canvi	679	455	48,9
Altres productes i càrregues d'explotació	(208)	(100)	108,3
Marge brut	6.632	6.737	(1,6)
Despeses d'explotació recurrents	(3.947)	(3.518)	12,2
Despeses d'explotació extraordinàries	(839)	(48)	
Marge d'explotació	1.846	3.171	(41,8)
Marge d'explotació sense costos extraordinaris	2.685	3.219	(16,6)
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres	(4.329)	(3.942)	9,8
Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres	1.770	709	149,7
Resultat abans d'impostos	(713)	(62)	
Impostos sobre beneficis	1.208	291	
Resultat consolidat de l'exercici	495	229	116,6
Resultat de minoritaris	(8)	(1)	
Resultat atribuït al Grup	503	230	118,9

L'evolució interanual dels ingressos i les despeses s'ha vist impactada per les integracions de Banca Cívica (1 de juliol de 2012) i Banc de València (1 de gener de 2013).

**Resultats operatius
sòlids amb
provisions elevades**





Marge d'interessos i marge brut

- En un entorn macroeconòmic de tipus d'interès molt reduïts, el marge d'interessos creix un 2,1%. La forta contenció dels costos financers per la gestió de l'estalvi minorista i l'optimització de les fonts de finançament majoristes compensen l'impacte de la corba de tipus d'interès en la repreciaió hipotecària, el desaljanquejament i la morositat.

L'evolució del diferencial de la clientela reflecteix la rendibilitat de l'activitat financera minorista i és de l'1,67% (mitjana de l'any), impactada principalment per l'efecte de la repreciaió hipotecària. Cal destacar que, el segon

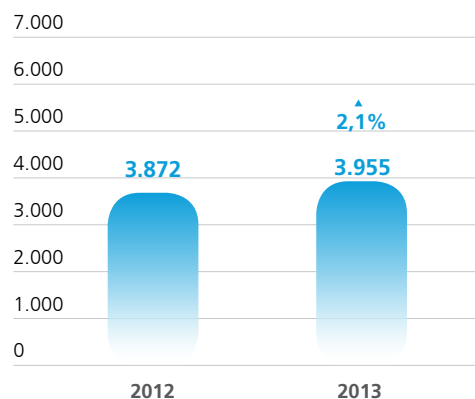
semestre, es produeix una reducció sostinguda del cost del passiu, així com un canvi de tendència en el rendiment dels actius crediticis.

- Les despeses financeres s'han reduït gràcies al gran esforç comercial realitzat en la gestió del cost del passiu minorista amb creixement dels volums.
- El nou finançament atorgat, dirigit a sectors productius, i la reducció de l'impacte negatiu de la repreciaió de la cartera hipotecària han permès millorar els marges de la cartera i els ingressos crediticis.

Elevats ingressos bancaris recurrents: el marge brut se situa en els 6.632 milions d'euros

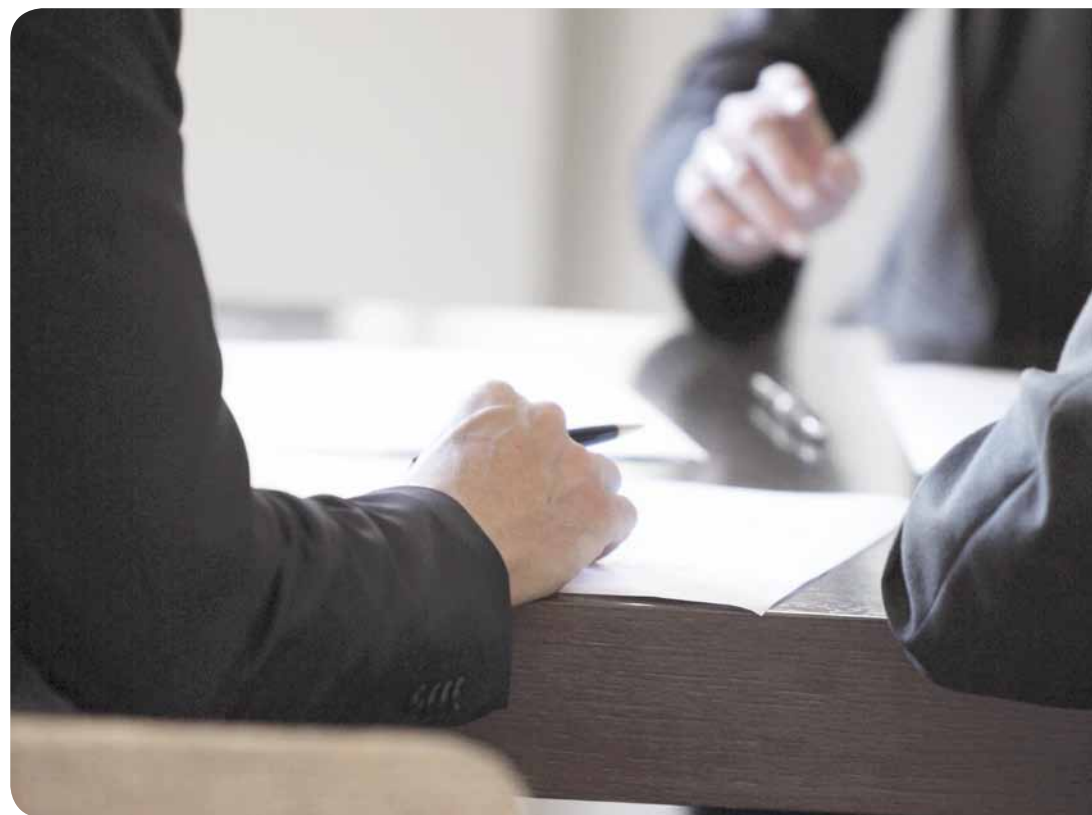
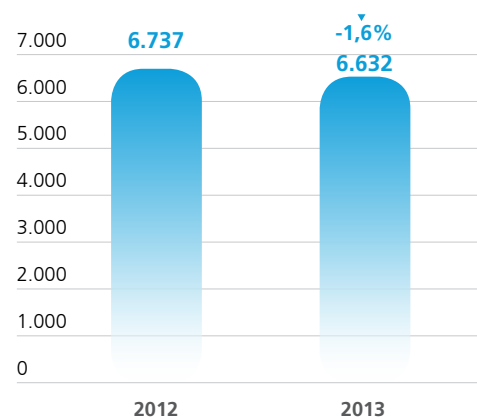
Marge d'interessos

(En M€)



Marge brut

(En M€)





- La fortalesa comercial, l'especialització per segments i el major volum de negoci gestionat són la base del creixement de les comissions: +3,5% el 2013.

Les comissions bancàries, valors i d'altres inclouen les derivades de transaccionalitat, risc, gestió de recursos, mitjans de pagament i valors. El creixement de les comissions recurrents de l'activitat bancària compensa parcialment la caiguda d'ingressos derivats d'operacions singulars de valors.

Destaca l'elevat increment dels ingressos per comissions de l'activitat d'assegurances i plans de pensions (+31,8%), gràcies a l'èxit de les campanyes orientades a la comercialització de productes per a segments específics de valor (professionals i empreses).

Adicionalment, l'increment del patrimoni gestionat de fons d'inversió i una oferta completa permeten el creixement de les comissions generades (+17,4%).

- En l'evolució dels ingressos de la cartera de participades incideixen, principalment, la reducció del dividend de Telefónica i el registre de sanejaments de les participades.

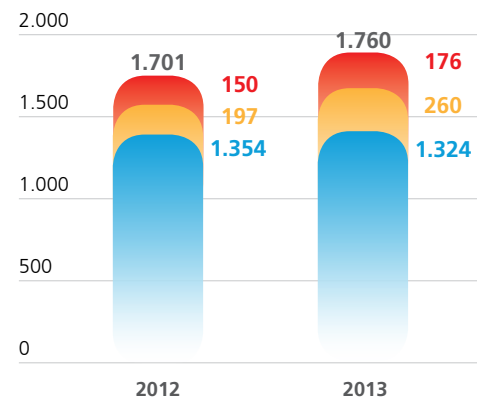
- Els resultats per operacions financeres i diferències de canvi contribueixen al resultat de CaixaBank amb 679 milions d'euros el 2013.

Les oportunitats del mercat han permès materialitzar plusvàlues derivades de la venda d'actius financers disponibles per a la venda i la recompra selectiva d'emissions, entre d'altres. Aquestes operacions expliquen la major contribució d'aquests ingressos respecte de 2012.

- L'evolució de l'epígraf "Altres productes i càrregues d'explotació" reflecteix l'impacte de l'acord de reassegurança sobre la cartera de vida-risc individual de VidaCaixa el quart trimestre de 2012. Això es compensa, en part, amb la positiva evolució dels resultats de l'activitat d'assegurances. També inclou, després dels canvis de perímetre, l'increment de l'aportació al Fons de Garantia de Dipòsits i de les despeses derivades de la gestió d'immobles adjudicats.

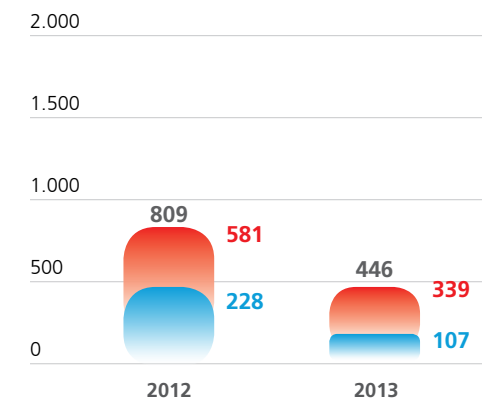
Comissions

(En M€)

Comissions bancàries, valors i altresComercialització d'assegurances i plans de pensionsFons d'inversió

Ingressos de la cartera de renda variable

(En M€)

DividendsResultats de les entitats valorades amb el mètode de la participació



Marge d'exploració

- En perímetre homogeni¹, les despeses recurrents descendeixen un 6,4% com a conseqüència de l'esforç d'optimització de l'estructura del Grup i la culminació de les principals fites derivades de la integració de Banca Cívica i Banc de València (integracions tecnològiques, optimització de la xarxa territorial i acord de reestructuració de la plantilla)².
- S'accelera la captura de sinergies, que garanteixen l'estalvi de costos: s'han aconseguit sinergies per valor de 436 milions d'euros, un 156% de les anuncies inicialment per al 2013.
- L'evolució del total de despeses d'exploració s'ha vist influïda l'any 2013 pel registre de 839 milions d'euros de costos extraordinaris, conseqüència es-

sencialment de l'impacte de l'acord laboral de reestructuració de la plantilla de CaixaBank.

- Les palanques per al creixement del marge d'exploració i la millora de l'eficiència en els propers exercicis seran la gestió contínua de la rendibilitat de les operacions i serveis, la gestió dels costos de finançament, la recuperació dels ingressos de participades i el registre de les sinergies de costos (amb un 97% ja capturat del total de 682 milions d'euros previstos per al 2015).

(1) Proforma amb la incorporació de Banca Cívica i Banc de València des de l'1 de gener de 2012.

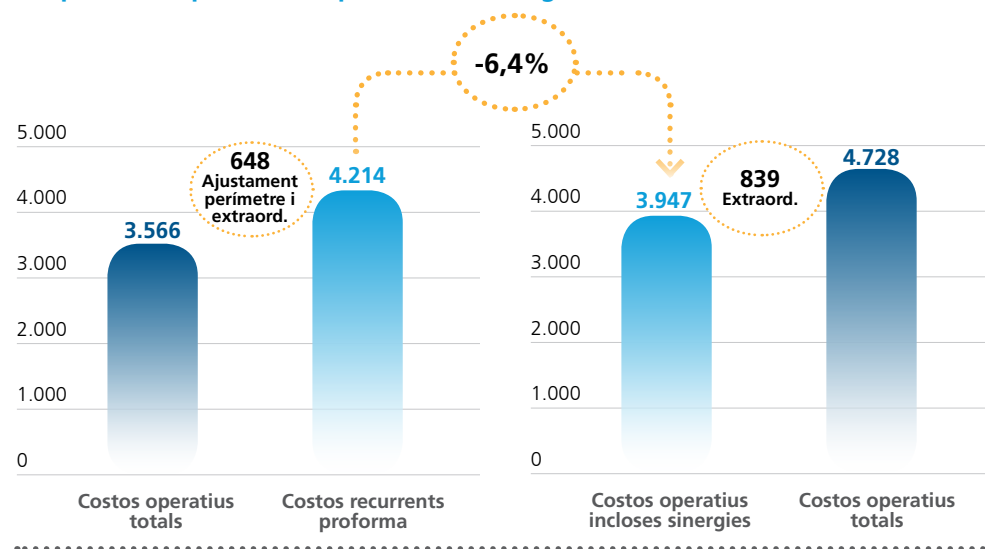
(2) Més detall en els apartats 4.2.3, Proximitat, i 4.2.4, Talent.

Les despeses recurrents en perímetre homogeni¹ es redueixen amb la captura accelerada de sinergies i es registren despeses extraordinàries de reestructuració

El marge d'exploració sense costos extraordinaris se situa en els 2.685 milions d'euros (-16,6%)

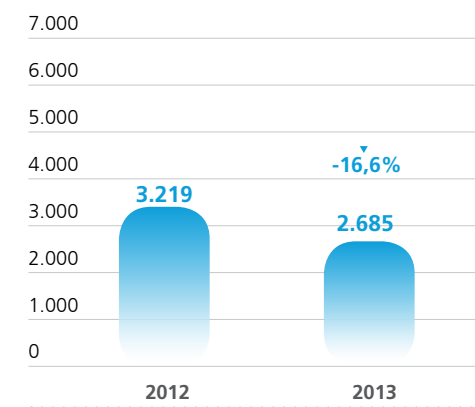
Despeses d'exploració en perímetre homogeni

(en M€)



Marge d'exploració sense costos extraordinaris

(En M€)



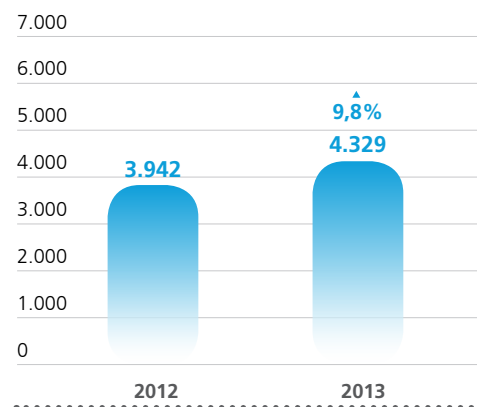


Resultats extraordinaris i dotacions

- Les pèrdues per deteriorament d'actius financers i d'altres inclouen 375 milions d'euros de dotacions addicionals registrades al juny per l'aplicació dels nous criteris de refinançament i 902 milions d'euros addicionals per assolir el 100% de les provisions exigides pel Reial decret llei 18/2012.

El 2012, incloïen 3.636 milions d'euros de l'impacte parcial dels requeriments de provisions per a la cartera de promotors (RDL 2 i 18/2012) i l'alliberament de la provisió genèrica de 1.835 milions d'euros.

Pèrdues per deteriorament d'actius financers i d'altres (En M€)



- L'epígraf "Guanys/pèrdues en baixa d'actius i d'altres" inclou, el 2013, l'impacte corresponent a la diferència negativa de consolidació de Banc de València, resultats extraordinaris per operacions corporatives (venda del 51% del negoci de gestió immobiliària, del negoci d'assegurances no de vida procedent de Banca Cívica i Banc de València a SegurCaixa, Adeslas i una part de la participació en el Grup Financer Inbursa), i resultats i sanejaments de la cartera immobiliària.

L'any 2012, incloïa plusvàlues per l'operació de *sale and lease back* de sucursals bancàries, per l'acord de reassegurança sobre la cartera de vida-risc individual de VidaCaixa i les derivades de la venda del negoci de dipositaria.

- En relació amb la despesa per impost de societats i, concretament, amb els ingressos de participades i els resultats per operacions corporatives (inclosa la diferència de consolidació negativa de Banc de València), s'aplica el principi tributari que evita la doble imposició.

Els resultats extraordinaris han compensat parcialment les elevades dotacions i sanejaments

Total de provisions i sanejaments registrats el 2013

L'esforç d'aprovisionament ha continuat durant l'any ...

Imports en milions d'euros	
Reial decret llei 18/2012	902
Provisions per a operacions refinançades	540
Menys: traspàs de provisions genèriques per a promotors	(165)
Altres provisions de crèdit	2.764
Altres provisions	288
Sanejaments	4.329
Sanejaments per a actius adjudicats	665
Ajustaments a valor raonable	2.507
Total de provisions i sanejaments registrats	7.501



[6.3 Activitat]

Balanç de situació consolidat del Grup CaixaBank

Imports en milions d'euros			Variació	
	Des. 2013	Des. 2012	Absoluta	%
Caixa, bancs centrals, entitats de crèdit i renda fixa	57.127	48.694	8.433	17,3
Crèdits sobre clients nets	192.255	210.487	(18.232)	(8,7)
Actius per contractes d'assegurances	32.150	28.302	3.848	13,6
Renda variable	13.440	14.266	(826)	(5,8)
Actius no corrents en venda	6.215	5.274	941	17,8
Actiu material i immaterial	9.147	8.126	1.021	12,6
Resta d'actius	29.856	33.025	(3.169)	(9,6)
Total actiu	340.190	348.174	(7.984)	(2,3)
Passiu	315.857	325.463	(9.606)	(3,0)
Entitats de crèdit	41.232	51.311	(10.079)	(19,6)
Recursos de clients en balanç	247.635	238.062	9.573	4,0
Provisions	4.321	3.429	892	26,0
Resta de passius	22.669	32.661	(9.992)	(30,6)
Patrimoni net	24.333	22.711	1.622	7,1
Fons propis	23.646	22.793	853	3,7
Capital, reserves, prima d'emissió i resta	23.143	22.563	580	2,6
Resultat atribuït al Grup	503	230	273	118,9
Ajustaments per valoració	704	(117)	821	
Interessos minoritaris	(17)	35	(52)	
Total passiu i patrimoni net	340.190	348.174	(7.984)	(2,3)

**Millora contínua de
l'estructura de
finançament**

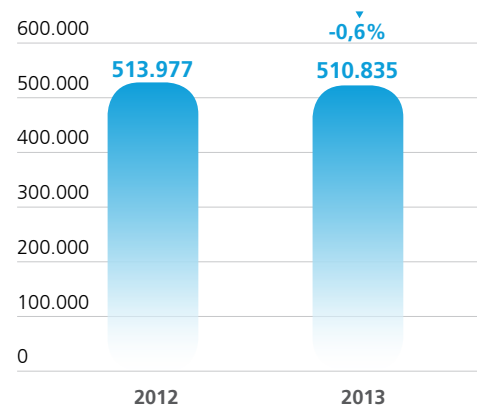
340.190

milions d'euros d'actius totals



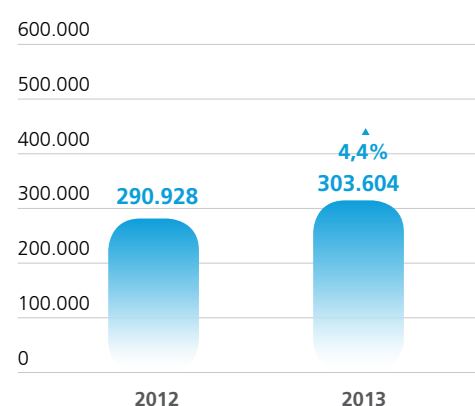
Volum de negoci bancari

(En M€)



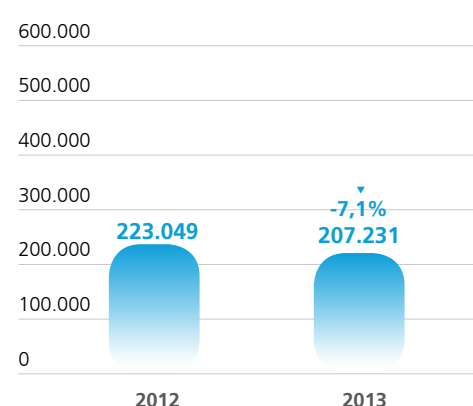
Recursos totals

(En M€)



Crèdit a la clientela brut

(En M€)



- El volum de negoci ascendeix a 510.835 milions d'euros (-0,6% el 2013). En la seva evolució incideixen, principalment, el procés de despallanquejament generalitzat, amb una caiguda del 7,1% de la cartera de crèdits bruts a la clientela, i un creixement dels recursos de l'activitat minorista en balanç (+6,0%).
- Al tancament de desembre de 2013, la ràtio *Loan to Deposits* se situa en 109,9% (-18,2 punts percentuals respecte del tancament de 2012).

- L'evolució de les partides d'actiu i passiu del balanç associades a l'activitat tressorera i d'*Asset and Liability Management* (ALM) està marcada per la incorporació de Banc de València, la gestió dels actius de balanç de renda fixa a través de recompres, la significativa reducció del saldo finançat amb el Banc Central Europeu i l'evolució del finançament majorista.

L'augment pel que fa a recursos de clients i el despallanquejament continuen reduint el gap comercial





Crèdits a la clientela

L'evolució dels crèdits a la clientela s'explica, principalment, pel procés de despallanquejament generalitzat, la reducció de l'exposició al sector promotor i la substitució, per part de les grans empreses i del sector públic, del finançament bancari per emissions de deute.

La cartera creditícia de CaixaBank mostra una estructura diversificada, centrada principalment en el finançament a particulars i pimes.

Orgànicament¹, la cartera creditícia es redueix en un 12,8%. En analitzar els segments, s'observa el següent:

- El crèdit a particulars ha caigut un 6,4%, a causa del procés de despallanquejament de les famílies.
- El finançament a empreses disminueix un 19,3%. Cal destacar la caiguda del crèdit promotor i la intensa gestió sobre els actius d'aquesta cartera.
- El finançament a empreses expromotores es redueix, després de l'impacte causat per l'evolució del cicle econòmic i, en el cas de les grans corporacions, per la substitució del finançament bancari per emissions de deute.
- La conversió del finançament bancari en emissions de deute també explica bona part de la reducció del crèdit a administracions públiques, un -25,3% anual.
- La captació de recursos, per part de "la Caixa", en operacions als mercats institucionals contribueixen a la reducció del finançament a filials immobiliàries de "la Caixa".

Aïllant l'efecte derivat de la substitució del finançament bancari per emissions de deute, la caiguda del crèdit sobre clients brut és del 5,6% (-11,1% de variació orgànica¹).

14,9%

quota de mercat de crèdit a particulars

14,9%

Quota de mercat de crèdit per a activitats productives

Crèdit a la clientela

Imports en milions d'euros	Variació (%)			
	2013	2012	Total	Orgànica ¹
Crèdits a particulars	117.760	119.249	(1,2)	(6,4)
Compra habitatge	87.508	87.720	(0,2)	
Altres finalitats	30.252	31.529	(4,1)	
Crèdits a empreses	79.305	90.651	(12,5)	(19,3)
Sectors productius expromotors	58.667	61.983	(5,3)	
Promotors	19.980	26.992	(26,0)	
Filials immobiliàries de "la Caixa"	658	1.676	(60,7)	
Sector públic	10.166	13.149	(22,7)	(25,3)
Total crèdits bruts sobre clients	207.231	223.049	(7,1)	(12,8)

(1) Variacions calculades aïllant l'impacte dels saldos de balanç incorporats de Banc de València a 1 de gener de 2013.



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA	CLAUS DE L'EXERCICI
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS	RESULTATS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA	ACTIVITAT
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014	QUALITAT CREDITÍCIA
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS	GESTIÓ DEL CAPITAL
		RÀTINGS

Recursos de clients

En un any marcat per la incorporació dels saldos de Banc de València i el desenvolupament d'una intensa activitat comercial, destaca també l'èxit en la gestió dels volums de recursos minoristes, amb un creixement anual de 16.673 milions d'euros (+6,9%). El creixement orgànic¹, de 9.308 milions d'euros (+3,8%), està marcat per:

- L'oferta diversificada de productes adaptada als diferents segments de clients.
- La canalització de venciments dels recursos amb un cost més alt (emprèstits i passius subordinats) cap a productes d'estalvi tradicional (vista i termini), assegurances i fons d'inversió. Al llarg de l'any augmenten un +10,4% els passius per contractes d'assegurances.
- D'altra banda, els recursos minoristes gestionats fora del balanç se situen en 55.969 milions d'euros (+5,9% anual, +4,9% de creixement orgànic¹). En aquest sentit, destaca el fort augment del patrimoni de fons d'inversió gestionat.

El finançament institucional assoleix els 44.360 milions d'euros. La seva evolució orgànica¹ (-15,4%) és conseqüència, bàsicament, dels venciments i la gestió d'emissions.

Recursos totals de clients

Imports en milions d'euros	2013	2012	Variació (%)	
			Total	Orgànica ¹
Passius financers - clientela	216.804	210.132	3,2	(1,7)
Recursos activitat minorista	168.374	158.889	6,0	
Estalvi a la vista	80.482	69.204	16,3	
Estalvi a termini	81.216	76.524	6,1	
Emprèstits (<i>retail</i>)	3.075	8.819	(65,1)	
Passius subordinats <i>retail</i>	3.601	4.342	(17,1)	
Cessió temporal d'actius i periodificadores	4.070	2.886	41,0	
Emissions institucionals	44.360	48.357	(8,3)	
Passius per contractes d'assegurances	30.831	27.930	10,4	10,4
Total recursos de clients en balanç	247.635	238.062	4,0	(0,3)
Fons d'inversió, carteres i SICAV	27.952	22.828	22,4	
Plans de pensions	16.797	15.759	6,6	
Altres comptes	11.220	14.279	(21,4)	
Total recursos de clients fora de balanç	55.969	52.866	5,9	4,9
Total recursos de clients	303.604	290.928	4,4	0,6
Total recursos minoristes	259.244	242.571	6,9	3,8
Total recursos majoristas	44.360	48.357	(8,3)	(15,4)

21,1%

quota de mercat productes d'assegurances d'estalvi

14,1%

quota de mercat del patrimoni gestionat de fons d'inversió

18,7%

quota de mercat de plans de pensions (PPI+PPA)

(1) Variacions calculades aïllant l'impacte dels saldos de balanç incorporats de Banc de València a 1 de gener de 2013.



CAIXABANK EL 2013
CARTES
LA NOSTRA IDENTITAT
GOVERN CORPORATIU
LÍNIES ESTRATÈGIQUES

COM ENTENEM LA BANCA
GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
ANNEXOS

CLAUS DE L'EXERCICI
RESULTATS
ACTIVITAT
QUALITAT CREDITÍCIA
GESTIÓ DEL CAPITAL
RÀTINGS

[6.4 Qualitat creditícia]

Saldos dubtosos i cobertures

- El 2013, els principals impactes en l'evolució anual de la morositat deriven de la integració de Banc de València i l'aplicació dels nous criteris de classificació d'operacions refinançades el juny de 2013. La ràtio de morositat augmenta per l'efecte del despallanquejament.

El segon semestre de l'any, destaca el canvi de tendència en l'evolució dels saldos dubtosos, amb una caiguda neta de 511 milions d'euros.

La morositat es manté en nivells significativament reduïts i amb creixements continguts per al finançament a particulars dedicat a la compra d'habitatge (4,41%).

Els crèdits dubtosos del sector promotor segueixen representant la major contribució al volum d'actius problemàtics de l'entitat. La ràtio de morositat de CaixaBank, aïllant l'efecte del segment promotor, se situa en el 6,83%.

- CaixaBank manté un sòlid nivell de cobertures, gràcies a l'esforç realitzat en el registre de dotacions elevades i sanejaments, i al seguiment de criteris conservadors en la integració de Banca Cívica i l'adquisició de Banc de València.

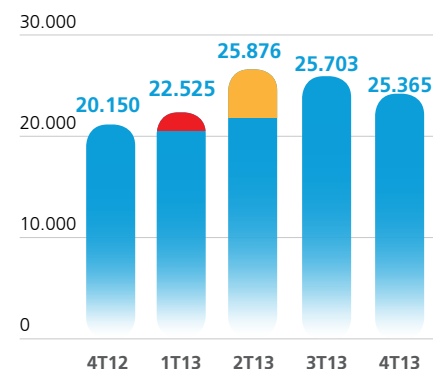
Gestió activa i polítiques conservadores de cobertura dels riscos

Ràtio de morositat per segments

	2013	2012	Variació total
Crèdits a particulars	5,52%	3,57%	1,95
Compra habitatge	4,41%	2,80%	1,61
Altres finalitats	8,73%	5,72%	3,01
Crèdits a empreses	23,06%	17,24%	5,82
Sectors productius expromotors	10,94%	5,96%	4,98
Promotors	59,39%	44,22%	15,17
Sector públic	1,84%	0,74%	1,10
Ràtio de morositat (crèdits + avals)	11,66%	8,63%	3,03
Ràtio de morositat expromotor	6,83%	3,98%	2,85

Saldos dubtosos Morositat¹

(En M€)



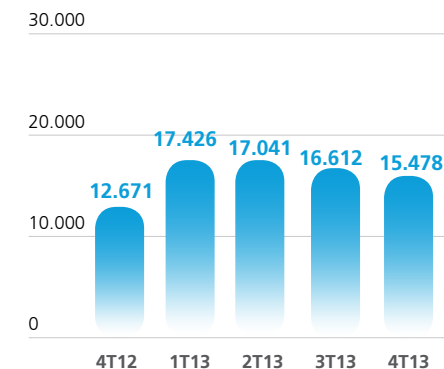
R. morositat (%)	8,63	9,41	11,17	11,40	11,66
R. morositat (%) expromotor	3,98	4,71	6,41	6,69	6,83

Banc de València

Refinançaments

Provisions Cobertura¹

(En M€)



R. cobertura (%)	63	77	66	65	61
R. cobertura (%) expromotor	57	84	61	58	63

(1) Crèdits i riscos contingents.



Financiació al sector promotor

- El finançament de promocions acaba de representar el 59% de la cartera, una mostra de la solidesa de les garanties de la cartera de promotors. Respecte de 2012, es redueix la proporció de sòl i habitatge en construcció (un 30% el 2013, mentre que el 2012 va ser d'un 32%).
- La cobertura total de la cartera de finançament a promotors immobiliaris

augmenta del 30%, el desembre de 2012, al 35%, el desembre de 2013.

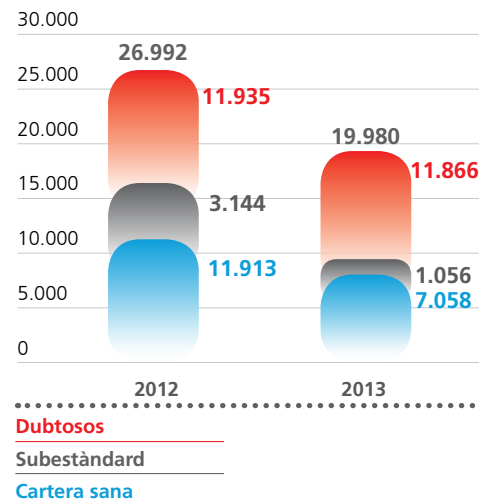
A 31 de desembre, els fons genèrics constituïts sobre la cartera d'actius d'aquest sector han estat reassignats d'acord amb allò indicat en el Reial decret llei 18/2012. Aquesta provisió s'ha destinat principalment a cobrir riscos específics de la cartera de crèdit promotor i a la cobertura dels actius immobiliaris adjudicats.

[El 2013, reducció de l'exposició: -7.012 milions d'euros (-26,0%)]

[Reforçament de les cobertures: 35% sobre el total de la cartera el 2013 (30% el 2012)]

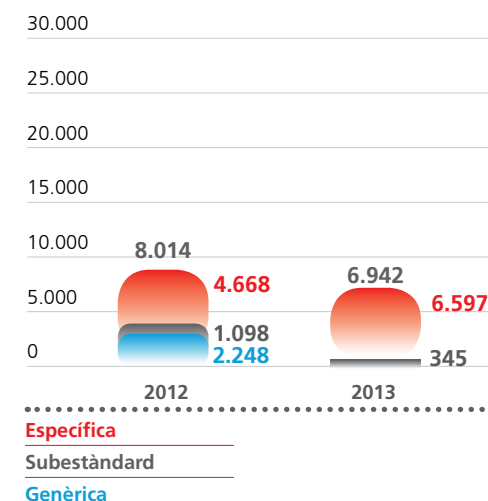
Evolució finançament a promotors immobiliaris

(En M€)



Evolució provisions

(En M€)

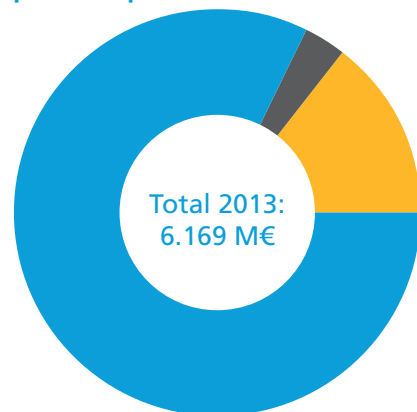




Actius immobiliaris adjudicats

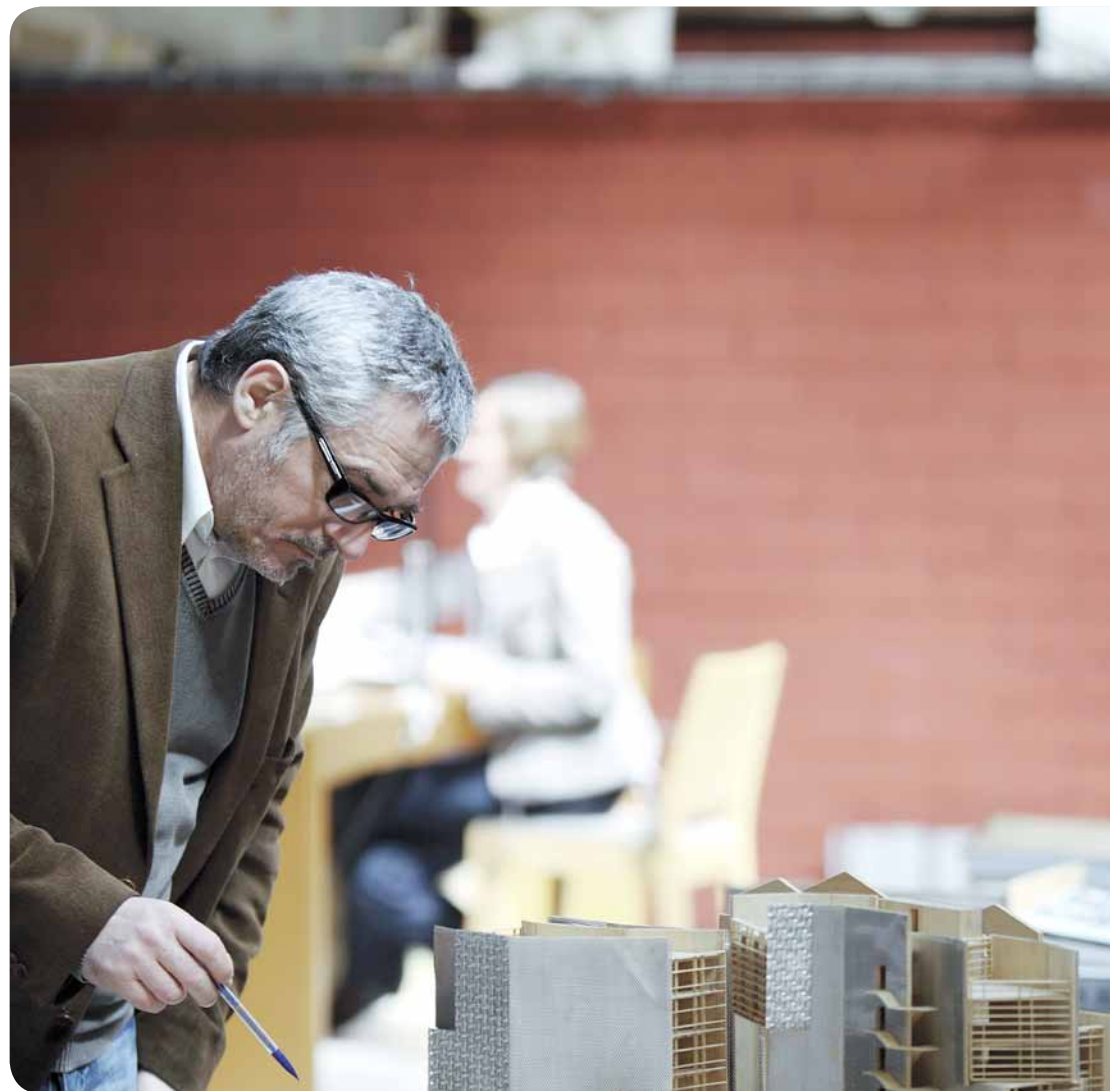
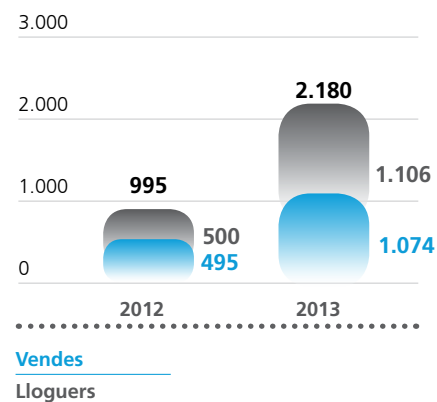
- El 2013 s'ha fet un important esforç d'aprovisionament de la cartera d'actius adjudicats disponibles per a la venda. En conseqüència, la cobertura augmenta fins al 54%, +9 punts percentuals respecte de desembre de 2012.
- La qualitat de la cartera d'immobles adjudicats disponibles per a la venda, amb un 62,2% d'habitatges acabats, és un fet diferencial que en facilita la comercialització.
- La intensa activitat de BuildingCenter, filial immobiliària de CaixaBank, ha permès vendre o llogar immobles durant l'any 2013 per un import de 2.180 milions d'euros, un 119,1% més que el 2012.

Detall d'actius immobiliaris nets disponibles per a la venda



Edificis acabats	4.304
Edificis en construcció	261
Sòl	1.604

Comercialització d'immobles (En M€)





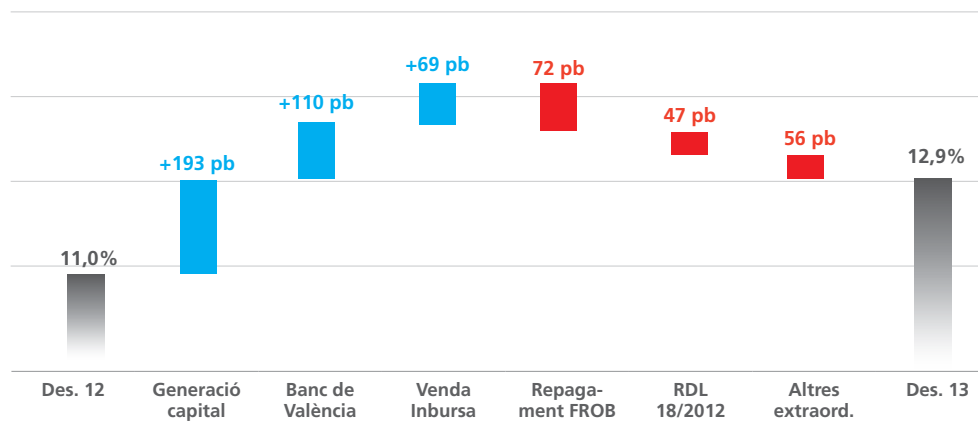
[6.5 Gestió del capital]

- CaixaBank assolix un *Core Capital* BIS II del 12,9% el desembre de 2013, després del repagament de les ajudes públiques del FROB rebudes per Banca Cívica, la integració de Banc de València i la venda parcial de la participació en el grup financer Inbursa.

Dins d'aquesta evolució, destaca la capacitat de generació de capital, que durant aquest any ha suposat un increment de 193 punts bàsics de *Core Capital*.

- Els recursos propis computables de CaixaBank ascendeixen a 18.754 milions d'euros el desembre de 2013, 113 milions més que el desembre de 2012 (+0,6%).
- Així mateix, els actius ponderats per risc (APR) se situen en 129.110 milions d'euros, 32.090 menys que el desembre de 2012. En aquest sentit, continuen influïnt en el descens dels APR el menor nivell d'activitat creditícia i la capacitat d'optimització del capital del Grup, que inclou l'aplicació de models interns a les carteres procedents de Banca Cívica. Aquests efectes han estat compensats parcialment per la incorporació dels requeriments procedents de Banc de València. Cal destacar que els APR també

Evolució *Core Capital* Basilea II



disminueixen per l'aplicació del coeficient corrector de les exposicions de risc de crèdit a les pimes, tal com estableix la Llei 14/2013, de setembre de 2013, de suport als emprenedors.

- La ràtio total de capital assolix el 14,5% i els recursos propis computables excedeixen el nivell mínim regulador en un 81,6 %, 8.425 milions d'euros.
- La ràtio de capital principal, segons la Circular 7/2012, se situa en el 12,9% a 31 de desembre de 2013, cosa que suposa un excedent de 5.069 milions d'euros, un 43,6% sobre el nivell mínim

del 9%. Aquest requeriment deixarà d'estar vigent a partir de gener de 2014, segons el RDL 14/2013.

- D'altra banda, a finals de juny es va aprovar la transposició comunitària de Basilea III, a través del Reglament 575/2013, que entrarà en vigor a partir de gener de 2014. Segons aquests nous estàndards, es fixa una ràtio mínima de *Common Equity Tier 1* (CET1) del 7% al final del període transitori, el 2019. Cal destacar que, a desembre de 2013, CaixaBank assolix un CET1 BIS III de l'11,7% *Fully Loaded* (sense aplicar el període transitori).

12,9%
Core Capital *BIS II*

+193
punts bàsics de generació de capital

Tenint en compte el període transitori, el CET1 de CaixaBank, a desembre de 2013, se situa en l'11,2%, amb els criteris BIS III aplicables el 2014 d'acord amb la nova Circular del Banc d'Espanya 2/2014, de 31 de gener. L'aplicació del període transitori no inclou els bons convertibles, com ara el CET1. Si es tingués en compte, la ràtio seria del 12,3%.



Evolució i principals indicadors de solvència

Imports en milions d'euros	2013	2012
Instruments <i>Core Capital</i> ¹	23.359	24.261
Deduccions	(6.670)	(6.608)
Capital bàsic	16.689	17.653
Instruments <i>TIER 1</i> addicional		90
Deduccions		(90)
RP bàsics (<i>Tier 1</i>)	16.689	17.653
Instruments <i>TIER 2</i>	4.404	4.020
Deduccions	(2.339)	(3.032)
RP complementaris (<i>Tier 2</i>)	2.065	988
RP computables (<i>Tier total</i>)	18.754	18.641
Actius ponderats per risc	129.110	161.200
Excedent de recursos propis	8.425	5.745
<i>Ràtio capital bàsic</i>	12,9%	11,0%
<i>Ràtio Tier 1</i>	12,9%	11,0%
<i>Ràtio Tier total</i>	14,5%	11,6%

Imports en milions d'euros	2013	2012
Cap. principal (CBE 7/2012) i CT1 EBA	16.689	16.813
Ràtio capital principal / core <i>Tier 1</i> EBA	12,9%	10,4%
Proforma BIS III	31.12.13	
<i>CET1 phase-in</i>	11,2%	
<i>CET1 Fully loaded</i>	11,7%	
<i>Leverage ratio</i> ²	5,5%	

11,2%
CET1 BIS III Phase-in

11,7%
CET1 BIS III fully loaded

(1) Inclou principalment fons propis i interessos minoritaris.

(2) Calculat com a quocient entre *Tier 1* BIS III phase-in i exposició, seguint criteris publicats pel Comitè de Basilea el gener de 2014.



[6.6 Ràtings]

CaixaBank és una de les tres entitats principals del sector bancari espanyol, en grau d'inversió, segons les quatre agències de qualificació (a 31 de desembre de 2013).

**STANDARD
& POOR'S**

FitchRatings



Moody's Investors Service



Llarg termini

Curt termini

BBB-

A-3

BBB

F2

Baa3

P-3

A (low)

R-1 (low)

Perspectiva: estable segons S&P i negativa segons les altres tres agències.

A photograph of three young adults walking on a city street. On the left, a woman with long brown hair wears a blue lace top and a denim jacket. In the center, a woman with blonde hair wears a black leather jacket over a white top. On the right, a man with dark hair wears a grey t-shirt under a red hoodie. They are all looking towards the right. The background shows a blurred city street with trees and a yellow circular sign.

COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014



[7.1 Compromisos per a 2013]



1-10

DONEM SUPORT
AL PACTE GLOBAL

En aquest apartat es recullen els reptes publicats en l'*Informe corporatiu integrat 2012*, emmarcats dins del Pla estratègic 2011-2014, i se'n detalla el grau d'avenç.

Corporatius	Objectiu per a 2013	Avenç el 2013	Grau d'avenç
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.	S'han integrat tots els clients de Banca Cívica a la cartera de CaixaBank.	●
	Potenciar la comercialització de productes financers simples i comprensibles fàcilment per augmentar la fidelització.	- Edició de nous fullets digitals que faciliten l'explicació i la comprensió dels productes per part dels clients. - Actualització de la Política de comunicació comercial de CaixaBank i supervisió per part d'AutoControl de les peces publicitàries <i>on-line</i>.	●
	Potenciar el lideratge en venda i gestió d'assegurances i plans de pensions.	- Llançament del Paquet Multiassurances, que permet agrupar les assegurances i ofereix facilitats de pagament, un telèfon únic d'atenció i bonificacions. - Posada en marxa de la iniciativa fu[TU]r que, amb una visió client, recull els productes de previsió disponibles i fomenta l'estalvi a llarg termini per a la jubilació. Inclou la publicació d'una <i>Guia per a la jubilació</i> i un lloc web amb consells per preparar la jubilació i l'oferta de productes de previsió disponibles. - Reforç de la formació dels gestors de Banca Personal, amb un curs de postgrau específic.	●
	Banca a distància: Potenciar l'acció comercial mitjançant els canals electrònics, tot consolidant-los com a canal de venda.	Potenciació de l'R2B (<i>ready to buy</i>) per a la signatura <i>on-line</i> dels contractes i extensió d'aquesta possibilitat a productes nous.	●
	Mantenir el lideratge en els serveis oferts als clients mitjançant CaixaMòbil.	Incorporació de serveis i productes nous a la banca mòbil i creació d'una nova Línia Oberta mòbil.	●
	Incrementar el percentatge de l'operativa realitzada a través dels canals electrònics, tant a través de Línia Oberta (Internet i mòbil), com dels caixers automàtics.	Més de 140 sessions (presencials i virtuals) realitzades amb les oficines de la xarxa per potenciar l'automatització de l'operativa i la multicanalitat. Les operacions realitzades per Internet i mòbil han passat del 50% al 52%, i les dels caixers s'han mantingut en un 11% sobre el total d'operacions.	●



Corporatius	Objectiu per a 2013	Avenç el 2013	Grau d'avenç
Avenç en reputació	Completar i posar en marxa el nou quadre d'indicadors de seguiment i control d'aquells riscos amb un major impacte potencial en la reputació de CaixaBank.	S'han definit els indicadors de seguiment i control per als riscos crítics i s'ha elaborat el quadre de comandament corresponent. El Comitè de Reputació en realitza el seguiment.	
	Elaboració, aprovació i publicació de la política anticorrupció de CaixaBank.	La política s'ha elaborat i està pendent d'aprovació i publicació, la qual cosa es farà en el primer trimestre de 2014.	
Aposta per la seguretat	Dissenyar i implementar nous controls de seguretat davant de possibles atacs de ciberespionatge.	S'han dissenyat i adquirit solucions de darrera generació en matèria de detecció i prevenció del ciberespionatge per protegir la imatge de l'entitat i la informació dels nostres clients.	
	Desenvolupament d'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 <i>back office</i> especialitzats, subcontractats a empreses externes.	Construcció i desplegament del canal BPO (<i>Business Process Outsourcing</i>), que redueix el risc operacional dels processos i permet construir de manera eficient i segura nous processos de negoci que poden ser externalitzats.	
Millora de l'eficiència	Seguir gestionant els processos d'integració (Banca Cívica i Banc de València) de manera que s'assegurin sinergies en l'àmbit dels recursos humans.	- S'ha completat el procés d'integració de la plantilla procedent de Banca Cívica i Banc de València, amb el 100% d'empleats ubicats en llocs vacants adients al seu perfil. - Totes les persones procedents d'aquestes entitats han estat incloses en un pla de formació i integració, un procés d'avaluació per competències i un programa de reptes lligat a retribució variable.	



Clients	Objectiu per a 2013	Avenç el 2013	Grau d'avenç
Excel·lència en el servei	Millorar el sistema de gestió de les reclamacions i disminuir el temps de resposta (-20%).	S'ha redissenyat el Servei d'Atenció al Client i s'ha iniciat la posada en marxa de la gestió integral de les reclamacions (es consolidarà el 2014). El temps de resposta s'ha reduït en un 10%.	
	Seguiment dels indicadors de qualitat i dels plans de millora associats: creació de la funció de coordinador de qualitat en cada direcció territorial.	- S'ha nomenat un director de qualitat per a cada direcció territorial i s'han emprès diferents accions, com ara: - Creació d'un pla de visites a oficines amb un índex de qualitat no satisfactori. - Definició d'un protocol de comunicació al client de canvi del seu gestor. - Desenvolupament d'alertes per diagnosticar punts de millora en la qualitat del servei. - Contacte amb les plataformes de clients i associacions de consumidors.	
	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.	S'han seguit impulsant els programes de fidelització, com ara multiEstrella o Club Ara, on s'ofereixen descomptes segons el nivell de productes contractats i paquets amb avantatges. A més, s'han multiplicat els punts bescanviabls per regals (punts estrella) per als clients vinculats. Com a resultat de l'activitat comercial, s'ha incrementat el percentatge de clients amb un nombre més gran de productes contractats.	



Clients	Objectiu per a 2013	Avenç el 2013	Grau d'avenç
Oferta comercial sostenible	Desenvolupar nous productes amb un component ambiental marcat per a nous col·lectius de clients.	El 2013 s'ha ampliat l'oferta de finançament per a clients del sector agrari que vulguin fer inversions sostenibles. En l'oferta s'hi inclouen l'ecoPréstec Agrari, l'ecoAgroinversió, l'ecoLíasing i l'ecoMicrocrèdits Negoci.	●
	Seguir incrementant patrimoni en inversió socialment responsable i l'oferta de fons d'inversió amb caràcter ètic.	S'ha incrementat un 147% el volum de patrimoni del MicroBank Fons Ètic (fins a assolir els 11,63 milions d'euros) i s'ha llançat el MicroBank Fons Ecològic, amb un volum de patrimoni superior a 5,2 milions d'euros.	●
	A CaixaRenting: Promoure o realitzar cursos de conducció eficient i estalvi de combustible entre els clients.	S'han realitzat vuit cursos i esdeveniments de conducció, amb formació teòrica i pràctica.	●
	Seguir incrementant les ofertes de vehicles amb emissions de CO₂ baixes.	26 dels 46 models oferts en campanya durant el 2013 pertanyen a aquest grup.	●
	Donar suport a l'administració de manera activa en qualsevol iniciativa que suposi l'ús de vehicles més respectuosos amb el medi ambient.	CaixaRenting ha llançat, en el marc dels plans oficials com ara el PIVE-2 i el PIMA Aire, una nova línia de 100 milions d'euros (a través d'operacions de <i>leasing</i>) dirigida a professionals, autònoms, pimes i empreses per impulsar el finançament de vehicles comercials lleugers més eficients.	●
Impuls a la banca a distància	Mantenir com a prioritat la maximització de la qualitat dels serveis <i>on-line</i> a disposició dels clients.	- S'ha reduït el volum de queixes relatives a caixers i Línia Oberta en un 22%, i s'ha superat l'objectiu marcat (-20%). - S'ha mantingut el seguiment dels diferents conceptes i ràtios que avalua AQmetrix.	●
	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.	- S'ha dissenyat un nou Llibre d'estil del caixer, que, a finals d'any, s'havia implantat a 900 terminals a l'àrea de Barcelona. - A més, s'han instal·lat 971 nous caixers Punt Groc, que faciliten l'accés a persones amb problemes de mobilitat.	●



Clients	Objectiu per a 2013	Avenç el 2013	Grau d'avenç
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 el desenvolupament d'iniciatives perquè puguin participar-hi.	- S'ha potenciat el programa de Microdonatius, que permet als clients participar amb els seus donatius en els programes gestionats des de l'Obra Social "la Caixa". Han pogut participar en activitats com ara la campanya de recollida d'aliments. - S'han instal·lat plafons informatius a totes les oficines de la xarxa que reproduïen les notícies principals publicades sobre l'Obra Social als diaris de cada comunitat autònoma. - Posada en marxa del projecte <i>A prop teu</i>, que detalla les accions que l'Obra Social impulsa en cada territori perquè els empleats les puguin difondre entre els clients.	
Accionistes	Objectiu per a 2013	Avenç el 2013	Grau d'avenç
Fidelització de la base accionarial i difusió de les iniciatives	- Llançament de noves iniciatives de fidelització. - Millorar el coneixement que els accionistes tenen de les iniciatives dirigides a ells. - Rellançament del programa de formació/divulgació a accionistes, i augmentar la seva presència en tot el territori nacional.	- Llançament del nou programa d'Avantatges per a Accionistes i del Cercle d'Accionistes CaixaBank, un programa de conferències. - S'han enviat set butlletins d'informació (1.264.000 enviaments) amb avantatges i novetats, i quatre números de la <i>Revista de l'accionista</i> (600.000 exemplars). A més, s'ha fet difusió de les novetats relatives a avantatges i formació en la premsa econòmica i general. - Llançament del programa Aula de Formació per a Accionistes. S'han realitzat cursos i conferències en 17 ciutats espanyoles, amb més de 1.200 assistents.	
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.	- S'ha facilitat setmanalment informació a la xarxa comercial sobre cotització, resultats, remuneració a l'accionista, iniciatives per al col·lectiu i novetats corporatives. - S'han portat a terme reunions telefòniques i presencials amb la xarxa comercial per explicar, en cada ocasió, els resultats trimestrals i les iniciatives d'interès per 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.	- S'ha convidat 250 accionistes a 23 esdeveniments i exposicions organitzats per l'Obra Social "la Caixa", amb l'objectiu de donar a conèixer les seves iniciatives en temes socials, culturals i de formació. - S'ha inclòs una secció sobre l'Obra Social en tots els números de la <i>Revista de l'accionista</i>. - Realització de presentacions sobre l'Obra Social durant les visites d'accionistes a la seu social, dins del programa Conèixer CaixaBank.	



Empleats	Objectiu per a 2013	Avenç el 2013	Grau d'avenç
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.	S'ha impulsat el nou model de lideratge transformador, amb l'objectiu de facilitar la transmissió de les polítiques i objectius de l'entitat a tots els nivells i àmbits organitzatius. El programa se centra en capacitar els directius actuals per ser un motor de canvi i gestors de coneixement, i posa un èmfasi especial en el seu paper com a comunicadors, perquè siguin capaços de fomentar la participació i la col·laboració de les persones.	●
	Establir un sistema de millora permanent i adequar el sistema de gestió per maximitzar l'eficiència.	CaixaBank té la certificació europea a l'excel·lència en el servei que atorga la fundació EFQM, després d'una avaluació exhaustiva dels seus processos interns. Aquest segell, que es renova cada any, certifica que CaixaBank és una entitat innovadora i orientada clarament a la millora contínua del seu model de gestió de persones.	●
	Contribuir a la millora contínua de la qualitat del servei, escoltant activament la plantilla i realitzant un seguiment de les seves percepcions, entre altres accions, mitjançant la realització d'una nova enquesta sobre el clima sociolaboral.	S'ha implantat un model de seguiment anual del clima laboral que alterna enquestes dirigides a tota la plantilla amb sondejos dirigits a una mostra representativa. El desembre de 2013 es va llançar una nova edició de l'enquesta general, amb una participació del 67% i un índex de satisfacció global del 84%.	●
	Millorar la ràtio d'eficiència, ajustant l'avaluació del rendiment a la contribució de les persones (en els diferents programes de reptes).	S'ha implantat una nova eina de gestió del rendiment amb l'objectiu d'integrar en un mateix procés l'avaluació de reptes i l'avaluació per competències dels empleats. D'aquesta manera s'estableix una sistemàtica en el procés d'avaluació del rendiment, que implica el 100% de la plantilla, i es facilita el seguiment de l'avaluació, tant al col·laborador com al mànager.	●
	Elaborar un quadre de comandament d'indicadors de gestió de recursos humans.	S'ha dissenyat i implantat el quadre de comandament, que inclou indicadors clau de seguiment mensual.	●



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

COMPROMISOS PER A 2013
REPTES 2014

Empleats	Objectiu per a 2013	Avenç el 2013	Grau d'avenç
Formació i desenvolupament del talent intern	Iniciar l'avaluació professional dels directors d'àrea de negoci per part dels directors d'oficina.	Posada en marxa del Programa Valor, que s'inicia amb una avaluació de 180° realitzada pels directors d'oficina cap als seus responsables immediats, i que és la base per reforçar la dinàmica relacional entre ells i elaborar plans de desenvolupament conjunt.	
	Formar els directors en el model de lideratge transformador.	- Campanya de comunicació a tots els col·lectius implicats per presentar el model a través dels diferents canals de comunicació interns existents. - Programa de formació <i>on-line</i> incorporat als itineraris d'habilitats, amb formació específica per a cada col·lectiu implicat.	
	Impulsar el desenvolupament del talent intern, tot fomentant la mobilitat i reequilibrant els recursos.	Inici de l'aplicació de les mesures incloses en el Pla de reestructuració de plantilla pactat amb tota la representació sindical. Aquestes mesures (baixes indemnitzades voluntàries, excedències i mobilitat geogràfica de curta i llarga distància) busquen el reequilibri territorial per ajustar la plantilla a les necessitats actuals del negoci. El pla finalitzarà el 2014.	
	Insistir en la formació dels gestors i directors d'oficina per aconseguir nivells elevats de qualitat en l'atenció al client.	El pla de formació inclou, a través de Virtaula, itineraris específics per als diferents col·lectius que inclouen continguts en matèria de qualitat del servei. El 2013 es van comptabilitzar més d'1,5 milions d'hores de formació.	
A favor de la conciliació i la igualtat	Renovació del certificat d'empresa familiarment responsable (efr).	S'ha renovat el certificat i s'ha ascendit a la categoria B de la classificació, que atorga a CaixaBank la categoria d'empresa proactiva.	
	Renovació del distintiu d'igualtat.	A més de renovar el certificat, l'entitat s'ha adherit també a la nova xarxa d'empreses creada pel Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat.	



Empleats	Objectiu per a 2013	Avenç el 2013	Grau d'avenç
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.	El canal s'ha donat a conèixer a tots els empleats a través de la intranet i s'hi pot accedir fàcilment a través de qualsevol dels quatre enllaços permanents que hi ha en diferents apartats del portal intern.	
	Oferir una formació obligatòria a tots els empleats de l'entitat sobre les bones pràctiques en matèria de seguretat de la informació.	S'ha realitzat el curs per a tots la plantilla de CaixaBank.	
	Publicació del manual de bones pràctiques en matèria ambiental per conscienciar i difondre actuacions en aquest àmbit entre la plantilla.	S'ha publicat el manual actualitzat, que s'ha difós a través de la intranet corporativa i d'articles a la revista interna.	
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.	S'ha desplegat de manera gradual el projecte de virtualització del lloc de treball que comprèn el desplegament d'un telèfon intel·ligent corporatiu i de la versió per a mòbil i tauleta tàtil de les plataformes de treball.	
	Desenvolupar i utilitzar aplicacions per a múltiples dispositius.	Desenvolupament d'aplicacions multiplataforma (per a tauletes tàctils, telèfons intel·ligents corporatius, etc.). S'ha desenvolupat quasi la totalitat de les previstes.	
	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 difícils ni intermediaris.	Implantació del concepte de <i>big data</i> en l'organització de mitjans, que permeten la captura, l'emmagatzemament i el tractament de les dades amb l'objectiu d'obtenir informació per a la millora del negoci.	
Impuls del voluntariat	Apropar l'Obra Social "la Caixa" a l'equip humà, potenciant-ne el coneixement, mitjançant iniciatives perquè els empleats puguin participar en aquesta tasca, en especial a través del voluntariat.	El 2013 s'ha potenciat el programa de microdonatius i noves accions de voluntariat, com ara la donació de joguines per a nens beneficiaris del programa CaixaProinfància.	



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

COMPROMISOS PER A 2013
REPTES 2014

Societat	Objectiu per a 2013	Avenç el 2013	Grau d'avenç
MicroBank, amb la comunitat	• Concedir microcrèdits per un valor de 257 milions d'euros.	• El volum de microcrèdits concedits ha estat superior a 310 milions d'euros.	●
	• Superar els 470 milions d'euros de cartera viva de microcrèdits.	• La cartera viva era de 514,3 milions d'euros a finals de 2013, la qual cosa suposa un increment del 21% respecte de l'any anterior.	●
	• Promoure el desenvolupament de productes i serveis que contribueixin a un desenvolupament ambiental sostenible (línies eco).	• S'ha llançat el MicroBank Fons Ecològic i s'han concedit més de 2,1 milions d'euros en ecoMicrocrèdits per a negocis i famílies. També s'ha ampliat l'oferta comercial amb els ecoMicrocrèdits de mobilitat sostenible.	●
Programes per a emprenedors	• Mantenir el nombre d'empreses acompanyades a través del premi EmprenedorXXI.	• Com en edicions anteriors, els Premis EmprenedorXXI han reconegut 40 projectes emprenedors (17 "emprens" i 23 "creixes").	●
	• Redefinir els continguts dels programes de creació i acceleració d'empreses per actualitzar-los a les necessitats actuals dels emprenedors en els diferents sectors.	• El contingut no s'ha revisat. S'han unificat els calendaris dels tres programes sectorials per aconseguir un aprofitament més gran dels continguts i el professorat, i per reforçar les oportunitats de <i>networking</i> i sinergies entre els diferents projectes.	○
	• Mantenir el suport a les empreses participades i invertir en projectes de les tecnologies de la informació, les ciències de la vida i les empreses que operen en l'àmbit industrial o de la sostenibilitat.	• 11 <i>start-ups</i> de les àrees de ciències de la vida, tecnologies digitals i industrials han estat participades des dels vehicles sectorials.	●
	• Seguir invertint, al mateix ritme que fins ara, des de Caixa Capital Micro.	• Caixa Capital Micro ha invertit en 32 empreses en fase llavor, amb un volum de 13 milions d'euros.	●
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.	• Posada en marxa del portal.	●



Societat	Objectiu per a 2013	Avenç el 2013	Grau d'avenç
Compromís amb la sostenibilitat	Seguir millorant l'eficiència ambiental de l'entitat: Reducció del consum de paper: 2,5%.	No s'ha assolit l'objectiu marcat i s'han posposat els projectes per aconseguir-ho el 2014.	
	Reducció de la generació de residus generals: 2,5%.	L'objectiu no s'ha acomplert i els projectes per a la seva consecució s'han posposat per a 2014.	
	Reducció del consum energètic: 3%.	El consum elèctric, tot i la incorporació durant tot l'any de la xarxa d'oficines provinents de Banca Cívica, s'ha reduït un 3% (sense considerar la incorporació de Banc de València).	
	Millora en el control del consum d'aigua.	Posada en marxa d'una aplicació per al control del consum d'aigua en unes 500 oficines de l'àrea metropolitana de Barcelona.	
	Sensibilització en la generació de CO₂ associada a viatges.	Introducció de millores en l'eina interna de reserva de viatges, que incorpora missatges de sensibilització ambiental i dades sobre les emissions de CO₂ generades.	
	Compensar l'impacte de les emissions de CO₂ dels Serveis Centrals o, si més no, de cinc grans actes institucionals.	El 2014 es compensaran les 658 t de CO₂ emeses a través de la participació en el desenvolupament d'una instal·lació d'energia eòlica a Colòmbia.	



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

COMPROMISOS PER A 2013
REPTES 2014

[7.2 Reptes 2014]



1-10

En el marc del Pla Estratègic 2011-2014, CaixaBank s'ha marcat nou reptes estratègics (vegeu l'apartat 3.2 "Pla estratègic 2011-2014"). 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, i complementen els reptes ja enunciats en els apartats precedents:

Model de negoci i govern corporatiu

Activitat comercial	• Impulsar els programes de fidelització de l'entitat (per a nens, joves, professionals, gent gran...), a més de dotar-los de més valor afegit i incrementar la notorietat i la valoració d'aquests programes per part dels nostres clients. • Crear campanyes efectives, memorables i adaptades a les necessitats del consumidor, que permetin reforçar la tasca de la xarxa d'oficines en la seva gestió comercial diària. • En l'àmbit d'empreses i negocis, impulsar la comunicació amb les empreses i els petits negocis, aprofitant els avenços tecnològics i donant suport als gestors en un nou concepte de màrqueting relacional.
Gestió del risc	• Reforçar la gestió del risc social i ambiental en les grans operacions de finançament de projectes, a través de la formació dels gestors.
Impuls a la banca a distància i la multicanalitat	• Maximitzar la qualitat dels serveis <i>on-line</i> a disposició dels clients. • Potenciar l'acció comercial mitjançant els canals electrònics, tot consolidant-los com a canal de venda. • Incrementar el percentatge de l'operativa duta a terme mitjançant els canals electrònics, tant a través de Línia Oberta (Internet i mòbil) com dels caixers automàtics. • Mantenir el lideratge en els serveis oferts als clients mitjançant CaixaMòbil. • Impulsar la comunicació amb les empreses i els petits negocis, aprofitant els avenços tecnològics i donant suport als gestors en un nou concepte de màrqueting relacional. • Millorar els mecanismes d'intercanvi d'informació amb clients i col·laboradors mitjançant eines que garanteixin la seguretat i en facilitin l'ús.
Bon govern	• Ampliar l'àmbit d'aplicació del canal confidencial per a empleats de consultes i denúncies relacionades amb la política d'actuació en matèria d'anticorrupció i amb la política i normes internes de conducta del procés de contribució a l'eüríbor. • Formació <i>on-line</i> obligatòria per a tota la plantilla per millorar el coneixement del Codi ètic i la política anticorrupció de l'entitat.
Infraestructura tecnològica i organització	• Impulsar el desenvolupament i l'ús d'eines de relació virtual per a clients i empleats. • Continuar reforçant l'estructura tecnològica del Grup: – Continuar el desplegament de la solució tecnològica <i>Big Data</i>, amb noves eines per a la gestió i l'anàlisi de la informació i la presa de decisions. – Consolidar els <i>Data Mart</i>, magatzems de dades específics per a àrees de negoci que milloren l'accessibilitat a la informació i la presa de decisions entre diferents usuaris. – Millorar la infraestructura de digitalització de documents.
Eficiència en la gestió dels proveïdors	• Aconseguir que el 80% dels proveïdors que facturen al Grup estiguin inclosos en el nou portal de proveïdors, per millorar i avançar en la gestió responsable de la cadena de subministrament.



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

COMPROMISOS PER A 2013
REPTES 2014

Estructura accionarial	
Fidelització de la base accionarial	• Crear noves iniciatives per a tots els accionistes i d'altres per a col·lectius específics (com ara els joves). • Incorporar nous avantatges per a accionistes. • Ampliar el programa Aula de Formació per a accionistes.
Reforç de la comunicació	• Millorar la difusió entre els accionistes dels serveis i avantatges posats a la seva disposició. • Reforçar els canals d'informació sobre accionistes: – A través de l'aplicació de les idees i suggeriments de la xarxa d'oficines. – Mitjançant noves vies d'informació: • per al mercat en general • per a la xarxa d'oficines de l'entitat • per a accionistes potencials, amb l'objectiu de donar-los a conèixer l'entitat i els seus resultats
Cultura corporativa	
Excel·lència en el servei	• Obtenir una puntuació de 8,5 en l'ISC (Índex de Satisfacció de Clients), a través d'un pla de visites a aquelles oficines amb un major recorregut de millora, per establir mesures concretes, entre altres accions. • Promoure millores en el Servei d'Atenció al Client: – Resoldre de manera efectiva les reclamacions, amb visió integral i contacte directe amb el client. – Homogeneïtzar les respostes als clients. – Incrementar l'agilitat en la resolució de les reclamacions. • Renovar el segell EFQM i l'índex intern de qualitat de l'Àrea de Recursos Humans. • Seguir reforçant la formació dels professionals especialitzats.
Innovació	• Desenvolupar un centre que identifiqui, analitzi, provi i desenvolupi noves solucions tecnològiques per incorporar-les als sistemes de CaixaBank. • Seguir potenciant el model d'innovació obert a través de les plataformes virtuals existents, com ara Innova o Inspira'ns.
Proximitat	• Obrir noves oficines amb el model Insignia i optimitzar les eines, continguts i imatge de la resta d'oficines de la xarxa. • Desenvolupar un nou model comercial amb el programa CaixaNegocis, la filosofia del qual és que CaixaBank vagi a casa del client. • Mantenir i impulsar la relació de proximitat amb els clients a través d'activitats com ara les trobades amb empreses clients.
Gestió avançada de l'equip humà	• Renovar el projecte de cultura organitzativa, tot fomentant les actituds que ajudin a assolir els reptes del Pla estratègic de CaixaBank. • Implantar un sistema de seguiment del clima sociolaboral per millorar els processos d'escolta activa de la plantilla. • Contribuir a la sostenibilitat del negoci a través del Pla de reestructuració de plantilla, iniciat el 2013. • Contenció dels costos laborals per millorar la ràtio d'eficiència.
Formació i desenvolupament del talent intern	• Implantar el programa Valor en tots els territoris per contribuir a la consecució dels resultats de negoci. • Fomentar els programes de reconeixement de les actituds i els assoliments individuals i d'equip. • Millorar els coneixements i habilitats de les persones com a avantatge competitiu de l'entitat.
Conciliació i igualtat	• Assolir un 45% de dones en llocs directius (objectiu establert al Pla d'igualtat de CaixaBank). • Dinamitzar el sistema de gestió de la igualtat i la conciliació.

**Compromís amb les persones i la societat****MicroBank**

- Concedir microcrèdits per un valor de 360,6 milions d'euros.
- Superar els 600 milions d'euros de cartera viva de microcrèdits.
- Promoure la concessió de microcrèdits a joves emprenedors i incrementar-ne l'import en un 25%.

Oferta comercial sostenible

- Impulsar l'oferta de productes i serveis amb un component ambiental (2014-2015) i la comercialització dels actuals (+10%).

Compromís amb la comunitat

- Reforçar el voluntariat corporatiu de CaixaBank a través de l'increment de la participació i l'impuls de noves activitats relacionades amb l'emprenedoria i la cultura financera.
- Reforçar la cultura financera d'inversors i consumidors a través de la formació, la informació i l'ensenyament de conceptes i productes financers.
- Obrir a les pimes la possibilitat de participació en l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil i seguir dinamitzant l'Aliança a través de la xarxa d'oficines, amb el suport de les àrees de negoci de l'entitat.

Gestió ambiental eficient

- Reduir el consum de paper (-2,5%) i dels residus generals (-2,5%).
- Reduir el consum energètic (-2%).
- Impulsar l'adopció de bones pràctiques ambientals per part dels proveïdors que tinguin el seu àmbit d'actuació als SS.CC (Barcelona).
- Fer un estudi de les emissions associades a viatges corporatius, valorar les mesures introduïdes per a la seva reducció i impulsar noves mesures.

A close-up photograph of a person's hands typing on a dark-colored laptop keyboard. The person is wearing a light blue and white checkered shirt. Their left hand is positioned on the left side of the keyboard, and their right hand is on the right side, with a gold ring visible on the ring finger. The laptop's trackpad is visible above the keyboard. A semi-transparent white rectangular box is overlaid on the bottom right of the image, containing the word "ANNEXOS" in a black, sans-serif font.

ANNEXOS



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

RESUM D'INDICADORS DEL GRI
DECLARACIÓ DE CONTROL
INFORME DE VERIFICACIÓ

1 [Resum d'indicadors GRI]

Abast i materialitat de l'Informe

Aquest annex complementa el tercer informe integrat de CaixaBank, l'*Informe corporatiu integrat 2013*, que ofereix una visió panoràmica sobre la realitat del banc, el seu model de gestió i les seves línies estratègiques. Amb aquest objectiu, el document conté la informació legal i economicofinancera més rellevant i la relativa a aspectes socials, ambientals i de govern corporatiu.

Abast

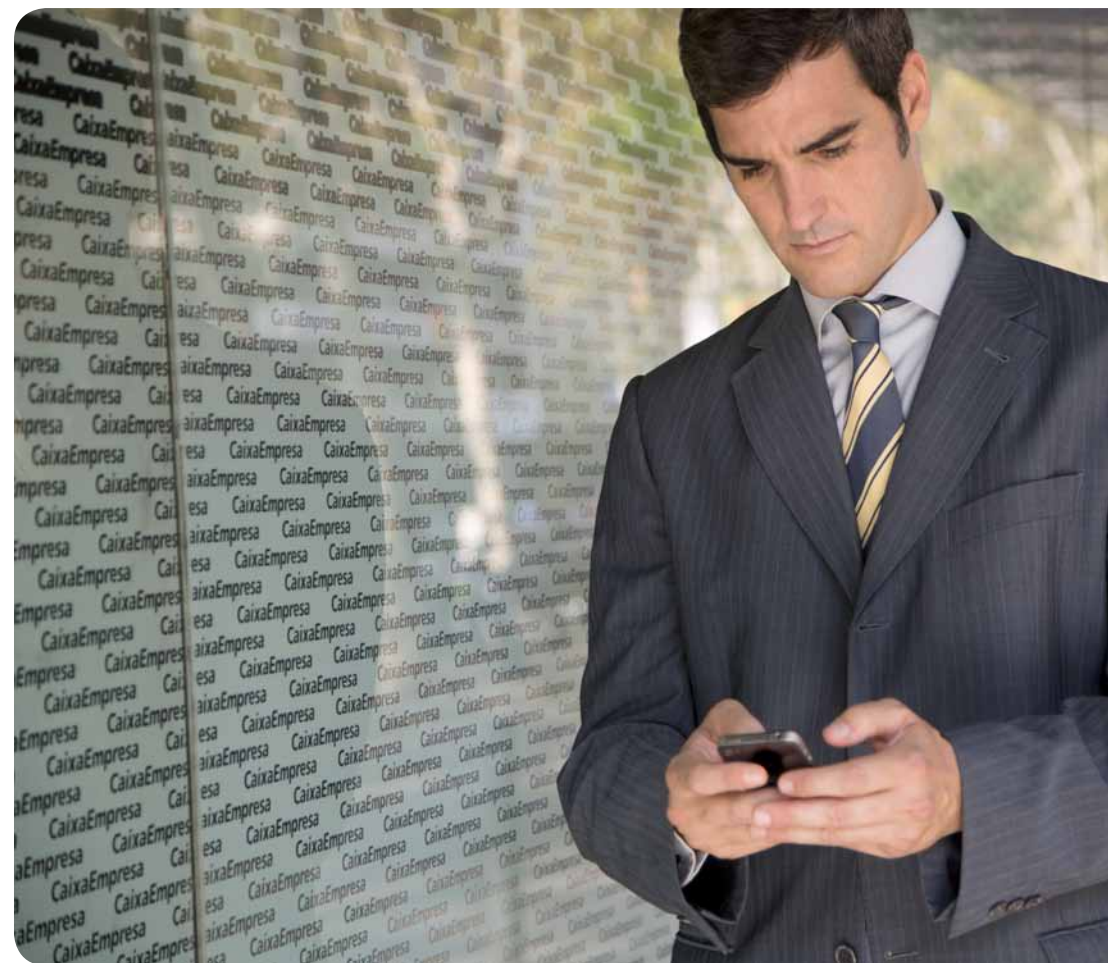
El perímetre de l'Informe inclou CaixaBank i les seves empreses dependents financeres, asseguradores i de suport. Així mateix, incorpora la informació de Banc de València després de la fusió per absorció d'aquesta entitat, que es va fer efectiva a principis de juliol de 2013. Cal destacar que la informació econòmica i financera inclosa en aquest informe s'ha obtingut dels *Comptes Anuals consolidats del Grup CaixaBank i societats dependents*¹.

La informació de medi ambient i recursos humans inclosa en els apartats "Talent" i "Cap a una economia sostenible" 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 2013* de CaixaBank", situat sota l'epígraf "Grup CaixaBank", fa referència a CaixaBank com a entitat individual i a les filials i empreses participades següents: CaixaRenting, Caixa EmprenedorXXI, e-laCaixa, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa, Nou MicroBank, PromoCaixa, Silk Aplicaciones, Sumasa i VidaCaixa². Aquesta cobertura d'empreses representa aproximadament el 98,9%³ del total de la plantilla del Grup CaixaBank. L'1,1% 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 economicofinancera.

Adicionalment, a la columna "Verificació" de la taula d'indicadors s'especifiquen les limitacions en la cobertura o l'abast d'aquests indicadors.

Finalment, la informació sobre l'enfocament de gestió de les participacions en grups bancaris internacionals i altres participacions significatives es pot consultar en l'apartat 4.1.2: "Negoci diversificació"⁴.



1. Els comptes anuals i l'informe de gestió consolidats de l'exercici 2013, juntament amb l'informe d'auditoria amb data de 28 de febrer de 2014, en el qual s'expressa una opinió favorable, es poden consultar a la pàgina web de la Comissió Nacional del Mercat de Valors, www.cnmv.es.
2. VidaCaixa inclou, dins del seu grup, VidaCaixa Mediació i AgenCaixa, SA.
3. Percentatge calculat prenent com a referència el nombre d'empleats de cadascuna de les empreses.
4. Aquestes empreses publiquen els seus propis informes anuals i informes de responsabilitat corporativa, que es poden consultar a les seves pàgines web.



Materialitat

L'Informe corporatiu integrat 2013 de CaixaBank vol donar resposta a aquells temes que interessen els col·lectius i persones amb qui es relaciona l'entitat i que també són prioritaris per a CaixaBank. En aquest sentit, presenta una visió integrada de l'acompliment econòmic, financer, social, ambiental i de govern corporatiu de CaixaBank.

Per determinar quins temes són rellevants per als grups d'interès, s'ha portat a terme un procés amb diferents fases, segons la norma AA1000 d'AccountAbility. En primer lloc, i per determinar les matèries de més interès general, es van identificar els temes rellevants per al conjunt del sector financer i les tendències globals en els continguts dels informes anuals de les companyies. Per fer-ho, es van analitzar les recomanacions dels prescriptors sectorials i dels de responsabilitat corporativa. A més, es van revisar els informes d'altres companyies del sector financer, que pertanyen a índexs de sostenibilitat reconeguts, i de les empreses adherides al programa pilot de l'IIRC (*International Integrated Reporting Council*).

Seguidament, es va analitzar el grau de rellevància dels temes identificats per a la societat, a partir de la seva cobertura durant l'any per part dels mitjans de comu-

nicació de gran difusió, tant escrits com en línia. El procés es va complementar amb entrevistes a analistes financers i experts en sostenibilitat de diferents sectors (ESADE, Cecot, Ethic, UGT, Fidentiis, Morgan Stanley, JB Capital, Ecodes, Robeco SAM i OEKOM). Així mateix, es va consultar, a través d'enquestes telefòniques o *on-line*, a accionistes, clients, empleats, organitzacions de consumidors i entitats socials, i es van obtenir més de 21.000 respostes.

Finalment, un cop determinats els temes rellevants per als grups d'interès, es va avaluar la importància de cadascun d'aquests temes dins de l'estratègia de CaixaBank. Amb aquest objectiu, es van revisar les línies estratègiques de l'entitat, l'activitat i iniciatives desenvolupades el 2013 i els continguts de l'Informe corporatiu integrat 2012. A més, es va portar a terme un procés de diàleg intern amb les diferents àrees que participen en l'elaboració de l'informe.

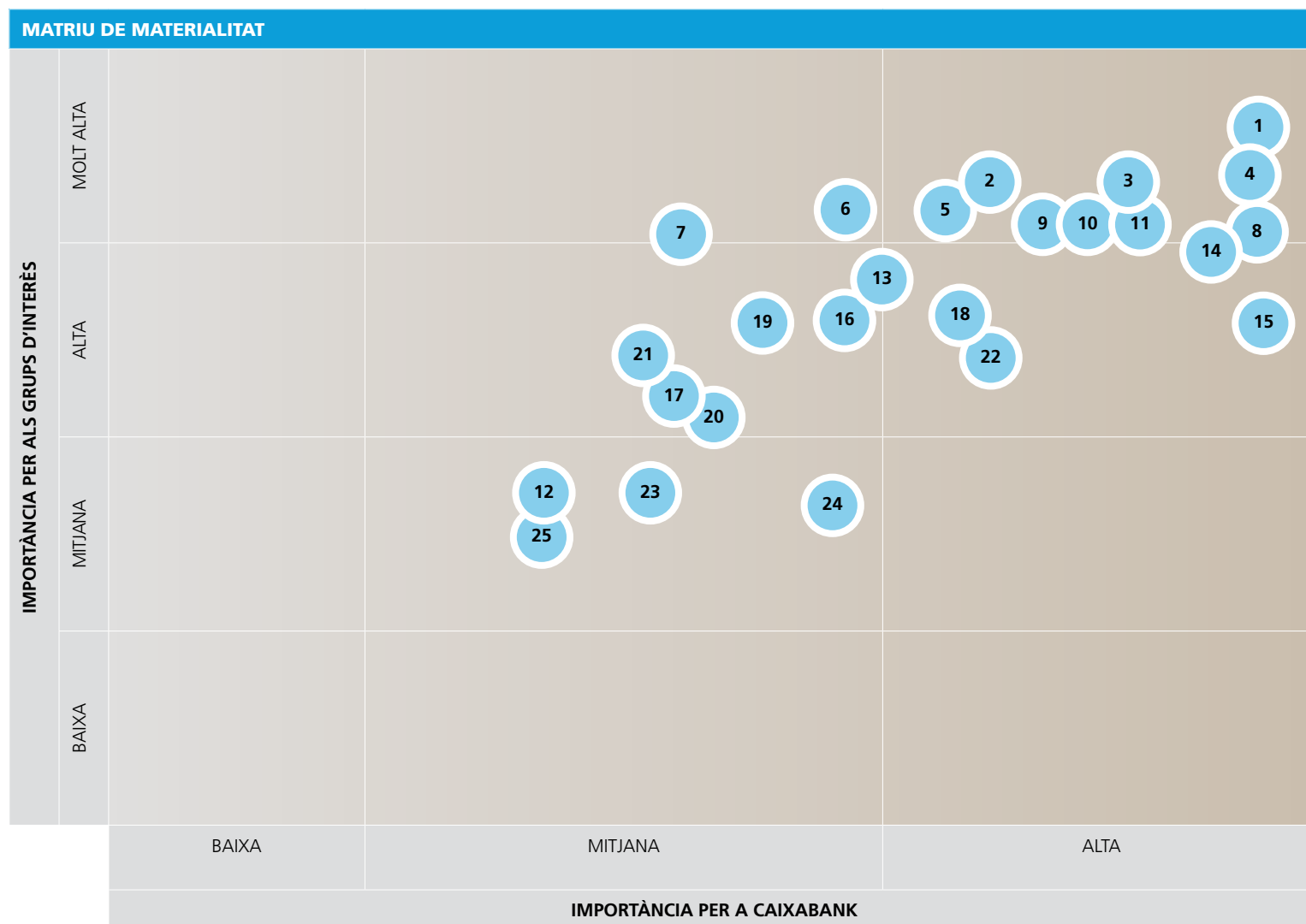
Com a resultat d'aquest procés, es van identificar els assumptes prioritaris per a CaixaBank i els seus grups d'interès. Posteriorment, es va elaborar una matriu de materialitat que classifica aquests temes rellevants en funció de la importància que els donen els grups d'interès i l'entitat.





CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

RESUM D'INDICADORS DEL GRI
DECLARACIÓ DE CONTROL
INFORME DE VERIFICACIÓ



TEMES RELLEVANTS

- 1 Solvència de l'entitat
- 2 Compliment normatiu
- 3 Gestió dels riscos i oportunitats
- 4 Qualitat de l'atenció al client
- 5 Acció social
- 6 Canals de diàleg amb els grups d'interès
- 7 Accessibilitat als serveis financers (caixers, oficines, serveis 24 hores, atenció a la discapacitat)
- 8 Ètica empresarial
- 9 Valor econòmic i per a l'accionista
- 10 Innovació en noves tecnologies, productes i sistemes de comercialització
- 11 Govern corporatiu
- 12 Gestió responsable i sostenible de les compres
- 13 Formació i desenvolupament
- 14 Prevenció de la corrupció i el blanqueig de capitals
- 15 Model de negoci i estratègia corporativa
- 16 Consideració dels aspectes socials i ambientals en les polítiques d'inversió i finançament
- 17 Voluntariat corporatiu
- 18 Informació clara i transparent, i màrqueting responsable
- 19 Creació d'ocupació
- 20 Diversitat i igualtat
- 21 Educació financera dels ciutadans
- 22 Productes adequats a les necessitats de particulars, emprenedors i empreses
- 23 Conciliació laboral
- 24 Salut i seguretat laboral
- 25 Gestió de l'impacte ambiental

**Resum d'indicadors de l'Informe corporatiu integrat 2013. CONTINGUTS GRI G3.1***

1.	ESTRATÈGIA I ANÀLISI	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS
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	10-11	
1.2.	Descripció dels impactes, riscos i oportunitats principals	52-62; 177-189	
2.	PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS
2.1.	Nom de l'organització	223	
2.2.	Marques, productes i/o serveis principals	65-86	Web comercial del banc.
2.3.	Estructura operativa de l'organització	23; 68-78	
2.4.	Localització de la seu principal de l'organització	223	
2.5.	Nombre de països en els quals opera l'organització i nom dels països en els quals desenvolupa activitats significatives o dels que siguin rellevants específicament respecte dels aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria	81-85	
2.6.	Naturalesa de la propietat i forma jurídica	32- 41	Web corporativa
2.7.	Mercats servits		CaixaBank desenvolupa la seva activitat en el mercat espanyol i la pràctica totalitat dels ingressos i despeses són generats en aquest mercat. Els seus mercats servits inclouen més de 13,6 milions de clients.
2.8.	Dimensions de l'organització (empleats, operacions, vendes netes, capitalització total, etc.)	5-9	
2.9.	Canvis significatius, estructura i propietat de l'organització	10-11; 16	
2.10.	Premis i distincions	5; 26; 70; 77; 81; 94; 127	

*El contingut d'aquest Resum d'indicadors és també part de l'Informe de Progrés de CaixaBank.

 Accés al *Memorandum of Understanding* entre el GRI i el Pacte Mundial de les Nacions Unides en què es detallen les connexions entre els indicadors i els 10 Principis del Pacte Mundial.



3.	PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS
3.1.	Període que cobreix la memòria		L'any natural 2013.
3.2.	Data de la memòria anterior més recent		L'Informe Corporatiu Integrat 2012 es va publicar l'abril de 2013.
3.3.	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.)		Anual.
3.4.	Punt de contacte	223	
3.5.	Procés de definició del contingut de la memòria (determinació de la materialitat, prioritat dels aspectes, identificació dels grups d'interès)	191-193	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	191-193	
3.7.	Limitacions de l'abast o cobertura de la memòria	191-193	La informació continguda en les taules annexes, que s'inclou 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 98,9% del total de la plantilla del Grup CaixaBank. L'1,1% restant correspon, principalment, a empreses dependents incorporades al Grup arran de la fusió amb Banca Cívica, de les quals només s'ha integrat la informació econòmicofinancera. Addicionalment, a la columna "Verificació" de la taula d'indicadors s'especifiquen les limitacions en la cobertura o l'abast d'aquests indicadors.
3.8.	Base per incloure informació en el cas de negocis conjunts, filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que poden afectar negativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions		Respecte de les dades de 2011 i per facilitar la comparabilitat, es faciliten les dades de "la Caixa", comparables a les de CaixaBank sol. Així mateix, s'ha introduït la informació disponible de les empreses de suport del Grup.
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 pot tenir la reformulació d'informació que pertany a memòries anteriors		No s'ha produït aquesta reformulació de la informació, excepte en casos puntuals, que s'han indicat.
3.11.	Canvis significatius en l'abast, la cobertura o els mètodes de càlcul	16; 80; 100; 104-106; 138; 149-150; 160; 164-174	El 2013 s'han produït diferents canvis, no significatius, en l'abast de l'Informe: Banc de València ha estat integrat a CaixaBank després de la fusió per absorció. A més, Caixa Capital Risc ha deixat de pertànyer al Grup CaixaBank.
3.12.	Taula que indica la localització dels continguts bàsics de la memòria	4; 194-220	
3.13.	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria	222	



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

RESUM D'INDICADORS DEL GRI
DECLARACIÓ DE CONTROL
INFORME DE VERIFICACIÓ

4.	GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS
4.1.	Estructura de govern de l'organització	28-44	Més informació en l' Informe Anual de Govern Corporatiu 2013 .
4.2.	Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu	28-44	Més informació en l' Informe Anual de Govern Corporatiu 2013 .
4.3.	En aquelles organitzacions que tinguin una estructura directiva unitària, s'indicarà el nombre i el sexe dels membres del màxim govern que siguin independents o no executius	31-32	Més informació en l' Informe Anual de Govern Corporatiu 2013 .
4.4.	Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern	28-44	Més informació en l' Informe Anual de Govern Corporatiu 2013 .
4.5.	Víncle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern i l'acompliment de l'organització	39	Més informació en l' Informe Anual de Govern Corporatiu 2013 .
4.6.	Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern	28-44	Més informació en l' Informe Anual de Govern Corporatiu 2013 .
4.7.	Procediment de determinació de la composició, capacitació i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern i els seus comitès, inclosa qualsevol consideració sobre el sexe i altres indicadors de diversitat	28-44	Més informació en l' Informe Anual de Govern Corporatiu 2013 .
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	3; 13; 43-44; 155 -157	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 la gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, social i ambiental, a més de l'adherència o compliment dels estàndards acordats a escala internacional, codis de conducta i principis	28-44	Més informació en l' Informe Anual de Govern Corporatiu 2013 .
4.10.	Procediments per avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte del desenvolupament econòmic, ambiental i social	28-44	Més informació en l' Informe Anual de Govern Corporatiu 2013 .
4.11.	Descripció de com l'organització ha adoptat un principi de precaució	46-51; 136-158; 159-175	
4.12.	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, a més de qualsevol altra iniciativa que l'organització subscriu o aprovi	3; 106-107; 111-134; 151-153	Més informació en l' apartat de Responsabilitat Corporativa del web corporatiu.



4.	GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS
4.13.	Associacions principals a les quals pertany i/o ens nacionals i internacionals als quals l'organització dóna suport: · És present als òrgans de govern. · Participa en projectes o comitès. · Proporciona un finançament important que supera les obligacions dels socis. · Té consideracions estratègiques.	3; 94; 111-134	
4.14.	Relació dels grups d'interès que l'organització ha inclòs	32; 191-193	
4.15.	Base per a la identificació i la selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet	24; 26-27; 32; 191-193	
4.16.	Participació dels grups d'interès (freqüència)	23-27; 191-193	
4.17.	Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i com hi ha respost l'organització en l'elaboració de la memòria	191-193	

**Informació sobre l'enfocament de gestió i/o direcció**

DIMENSÍO ECONÒMICA	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS
Acompliment econòmic	10-11; 160-161	
Presència en el mercat	10-11; 81-85	
Impacte econòmic indirecte	120-128	
DIMENSÍO AMBIENTAL	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS
Materials		Vegeu: taula "Indicadors de l'impacte ambiental".
Energia	80; 129-134; 189	Vegeu: taula "Indicadors de l'impacte ambiental".
Aigua		Vegeu: taula "Indicadors de l'impacte ambiental".
Biodiversitat		Vegeu: taula "Indicadors de l'impacte ambiental".
Emissions, abocaments i residus		Vegeu: taula "Indicadors de l'impacte ambiental". Consulteu la Política ambiental de CaixaBank al web corporatiu.
Productes i serveis	129-130; 180	
Acompliment normatiu	130; 151-153	Consulteu la Política ambiental de CaixaBank al web corporatiu.
Transport		Vegeu: taula "Indicadors de l'impacte ambiental".
Aspectes generals	186; 189	Consulteu la Política ambiental de CaixaBank al web corporatiu.
DIMENSÍO SOCIAL. PRÀCTIQUES LABORALS I ÈTICA EN EL TREBALL	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS
Ocupació	104-110	
Relació empresa/treballadors	181	
Salut i seguretat en el treball	104-110	
Formació i educació	104-110	
Diversitat i igualtat d'oportunitats	106-107	
Remuneració igual per a homes i dones	106-107	



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

RESUM D'INDICADORS DEL GRI
DECLARACIÓ DE CONTROL
INFORME DE VERIFICACIÓ

DIMENSIÓ SOCIAL DRETS HUMANS	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS
Pràctiques d'inversió i aprovisionaments	43-44; 133-134; 151-154	Més informació en el portal de proveïdors de CaixaBank.
No discriminació	44; 106-107; 183	
Llibertat d'associació i convenis col·lectius	134; 151-154	
Abolició de l'explotació infantil	134	A causa de l'àmbit d'actuació de CaixaBank, no s'han identificat activitats ni operacions de risc.
Prevenició del treball forçós i obligatori	134	A causa de l'àmbit d'actuació de CaixaBank, no s'han identificat activitats ni operacions de risc.
Pràctiques de seguretat	93; 134; 151-152	
Drets dels indígenes	151-152	A causa de l'àmbit d'actuació de CaixaBank, no s'han identificat activitats ni operacions de risc.
Avaluació	134; 151-152	A causa de l'àmbit d'actuació de CaixaBank, no s'han identificat activitats ni operacions de risc.
Mesures correctives	134; 151-152	No s'informa de queixes relacionades amb els drets humans.
DIMENSIÓ SOCIAL DRETS HUMANS	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS
Comunitats locals	102; 117-118; 120-134	
Corrupció	43-44; 134; 157	Consulteu la Política Anticorrupció de CaixaBank, disponible al web corporatiu.
Política pública		CaixaBank no té una política general definida en relació amb la participació en el desenvolupament de polítiques públiques o activitats de lobbisme.
Comportament de competència deslleial		Com a conseqüència de la fusió per absorció de Banca Cívica, hi ha una sanció administrativa de la Comissió Nacional de la Competència procedent d'exercicis anteriors i que actualment es troba recorreguda; se n'ha sol·licitat l'anul·lació.
Acompliment normatiu	43-44; 136; 155-156	



DIMENSIÓ SOCIAL RESPONSABILITAT DEL PRODUCTE	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS
Salut i seguretat del client	80; 178	
Etiquetatge de productes i serveis	93; 177	
Comunicacions de màrqueting	93; 177	
Privadesa del client	155-156	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, la qual disposa d'estrictes normatives internes i realitza cursos de formació específics per a la plantilla. Així mateix, 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 que no siguin estrictament necessàries per al treball. Si és possible i es fa, és objecte de sanció, encara que no tingui transcendència exterior.
Acompliment normatiu	155-156	



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

RESUM D'INDICADORS DEL GRI
DECLARACIÓ DE CONTROL
INFORME DE VERIFICACIÓ

Indicadors GRI G3.1 i específics del sector financer

Indicadors GRI G3.1

	INDICADORS D'ACOMPLIMENT ECONÒMIC	TIPUS	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS	VERIFICACIÓ
EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, costos d'explotació, retribució a empleats, donacions i altres inversions en la comunitat, beneficis no distribuïts i pagats a proveïdors de capital i a governs	C	6- 7; 9; 114	Vegeu: taula "Valor econòmic generat, distribuït i retengut del Grup CaixaBank". 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 Espanya és el seu principal país d'operacions.	✓
EC2	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització derivades del canvi climàtic	C		CaixaBank considera que el risc d'impacte és mínim. S'informa públicament sobre els riscos i oportunitats en l'informe del Carbon Disclosure Project, que és públic a la pàgina del CDP.	✓
EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització mitjançant programes de beneficis socials	C		Els compromisos per pensions de CaixaBank estan externalitzats i s'instrumenten mitjançant un pla de pensions i unes pòlisses complementàries contractades amb diferents 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 la invalidesa i la 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, que 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. Durant l'any, CaixaBank ha destinat més de 207 milions d'euros 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 o paternitat (part únic o múltiple) i permís de lactància són els establerts legalment i aplicables segons els convenis respectius. A CaixaBank s'incrementen fins als 132, 150 i 23 dies respectivament. Així mateix, els empleats d'e-laCaixa, GDS Cusa, MicroBank, PromoCaixa i VidaCaixa disposen de 15 dies de baixa per paternitat. A CaixaBank, 690 persones s'han acollit a alguna excedència (702 en tot el Grup) i 630 persones treballen a temps parcial o amb reducció de jornada, xifra que representa un 2,1% sobre la plantilla (703 persones en tot el Grup). Vegeu la nota 24 dels Comptes Anuals Consolidats 2013.	✓



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

RESUM D'INDICADORS DEL GRI
DECLARACIÓ DE CONTROL
INFORME DE VERIFICACIÓ

	INDICADORS D'ACOMPLIMENT ECONÒMIC	TIPUS	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS	VERIFICACIÓ
EC4	Ajudes financeres significatives rebudes de governs	C		Nota 8. Comptes Anuals Consolidats 2013.	✓
EC5	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard desglossat per sexe i el salari mínim local en indrets on es desenvolupen operacions significatives	A		El país d'operació principal de CaixaBank és Espanya. Només disposa de 56 empleats (0,19% del total de la plantilla) que treballin a l'estranger. Tots els empleats, independentment de la seva destinació geogràfica, disposen de retribucions superiors al mínim legal establert en cada país.	✓ S'informa qualitativament
EC6	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en indrets on es desenvolupen operacions significatives	C	112-113; 134	El 2013, CaixaBank ha presentat un volum de compres de béns i serveis de 1.661 milions d'euros, pagats a través de més de 663.900 factures. El nivell de compliment de les condicions de pagament d'aquestes factures va ser del 88,5%, dins del termini màxim legal del total de proveïdors. Un 99% del volum de facturació correspon als proveïdors locals (els que tenen la seva base d'operacions a Espanya, segons criteris de CaixaBank).	✓
EC7	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en indrets on es desenvolupen operacions significatives	C		No existeixen procediments específics per a la contractació local d'alts directius	✓
EC8	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment per a benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bono o en espècie	C	120-128		✓
EC9	Enteniment i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast dels impactes	A	58; 111-114		✓



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

RESUM D'INDICADORS DEL GRI
DECLARACIÓ DE CONTROL
INFORME DE VERIFICACIÓ

	INDICADORS D'ACOMPLIMENT AMBIENTAL	TIPUS	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS	VERIFICACIÓ
EN1	Materials utilitzats, per pes o volum	C		Vegeu: taula "Indicadors de l'impacte ambiental"	✓
EN2	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats	C		Vegeu: taula "Indicadors de l'impacte ambiental"	✓
EN3	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries	C		Vegeu: taula "Indicadors de l'impacte ambiental"	✓ No es desglossa per fonts primàries.
EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries	C		Vegeu: taula "Indicadors de l'impacte ambiental"	✓ No es desglossa per fonts primàries.
EN5	Estalvi d'energia a causa de la conservació i de les millores en l'eficiència	A	80; 186		✓ S'informa de les variacions globals dels consums.
EN6	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives	A	129-130; 151-153; 180; 186	Els productes i serveis de CaixaBank no estan subjectes a requeriments energètics.	✓ S'informa qualitativament.
EN7	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives	A	80; 186	Es controlen els consums de la xarxa d'oficines i es realitzen notificacions trimestrals dels KWh consumits. Durant l'any 2013 s'han enviat 23.328 missatges electrònics personalitzats en referència a aquests consums i a les bones pràctiques que cal implantar amb l'objectiu de disminuir-los. També s'han establert 120 contactes telefònics amb les oficines amb consums superiors a la mitjana o que han tingut increments en el consum elèctric.	✓ S'informa qualitativament.
EN8	Captació total d'aigua per fonts	C		Vegeu: taula "Indicadors de l'impacte ambiental". La totalitat de l'aigua consumida procedeix d'una única font de proveïment municipal.	✓
EN9	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua	A		L'aigua que utilitza CaixaBank és sempre de proveïment municipal, per la qual cosa no hi ha afecció de fonts d'aigua ni d'hàbitats relacionats.	✓
EN10	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada	A		El volum d'aigua reciclada i no reutilitzada no és significatiu.	✓
EN11	Descripció de terrenys adjacents o situats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Cal indicar la localització i la mida dels terrenys en propietat, arrendats o gestionats de valor elevat quant a biodiversitat i que es trobin en zones alienes a àrees protegides	C		CaixaBank no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.	N.A.



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

RESUM D'INDICADORS DEL GRI
DECLARACIÓ DE CONTROL
INFORME DE VERIFICACIÓ

	INDICADORS D'ACOMPLIMENT AMBIENTAL	TIPUS	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS	VERIFICACIÓ
EN12	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat d'espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees de valor elevat quant a biodiversitat i que es trobin en zones alienes a les àrees protegides	C		Indicador no aplicable, ja que CaixaBank no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.	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		L'impacte de l'organització no és significatiu.	N.A.
EN15	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la llista vermella de la IUCN i en llistes nacionals els hàbitats de les quals es trobin en àrees afectades per les operacions, segons el grau d'amenaça de l'espècie	A		L'impacte de l'organització no és significatiu.	N.A.
EN16	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle (pes)	C		Vegeu: taula "Indicadors de l'impacte ambiental".	✓
EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle (pes)	C		Vegeu: taula "Indicadors de l'impacte ambiental". CaixaBank no disposa de les dades.	✓ 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 reduccions aconseguides	A	129-134; 189		✓
EN19	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó (pes)	C		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 presentat a causa del nivell baix de consum de combustibles fòssils de CaixaBank.	N.A.
EN21	Abocament total d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destinació	C		Durant l'any 2013, CaixaBank no ha realitzat cap abocament significatiu d'aigües residuals.	✓
EN22	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament	C		Vegeu: taula "Indicadors de l'impacte ambiental". CaixaBank informa sobre els residus recollits per al seu reciclatge, ja que aquesta es considera la via d'eliminació més adient pel tipus d'activitat de l'organització.	✓
EN23	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius	C		Durant l'any 2013, no s'ha produït cap vessament accidental significatiu a CaixaBank.	✓



	INDICADORS D'ACOMPLIMENT AMBIENTAL	TIPUS	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS	VERIFICACIÓ
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		La producció de residus perillosos de CaixaBank no és significativa.	N.A.
EN25	Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats afectats significativament per vessaments d'aigua i aigües de vessament de l'organització informant	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	129-134;151-154		✓ S'informa qualitativament.
EN27	Percentatge de productes abocats i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes	C		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		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, a més del transport de personal	A		El transport de productes de CaixaBank no té impactes significatius.	✓
EN30	Desglossament per tipus de despeses i inversions ambientals	A		Es considera que l'impacte ambiental de l'activitat de CaixaBank és mínim. El 2013, les despeses i inversions ambientals no han estat significatius.	✓



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

RESUM D'INDICADORS DEL GRI
DECLARACIÓ DE CONTROL
INFORME DE VERIFICACIÓ

	INDICADORS D'ACOMPLIMENT SOCIAL	TIPUS	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS	VERIFICACIÓ
	Pràctiques laborals				
LA1	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de feina, per contracte, per regió i per sexe	C		Vegeu: taula "Desglossament del col·lectiu de treballadors per sexe i tipus de contracte".	✓
LA2	Nombre total d'empleats, taxa de noves contractacions i rotació mitjana dels empleats, desglossats per grups d'edat, sexe i regió	C		Vegeu: taula "Nombre total d'empleats i rotació mitjana, desglossats per grup d'edat, sexe i regió".	✓
LA3	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa i que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossats per ubicacions significatives d'activitat	A		No existeixen diferències derivades de la ubicació de l'activitat. A CaixaBank, no s'ofereix cap pla de pensions a empleats temporals. Per a persones amb aquest tipus de contracte, FinConsum no ofereix assegurances de vida ni avantatges en condicions financeres. GDS-Cusa no els ofereix plans de pensions, ajudes d'estudis ni ajudes a la sanitat. Silk no els ofereix aquests dos últims beneficis i Sumasa tampoc, ni assegurances de vida. VidaCaixa ofereix els mateixos beneficis socials tant als treballadors amb contracte indefinit com als que tenen un contracte temporal. Cal dir que a e-laCaixa", CaixaRenting, Nou MicroBank, PromoCaixa i InverCaixa tots els empleats tenen contracte indefinit. Els treballadors de mitja jornada reben els beneficis proporcionals a la jornada treballada	✓
LA15	Nivells de reincorporació a la feina i de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat, desglossats per sexe	C		A CaixaBank, al llarg de 2013, 2.095 persones (1.251 dones) van utilitzar el permís de maternitat/paternitat. A CaixaBank, tret que es demani una excedència o una baixa voluntària, tots els empleats es reincorporen després de la baixa, per la qual cosa no es registren els nivells de reincorporació. El 2013, 364 empleats van sol·licitar una excedència per ocupar-se d'altres persones (familiars, fills o persones dependents). A tot el Grup, 2.200 persones (870 homes) van utilitzar el permís de maternitat/paternitat.	✓ No es reporta la dada d'empleats que, després de 12 mesos de la seva reincorporació 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 els correspon.	✓
LA5	Període(s) mínim(s) de preavis en relació amb canvis organitzatius, inclosos els casos en què s'especifiquin les notificacions en els convenis col·lectius	C		El període mínim de preavis és el mateix que l'establert amb caràcter general en la legislació laboral comú (Estatut dels treballadors i altres lleis aplicables), 45 dies.	✓



	INDICADORS D'ACOMPLIMENT SOCIAL	TIPUS	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS	VERIFICACIÓ
	Pràctiques laborals				
LA6	Percentatge 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 a la feina.	A		CaixaBank disposa de dos comitès de seguretat i salut laboral, en els quals 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. El segon és el Comitè de Coordinació de Prevenció de Riscos Laborals. Aquest comitè intern està format per representants de la subdirecció general responsable de Serveis Generals i de les direccions d'Àrea de Recursos Humans, Eficiència i Auditoria. És l'encarregat de definir, establir i revisar els objectius de seguretat i salut de l'entitat, a més de vetllar pel compliment de la legislació vigent.	 Només s'informa de CaixaBank.
LA7	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió i per sexe	C		Vegeu: taula "Absentisme, dies perduts relacionats amb la feina, desglossat per sexe". La taxa d'absentisme a CaixaBank és del 5,59%, un 2,44% per malaltia comuna (un 1,54% homes i un 3,37% dones) i un 0,03% per accidents (un 0,05% homes i un 0,08% dones). Respecte del total d'accidents, 379, la comunitat més accidentada és Catalunya, amb 50, i les que ho són menys, Galícia, el País Basc i Cantàbria, amb 4. El 56% dels accidents no van requerir que se sol·licités la baixa laboral. Durant l'exercici, no es van haver de lamentar víctimes per accident laboral. No s'informa del personal subcontractat la seguretat del qual és responsabilitat de CaixaBank.	



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

RESUM D'INDICADORS DEL GRI
DECLARACIÓ DE CONTROL
INFORME DE VERIFICACIÓ

	INDICADORS D'ACOMPLIMENT SOCIAL	TIPUS	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS	VERIFICACIÓ
	Pràctiques laborals				
LA8	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, les seves famílies o els membres de la comunitat en relació amb malalties greus	C		El servei de prevenció de riscos laborals té, entre altres funcions, la de realitzar campanyes d'informació en matèria preventiva, de promoció de la salut i d'hàbits de vida saludables. El 2013, s'han posat a disposició dels empleats, a través de la intranet corporativa, cursos sobre prevenció d'hipertensió arterial, intervenció de deshabituació tabàquica, prevenció de l'obesitat, detecció precoç del càncer de mama, prevenció del mal d'esquena i emergències mèdiques. A més, el departament de vigilància de la salut ha realitzat 783 reconeixements mèdics a la plantilla de CaixaBank. I, a través d'Adeslas, s'han realitzat reconeixements mèdics generals a 4.949 persones. També cal destacar la formació rebuda per la plantilla en matèria de riscos laborals, seguretat viària i risc d'atracaments. Així mateix, hi ha una guia publicada sobre primers auxilis i a la pàgina web s'ofereixen consells sobre lipoatròfia, seguretat viària i automedicació. Les activitats de CaixaBank no comporten un risc elevat per a la salut dels seus treballadors. D'altra banda, el 2013, 16.688 persones han rebut formació en relació amb la prevenció de riscos laborals (14.194 l'any 2012). Al Grup han estat 16.871 persones.	✓
LA9	Qüestions de salut i seguretat coberts mitjançant acords formals amb sindicats	A		CaixaBank, a més del Conveni Collectiu 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 disposa de dos comitès de seguretat i salut laboral, en els quals 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. El segon és el Comitè de Coordinació de Prevenció de Riscos Laborals. Des de l'any 2010, disposa, a més, del Protocol per a la Prevenció, el Tractament i l'Eliminació de l'Assetjament Sexual i Laboral.	✓



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

RESUM D'INDICADORS DEL GRI
DECLARACIÓ DE CONTROL
INFORME DE VERIFICACIÓ

	INDICADORS D'ACOMPLIMENT SOCIAL	TIPUS	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS	VERIFICACIÓ
	Pràctiques laborals				
LA10	Mitjana d'hores de formació l'any per empleat, desglossat per sexe i per categoria d'empleat	C	108	Vegeu: taula "Mitjana d'hores de formació l'any per empleat, desglossat per categoria d'empleat". El 2013, s'han invertit més de 10,2 milions d'euros en formació (10,9 milions al Grup) i s'han impartit 51,64 hores de formació per persona, que suposen 51,87 hores per a homes i 50,87 per a dones.	✓
LA11	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomenten l'ocupabilitat dels treballadors i que els donen suport en la gestió del final de les seves carreres professionals	A	62; 108	No s'informa sobre la formació contínua a empleats per donar-los suport en la gestió del final de les seves carreres professionals. En relació amb l'acord laboral de reestructuració de CaixaBank, s'informa als empleats sobre les condicions genèriques d'aquest acord i, a través del portal d'empleats i el paquet documental que se'ls lliura en el moment de la desvinculació, les persones que s'hi poden acollir poden consultar les condicions específiques que els aplicaran. En aquest acord també es té en compte la possibilitat que les persones afectades puguin beneficiar-se del Pla de recol·locació externa, de manera que els candidats adherits rebin una atenció continuada i personalitzada durant un període mínim de sis mesos.	✓
LA12	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de 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 sindicats de diversitat	C	32	Vegeu: taula "Nombre total d'empleats, taxa de noves contractacions i rotació mitjana, desglossats per grup d'edat, sexe i regió". No es registra la seva pertinença a minories, ja que la política de recursos humans de l'entitat es basa en el principi de no-discriminació.	✓
LA14	Relació entre el salari base i la remuneració de dones i homes, desglossat per categoria d'empleat i per ubicacions significatives d'activitat	C		Els professionals de CaixaBank són retribuïts segons el seu nivell professional i les tasques desenvolupades, independentment del seu sexe o origen. A igualtat de categoria i antiguitat, el salari base d'homes i dones és el mateix, per a totes les categories de l'entitat. En relació amb la remuneració, tot i que cada vegada més es tendeix a un model retributiu vinculat a l'acompliment, els canvis de nivell per antiguitat i els triennis derivats del conveni col·lectiu encara provoquen diferències salarials per sexe (antiguitat mitjana: 16 anys en el cas dels homes i 13, en el de les dones). Així, la ràtio de remuneració total entre homes i dones és, a nivell directiu, del 103%, a nivell intermedi, del 118% i, per a la resta, del 126%. En canvi, en el cas de la ràtio de remuneració total entre homes i dones per a empleats de menys de 30 anys, el resultat és del 99%. Aquest càlcul ha estat realitzat amb la mitjana.	✓ Informació quantitativa referent a CaixaBank



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

RESUM D'INDICADORS DEL GRI
DECLARACIÓ DE CONTROL
INFORME DE VERIFICACIÓ

	INDICADORS D'ACOMPLIMENT SOCIAL	TIPUS	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS	VERIFICACIÓ
	Drets humans				
HR1	Percentatge i nombre total de contractes i acords d'inversió significatius que incloguin clàusules on s'incorporin preocupacions en matèria de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans	C		No hi ha acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans, en haver-se 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	44; 111-114	S'ofereix el nombre de contractistes i proveïdors, però no el percentatge, ja que no es disposa d'aquesta informació. S'espera obtenir-la al llarg de l'exercici 2014.	✓ 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	156-157		✓ Informació relativa a CaixaBank
HR4	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures correctives adoptades	C		CaixaBank disposa del Protocol per a la Prevenció, el Tractament i l'Eliminació de l'Assetjament Sexual i Laboral. Durant l'any 2013, a través de gestores externes, s'han realitzat un total de dos intervencions, les dues motivades per assetjament laboral. Tal com estableix el Protocol, les gestores han realitzat informes de les denúncies formals, amb el resultat següent: una proposta d'inici d'expedient informatiu que va tenir com a resultat l'arxiu de les actuacions, pel fet de no haver-se acreditat els fets, i una proposta de recomanació de millora del conflicte relacional existent, mitjançant la separació dels entorns laborals respectius. 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 pugui córrer riscos importants, i mesures adoptades per defensar aquests drets	C	105; 134	L'any 2013 no s'han detectat situacions de risc en aquest sentit, excepte en el cas dels proveïdors de material promocional d'Àsia, que són objecte d'anàlisis puntuals.	✓
HR6	Operacions i proveïdors significatius identificats que comporten un risc significatiu d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva abolició efectiva	C	134	A causa del seu àmbit d'actuació, a CaixaBank no s'han identificat activitats ni operacions de risc, excepte en el cas dels proveïdors de material promocional d'Àsia, que són objecte d'anàlisis puntuals.	✓



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

RESUM D'INDICADORS DEL GRI
DECLARACIÓ DE CONTROL
INFORME DE VERIFICACIÓ

	INDICADORS D'ACOMPLIMENT SOCIAL	TIPUS	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS	VERIFICACIÓ
	Drets humans				
HR7	Operacions i proveïdors en què s'hagi detectat un risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçós o obligatori, i les mesures adoptades per contribuir a l'eliminació de totes les formes de treball forçós o obligatori	C	134	A causa del seu àmbit d'actuació, a CaixaBank no s'han identificat activitats ni operacions de risc, excepte en el cas dels proveïdors de material promocional d'Àsia, que són objecte d'anàlisis puntuals.	✓
HR8	Percentatge del personal de seguretat que ha rebut formació sobre les polítiques o procediments de l'organització en relació amb aspectes de drets humans rellevants per a les activitats	A		Tots els vigilants de seguretat són contractats a través d'una empresa que certifica que aquestes persones han rebut la formació corresponent (Prosegur).	✓ Informació relativa a CaixaBank
HR9	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades	A		A causa de l'àmbit d'actuació de CaixaBank, no s'han identificat 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		A causa de l'àmbit d'actuació de CaixaBank, no s'han identificat 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 de conciliació formals	C	43-44		✓
	Comunitats locals				
SO1	Percentatge d'operacions en què s'han implantat programes de desenvolupament, avaluacions d'impactes i participació de la comunitat local	C	111-114; 117-134	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. http://obrasocial.lacaixa.es/informacioncorporativa/informeannual_es.html	✓
FS13	Accessibilitat en zones de baixa densitat de població o llocs desfavorits		100		✓
FS14	Iniciatives per millorar l'accés dels col·lectius desfavorits als serveis financers		78; 100-102; 115-121		✓
SO9	Operacions amb impactes negatius significatius possibles o reals en les comunitats locals	C	122-125		✓
SO10	Mesures de prevenció i mitigació implantades en operacions amb impactes negatius significatius possibles o reals en les comunitats locals	C	122-125		✓



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

RESUM D'INDICADORS DEL GRI
DECLARACIÓ DE CONTROL
INFORME DE VERIFICACIÓ

	INDICADORS D'ACOMPLIMENT SOCIAL	TIPUS	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS	VERIFICACIÓ
	Comunitats locals				
SO2	Percentatge i nombre d'unitats de negoci analitzades en relació amb riscos de corrupció	C	155-158	No es disposa d'aquesta informació, ja que no s'ha dut a terme una anàlisi específica. El 2013, es va actualitzar la política anticorrupció de l'entitat i, en un futur, s'espera analitzar el risc relacionat.	✓ No s'informa del percentatge de línies de negoci analitzades
SO3	Percentatge d'empleats que han rebut formació sobre les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització	C	155-158		✓
SO4	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció	C	155-158	En els casos en què empleats de l'entitat, durant la prestació de serveis, incorrin en conductes que es puguin considerar fraudulentos o corruptes, es pot considerar que han comès una falta molt greu de conformitat amb el conveni col·lectiu i se'ls poden aplicar algunes de les sancions previstes en el text convencional, segons la casuística específica de cada supòsit. Concretament, se'ls hauria d'aplicar alguna 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 d'antiguitat a l'efecte d'ascendir; inhabilitació definitiva per ascendir de nivell; pèrdua de nivell (amb descens a l'immediatament inferior); suspensió de feina i sou no inferior als tres mesos ni superior als sis, o acomiadament disciplinari.	✓ S'informa sobre la política existent. Informació relativa a CaixaBank
SO5	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes polítiques i d'activitats de lobbisme	C		CaixaBank no té una política general definida en relació amb 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	155-157		✓
SO7	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats	A		Com a conseqüència de la fusió per absorció de Banca Cívica, hi ha una sanció administrativa de la Comissió Nacional de la Competència procedent d'exercicis anteriors i que actualment es troba recorreguda; se n'ha sol·licitat l'anul·lació.	✓
SO8	Valor monetari de sancions i multes significatives, i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de lleis i regulacions	C		La Junta d'Andalusia, després de desestimar les alegacions de falta de competència per conèixer de matèries de mercat de valors, així com de falta de tipicitat dels fets, entre d'altres, ha imposat una sanció per import de 455.000 euros a CaixaBank, per diversos assumptes que vincula a incompliments de la normativa autonòmica de consumidors i usuaris. La sanció ha estat recorreguda davant dels tribunals competents.	✓



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

RESUM D'INDICADORS DEL GRI
DECLARACIÓ DE CONTROL
INFORME DE VERIFICACIÓ

	INDICADORS D'ACOMPLIMENT SOCIAL	TIPUS	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS	VERIFICACIÓ
	Responsabilitat sobre productes				
PR1	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en què s'avaluen –per millorar-los, sempre que sigui possible– els seus impactes en la salut i la seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació	C	80; 93		✓ Informació relativa a CaixaBank
PR2	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius a 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 2013, CaixaBank no ha rebut cap sanció en matèria de seguretat i salut dels 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	93	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 clients potencials. CaixaBank no opera l'etiquetatge de productes i serveis.	✓ S'informa qualitativament. Informació relativa a CaixaBank
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 resultats d'aquests incidents	A		Durant 2013, 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 la informació de productes.	✓
PR5	Pràctiques respecte de la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client	A	89-92; 179		✓ Informació relativa a CaixaBank
PR6	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, inclosos la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis	C	93	CaixaBank compleix rigorosament amb totes les normatives, estàndards i codis voluntaris relatius al màrqueting i la comunicació que 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 d'aquests incidents	A		Durant 2013, no s'ha produït cap incident significatiu d'aquest tipus.	✓



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

RESUM D'INDICADORS DEL GRI
DECLARACIÓ DE CONTROL
INFORME DE VERIFICACIÓ

	INDICADORS D'ACOMPLIMENT SOCIAL	TIPUS	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS	VERIFICACIÓ
	Responsabilitat sobre productes				
PR8	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte de la privacitat i la fuita de dades personals de clients	A		El 2013, CaixaBank no ha estat objecte de sancions significatives.	✓
PR9	Cost de les multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització	C		Durant l'any 2013, no s'ha rebut cap multa significativa en ferm fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	✓

Indicadors específics del sector financer

	IMPACTE DEL PRODUCTE I EL SERVEI	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS	VERIFICACIÓ
FS1	Polítiques de tipus mediambiental i social aplicades a les línies de negoci	119; 120-133; 151-153		✓
FS2	Procediments per avaluar i protegir les línies de negoci pel que fa a riscos ambientals i socials	119; 131-133; 151-153		✓
FS3	Processos per controlar la implementació i el compliment dels requeriments ambientals i socials inclosos en acords i transaccions amb clients	132-133; 151-153		✓
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	153	S'ha planificat una jornada formativa relativa als Principis de l'Equador III, que tindrà lloc a principis de 2014, per als gestors a qui afecti la seva aplicació.	✓
FS5	Interaccions amb clients, inversors i socis quant a riscos i oportunitats en temes socials i de medi ambient	65-74; 81-86; 120-133; 151-153		✓
FS6	Desglossament de la cartera per a cada línia de negoci, per regió específica, mida (microempresa, pime, gran) i sector	20; 56-57; 65-74	CaixaBank desenvolupa la seva activitat en el mercat espanyol i la pràctica totalitat dels ingressos i despeses són generats en aquest mercat. Els seus mercats servits inclouen més de 13,6 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	117-118; 129-130; 132-133		✓
FS8	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici mediambiental específic per cada línia de negoci, desglossat per objectius	129-130; 132; 180		✓ S'informa qualitativament.



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

RESUM D'INDICADORS DEL GRI
DECLARACIÓ DE CONTROL
INFORME DE VERIFICACIÓ

	IMPACTE DEL PRODUCTE I EL SERVEI	PÀG. DE L'INFORME	COMENTARIS	VERIFICACIÓ
FS9	Cobertura i freqüència d'auditories per avaluar la implementació de les polítiques mediambientals i socials, i dels procediments per avaluar el risc	151-153	Es duen a terme revisions anuals relatives a 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 per a l'avaluació de riscos.
FS10	Percentatge i nombre de companyies a la cartera amb què s'ha interactuat en relació amb assumptes socials o mediambientals	133; 151-153		✓ S'informa del nombre de projectes i volum d'operacions sotmesos a Principis d'Equador.
FS11	Percentatge d'actius subjectes a anàlisi positiu o negatiu de tipus social o ambiental	132-133; 151-153		✓ S'informa qualitativament.
FS12	Polítiques de vot aplicades relatives a assumptes socials o ambientals per a entitats en què l'organització té dret de vot o assessora el vot	133	CaixaBank no té polítiques de vot formals relatives a assumptes socials o ambientals. Pel que fa a VidaCaixa, cal destacar que el 100% de les inversions realitzades per la companyia són analitzades segons criteris ambientals, socials i de bon govern (ASG).	✓
FS15	Polítiques per al disseny i venda de productes i serveis financers, de manera raonable i justa	13; 93; 155		✓
FS16	Iniciatives realitzades per incrementar el nivell d'educació financera per tipus de beneficiaris	27; 119	L'entitat disposa de l'espai a Internet "Aula. Formació per a accionistes", l'objectiu del qual és contribuir i difondre el coneixement dels mercats financers i borsaris entre els accionistes i la població espanyola. Així mateix, el web corporatiu disposa d'un espai amb consells generals sobre finances i economia, en el marc de la col·laboració amb el Pla d'Educació Financera, impulsat pel Banc d'Espanya i la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV). Més informació en l'apartat de Responsabilitat Corporativa del web. A més, CaixaBank col·labora en la difusió del programa EduCaixa, gestionat per l'Obra Social "la Caixa", que disposa de mòduls específics d'educació financera dins del KitCaixa Joves Emprenedors i del KitCaixa Economia. Addicionalment, més de 800 professionals del Grup col·laboren com a assessors en el programa de Joves Emprenedors. Més informació al web d'EduCaixa, on es pot descarregar el KitCaixa Economia, que les escoles també poden agafar en préstec físicament.	✓

C. Indicador GRI G3.1. Central.

A. Indicador GRI G3.1. Addicional.

N. A.. Indicador no aplicable o poc rellevant per a les activitats desenvolupades per CaixaBank.

✓ Revisat segons l'àmbit especificat per CaixaBank

**EC1 Valor econòmic generat, distribuït i retengut del Grup CaixaBank**

(importos en milers d'euros)	2012	2013
Valor econòmic generat	7.690.385,00	6.388.830,00
Marge brut	6.737.473,00	6.631.756,00
Beneficis de la baixa d'actius no classificats com a no corrents en venda	871.888,00	363.377,00
Beneficis/(pèrdues) d'actius no corrents en venda	81.024,00	(606.303)
Valor econòmic distribuït	2.984.493,00	3.157.368,00
Altres despeses generals d'administració (excepte tributs)	760.024,00	897.871,00
Despeses de personal	2.426.255,00	3.421.549 ⁽¹⁾
Impost sobre beneficis més tributs inclosos en altres despeses generals d'administració	(252.247,00)	(1.162.052,00)
Dividends	50.461 ⁽²⁾	68.391 ⁽³⁾
Valor econòmic retengut	4.705.891,00	3.231.462,00

(1) Aquesta partida de "Despeses de personal" inclou el cost extraordinari de personal, per un import de 785 milions d'euros, associat a l'acord laboral signat per CaixaBank el 27 de març de 2013, emmarcat en la reestructuració que s'està duent a terme amb l'objectiu de millorar l'eficiència dels recursos del Grup, mitjançant la seva racionalització després de les integracions de Banca Cívica i Banc de València.

(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 a entregar, ascendeix a 504.270 milers d'euros.

(3) Aquest import de dividends de 2013 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 2013, incloent-hi l'efectiu pagat als accionistes i el valor raonable de les accions a entregar, ascendeix a 991.770 milers d'euros.



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

RESUM D'INDICADORS DEL GRI
DECLARACIÓ DE CONTROL
INFORME DE VERIFICACIÓ

EN3, EN4. Consum d'energia	CaixaBank				Grup CaixaBank
	2011	2012	2013 (sense Banc de València)	2013	2013
Energia (consum directe desglossat per fonts primàries) (GJ)					
Energia elèctrica consumida ⁽¹⁾	650.519,0	679.495,8	658.890,7	671.758,4	1.407.983,8
Energia elèctrica certificada provinent de fonts renovables o cogeneració (%)	98,2%	87,4%	88,7%	87,0%	47,7%
<i>Energia elèctrica consumida per empleat</i>	<i>26,11</i>	<i>22,32</i>		<i>22,10</i>	<i>44,65</i>
Gasoil (GJ) ⁽²⁾					
Gasoil consumit (emergència) (GJ)	6.074,0	904,6		1.182,6	1.243,1

EN16, EN17, EN18. Emissions de CO ₂	CaixaBank ⁽¹⁾				Grup CaixaBank
	2011	2012	2013 (sense Banc de València)	2013	2013
Emissions directes de CO₂: abast 1					
Emissions de CO ₂ dels gasos de refrigeració ⁽³⁾	0	8.235,0		21.843,0	21.843,0
Emissions de CO ₂ del consum de gasolina i gasoil A (flota pròpia) ⁽³⁾	1.265,0	1.768,0		1.772,0	1.772,0
Emissions de CO ₂ per consum de gasoil C (emergència SC) ⁽²⁾	514,0	77,0		97,0	102,0
Total emissions de CO₂ abast 1	1.779,0	10.196,0		23.712,0	23.631,0
Emissions indirectes de CO₂: abast 2 ⁽⁴⁾					
Emissions CO ₂ per consum elèctric	52.403,0	62.287,1	54.907,5	61.577,8	119.916,6
Emissions de CO ₂ per consum elèctric (evitades per la compra d'energia verda)	(51.459,7)	(53.188,1)	(48.102,5)	(53.592,8)	(53.592,8)
Total emissions de CO₂ abast 2	943,2	9.099,0	6.805,0	7.985,0	66.323,8
<i>Total emissions de CO₂ abast 2 per empleat</i>	<i>0,04</i>	<i>0,29</i>		<i>0,27</i>	<i>2,10</i>
Emissions indirectes de CO₂: abast 3 (parcial)					
Emissions de CO ₂ derivades de viatges en avió	1.929,0	2.295,0		2.561,0	3.150,0
Emissions de CO ₂ derivades de viatges en tren	328,0	359,0		401,0	504,0
Emissions de CO ₂ derivades de viatges en vehicle d'empresa o llogat ⁽⁵⁾	1.330,0	1.705,0		1.913,0	2.644,0
Total emissions de CO₂ derivades de viatges corporatius (abast 3 parcial)	3.587,0	4.359,0		4.875,0	6.298,0
<i>Emissions indirectes de CO₂ per empleat</i>	<i>0,14</i>	<i>0,14</i>		<i>0,16</i>	<i>0,19</i>

(1) Dades no disponibles per a e-laCaixa i PromoCaixa. El consum elèctric de Silk Aplicaciones inclou el consum dels Centres de Processament de Dades del Grup.

(2) Les dades de CaixaBank individual de 2011 i 2012 s'han recalculat, sense els consums de la seu de Madrid, per facilitar la coherència i comparabilitat de les dades. També afecta el càlcul d'emissions.

(3) S'han afegit les dades d'emissions derivades dels gasos de refrigeració i el consum de gasolina i gasoil de la flota pròpia de CaixaBank de l'any 2012. Informació no disponible per al Grup CaixaBank.

(4) Emissions d'e-laCaixa i PromoCaixa no incloses.

(5) S'han recalculat les dades de 2011 i 2012, afegint la informació dels cotxes propietat de CaixaBank.



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

RESUM D'INDICADORS DEL GRI
DECLARACIÓ DE CONTROL
INFORME DE VERIFICACIÓ

EN1, EN2, EN8. Recursos consumits	CaixaBank ⁽¹⁾			Grup CaixaBank
	2011	2012	2013	2013
Aigua ⁽¹⁾ : aigua consumida (m³)	70.781	61.812	49.612	68.705 ⁽²⁾
Aigua consumida per empleat (m³)	47,2	40,0	31,2	21,3
Paper : paper consumit (kg) (% paper reciclat sobre el total)	1.706.983 (99,09%)	1.705.795 (98,95%)	2.033.063 (98,85%)	2.074.697 (97,85%)
Paper consumit per empleat (kg)	69	56	68	66

(1) Dades del consum d'aigua referides a SC.

(2) Dades no disponibles per a e-laCaixa, PromoCaixa i la xarxa d'oficines de CaixaBank.

Paper en format DIN A4

EN22. Residus amb tractament normatiu especial recollits	CaixaBank ⁽¹⁾			Grup CaixaBank
	2011	2012	2013	2013
Cartutxos de tòner (unitats)	5.897	5.101	5.200	7.678 ⁽²⁾
Paper i cartró (kg)	228.198	189.819	170.810	202.452 ⁽³⁾
Plàstic (kg)	5.048	5.200	3.767	8.262 ⁽⁴⁾

(1) Per facilitar la comparació, les dades de 2011 corresponen a "la Caixa". Les dades de residus fan referència únicament a Serveis Centrals.

(2) Dades no disponibles per a Sumasa.

(3) Dades no disponibles per a GDS-Cusa.

(4) Dades no disponibles per a e-laCaixa, FinConsum, Sumasa, CaixaRenting, GDS-Cusa i MicroBank.

LA1. Desglossament del col·lectiu de treballadors per sexe i tipus de contracte	CaixaBank				Grup CaixaBank	
	2012		2013		2013	
	Total	Dones (%)	Total	Dones (%)	Total	Dones (%)
Nombre total d'empleats en plantilla	30.442	49,49%	29.780	50,71%	31.648	50,94%
% d'empleats amb contracte temporal	99,89%	49,49%	99,90%	50,70%	99,81% ⁽¹⁾	50,91%
% d'empleats amb contracte fix o indefinit (sobre el total de la plantilla)	99,72%	49,45%	99,80%	50,69%	99,76%	50,88%
Contracte fix o indefinit a temps complet	0,28%	64,29%	0,20%	56,90%	0,24%	65,79%
Contracte fix o indefinit a temps parcial	0,11%	45,45%	0,10%	61,30%	0,19%	59,32%
Nombre de becariis	17		18		45	

(1) Considerant el perímetre de l'informe. Vegeu l'annex 1



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

RESUM D'INDICADORS DEL GRI
DECLARACIÓ DE CONTROL
INFORME DE VERIFICACIÓ

LA2, LA13. Nombre total d'empleats, taxa de noves contractacions i rotació mitjana, desglossats per grup d'edat, sexe i regió	CaixaBank		
Distribució dels empleats per regió	2011 ⁽¹⁾	2012	2013
Espanya	24.861	30.382	29.724
Restat d'Europa	33	33	27
Amèrica del Sud	1	3	3
Àfrica	12	14	17
Àsia	8	10	9
Total	24.915	30.442	29.780

(1) Per facilitar la comparació, les dades de 2011 corresponen a "la Caixa".

NOTA: Les empreses filials de CaixaBank no tenen empleats en el estranger.

Distribució dels empleats per grups d'edat el 2013	Menors de 30 anys	De 30 a 39 anys	De 40 a 49 anys	De 50 a 59 anys	Majors de 60 anys ⁽¹⁾
Empleats (% sobre el total de la plantilla)	706 (2,37%)	14.255 (47,87%)	9.899 (33,24%)	4.891 (16,42%)	29 (0,10%)
Contractacions, incloent-hi Banca Cívica (% sobre el total de la plantilla)	53 (5,69%)	532 (57,14%)	250 (26,85%)	95 (10,21%)	1 (0,11%)
Contractació mitjançant processos de selecció	12	20	10	2	0
Empleats que han deixat CaixaBank (% sobre el total de baixes)	12(0,63%)	229 (12,08%)	216 (11,39%)	1.393 (73,47%)	46 (2,43%)
Índex de rotació mitjana	2,69%	1,66%	2,18%	28,48%	162,07%

(1) Rotació calculada sobre la plantilla al tancament d'exercici. La xifra respon al Pla de Reestructuració de CaixaBank. Veure capítol 4.2.4 "Talent" per a més informació.

Rotació per gènere	2012	2013 ⁽¹⁾
Taxa de rotació global	2,11%	6,42%
Índex de rotació mitjana (homes)	3,17%	9,04%
Índex de rotació mitjana (dones)	1,03%	3,87%

(1) Rotació calculada considerant el nombre total de baixes.

Persones contractades	2012	2013
Contractacions totals	6.227 ⁽¹⁾	931 ⁽²⁾
Homes (% sobre el total de contractacions)	51,58%	48%
Dones (% sobre el total de contractacions)	48,42%	52%
Contractacions mitjançant processos de selecció	31	44
Homes (% sobre el total de contractacions procés de selecció)	54,84%	32%
Dones (% sobre el total de contractacions procés de selecció)	45,16%	68%

(1) Inclou les incorporacions procedents de Banca Cívica.

(2) Inclou les incorporacions procedents de Banca de València.



CAIXABANK EL 2013	COM ENTENEM LA BANCA
CARTES	GESTIÓ ACTIVA DELS RISCOS
LA NOSTRA IDENTITAT	RESULTATS I INFORMACIÓ FINANCERA
GOVERN CORPORATIU	COMPROMISOS 2013 I REPTES 2014
LÍNIES ESTRATÈGIQUES	ANNEXOS

RESUM D'INDICADORS DEL GRI
DECLARACIÓ DE CONTROL
INFORME DE VERIFICACIÓ

LA7. Absentisme, dies perduts relacionats amb la feina, desglossat per sexe	CaixaBank				Grup CaixaBank	
	2012		2013		2013	
	Total	Dones	Total	Dones	Total	Dones
Absentisme per accidents al lloc de treball⁽¹⁾						
Jornades perdudes per accident (dies)	5.826		6.892		7.026	
Nombre d'accidents	340		399		427	
Accidents amb baixa laboral	140	84	172	122	183	130
<i>dels quals, in itinere</i>	68,5%		53,5%		50,0%	
Accidents sense baixa laboral	200		227		244	
<i>dels quals, in itinere</i>	40%		29,1%		27,0%	
Absentisme per malaltia comuna						
Jornades perdudes per malaltia comuna (dies)	223.248		276.541		286.305	

LA10. Mitjana d'hores de formació l'any per empleat, desglossat per categoria d'empleat	CaixaBank			Grup CaixaBank
	2011 ⁽¹⁾	2012	2013	2013
Persones formades i hores destinades a formació				
Empleats formats	22.770	29.120	29.621	31.191
Hores de formació (% d'hores de formació en línia)	634.493 (75,06%)	1.607.334 (90,89%)	1.529.665 (86,28%)	1.561.974 (85,18%)

(1) Per facilitar la comparació, les dades de 2011 corresponen a "la Caixa".

LA10. Mitjana d'hores de formació l'any per empleat, desglossat per categoria d'empleat	CaixaBank		
Hores de formació per persona i categoria professional	2011	2012	2013
Alts directors	1	1	25
Comandaments intermedis	29	29	61
Resta d'empleats	23	23	47

(1) Per facilitar la comparació, les dades de 2011 corresponen a "la Caixa".



2 [Declaració de control del nivell d'aplicació del GRI]



Declaració de Control del Nivell d'Aplicació de GRI

Amb aquesta carta, GRI declara que CaixaBank ha presentat la seva memòria "Informe Corporatiu Integrat 2013" als Serveis de GRI, els quals han conclòs que la memòria compleix els requisits del Nivell d'Aplicació A+.

Els Nivells d'Aplicació de GRI expressen la mesura en què s'ha utilitzat el contingut de la Guia G3.1 en l'elaboració de la memòria de sostenibilitat presentada. El Control confirma que la memòria ha presentat el conjunt i el nombre de continguts que s'exigeixen per a l'esmentat Nivell d'Aplicació i que en l'Índex de Continguts de GRI figura una representació vàlida dels continguts exigits, de conformitat amb allò que descriu la Guia G3.1 de GRI. Vegeu la metodologia a www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Els Nivells d'Aplicació no manifesten cap opinió sobre l'acompliment de sostenibilitat de l'organització que ha dut a terme la memòria ni sobre la qualitat de la seva informació.

Amsterdam, 20 març 2014



Ásthildur Hjaltadóttir
Director de Serveis
Global Reporting Initiative



S'ha afegit el signe "+" al Nivell d'Aplicació perquè CaixaBank ha sol·licitat la verificació externa de (part de) la seva memòria. GRI accepta el bon judici de l'organització que ha elaborat la memòria en l'elecció de l'entitat verificadora i en la decisió sobre l'abast de la verificació.

Global Reporting Initiative (GRI) és una organització que treballa en xarxa, i que ha promogut el desenvolupament del marc per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat més utilitzat al món i continua millorant-la i promovent la seva aplicació a escala mundial. La Guia de GRI va establir els principis i indicadors que poden fer servir les organitzacions per mesurar i donar raó del seu acompliment econòmic, mediambiental i social. www.globalreporting.org

Descàrrec de responsabilitat: En els casos en què la memòria de sostenibilitat en qüestió contingui enllaços externs, incloent-hi els que remeten a material audiovisual, aquest certificat només és aplicable al material presentat a GRI en el moment del Control, en data 28 febrer 2014. GRI exclou explícitament l'aplicació del present certificat a qualsevol canvi introduït posteriorment en aquest material.



3 [Informe de verificació]



Deloitte 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 la informació de Responsabilitat Corporativa de l'Informe Corporatiu Integrat 2013 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 (RC) inclosa en l'Informe Corporatiu Integrat 2013 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).

Estàndards 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 recopilació, càrrega i tractament de la informació.
- Revisió de la seguretat i integritat de l'aplicació utilitzada per CaixaBank per la recopilació 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'entendiment 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 RC.
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de l'ICI als recomanats a la Guia G3.1 de GRI.
- 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 Social Corporativa y Reputació de CaixaBank, la qual també és responsable de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control interns dels quals s'obté la informació.
- La nostra responsabilitat es limita a 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'Encàrrec. No assumim responsabilitat alguna davant de tercers o clients de la Direcció de CaixaBank.
- Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència requerides pel Cod. Etc. de la International Federation of Accountants (IFAC).
- L'equip de treball ha estat format per professionals experts en revisions i auditories d'informes de RG, 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 2013 ha estat preparada, 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 2013 ha estat preparada, 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" 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 resumeix en el capítol "Compromisos 2013 i reptes 2014" del ICI.

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

Durant el 2013, CaixaBank ha consolidat la integració de Banca Cívica i ha dut a terme la integració, tant a nivell tecnològic com operatiu, de Banc de València. Igual que en l'exercici anterior, s'han desenvolupat adreces específiques encaminades a la participació dels grups d'interès, especialment empleats i accionistes.

Pel que es refereix a la rellevància, seria recomanable completar l'anàlisi de materialitat amb aspectes derivats de la diversificació internacional, amb l'objectiu d'aprofundir en l'enteniment dels riscos i oportunitats relatius a la RC en el seu model de internacionalització.

Capacitat de resposta

CaixaBank ha publicat per tercer any consecutiu un informe que integra la informació financera i no financera més rellevant de l'entitat. En aquest exercici, s'han ampliat i millorat els indicadors relatius a l'impacte social de les seves activitats, tals com la contribució fiscal, la generació d'ocupació i el finançament. Recomanem seguir treballant en la definició d'aquesta mena d'indicadors que permetin conèixer millor els impactes de la seva activitat i millorar la integració efectiva de la informació financera i no financera.

Un altre avenc rellevant del exercici ha estat la avaluació social i ambiental de les operacions de finançament. CaixaBank ha continuat treballant en la adaptació a la nova versió dels Principis d'Equador (EPIII) a través de la formació dels gestors d'aquesta mena d'operacions. La adaptació de les polítiques internes de CaixaBank i una adequada implantació i seguiment dels EPIII en 2014, poden suposar una oportunitat per millorar el coneixement del impacte social i mediambiental dels projectes finançats.

Pel que fa a la gestió de la cadena de subministrament, CaixaBank està treballant en la integració de la totalitat dels seus proveïdors en el Portal de Compres, estant previst que el 80% d'aquests es registrin en el Portal durant el 2014. En el mig termini, aquesta eina haurà de servir de plataforma per a l'aplicació de les polítiques i procediments de la gestió responsable de la cadena de subministrament.

Deloitte Advisory, S.L.
Hèlvia Redondo
Barcelona, 28 de març de 2014
AA1000
Certified Assurance Provider
00014



Avda. Diagonal, 621
08028 Barcelona
Telèfon: (+34) 93 404 60 00

www.CaixaBank.com