



La Responsabilidad Social Corporativa en CaixaBank

Olga Durich, Responsable RSC de CaixaBank

Universidad de Cantabria, 4 de julio de 2014

1. CaixaBank hoy
2. Cómo entendemos la Responsabilidad Social Corporativa
3. Principales iniciativas

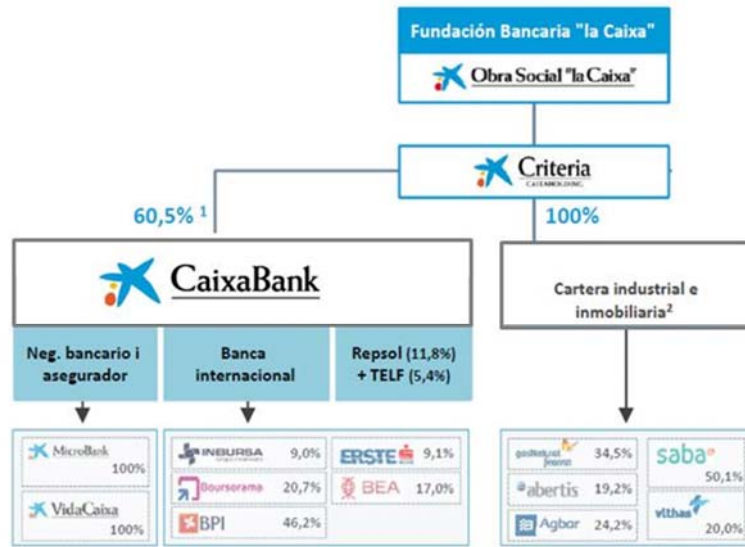
CaixaBank: primer banco en España

CaixaBank hoy

Cómo entendemos la RSC

Principales iniciativas

- CaixaBank es el **grupo financiero líder en el mercado español, tanto en el sector bancario como asegurador.**
- Desarrolla una estrategia de diversificación en participaciones de bancos internacionales y empresas líderes de servicios.



1 Participación a 31 de marzo de 2014. Participación del 55,9% en *fully diluted*
 2 Activos inmobiliarios procedentes de la cartera existente en el momento de la Reorganización del Grupo en el 2011.

Líder en banca minorista

CaixaBank hoy

Cómo entendemos la RSC

Principales iniciativas

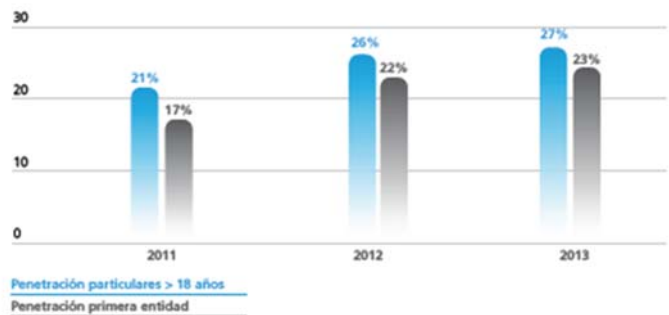
Más de **12,4 millones** de clientes (+7,8%)

Una de cada cuatro familias españolas deposita su confianza en CaixaBank

Liderazgo destacado en la mayoría de productos retail
 Cuotas de mercado y posición en el ranking (diciembre 2013)



% de clientes sobre la población española*
 (datos a diciembre 2013)



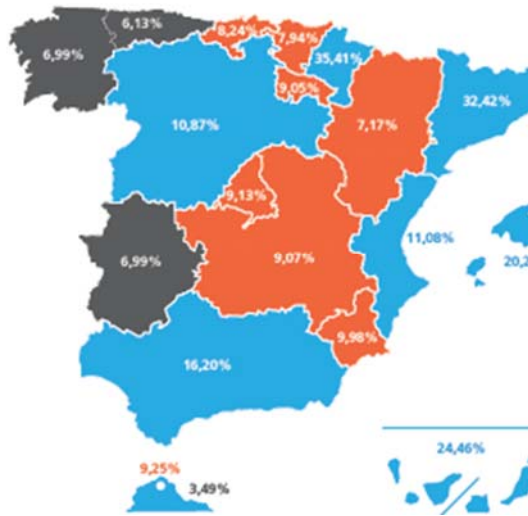
Líder por volumen de negocio

CaixaBank hoy

Cómo entendemos la RSC

Principales iniciativas

Cuota de mercado por volumen de negocio (diciembre 2013)



- > 10% de cuota
- > 7% de cuota
- ≤ 7% de cuota



Líderazgo en gestión multicanal

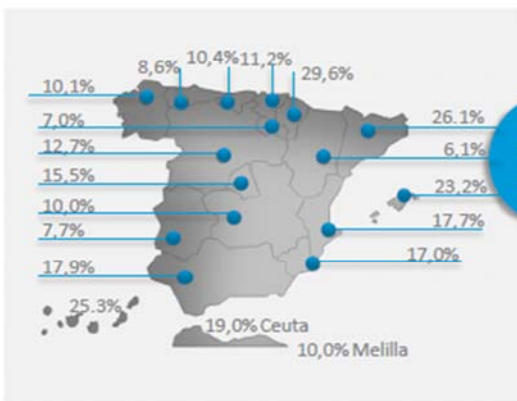
CaixaBank hoy

Cómo entendemos la RSC

Principales iniciativas

Oficinas: la red más extensa (Cuota de mercado del 16,7%)⁴

Distribución de la cuota de mercado de las oficinas



5,920 Oficinas

Cajeros: la mayor red de España

9.710 cajeros
Cuota de mercado del 17,5%¹
Ratio de absorción 72,05%²



Banca online: Líder europeo

9 millones de clientes
Cuota de mercado del 35,0%¹
80,0% ratio de absorción para empresas³



Banca móvil: Líder global

3,6 millones de clientes
12% de las transacciones se llevan a cabo con el móvil



La innovación tecnológica, una parte de nuestra cultura

CaixaBank hoy
Cómo entendemos la RSC
Principales iniciativas



- 1ª red social privada de una entidad financiera exclusiva para autónomos y Pymes



Lanzamiento del proyecto "Contactless"

- Barcelona: la primera ciudad Europea en operar con pagos "Contactless" en tiendas y cajeros



- 1ª Entidad financiera en el mundo con un App Store para móviles (+45 aplicaciones)



Nuevo Centro de Procesamiento de Datos

- Apertura de un nuevo Centro de Datos con capacidades avanzadas de procesamiento

Operaciones por canal de distribución



Oficinas	9%
Cajeros	11%
Automáticas	28%
Internet y móvil	52%

El equipo humano en CaixaBank

CaixaBank hoy
Cómo entendemos la RSC
Principales iniciativas

Modelo de gestión de personas en CaixaBank



CaixaBank
29.780
2013
30.442 2012
24.915 2011

Grupo CaixaBank
31.948
2013
32.625 2012
26.993 2011



41,3 años de media

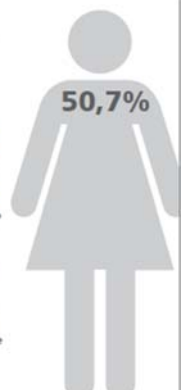
14,7 años de antigüedad

92,4% con estudios universitarios

99,9% con contrato fijo

58 nacionalidades

8,4 sobre 10, nivel de satisfacción según estudio de opinión



• Empresa Familiarmente Responsable (EFR) desde 2011, según la Fundación Másfamilia. Este certificado reconoce



• Integrante de la "Red de empresas con el distintivo de igualdad", impulsada por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales



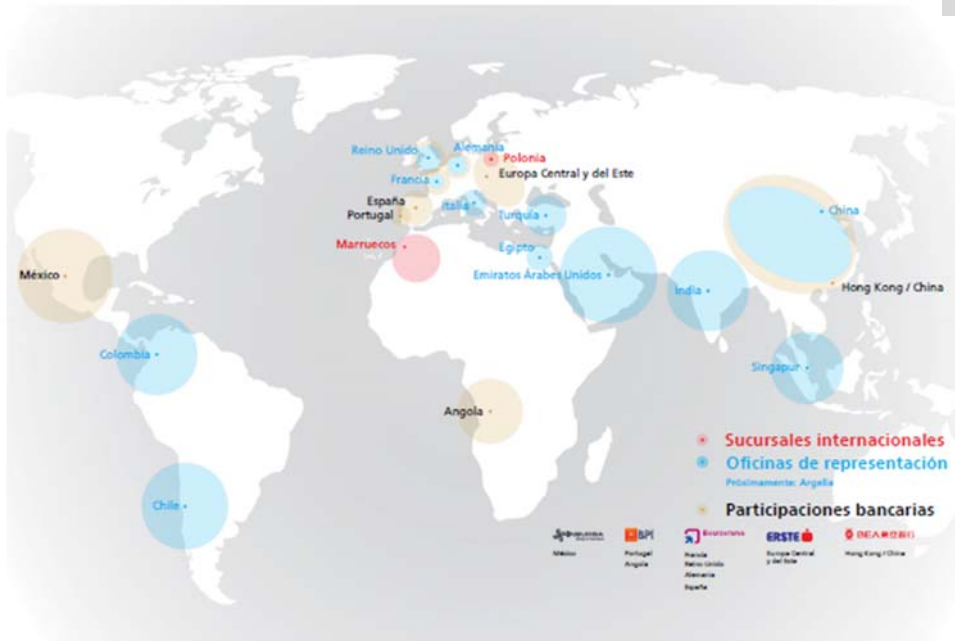
• Adherida a los Women's Empowerment Principles, una iniciativa global promovida por la ONU y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Apuesta por la internacionalización

CaixaBank hoy

Cómo entendemos la RSC

Principales iniciativas



Balance de una buena gestión

CaixaBank hoy

Cómo entendemos la RSC

Principales iniciativas

La entidad de referencia de casi 1 de cada 4 clientes bancarios en España



La red más extensa de España

5.730 oficinas
9.597 cajeros

Banca on-line

9,2 millones de clientes

Banca móvil

3,8 millones de clientes

Medios de pago

13 millones de tarjetas
245.130 TPV

Empleados

31.948 personas



Completadas las integraciones de Banca Cívica y Banco de Valencia



Mejor Banco de España por segundo año consecutivo, según Euromoney



Banco del Año en España, según The Banker



Banco más innovador del mundo en los Global Banking Innovation Awards, promovidos por el Bank Administration Institute (BAI) y Finacle



+500 puntos en el Sello a la Excelencia en la Gestión que otorga la EFQM (European Foundation for Quality Management) certificado por AENOR (2012)



Mejor Banco en Innovación Tecnológica del Mundo

Nuestros valores

[CaixaBank hoy](#)[Cómo entendemos la RSC](#)[Principales iniciativas](#)

**Un objetivo claro y común:
sostenibilidad a largo plazo**

[CaixaBank hoy](#)[Cómo entendemos la RSC](#)[Principales iniciativas](#)

“Hemos creado una entidad con una clara finalidad social, orientada a evitar la exclusión financiera y con una voluntad de compromiso con el desarrollo socioeconómico del territorio”

Francesc Moragas. Fundador y primer Director General de “la Caixa”. 1904



“CaixaBank es hoy el primer banco de España porque hemos sido fieles a nuestros valores. Es un banco con alma, comprometido con el servicio, la calidad y la sociedad.”

Isidro Fainé. Presidente de CaixaBank- Convención de directivos enero 2013

Qué será aquello que me hará grande?



La crisis nos ha afectado a todos



Villafañe&Asociados



La sociedad está cambiando...

.. Y el sistema se está moviendo....

"Con la crisis, la RSC ha reforzado la validez de su discurso"

- presidente de la Red Española del Pacto Mundial

El contexto actual ha supuesto una pérdida de confianza por parte de los clientes



Respuesta desde la entidad

- CaixaBank hoy
- Cómo entendemos la RSC
- Principales iniciativas

... "en banca el bien máspreciado es la reputación hacia los clientes y hacia la sociedad. Para conseguirlo, es necesario cuidar día a día a los clientes, escuchar qué esperan de nosotros, dar el mejor servicio en productos y servicios, ser íntegros y honestos en el asesoramiento, ser transparentes y asumir la responsabilidad hasta el final"

Isidro Fainé
Convención de Directivos 2013



Plan estratégico CaixaBank 2011-14

CaixaBank hoy

Cómo entendemos la RSC

Principales iniciativas

Líneas estratégicas



Modelo de Calidad en el servicio al Cliente

CaixaBank hoy

Cómo entendemos la RSC

Principales iniciativas



- 300,000 encuestas de satisfacción al año
- Plan de Mejora continuo y consistente
- Monitorización por oficinas
- Innovación y accesibilidad

Inspiranos: **140.000** visitas en 2013

Oficinas accesibles

4.854

oficinas que incorporan el concepto "cota cero"

85 % sobre el total oficinas

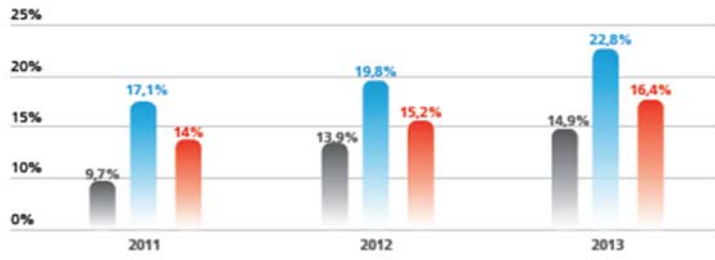


Apoyo al tejido empresarial y a los emprendedores

- CaixaBank hoy
- Cómo entendemos la RSC
- Principales iniciativas

Cerca de las empresas

Banca de Pymes, Banca de Empresas y Banca Corporativa*



Cuota de mercado por crédito actividades productivas
 Cuota de mercado de exportaciones
 Cuota de mercado de importaciones

*Elaboración propia. Fuente: Banco de España.

2013: financiación a empresas*



2013: financiación a autónomos*



* Incluyendo sector promotor, Grupo Serinhabitat, otras personas jurídicas, sector público y financiación a filiales.

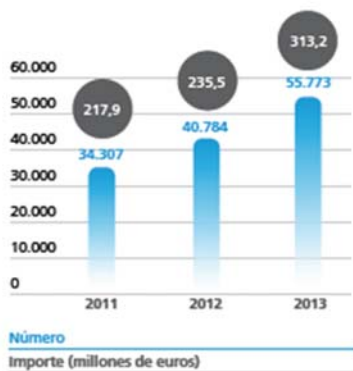
* Incluye las operaciones propias además de la actividad empresarial.

Impulso la emprendeduría e inclusión financiera

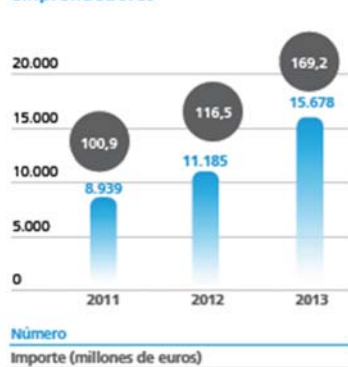
- CaixaBank hoy
- Cómo entendemos la RSC
- Principales iniciativas

- **MicroBank:** único banco español especializado en microcréditos. Objetivos:
 - **Promover la actividad económica y la creación de ocupación,** apoyando a microempresas y pequeños negocios de autónomos
 - **Inclusión financiera:** acceso a productos financieros de aquellos colectivos más vulnerables: en precariedad laboral o desempleo, mujeres, jóvenes, inmigrantes

Evolución de los microcréditos concedidos



Evolución de los microcréditos para emprendedores



Desde su creación en 2007 los microcréditos han contribuido a crear más de **100.000 empleos.**

Apoyo a clientes con dificultades en el pago de hipotecas

CaixaBank hoy

Cómo entendemos la RSC

Principales iniciativas

- Desde el año 2009 Plan de Ayudas para titulares de préstamos hipotecarios con dificultades económicas.
- Equipo especializado en ofrecer soluciones que se adapten a cada situación. Este equipo está formado por **1.290 personas** situadas en la red territorial
- Programa “Alquiler solidario” desde 2011 y desde la “Obra Social” para personas que se han visto obligados a pagar la hipoteca con su vivienda habitual. .

6.400

viviendas del programa alquiler solidario

5.328

viviendas sociales entregadas

Contribución a la adquisición de vivienda

CaixaBank hoy

Cómo entendemos la RSC

Principales iniciativas

Programa Vivienda Asequible, desde 2005

3.973

viviendas asequibles entregadas a jóvenes, gente mayor y familias

Renta mensual de **190-350 euros** para jóvenes y mayores y **300-500 euros** para familias



Programa Alquiler Solidario, desde 2011

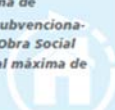
4.400

viviendas de alquiler solidario, para personas que han visto afectados sus ingresos a raíz de la crisis actual

3.541

viviendas con contrato formalizado a final de año

Renta mensual máxima de **300 euros**, subvencionada en un 50% por la Obra Social “la Caixa” (renta final máxima de 150 euros)



Programa Alquiler Solidario descentralizado, desde 2012

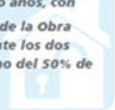
2.000

viviendas de alquiler solidario descentralizado, para personas que han sufrido una ejecución hipotecaria o han realizado una dación en pago

1.787

viviendas con contrato formalizado a final de año

Contratos a tres o cinco años, con **subvención** de la Obra Social “la Caixa” durante los dos primeros por un máximo del 50% de la cuota



Más de **5.300 viviendas de alquiler solidario** para personas cuyos ingresos se han visto reducidos por la crisis

Más de **10.300 viviendas de alquiler subvencionado** con participación de la Obra Social “la Caixa” en 2013

Apoyo el empleo juvenil

- Facilidades a las empresas vinculadas por la **contratación de jóvenes: 6.000 millones €** a empresas para contratación de **10.000 jóvenes**
- Créditos sin comisiones para jóvenes emprendedores**, con titularidad compartida con un adulto (a través de Microbank)

Créditos para jóvenes
Propuestas de comunicación dirigidas tanto al joven LKXA como al padre multiEstrella

Préstamos para jóvenes
Para cumplir tu sueño necesitas algo más que ganas.

Préstamos para jóvenes
Si no confías en él, nosotros también.

Facilidades para empresas
Se destinarán 6 millones de euros para fomentar el empleo juvenil

Obra Social de “la Caixa”

- Con un **presupuesto de 500 millones de €**, la Obra Social de “la Caixa” es la **mayor fundación privada de España** y una de las principales del mundo.
- Este presupuesto se dedica a programas sociales, científicos educacionales y culturales.

[Obra Social: un firme compromiso acorde a retos y necesidades sociales]



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



Voluntariado Corporativo

- En 2006 se funda el **Programa de Voluntariado Corporativo** que actualmente cuenta con **40 asociaciones de voluntarios**.
- Empleado en activo, jubilados, familias y amigos participan en el Programa. Hoy, **5.000 voluntarios** están involucrados en iniciativas sociales.



Compromisos voluntarios

CaixaBank hoy

Cómo entendemos la RSC

Principales iniciativas



[Human Rights](#)
[Labour](#)
[Environment](#)
[Anti-Corruption](#)



La RSC en el negocio

CaixaBank hoy

Cómo entendemos la RSC

Principales iniciativas



environmental & social risk management for project finance

- Productos: Ecopréstamos, fondos inversión
- Auditorias sociales y medioambientales de nuestros proveedores
- Certificaciones ambientales, compensación



Resumen de la Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank

Cuando hablamos de responsabilidad corporativa en CaixaBank hablamos de:

- ✓ Comportamiento ético como entidad en todas las relaciones con nuestros grupos de interés
- ✓ Transparencia en la comunicación al cliente y de la entidad
- ✓ Accesibilidad: física (oficinas, canales, etc.)
- ✓ Accesibilidad financiera: inclusión
- ✓ Incorporación de los atributos sociales y medioambientales en nuestros productos
- ✓ Incorporación de riesgos sociales, medioambientales y reputacionales en nuestros procesos de negocio
- ✓ Políticas avanzadas en RRHH (formación, desarrollo, igualdad, etc.)
- ✓ Educación financiera
- ✓ Minimizar nuestro impacto ambiental
- ✓ Dar respuesta a los problemas sociales: paro, vivienda, pobreza.
- ✓ Etc.

Beneficios de una actuación responsable

- Incorporar la RSC en la gestión de la empresa supone un factor de **competitividad sostenible** y una oportunidad de **diferenciación**. Ayuda a planificar y gestionar en el **medio y largo plazo**.

Mayor
capacidad
interna
para:

- ✓ Atraer y retener profesionales de calidad
- ✓ Mayor compromiso de los trabajadores
- ✓ Fidelizar a clientes actuales y captar nuevos clientes
- ✓ Gestión integral de los riesgos minimizando los riesgos sociales y medioambientales

Mayor
capacidad
externa
para:

- ✓ Mejorar la relación con el entorno: proveedores, instituciones, ONG's
- ✓ Atraer inversores que incorporan aspectos ASG en sus decisiones
- ✓ Mejorar la reputación de la empresa y por tanto de su capacidad para genera beneficio, mejorar su cotización etc.

¡Muchas Gracias!



Av. Diagonal 621
08028 Barcelona
www.CaixaBank.com

