2019



Informe Anual

Creiem en tu

MicroBank

Informe Anual 2019

MicroBank

Índex

MicroBank el 2019 04

Cartes de presentació 07

1. Compromís de MicroBank 10

2. Treball en equip de MicroBank amb CaixaBank i els seus principals grups d'interès 12

3. Impacte social de la nostra activitat 22

Microcrèdits 22

Altres finances amb impacte social 46

4. MicroBank, claus estratègiques 60

5. Govern corporatiu 64

6. Informació economicofinancera 72

Annexos 76

MicroBank el 2019

Desenvolupant la nostra activitat:



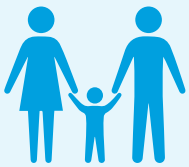
Microcrèdits i altres finances amb impacte social





Contribuïm al desenvolupament econòmic i a la creació d'ocupació





Contribuïm al desenvolupament personal i familiar





Contribuïm a la inclusió financera



MicroBank

96.601
microcrèdits concedits

616,3 M€
en microcrèdits

2.727
altres préstecs amb impacte social

108,5 M€
en altres préstecs ***amb impacte social***

Xarxa de
4.118
oficines de CaixaBank a través de les quals es duu a terme l'activitat comercial

612
entitats col·laboradores

Suport de les principals institucions europees:
FEI BEI CEB

20.174
llocs de treball directes creats amb el suport dels microcrèdits

9.002
nous negocis iniciats amb el suport financer rebut

1.543 M€
aportats al PIB espanyol per part de les empreses finançades

Més de
56.000
llocs de treball estan vinculats als negocis que han rebut finançament de MicroBank

79.789
famílies van formalitzar un Microcrèdit Familiar

98%
va aconseguir satisfer la necessitat per a la qual havia sol·licitat el microcrèdit

43%
no té capacitat per fer-se càrrec d'una despesa imprevista de 600 euros

Desenvolupament de noves línies centrades en la salut i l'educació

16,5 M€
a empreses socials

24 M€
en microcrèdits destinats a emprenedors que han rebut el suport d'entitats col·laboradores

0,6 M€
en microcrèdits a persones en situació d'alta vulnerabilitat social

2019


MicroBank

Carta del president de CaixaBank

La nostra societat s'enfronta a grans incerteses i a transformacions socials i econòmiques profundes que eren impensables fa tan sols uns anys. Em refereixo a la revolució tecnològica i digital, a la lluita contra el canvi climàtic o al repte demogràfic. Tots aquests són canvis transcendentals als quals, malauradament, hem de sumar la crisi sanitària de la COVID-19 que s'ha fet global durant els primers mesos d'aquest exercici i que està sacsejant els fonaments de l'activitat econòmica mundial.

Davant d'aquests reptes, la inacció no és una opció. Els diferents agents econòmics hem de treballar units per assolir un progrés econòmic i social just en què ningú quedi al marge. Tots hem d'estar a l'alçada.

Les empreses amb propòsit, com CaixaBank, exercim una funció social important que va més enllà dels objectius purament financers. El nostre enfocament té en compte els interessos de tots els actors que participen directament o indirectament en la companyia, clients, empleats, proveïdors, accionistes i, en definitiva, de la societat en el seu conjunt. Aquesta visió de *stakeholders*, o grups d'interès, posa el focus a llarg termini i genera relacions de compromís i cooperació que beneficien totes les parts.

A CaixaBank comptem amb un accionista de referència, la Fundació "la Caixa", que ens ajuda a adoptar aquest model inclusiu i de llarg termini. La Fundació ens inspira en el nostre posicionament estratègic, tal com recull la nostra missió: "contribuir al benestar financer dels nostres clients i al progrés de tota la societat".

En el compliment d'aquest objectiu, MicroBank, el banc social del Grup, desenvolupa un paper únic al nostre país. MicroBank és un referent en la concessió de microcrèdits i solucions financeres als col·lectius que poden tenir més dificultats d'accés al sistema financer tradicional i dona suport a famílies, emprenedors i petites empreses per consolidar projectes que acaben generant un impacte positiu en la societat.

Al Grup CaixaBank ens sentim especialment orgullosos de la tasca i les fites aconseguides per MicroBank. Sobretot en el context actual, en què la funció social de suport directe als col·lectius més vulnerables tindrà una rellevància especial. Els assoliments de MicroBank ens reafirmen en el nostre model de banca responsable amb la societat i en el compromís ferm de contribuir a l'acompliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides.

A CaixaBank i MicroBank continuarem treballant fidels a la nostra cultura i als nostres valors corporatius, on les persones són la prioritat. Com deia el nostre fundador, Francesc Moragas, amb "el treball al cap i la gent al cor". Junts seguirem donant suport a les famílies, als emprenedors i als petits empresaris perquè els seus projectes es facin realitat i així, entre tots, contribuir al progrés just i inclusiu del conjunt de la societat.

Jordi Gual Solé
President de CaixaBank



Carta del Conseller Delegat de CaixaBank

El Grup CaixaBank va tancar l'exercici 2019 amb uns resultats comercials i financers excel·lents i havent dut a terme avenços molt significatius en el procés de transformació digital i de negoci.

Amb 15,6 milions de clients, 3.918 oficines *retail* –la xarxa més gran del país– i 6,5 milions de clients digitals a Espanya, el 2019 CaixaBank va consolidar el seu lideratge en banca minorista. A més, va reforçar les mètriques principals del seu balanç, entre les quals destaquen la ràtio de capital CET1, que es va incrementar fins al 12%, i la liquiditat, que es va mantenir en nivells molt folgats de més de 89.000 milions.

Aquests èxits s'uneixen a una trajectòria de creixement de més de 115 anys forjada sobre valors sòlids de qualitat, confiança i compromís social, que són els que inspiren i impulsen la nostra activitat i el nostre Pla Estratègic 2019-2021.

El nostre Pla estableix el propòsit de ser un referent en banca responsable, quelcom que fou consubstancial a l'origen de "la Caixa" i CaixaBank. L'èmfasi que la comunitat empresarial i financera està posant últimament en aquests aspectes ens corrobora que estem en el camí adequat i reforma la nostra vocació per contribuir al progrés social.



En coherència amb l'anterior, CaixaBank manté ferm el seu compromís amb el Pacte Mundial de les Nacions Unides, contribueix als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) i aquest passat 2019 s'ha adherit als Principis de Banca Responsable d'aquesta organització.

MicroBank és una part essencial del compromís de CaixaBank amb la societat: fa possible l'accés a solucions financeres als col·lectius més vulnerables, dona suport als emprenedors i a les microempreses per consolidar el seu negoci i generar ocupació, i ajuda les famílies.

Amb aquest esperit, MicroBank ha concedit més de 786.000 microcrèdits a famílies i més de 168.000 préstecs a emprenedors per un import total de 5.416 milions d'euros en els seus 12 anys d'història. D'altra banda, també ha finançat un total de 4.157 projectes que generen un impacte social positiu en sectors com la salut, l'educació o l'economia social.

Al final del primer trimestre de l'any 2020, estem vivint moments difícils derivats de la crisi sanitària global que ha afectat en especial el nostre país. És una situació singular, sense gaires precedents, que tindrà conseqüències en la societat, en alguns sectors econòmics i sobretot en els col·lectius vulnerables.

Davant d'aquesta situació, el sector financer ha de jugar de nou un paper important per tal de donar suport i prioritzar els recursos amb la màxima responsabilitat.

A CaixaBank i MicroBank som i serem, com sempre, amb les persones: amb els nostres clients, els nostres empleats i tota la societat en general; donant suport a les famílies, als emprenedors i a les empreses i oferint solucions per contribuir al progrés social. Aquesta és l'essència del Grup CaixaBank i de "la Caixa", i la confiança que ens fa la societat ens anima a continuar per aquest camí.

Gonzalo Gortázar Rotaeche
Conseller Delegat de CaixaBank



Carta del President de MicroBank

En total sintonia amb els valors del Grup CaixaBank, ancorats en la qualitat, la confiança i el compromís social, MicroBank es reforma en el seu compromís de contribuir al progrés i al benestar de la societat amb un afany d'adaptació a les necessitats socials de cada moment. Som sensibles a aquesta realitat canviant i ens movem amb ella. La fortalesa de la nostra base d'activitat, els microcrèdits, ens ha convertit en un referent de les microfinances a Europa i ha merescut la confiança de milers de clients que han trobat en aquest instrument financer un recurs útil per dur a terme els seus projectes. La capacitat d'aquestes persones i empreses per convertir el nostre suport financer en una eina per superar necessitats familiars puntuals i crear llocs de treball a través d'iniciatives de negoci ens anima a consolidar i revitalitzar el nostre projecte.

Ara fem un pas endavant i mirem més enllà amb la voluntat d'anar al ritme dels nous temps. El Pla Estratègic 2019-2021 de MicroBank n'és una bona mostra. La missió d'aquesta nova orientació de l'entitat és contribuir al progrés i al benestar de la societat, facilitant finançament als col·lectius i projectes on es generi un impacte social favorable. El primer any de l'aplicació del Pla es pot valorar com a molt satisfactori, tant pels reptes aconseguits com per les expectatives d'evolució de l'entitat cap al nostre proper objectiu: assolir el lideratge en banca amb impacte social.

L'aportació de valor social i la sostenibilitat s'erigeixen com els fonaments sòlids en què s'assenten totes les nostres línies d'actuació, al mateix temps que seguim maximitzant el retorn social dels microcrèdits, que és l'activitat tradicional del banc. En aquests reptes que tenim plantejats comptem amb el suport de les institucions europees, com el Fons Europeu d'Inversions, el Banc Europeu d'Inversions i el Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa, així com d'un ampli ventall d'entitats socials i de l'extensa xarxa d'oficines de CaixaBank.

Aquest exercici l'entitat ha concedit 79.789 microcrèdits a famílies per cobrir necessitats puntuals i 16.812 préstecs a emprenedors destinats a obrir o consolidar un negoci. Així mateix, ha finançat més de 2.700 projectes amb impacte social destinats a iniciatives d'economia social, emprenedoria, innovació, educació i salut. L'activitat de MicroBank durant l'exercici anterior ha contribuït a generar 20.174 llocs de treball i a crear 9.002 negocis nous.

Des dels primers mesos d'aquest any, la societat s'ha vist colpejada per una crisi sanitària sense precedents que també està derivant en una situació d'emergència econòmica i social amb efectes molt rellevants sobre la renda de les famílies, l'ocupació de milers de treballadors i l'activitat de les empreses, tant grans com petites. El Grup CaixaBank, i MicroBank en particular, han reaccionat amb agilitat a aquest nou repte i han adoptat un seguit de mesures que aporten les solucions que ens reclamen els nostres clients, perquè tots ells se sentin acompanyats i escoltats en aquests moments difícils. Tot això des de la confiança que la societat en el seu conjunt sortirà reforçada després d'aquest nou desafiament.

Tot això ens reafirma en la nostra raó de ser: la millora del benestar de les famílies i la reducció de les desigualtats com a factors essencials per construir una societat justa i cohesionada, que ens impulsa a continuar amb aquest model de banca, al mateix temps que ens apropem a l'acompliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides.

Juan Carlos Gallego González
President de MicroBank



1



Compromís de MicroBank

MicroBank, el banc social del Grup CaixaBank, és un referent en la inclusió financera a través de microcrèdits i altres finances amb impacte social. Els objectius de MicroBank se centren a satisfer unes necessitats que no estan prou cobertes pel sistema creditici tradicional, d'acord amb els paràmetres de rigor i sostenibilitat d'una entitat bancària.

MicroBank regeix la seva actuació d'acord amb els valors corporatius del Grup CaixaBank:

MicroBank compagina l'aportació de valor en termes socials amb la generació dels recursos necessaris perquè el projecte pugui continuar creixent al ritme que requereix la demanda existent. D'aquesta manera, es materialitza un model de banca social que facilita l'accés al crèdit a través de serveis financers de qualitat, amb el propòsit de contribuir als següents punts vinculats amb els ODS:

La creació d'ocupació, mitjançant la posada en marxa o l'ampliació de negocis a través de la concessió de microcrèdits a emprenedors i empreses socials.

La inclusió financera, gràcies a l'afavoriment de l'accés igualitari al crèdit, especialment per a les persones sense garanties, aixi com l'accés als serveis bancaris de nous clients a través de la xarxa comercial de CaixaBank.

El foment de l'activitat productiva, mitjançant la concessió de suport financer a professionals autònoms i microempreses com a instrument dinamitzador de l'economia que fomenta l'inici i la consolidació de negocis.

La generació d'impacte social i mediambiental, donant suport financer a projectes que generen un impacte social positiu i mesurable.

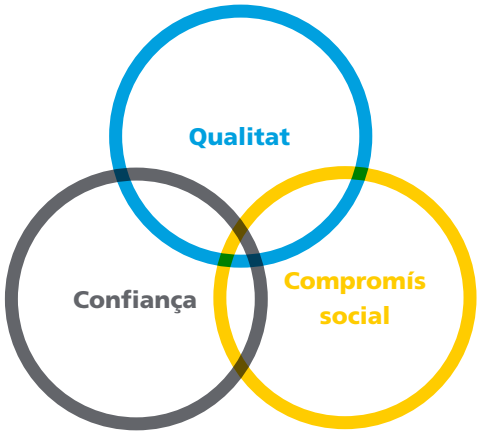
El desenvolupament personal i familiar, donant resposta a les necessitats financeres de les persones amb ingressos moderats per mitjà dels microcrèdits i facilitant la superació de dificultats temporals.

La contribució directa, indirecta i induïda a l'economia espanyola pel que fa a **l'impacte en el PIB** i en la **generació d'ocupació.**

Qualitat: voluntat de servei i d'oferir un tracte excel·lent amb els productes i serveis més adequats per a cada client.

Confiança: la suma d'honestedat i de professionalitat. S'ha de cultivar amb empatia, dialogant, sent propers i accessibles.

Compromís social: compromís no només d'aportar valor als clients i empleats, sinó també de contribuir al desenvolupament d'una societat més justa amb més igualtat d'oportunitats.



2



Treball en equip de MicroBank amb CaixaBank i els seus principals grups d'interès



El suport del seu accionista únic, CaixaBank, la implicació de les institucions financeres europees i l'elevat nivell de capitalització, juntament amb la seva àmplia xarxa de distribució, constitueixen les fortaleses bàsiques que fan possible la consecució dels objectius de MicroBank, centrats a satisfer unes necessitats no prou cobertes pel sistema creditici tradicional.

Per mitjà de la seva activitat i del seu model de negoci, MicroBank contribueix en la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de l'Organització de les Nacions Unides (ONU), posant el focus en les fites següents:





Suport de les institucions europees

MicroBank té el suport d'algunes de les principals institucions europees vinculades al desenvolupament de l'emprenedoria i la microempresa.

Fons Europeu d'Inversions (FEI)

Des del 2008, MicroBank i el FEI mantenen una estreta col·laboració per promoure el finançament per a la creació, la consolidació o l'ampliació de projectes empresarials i de negoci. S'inicia el seu acord per mitjà del Programa Marc de Competitivitat i Innovació (CIP).

Programa COSME II

MicroBank va convertir-se el 2014 en la primera entitat financera de la Unió Europea a aconseguir l'adhesió al programa europeu de Competitivitat de les Empreses i les Pimes (COSME), impulsat per la Comissió Europea i gestionat pel FEI. Aquest programa facilita garanties a MicroBank per cobrir una part del risc assumit en la concessió de microcrèdits per a emprenedors i negocis.

Al desembre del 2019, MicroBank i el FEI van renovar l'acord fins al 2021; d'aquesta manera, van formalitzar una ampliació de fins a 1.200 milions d'euros en el volum de crèdits per concedir fins al proper 3 de desembre del 2021.

Màster Erasmus

Aquest acord facilita especialment als estudiants universitaris amb menys recursos l'accés als estudis de màster Erasmus per mitjà d'un producte dissenyat específicament a aquest efecte i així afavorir que puguin ampliar els seus estudis en universitats europees ubicades en un país diferent del de la seva residència. Al llarg del 2019 aquest acord subscrit el 2015 va continuar en vigor.

Programa EaSI (Employment and Social Innovation) per finançar empreses socials

Al juliol del 2018, en el marc de les estretes relacions entre MicroBank i el FEI, ambdues parts van decidir signar un nou acord de garanties. Aquest acord, que finalitza el 31 de gener del 2021, té una gran importància per a l'entitat, ja que permet el llançament i la consolidació d'una de les noves línies d'actuació que preveu el nou pla estratègic: el finançament a empreses i entitats intervinents en l'àmbit de l'economia social.

L'acord preveu un import global de crèdit de fins a 50 milions d'euros, amb un màxim de 500.000 euros per cada préstec, si bé s'ha previst un import unitari mitjà de prop de 150.000 euros.

Aquesta línia permet cobrir tant necessitats de circulant com d'inversió en actius que són necessàries per al desenvolupament de l'activitat.

Les principals característiques que defineixen l'empresa social són:

- L'objectiu principal és aconseguir un impacte social positiu i mesurable més que no pas generar beneficis per als seus socis.
- Ofereix béns o serveis que generen un retorn social o utilitza mètodes de producció de béns o serveis que incorporen un objectiu social.

Banc Europeu d'Inversions (BEI)

MicroBank va ser el 2013 el primer banc europeu en rebre finançament del BEI per concedir microcrèdits. Des d'aleshores, ha subscrit tres préstecs amb el banc de la Unió Europea per un import de 190 milions d'euros amb l'objectiu de fomentar l'accés al finançament a llarg termini i la creació d'ocupació, especialment entre els joves.

Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa (CEB)

El CEB ha donat suport a l'activitat de MicroBank des que va constituir-se. Durant el 2019 s'ha fet una nova disposició de crèdit per 50 milions d'euros i s'ha formalitzat un nou préstec de 100 milions.

Els fons rebuts del CEB permeten a MicroBank concedir nous microcrèdits i contribueixen que pugui continuar aplicant condicions especialment competitives i adaptades a les necessitats dels seus clients.



Impacte de la col·laboració de MicroBank amb el FEI

Import	*Microcrèdits*	*Import mitjà*
1.759 M€	148.964	11.810 €

Impacte del finançament del préstec del BEI en l'activitat de MicroBank

Import	*Microcrèdits*	*Import mitjà*
243,2 M€	21.970	11.067 €

Impacte del finançament del préstec del CEB en l'activitat de MicroBank

Import	*Microcrèdits*	*Import mitjà*
560,9 M€	63.887	8.779 €

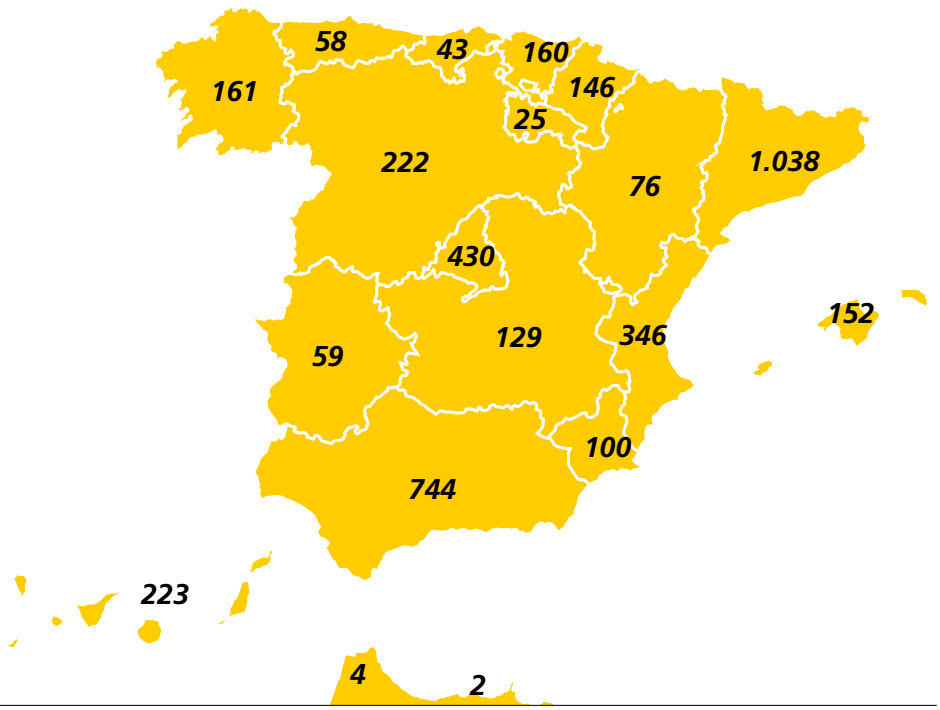
La relació entre CaixaBank i MicroBank

CaixaBank és l'únic accionista de MicroBank. Ha donat suport a MicroBank des de la seva creació l'any 2007, atorgant-li el finançament necessari per al creixement de l'activitat creditícia i comercialitzant els productes del banc social a través de les més de 4.000 oficines de la seva xarxa comercial per posar a disposició del client tota la seva gamma de productes amb la màxima qualitat de servei i proximitat possibles.

La relació entre CaixaBank i MicroBank s'articula mitjançant un contracte d'agència segons el qual CaixaBank ofereix a MicroBank un servei integral de suport i comercialització.

Xarxa d'oficines de CaixaBank

4.118





El paper de les entitats col·laboradores

Un altre element essencial en els objectius estratègics de MicroBank són les 612 entitats que han signat un acord de col·laboració amb el banc per promoure l'autoocupació, facilitant el finançament mitjançant els microcrèdits, especialment entre els col·lectius que es troben en risc d'exclusió financera. Aquestes entitats fan d'enllaç entre els clients potencials i MicroBank.

Tipologia de les entitats que col·laboren amb MicroBank

612
total

291
ajuntaments

163
organitzacions no lucratives

74
altres administracions públiques

37
universitats i escoles de negocis

47
cambres de comerç

El 2019 es va incorporar una nova tipologia d'entitats col·laboradores que contribueixen a facilitar l'accés al finançament a les empreses de l'economia social gràcies a la posada en marxa del Préstec EaSI.



Serveis aportats per les entitats col·laboradores

Avaluació

Faciliten el coneixement dels clients que sol·liciten un microcrèdit, la qual cosa contribueix a una millor valoració de l'operació.

Suport

Ofereixen serveis d'assessorament i suport tècnic als emprenedors, necessaris per a la preparació del seu projecte empresarial i l'avaluació prèvia de la seva viabilitat i coherència.

Universalització

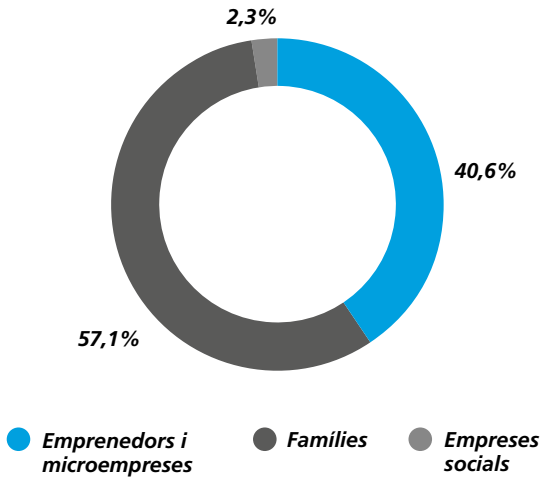
Contribueixen a ampliar la xarxa de distribució dels productes i serveis de MicroBank, sobretot entre els col·lectius amb més dificultats d'accés al finançament.

Clients de MicroBank

L'adequació dels productes financers a les necessitats reals dels clients és un dels objectius prioritaris de MicroBank. La xarxa comercial de CaixaBank i les entitats col·laboradores traslladen a MicroBank les necessitats que perceben en els clients. El procés de llançament d'un nou producte implica el seu desenvolupament per part de l'equip de MicroBank i la seva aprovació per part del Comitè de Producte de CaixaBank, que analitza les característiques i els riscos relacionats i la seva adequació al públic al qual s'adreça.

Els clients de MicroBank se segmenten en diferents tipologies:

Tipologia de clients de MicroBank



Servei d'atenció al client

MicroBank assumeix el compromís de facilitar als seus clients informació precisa, veraç i comprensible de les seves operacions, comissions i procediments per canalitzar reclamacions i resoldre incidències.

MicroBank està adherit al Reglament per a la defensa del client de CaixaBank.

Reclamacions rebudes a través del Servei d'Atenció al Client i del Banc d'Espanya el 2019

36	*reclamacions rebudes*
15	*resoltes a favor de l'entitat*
13	*resoltes a favor del client*
7	*no admeses*
1	*pendent de resolució*



Satisfacció del client

L'excel·lència és un dels valors fonamentals de MicroBank, per això, la satisfacció dels clients se situa en el centre de l'actuació professional.

MicroBank fa enquestes de satisfacció semestrals a famílies i emprenedors.

Negocis

94,4 % ***Clients satisfets o molt satisfets amb els serveis de MicroBank***

8,87 ***Valoració mitjana***

Aspectes més valorats del servei	*1r*	*2n*
	Tracte i atenció del personal	*Temps de gestió*

Famílies

92,9 % ***Clients satisfets o molt satisfets amb els serveis de MicroBank***

8,87 ***Valoració mitjana***

Aspectes més valorats del servei	*1r*	*2n*
	Tracte i atenció del personal	*Facilitat del tràmit*



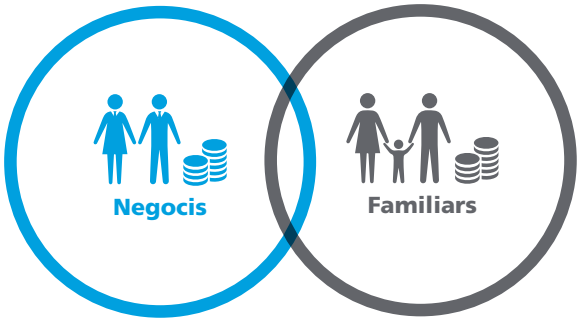
Impacte social de la nostra activitat

Microcrèdits

La activitat mateixa desenvolupada per MicroBank, principalment la concessió de microcrèdits, comporta un impacte positiu en la societat.

Els microcrèdits són préstecs de fins a 25.000 euros, sense garantia real, adreçats a persones que per les seves condicions econòmiques i socials poden tenir dificultats d'accés al finançament bancari tradicional. La seva finalitat és fomentar l'activitat productiva, la creació d'ocupació i el desenvolupament personal i familiar.





Concedits

Negocis	Familiars
16.812	**79.789**

Import total

Negocis	Familiars
203,6 M€	**412,7** M€

Contribució al desenvolupament econòmic i a la creació d'ocupació el 2019

16.812
microcrèdits de negocis concedits, el 67% s'ha destinat a emprenedors i el 33% restant a microempreses

54 %
dels microcrèdits concedits es van destinar a posar en marxa nous negocis

203,6 M€
Import total del Microcrèdit Negocis

20.174
llocs de treball creats de manera directa

12.110 €
Import mitjà

Microcrèdit Negocis

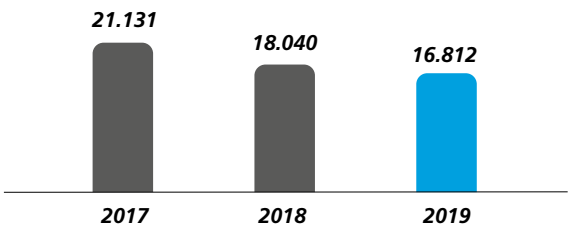
Adreçat a:

Emprenedors i microempreses amb menys de 10 treballadors i amb una facturació no superior a dos milions d'euros l'any que necessiten finançament per iniciar, consolidar o ampliar el negoci o per atendre necessitats de capital circulant.

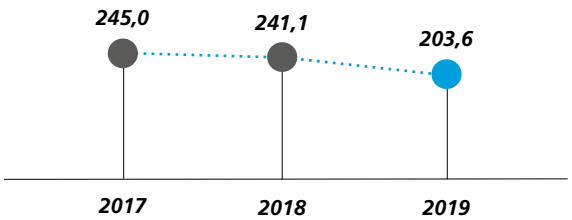
Aquest finançament esdevé possible gràcies a la garantia que ha estat proveïda pel Programa COSME i el Fons Europeu per a Inversions Estratègiques (FEIE) establerta en el marc del Pla d'Inversions per a Europa. L'objectiu del FEIE és ajudar al finançament de suport, executar inversions productives a la Unió Europea i assegurar un increment en l'accés al finançament.

Total microcrèdits Negocis

Nombre d'operacions



Milions d'euros



Característiques principals dels microcrèdits:

- Préstec amb garantia personal a tipus fix.
- El Microcrèdit Negocis es concedeix sobre la base de la confiança en el sol·licitant i en el seu projecte empresarial, sense garantia real.
- El període màxim de devolució és de 6 anys, amb una carència opcional de 6 mesos.

Dins d'aquesta línia s'han desenvolupat productes específics per cobrir necessitats concretes, entre els quals destaca el Microcrèdit Negocis - Conveni amb entitats:

Microcrèdit Negocis - Conveni amb entitats

Adreçat a:

Emprenedors que poden tenir dificultats per accedir al sistema creditici tradicional i que, abans de la concessió del microcrèdit, compten amb l'assessorament d'alguna de les 612 entitats col·laboradores de MicroBank.

Característiques diferencials:

- No és necessària l'aportació d'avals, llevat que el sol·licitant sigui una persona jurídica, cas en el qual caldrà l'aval dels socis.
- És necessària la presentació d'un pla d'empresa que ha d'anar acompanyat de l'informe de viabilitat de l'entitat col·laboradora que ha assessorat el client.
- Sense comissions d'obertura o d'estudi ni per amortització anticipada.
- Tipus d'interès fix bonificat.



incorpora de "la Caixa"

Programa "Incorpora" d'autoocupació

En el marc d'aquesta tipologia Microcrèdit Negocis - Conveni amb entitats, cal destacar, pel seu impacte social i rellevància especial, la col·laboració amb el **Programa "Incorpora"** de l'Obra Social "la Caixa", que durant l'any 2019 ha facilitat l'accés a la concessió de crèdit per valor de **6,2 milions d'euros**, amb prop de 346 préstecs formalitzats per promoure la inserció laboral de persones en risc d'exclusió social mitjançant l'autoocupació.

Impacte Microcrèdit Negocis

La concessió de microcrèdits dirigits a la creació o l'ampliació de projectes de negoci té un impacte directe en la millora de la situació laboral i econòmica de les persones i empreses que els sol·liciten i, alhora, contribueix a la creació de llocs de treball.

Així ho demostra l'estudi sobre l'impacte dels microcrèdits concedits per MicroBank que ha fet la firma KPMG Asesores, S.L., amb el suport de Stone Soup Consulting, utilitzant la següent metodologia[1]:

Les dades i la informació de base emprades s'han obtingut a partir d'enquestes telefòniques fetes a una mostra aleatòria de 380 emprenedors i 185 microempreses; en total, 565 negocis, dels quals s'ha recopilat informació sobre la despesa en proveïdors, en impostos i la despesa derivada dels salaris de cada negoci enquestat. Aquestes dades, junt amb d'altres, s'han utilitzat per fer una anàlisi *input-output*[2] per tal de determinar l'impacte dels negocis que han rebut finançament de MicroBank en la societat espanyola.

Metodologia de mesurament de l'impacte

Recopilació de dades

Enquestes telefòniques

Beneficiaris microcrèdits Negocis

565 *enquestes*

- *Microempreses*
- *Emprenedors*

Impacte directe

- *Perfil del beneficiari*
- *Característiques del negoci*
- *Impacte socioeconòmic*
- *Principals sortides de caixa*

Impacte indirecte

Càlculs **input-output:**

- *Impacte directe, indirecte i induït sobre el PIB*
- *Impacte directe, indirecte i induït sobre l'ocupació*

1. Les bases de càlcul i les fonts emprades en els càlculs es descriuen i se citen a l'Annex I.
2. Més informació sobre la metodologia a l'Annex I.

Metodologia *input-output*

La finalitat d'aquesta metodologia és calcular els impactes o efectes sectorials que l'activitat dels negocis als quals MicroBank ha concedit un microcrèdit tenen sobre el conjunt de l'economia espanyola. Aquests efectes poden dividir-se en:

- Efecte directe, que es refereix a les compres fetes a proveïdors directes i als llocs de treball generats directament pels negocis als quals s'ha concedit un microcrèdit, així com altres aspectes econòmics relacionats amb la seva activitat.
- Efecte indirecte, que és l'efecte tractor que s'exerceix sobre la segona línia de proveïdors dinamitzant la seva despesa en productes intermedis a altres sectors i contribuint a que creïn ocupació.
- Efecte induït, que es refereix a l'efecte produït en la resta de sectors que, davant l'augment de la demanda, incrementen les comandes als seus proveïdors corresponents.





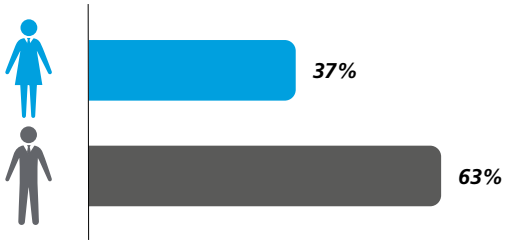


Caracterització de la mostra

Perfil de l'emprenedor

- La majoria dels emprenedors que han rebut un Microcrèdit Negocis durant el 2019 tenen entre 36 i 49 anys i representen el 47% del total de la mostra.
- **Edat mitjana del sol·licitant: 42 anys**

Gènere



- El 71% no té estudis universitaris, en el cas dels emprenedors autònoms el percentatge s'incrementa fins al 77%.
- Per a gairebé la meitat dels emprenedors el préstec ha suposat més del 80% del finançament del seu negoci.

"Un 23% dels emprenedors han obert el seu negoci per necessitat (per estar a l'atur o bé per por a perdre la feina)"

Característiques dels negocis impulsats

- El 54% dels microcrèdits concedits l'any 2019 s'han destinat a posar en marxa nous negocis.
- El 57% dels negocis impulsats amb microcrèdits s'engloben en el capítol de serveis professionals.

Segons l'estudi, s'han detectat diferents àmbits d'impacte:

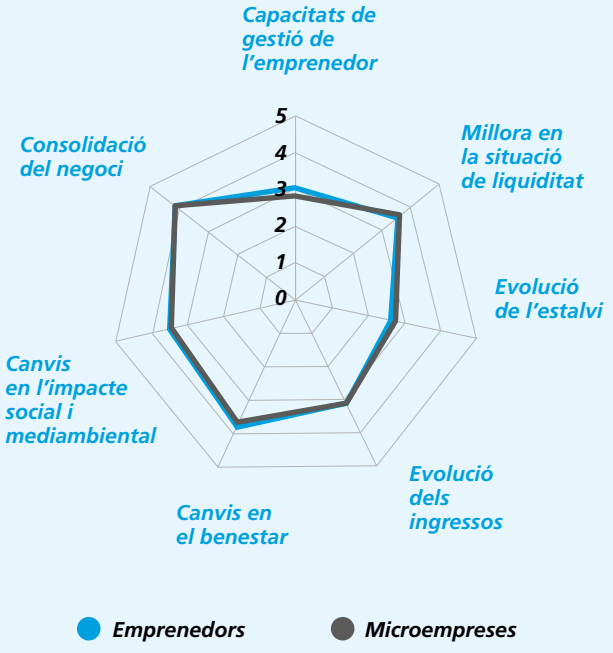
Impacte en l'emprenedor i el seu entorn familiar

- *Canvi en les capacitats de gestió*
- *Millora en la situació de liquiditat*
- *Evolució del nivell d'estalvi*
- *Evolució dels ingressos*
- *Canvis en el benestar individual*
- *Impacte social i mediambiental*

Impacte en l'emprenedoria

- *Consolidació del negoci*
- *Creació d'ocupació*
- *Generació de riquesa per al territori*

Àmbits d'impacte (segons l'estudi)



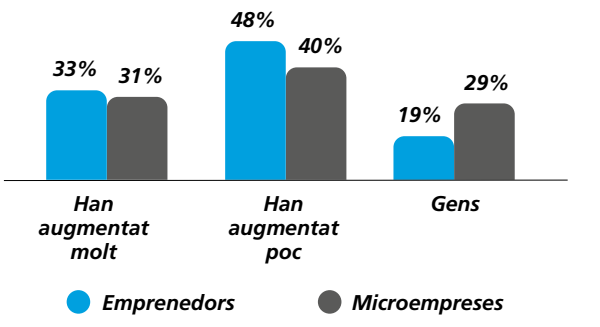
Impacte en l'emprenedor i el seu entorn familiar

Canvis en les capacitats de gestió:

El **81%** dels emprenedors van incrementar la seva capacitat per portar la comptabilitat del negoci, en el cas de microempreses el percentatge es redueix lleugerament a un 71%. A més, quant a les capacitats de gestió financera, un 41% dels emprenedors i un 40% de les microempreses afirmen que han millorat. Amb relació a les capacitats de gestió comercial, aquests percentatges s'incrementen fins al 49% per als emprenedors i al 42% per a les microempreses.

El **85%** dels emprenedors i el 79% de les microempreses consideren que aquesta millora va ser gràcies a MicroBank.

Canvis en la capacitat de portar la comptabilitat del negoci



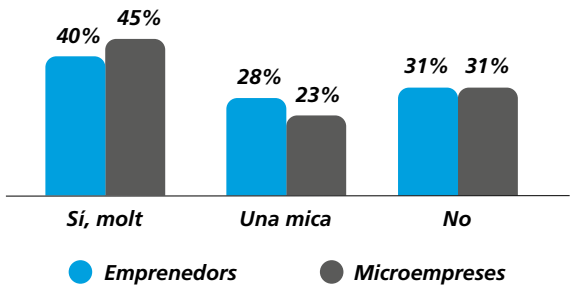


Millora en la situació de liquiditat:

El **69%** dels enquestats afirmen haver millorat la seva capacitat per fer-se càrrec de les despeses imprevistes gràcies al préstec. Per al 45% de les microempreses la millora en la situació de liquiditat ha estat molt important.

"El 93% dels negocis van generar prou ingressos per retornar la quota del préstec des del començament"

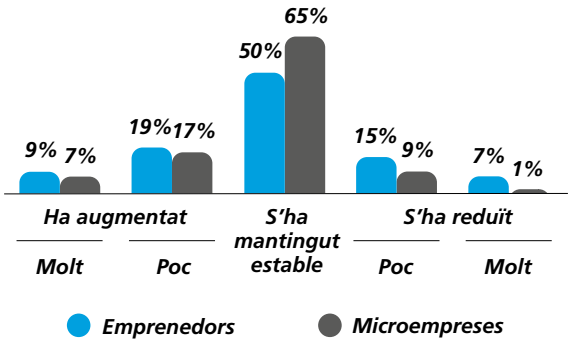
Millora en la situació de liquiditat



Evolució de l'estalvi:

El 29% dels enquestats poden estalviar més de 500 euros al mes. El percentatge és força superior en el cas dels microempresaris, un 37% enfront d'un 25% dels emprenedors. Per a un 27%, la capacitat d'estalvi ha millorat des de la concessió del préstec, però per a la resta s'ha mantingut estable o fins i tot s'ha reduït.

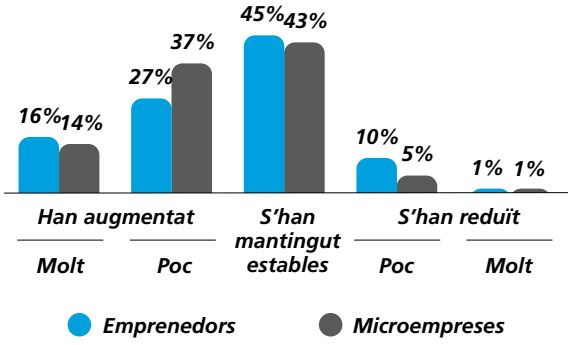
Evolució de la capacitat d'estalvi



Evolució del nivell d'ingressos:

Per a un **46%** el nivell d'ingressos s'ha incrementat des de la concessió del préstec. La meitat dels enquestats reben una font addicional d'ingressos a casa seva. La contribució d'aquests ingressos dins del pressupost familiar s'ha mantingut prou constant. Un 14% afirma que aquesta contribució s'ha incrementat arran de la concessió del préstec.

Evolució dels ingressos mensuals



Canvis en el benestar individual:

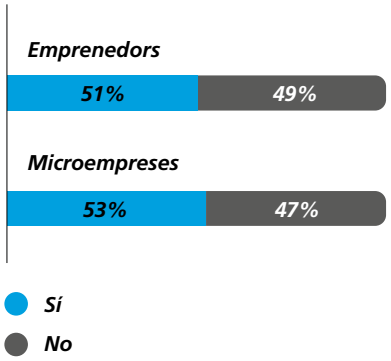
Segons els enquestats, hi ha hagut un canvi positiu en el seu benestar personal, més per als emprenedors que per als microempresaris. **Un 97% se sent capaç i útil en el seu dia a dia, i més del 90% declara que acompleix la seva vocació laboral amb l'activitat que desenvolupa**. El 65% se sent satisfet amb la seva situació econòmica actual.

No obstant això, com a impacte negatiu, la meitat considera que no té prou temps lliure per compartir amb la família o els amics.

Impacte social i mediambiental:

El **52%** de les empreses afirmen que integren alguna bona pràctica mediambiental en el seu dia a dia. Només, però, 1 de cada 5 negocis en el cas dels emprenedors té un certificat de bona gestió ambiental i en el cas de les microempreses el percentatge és d'1 de cada 4.

Incorporació de bones pràctiques de gestió mediambiental



"Les pràctiques més destacades en gestió mediambiental són la gestió de residus, l'eficiència energètica i l'estalvi d'aigua"



Impacte en l'emprenedoria

Consolidació del negoci:

El préstec ha tingut un impacte molt rellevant sobre la consolidació del negoci, que és lleugerament superior en el cas de les microempreses. **Un 74% dels emprenedors opinen que el seu negoci s'ha consolidat gràcies al préstec (60% en el cas dels microempresaris)**.

Més del 80% dels negocis generen beneficis (80% en el cas dels emprenedors i 83% en el cas de les microempreses). Un 72% dels emprenedors i un 79% de les microempreses consideren que el seu negoci és rendible o molt rendible. El 69% dels enquestats preveuen que les vendes creixin molt o moderadament durant el proper any.

"El 50% opina que no podria haver obert o ampliat la seva activitat sense l'ajuda del microcrèdit o ho hagués fet amb molta dificultat"

Creació de llocs de treball:

Encara que la contribució principal del microcrèdit al mercat laboral es produeix per mitjà de l'autoocupació, el **35%** de les empreses enquestades van poder contractar més treballadors en els mesos posteriors a la concessió del préstec i el **51%** preveu contractar nous empleats durant l'any que ve (48% emprenedors i 55% microempreses).

Les empreses que van rebre un microcrèdit van generar una **mitjana d'1,2 llocs de treball de manera directa**.

Els microcrèdits van contribuir a la **creació de 20.174 llocs de treball de manera directa.**

El microcrèdit afavoreix l'ocupació

51 %

preveu contractar nous empleats durant l'any vinent

Les empreses que van rebre un microcrèdit van generar una mitjana d'

1,2

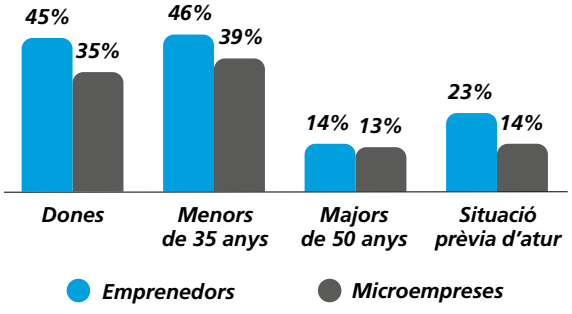
llocs de treball de manera directa

Els microcrèdits van contribuir a la creació de

20.174

llocs de treball de manera directa

Perfils contractats més vulnerables



El perfil més comú de contractació és un home menor de 35 anys amb contracte fix. En el cas dels emprenedors, es contracten més dones que en el cas de les microempreses. A les microempreses les persones contractades solen tenir més contractes fixos que en el cas dels emprenedors.

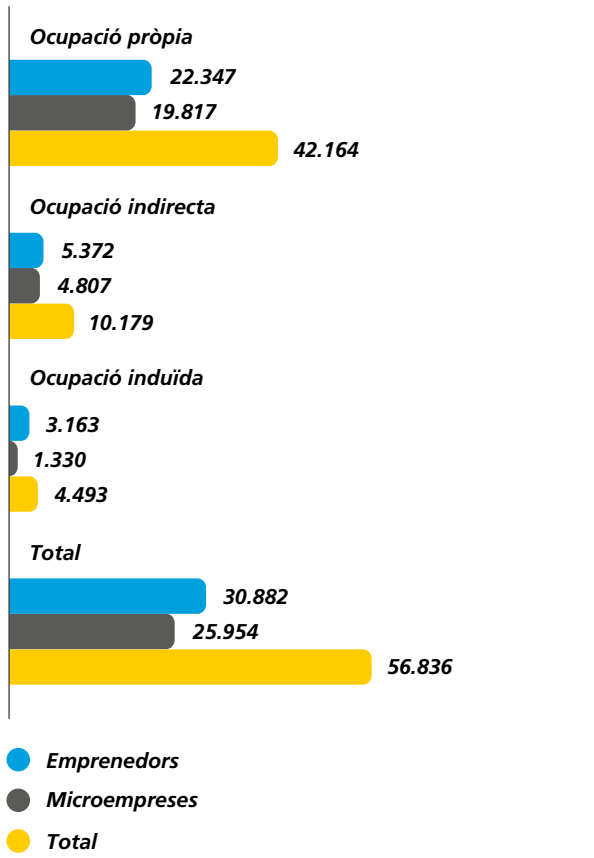
Generació de riquesa per al territori

A més de l'impacte directe que s'ha tractat abans, els negocis impulsats pels microcrèdits de MicroBank, per mitjà de les activitats auxiliars que resulten necessàries per al seu funcionament (principalment, compres a proveïdors i pagament d'impostos), generen fluxos que produeixen un efecte multiplicador en l'economia amb repercussions econòmiques en molts altres sectors.

A nivell metodològic, la contribució indirecta a l'ocupació es va estimar fent servir l'anàlisi *input-output*, en el qual, a partir dels *inputs* (despeses en proveïdors de béns i serveis, despeses fetes pels empleats mateixos dels negocis i impostos principals), és possible obtenir el nombre de feines indirectes i induïdes vinculades a les activitats desenvolupades pels diversos negocis.

L'ocupació indirecta i induïda dels negocis que van rebre finançament de MicroBank el 2019 es va estimar en 14.672 llocs de treball; això significa que, en total, 56.836 llocs de treball a Espanya van estar vinculats a l'activitat dels negocis finançats per MicroBank.

Ocupació vinculada als negocis beneficiaris del suport de MicroBank



Els enquestats van assenyalar que, de mitjana, el microcrèdit va correspondre al 66% de la inversió inicial, per la qual cosa es pot considerar que 9.632 llocs de treball van estar directament vinculats a l'activitat de concessió de microcrèdits de MicroBank.

Impacte indirecte del microcrèdit

Ocupació indirecta i induïda:

14.672

llocs de treball

56.836

llocs de treball a Espanya van estar vinculats a l'activitat dels negocis finançats per MicroBank

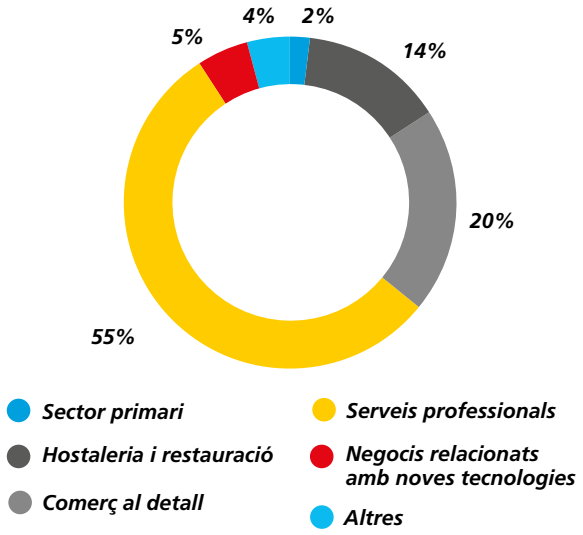
Els negocis beneficiaris del suport de MicroBank van contribuir al PIB amb

1.543 M€



La metodologia també permet calcular la creació d'ocupació per sector. Com es pot observar en el gràfic següent, la majoria dels llocs de treball vinculats a l'activitat dels negocis finançats va correspondre al sector de serveis professionals, seguit dels sectors de comerç i d'hostaleria i restauració.

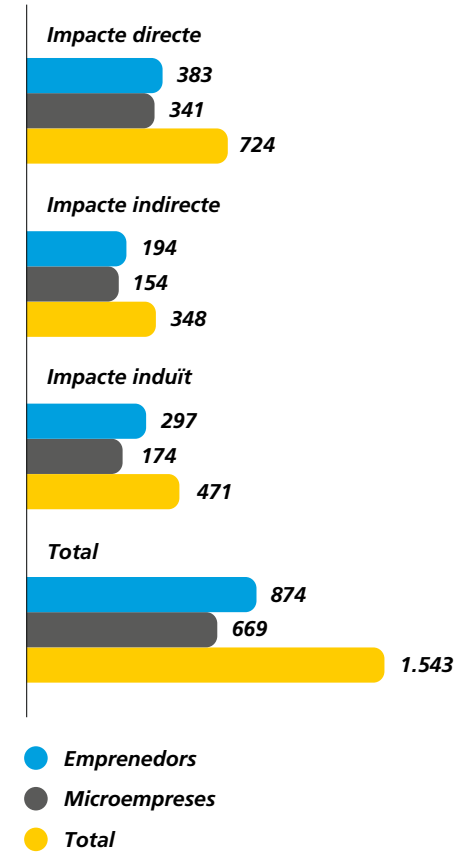
Distribució de l'ocupació per sectors



Així mateix, mitjançant la metodologia aplicada també es va poder conèixer l'impacte d'aquests negocis sobre el PIB (producte interior brut) d'Espanya. Així, el 2019, els negocis beneficiaris del suport de MicroBank van contribuir amb 1.543 milions d'euros al PIB, 724 milions de manera directa i 819 milions de manera indirecta i induïda.

Impacte sobre el PIB dels negocis beneficiaris del suport de MicroBank

Milions d'euros



Per tant, si es considera que el 66% d'aquest impacte està directament vinculat a la concessió del microcrèdit, l'activitat de MicroBank va suposar una aportació al PIB de 538 milions d'euros.


3.50€



Contribució al desenvolupament personal i familiar el 2019

79.789
operacions

Import total:
412,7 M€

Import mitjà:
5.172 €

98 %
va aconseguir satisfer la necessitat per a la qual havia sol·licitat el microcrèdit

Microcrèdit Familiar

Adreçat a:

Persones amb ingressos limitats, de fins a 17.200 euros/any[3], que vulguin finançar projectes vinculats al desenvolupament personal i familiar, així com necessitats derivades de situacions imprevistes.

El criteri dels ingressos es revisa periòdicament per mantenir sempre el focus en els col·lectius que continuen tenint més dificultats d'accés al crèdit, assumint l'impacte que les decisions d'aquest tipus tenen en el creixement, el perfil de risc de la cartera i la generació de resultats.

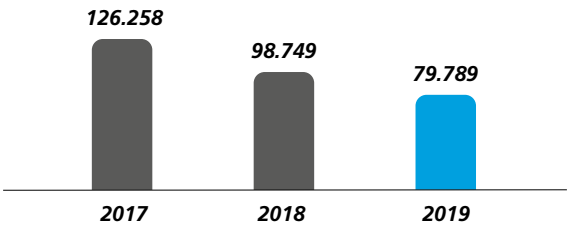
3. Per determinar el nivell de renda s'han tingut en compte el llindar de pobresa de l'INE per a una família amb dos fills i l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples (IPREM).

Característiques principals:

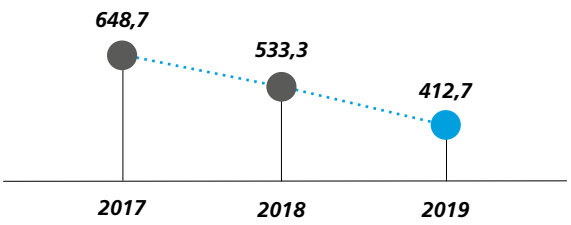
- Préstec personal a tipus fix.
- El Microcrèdit Familiar es concedeix sense garantia real.
- El període màxim de devolució és de 6 anys, amb una carència de fins a 12 mesos.

Total de microcrèdits familiars

Nombre d'operacions



Milions d'euros



Dins d'aquesta línia s'han desenvolupat productes específics per cobrir necessitats concretes, entre els quals destaca el Microcrèdit Confiança.

Microcrèdit Confiança

Adreçat a:

Persones en situació d'exclusió social que participen en el Projecte Confiança.

Característiques:

- **Import:** fins a 4.000 euros.
- **Import mitjà:** 2.400 euros.
- El període màxim de devolució és de 2 anys.



PROYECTO CONFIANZA

Projecte Confiança

MicroBank va signar el 2016 un conveni de col·laboració amb l'Associació Projecte Confiança amb la finalitat de contribuir a la inclusió social i financera de persones en situació de vulnerabilitat.

En aquest exercici 2019 s'han concedit 265 préstecs per un import conjunt d'uns 635.443 euros, adreçats a persones en situació de vulnerabilitat extrema que prèviament han rebut suport per mitjà de dinàmiques de grup destinades a fomentar l'autoestima i la dignitat dels seus membres.



Impacte Microcrèdit Familiar

El Microcrèdit Familiar juga un paper significatiu en la igualtat d'oportunitats, ja que facilita el finançament a persones amb recursos limitats que han d'atendre necessitats puntuals. A més, promou la inclusió financera d'aquestes persones.

Així ho demostra l'estudi d'impacte que ha dut a terme MicroBank. Es tracta d'un estudi transversal que analitza en un moment determinat diferents tipus de subjectes per tal de mesurar l'efecte en una mostra poblacional en un únic moment temporal; és a dir, permet estimar la magnitud i la distribució d'una variable en un moment donat.

Per analitzar l'impacte en les famílies s'han fet un total de 600 enquestes vàlides d'un univers de 79.780 persones. La mostra obtinguda és representativa estadísticament, té un nivell de confiança del 95% i un marge d'error de 3,99 punts.

Caracterització de la mostra

Perfil de les famílies

- **Edat mitjana del sol·licitant: 44 anys**

Gènere



- 26% jubilat o en situació d'atur.
- Nombre mitjà de persones per llar: 2,9.
- 90% sense estudis superiors.

Metodologia de mesurament de l'impacte

Recopilació de dades

Enquestes telefòniques

Beneficiaris microcrèdits familiars

600

enquestes

Impacte directe

- *Perfil del beneficiari*
- *Impacte socioeconòmic*
- *Hàbits financers*



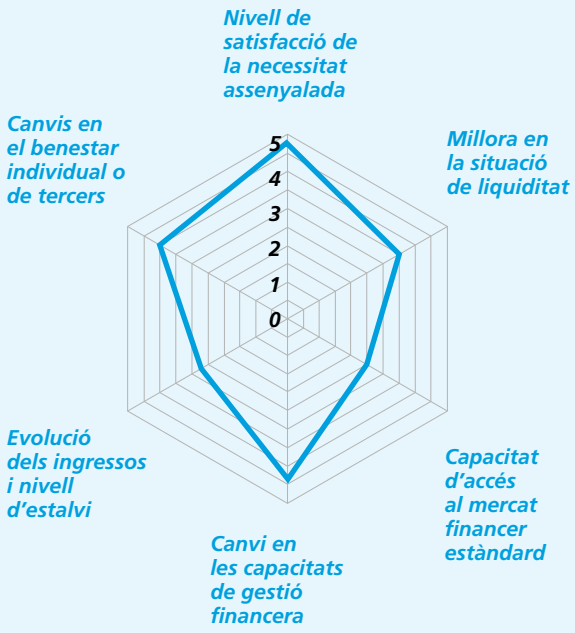
Impacte en les famílies

A partir de l'anàlisi s'han detectat els següents àmbits d'impacte:

Impacte en les famílies

Satisfacció de les necessitats assenyalades
Millora en la situació de liquiditat
Evolució del nivell d'estalvi/ingressos
Capacitat d'accés al mercat financer estàndard
Canvi en les capacitats de gestió financera
Millora del benestar individual o de tercers

Àmbits d'impacte (segons l'anàlisi)



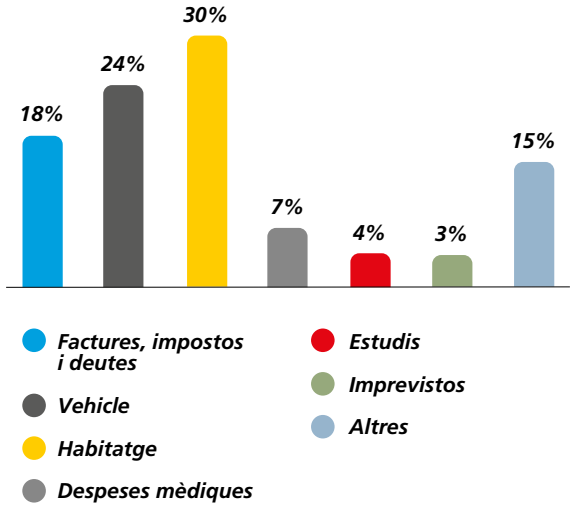


Satisfacció de les necessitats assenyalades: una alta satisfacció de la necessitat assenyalada

El 88% afirma que ha satisfet totalment la necessitat per a la qual va sol·licitar el microcrèdit, i un 10% parcialment.

En un 30% dels casos la finalitat del microcrèdit es destina a l'habitatge, seguit de despeses relacionades amb el vehicle (24%) i al pagament de factures, impostos i deutes (18%).

Destinació del microcrèdit



Millora en la situació de liquiditat:

Per a la majoria (57%) la capacitat per fer-se càrrec de despeses imprevistes no ha variat, però per a un 30% ha millorat (en menys o més mesura).

"El 62% de les famílies arriben justes o no arriben a final de mes"

Evolució del nivell d'estalvi/ingressos:

El 72% no ha experimentat cap canvi en els ingressos i per a un 67% la capacitat d'estalvi no ha variat.

Un 97% se sent capaç de fer-se càrrec dels pagaments de la devolució del préstec, un fet que posa en evidència l'adaptació de les quotes a la capacitat de reemborsament dels clients.

Un **76%** afirma que estalvia menys de 250 euros al mes; d'aquest percentatge, més de la meitat no aconsegueix estalviar res a final de mes.

"El 43% de les famílies no té capacitat per fer-se càrrec d'una despesa imprevista de 600 euros"

"El 41% recorreria a la família/amics"

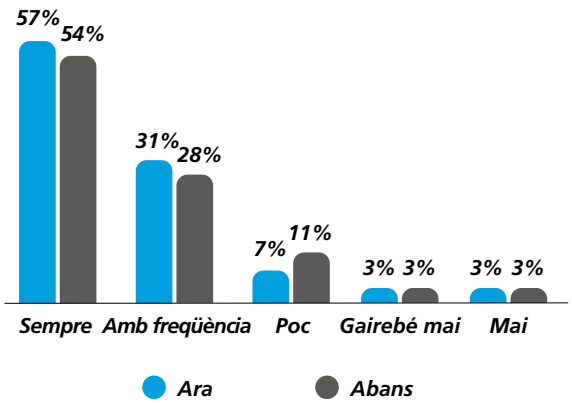
Capacitat d'accés al mercat financer estàndard:

El 35% dels enquestats tenen un préstec en altres entitats. Un 7% va sol·licitar durant l'últim any un préstec a una altra entitat a més del préstec de MicroBank.

Canvis en les capacitats de gestió financera:

El 57% dels enquestats afirmen que porten la seva comptabilitat sempre al dia (el 54% abans de la concessió del préstec), el 31% afirma que la porta amb freqüència (el 28% abans de la concessió del préstec).

Freqüència amb què porta o portava a terme la comptabilitat



"El 62% de les dones afirma que porta sempre la comptabilitat dels seus ingressos i despeses, en el cas dels homes aquesta dada baixa al 48%"

Millora del benestar individual o de tercers:

El 87% creu que el suport de MicroBank ha tingut un impacte positiu sobre el seu benestar personal i familiar.

El 79% creu que el suport de MicroBank ha tingut un impacte positiu sobre la seva situació financera.

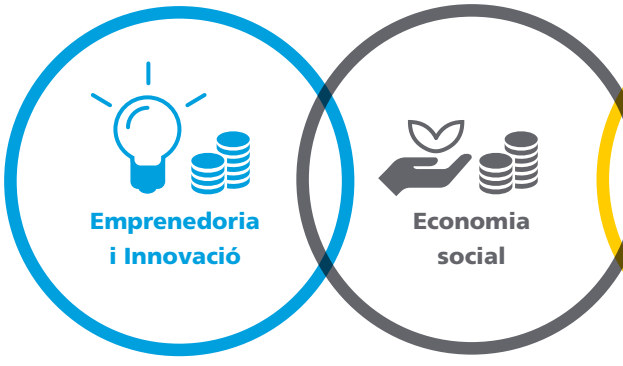




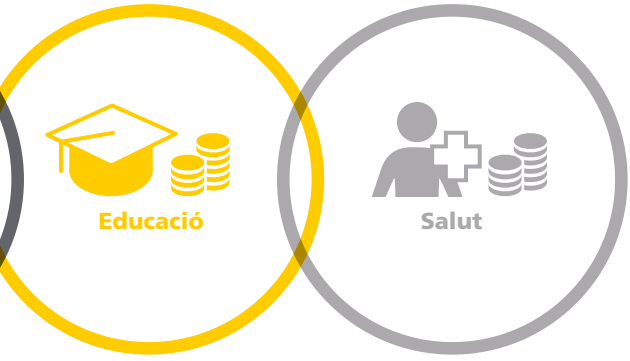


Altres finances amb impacte social

En el seu Pla Estratègic 2019-2021, MicroBank recull la seva voluntat d'anar un pas més enllà, impulsant els projectes que generen un impacte social positiu i mesurable en la societat, en sectors com l'economia social, la salut, l'educació i la innovació.







Dins d'aquesta línia s'han desenvolupat productes específics per cobrir necessitats concretes en els diferents àmbits:

EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ
Préstec Innovació

Adreçat a:

Emprenedors i microempreses

Característiques diferencials:

- **Import:** fins a 50.000 euros.
- **Finalitat:** inici o ampliació de projectes empresarials de caràcter innovador.
- **Termini:** el període màxim de devolució és de 7 anys, amb una carència de 24 mesos.

Exercici 2019

2.502
operacions

Import total:
90.593.597 €
Import mitjà:
36.208 €

ECONOMIA SOCIAL
Préstec EaSI Empresa Social

Adreçat a:

Entitats i empreses socials l'objectiu de les quals sigui generar un impacte social positiu i mesurable per mitjà d'una activitat empresarial econòmica i sostenible per al medi ambient.

Característiques diferencials:

- **Import:** fins a 500.000 euros.
- **Finalitat:** finançament per constituir i desenvolupar empreses socials. Es consideren empreses socials les que estan especialitzades en la inserció laboral, així com les que desenvolupen la seva activitat en sectors com ara la promoció de l'autonomia personal i l'atenció a la discapacitat i la dependència; la lluita contra la pobresa i l'exclusió social; la interculturalitat i la cohesió social; els projectes d'acció social, i les iniciatives culturals d'impacte social.
- **Termini:** fins a 10 anys (amb carència opcional de capital de fins a 12 mesos).

Exercici 2019

131
operacions

Import total:
16.477.765 €
Import mitjà:
125.784 €

Estudi Impacte Social Préstec EaSI

Amb aquest finançament es vol contribuir a maximitzar l'impacte social en aquests sectors. En aquest sentit, MicroBank ha dut a terme per primera vegada un estudi amb la col·laboració de Stone Soup Consulting per analitzar l'impacte social d'aquest préstec.

Metodologia

Es tracta d'una metodologia longitudinal dissenyada *ad-hoc* per a aquest estudi, que permet el seguiment dels mateixos individus al llarg del temps.

El principal canvi respecte a la metodologia d'avaluació emprada fins ara per MicroBank és el seguiment al llarg del temps d'un grup de beneficiaris (en aquest cas, empreses socials) per observar els impactes que s'han produït en diferents àmbits de la seva vida (en aquest cas, en diferents àmbits organitzatius).

Per a l'elaboració dels diferents indicadors de mesurament d'impacte s'han tingut en compte la literatura sobre el tema, així com l'opinió i la perspectiva dels principals actors que intervenen en el programa, atès que tenen un coneixement únic que es pot aplicar a la definició d'indicadors de mesurament d'impacte. A aquest efecte, es va organitzar un taller de Teoria del Canvi amb els actors clau del préstec EaSI i també s'ha rebut el suport d'EaSI Technical Assistance gràcies a l'acord EaSI Programme.

Teoria del Canvi

La Teoria del Canvi descriu i il·lustra com i per què hi ha la percepció que un determinat programa pot canviar un determinat context. Aquesta teoria ofereix una manera d'explicar les correlacions i de fer explícits els supòsits del programa, posant en evidència la vinculació entre els problemes als quals el programa pretén donar resposta, la solució que s'ha desenvolupat per respondre a aquests problemes, les activitats que operen aquestes solucions i els impactes que se'n deriven, posant en relleu els supòsits que serveixen per modelitzar aquesta teoria.



Llarg termini
Mitjà termini
Curt termini

Supòsits

Impacte — *Resultats ajustats per allò que hauria passat de totes maneres, l'acció d'altres i conseqüències inesperades*

Outcome — *Canvis que es deriven de l'activitat (efectes sobre el grup de beneficiaris)*

Outputs — *Productes tangibles resultats de l'activitat*

Activitats — *Accions concretes de l'organització (desenvolupament i implementació de projectes)*

Inputs — *Recursos (capital, humans) invertits en l'activitat*

Identificació del problema

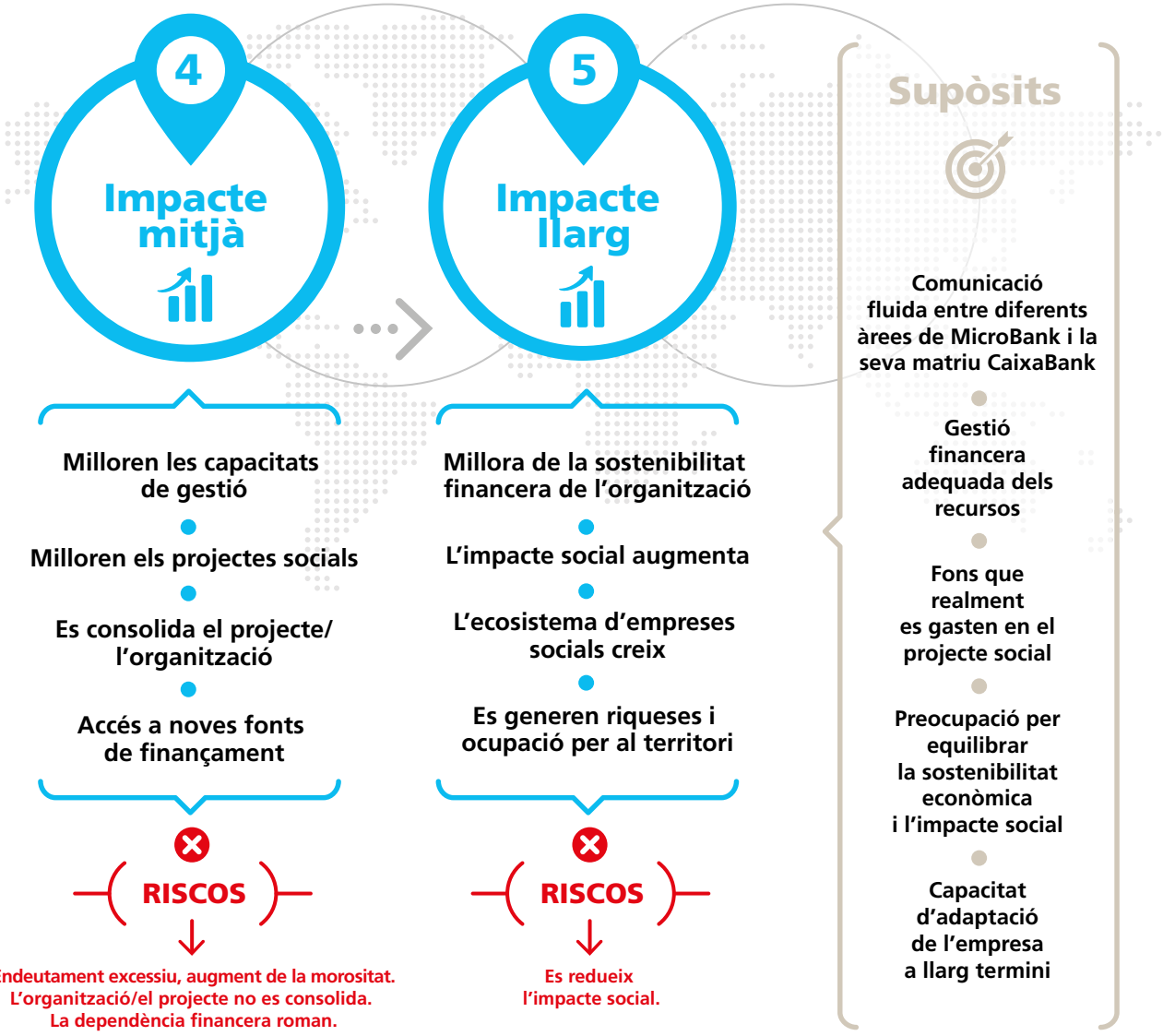
A la infografia següent es mostra la Teoria del Canvi del programa EaSI:

- Els **problemes** que el programa vol contribuir a resoldre relacionen la dificultat que tenen les entitats socials per accedir als recursos financers a causa de l'alt risc que aquests projectes solen implicar i que té com a conseqüència tensions de liquiditat.
- Les **activitats** que s'han posat en marxa per solucionar-los, des de la determinació de les necessitats fins a l'aprovació i el seguiment del préstec. Aquestes activitats són:
  - la difusió externa i interna del préstec EaSI;
  - la determinació de necessitats de finançament entre els clients potencials com a possibles beneficiaris;
  - la determinació d'oportunitats en funció de la necessitat del territori;
  - la preparació de la sol·licitud amb el suport del gestor;
  - l'anàlisi de viabilitat pel departament de risc (considerant aspectes financers i d'impacte social),
  - i, per últim, si l'anàlisi de riscos és favorable, la concessió del préstec i el seguiment de l'empresa en termes de sostenibilitat i d'impacte social (mètriques) durant tota la vida del préstec.



- Els **impactes a curt, mitjà i llarg termini** que es deriven d'aquestes activitats, que es poden subdividir en impactes directes en les organitzacions (més solidesa financera, millor o més capacitat organitzativa) i impactes en els beneficiaris atesos per aquestes organitzacions (se suposa que el préstec contribuirà a aprofundir o ampliar el seu impacte social). Diferenciem els impactes segons el temps transcorregut, ja que se suposa que no tots els impactes es materialitzaran a la vegada.
- L'**objectiu final** del programa és aconseguir que les empreses amb una finalitat social siguin més nombroses, tinguin més pes en l'economia, siguin més sostenibles i incrementin la seva capacitat de generar valor social.

Una novetat és que, per elaborar la Teoria del Canvi i treballar els supòsits, s'han tingut en compte els possibles efectes negatius de l'acció per tal d'incorporar el concepte de risc dins de la conceptualització dels impactes del programa.[4] Aquests riscos se senyalen en vermell a la infografia: risc d'endeutament excessiu, persistència de la dependència financera i risc de disminució de l'impacte social, entre altres.



4. Aquesta decisió està inspirada per la metodologia de l'Impact Management Project que, a diferència d'altres, introdueix l'element de risc dins l'anàlisi i l'avaluació dels projectes amb impacte social.



De la Teoria del Canvi al model d'Impacte

Sobre la base dels possibles impactes assenyalats al taller de Teoria del Canvi, en les entrevistes als beneficiaris i en la literatura sobre el tema, es van desenvolupar grans àmbits d'impacte als quals es van associar determinats indicadors. Els dos grans àmbits d'impacte detectats per a les entitats recolzades pel programa EaSI són: l'impacte en l'entitat social mateixa que rep el préstec i l'impacte de l'entitat social en els beneficiaris o la societat.

Aquests indicadors van representar el punt de partida en el procés d'elaboració de les preguntes associades a les enquestes de línia de base.

Impacte en l'empresa social

Si l'entitat aconsegueix gràcies al finançament:

Enfortir la seva capacitat organitzativa

Millorar la seva sostenibilitat financera

Impacte de les entitats en els beneficiaris / la societat

Hi ha un impacte directe positiu en:

Contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible

Increment en el nombre i la diversitat de les persones ateses

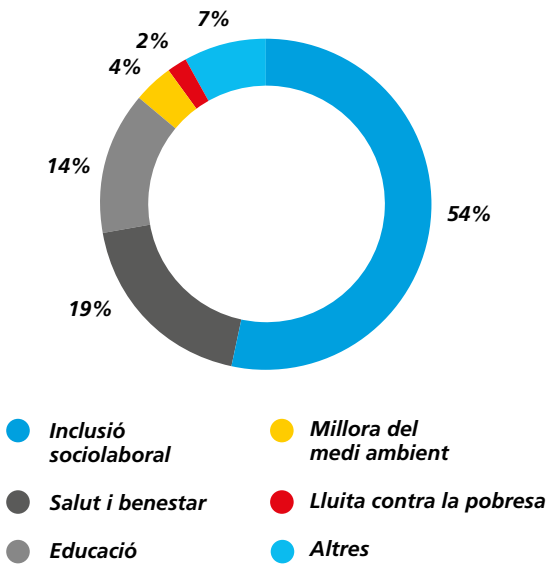
Generació d'ocupació, en particular per als col·lectius més vulnerables

Caracterització

Per tenir a la fi del 2019 una primera fotografia de l'impacte en les empreses socials que van sol·licitar el préstec al llarg de l'any (univers de 131 empreses), es van fer un total de 68 enquestes telefòniques, el 63% de les quals es va complementar amb una part *on-line*. Això suposa una representativitat estadística amb un nivell de confiança del 95% i un marge d'error de 8,27 per a les preguntes de l'enquesta telefònica i un 13,2 per a les preguntes de l'enquesta escrita.

Els àmbits d'actuació de les empreses socials que han rebut finançament de MicroBank estan relacionats amb la inclusió sociolaboral (54%), la salut i el benestar (19%) i l'educació (14%) i, en un percentatge més baix, amb la millora del medi ambient (4%) o la lluita contra la pobresa (2%).

Àmbits d'actuació



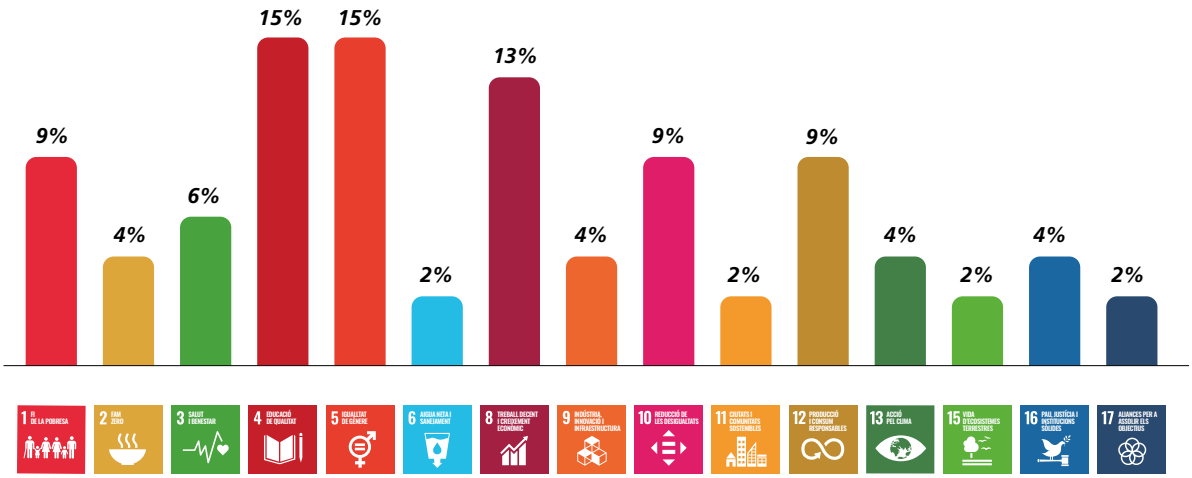


- Respecte a la tipologia d'entitat, el 30,5% estan constituïdes com a Fundació, seguides d'un 29% com a Associació i un 27,4% com a Societat Limitada, les cooperatives representen el 8,4% i la resta ja representen un percentatge minoritari. Segons l'estudi, el 85% declara que no va rebre cap préstec en l'últim any.
- Les organitzacions enquestades tenen ocupades un total de 3.273 persones, de les quals 1.706 es troben en la categoria d'ocupació protegida i 430 en la categoria d'inserció sociolaboral. Això vol dir que **en aquestes organitzacions el 52% dels llocs de treball són de caràcter protegit i el 13%, d'inserció sociolaboral**.

Pràcticament tots els ODS estan coberts pel treball de les diferents organitzacions, tot i que destaquen en especial els ODS 4 (Educació de Qualitat), 5 (Igualtat de Gènere) i 8 (Treball Decent i Creixement Econòmic).



Contribució als ODS (n = 39)



Quant a les categories de beneficiaris, les entitats atenen una gran diversitat de col·lectius, entre els quals destaquen els següents: persones amb discapacitat (14% de les entitats), persones en risc d'exclusió (12%) i persones a l'atur (12%).

Impactes

Per a aquest grup d'entitats, l'enquesta ha pogut confirmar els següents impactes a curt/mitjà termini dins dels assenyalats a la Teoria del Canvi:

- **Millora de la sostenibilitat financera:**
  - ✔ El 84% afirma que ha satisfet totalment o en gran mesura l'objectiu del préstec. Per a moltes entitats la prioritat era reduir la tensió de liquiditat. Per a d'altres, el préstec estava dirigit directament a la creació de serveis o productes.
  - ✔ La gran majoria (77%) dels enquestats opinen que els seus estats financers han millorat des de la concessió del préstec, el 42% dels quals ho associa clarament al préstec.
- **Enfortiment de la capacitat organitzativa:**
  - ✔ El 82% dels enquestats ja ha vist alguna millora en la seva capacitat organitzativa des de la concessió del microcrèdit. Els àmbits que més s'han enfortit són els de gestió financera, recursos humans i planificació estratègica. No obstant això, la millora de la capacitat organitzativa no està relacionada únicament amb el préstec de MicroBank; cal tenir en compte altres factors, com ara el fet que algunes entitats (a l'enquesta el 53%) es van beneficiar també d'algun tipus de suport no financer prestat per una altra entitat. **La gran majoria dels enquestats (95%) considera que el préstec és "bastant o molt important" per al desenvolupament organitzatiu.**
- **Evolució de l'impacte social:**
  - ✔ El 80% dels enquestats afirma que l'impacte social de la seva organització ha crescut comparat amb l'any anterior, i tots afirmen que aquest creixement està relacionat en més o menys mesura amb el préstec rebut.
  - ✔ És important matisar aquesta informació, ja que el 30% no tenien mecanismes formals per mesurar el seu impacte social.

EDUCACIÓ
Préstec Màster Erasmus +

Adreçat a:

Estudiants residents a Espanya que volen cursar un màster en un altre país de la Unió Europea o associat, o a estudiants residents en un altre país de la Unió Europea o associat que vulguin cursar un màster a Espanya.

Característiques diferencials:

- **Import:** fins a 12.000 euros per a màsters de durada inferior a un any i 18.000 euros per a màsters de més d'un any de durada.
- **Finalitat:** cobreix el cost d'inscripció i les despeses vinculades a l'estada al país (viatge, manutenció, etc.).
- **Termini:** no es comença a pagar fins a un any després d'acabar els estudis. Es pot retornar en un màxim de 6 anys en el cas dels màsters de més d'un any. Es possible sol·licitar en qualsevol moment un període de carència total addicional d'un any.

Exercici 2019

54
operacions

Import total:
619.190 €
Import mitjà:
11.466 €



EDUCACIÓ
Préstecs per a estudis de postgrau a universitats europees – Fundació Bancària "la Caixa"

Adreçat a:

Candidats del Programa de Beques de "la Caixa" que finalment no hagin pogut accedir a una d'aquestes beques.

Característiques diferencials:

- **Import:** fins a 150.000 euros.
- **Finalitat:** cobreix la matrícula dels estudis que es vulguin cursar i les despeses de manutenció corresponents.
- **Termini:** fins a 10 anys.

La Fundació Bancària "la Caixa" bonificarà a l'estudiant els interessos del préstec rebut durant el període de carència, que va des de la formalització de l'operació fins a un any després que finalitzin els estudis finançats i amb un màxim de 42 mensualitats.

Un segon grup d'11 alumnes s'ha beneficiat aquest any de l'acord i s'espera que de mica en mica vagi augmentant el nombre d'estudiants beneficiats.

SALUT
Préstec MicroBank Salut

Adreçat a:

Préstec per finançar tractaments mèdics i assistència temporal a persones que pateixen alguna patologia de salut mental (trastorns alimentaris, de conducta, etc.), amb l'objectiu de contribuir a la millora de la qualitat de vida i l'autonomia personal.

Característiques diferencials:

- **Import:** fins a 25.000 euros.
- **Finalitat:** despeses derivades del tractament d'aquestes persones.
- **Termini:** fins a 6 anys.

Exercici 2019

S'han formalitzat diferents acords amb fundacions i centres especialitzats

27
operacions

Importe total:
531.800 €
Import mitjà:
19.696 €



Compte de Pagament Bàsic de MicroBank

Com a part del compromís per a la inclusió financera, MicroBank posa a disposició dels seus clients el Compte de Pagament Bàsic.

Està dirigit a persones amb ingressos inferiors al salari mínim interprofessional. Aquest compte no té comissions i ofereix una sèrie de serveis bàsics gratuïts.

Productes d'inversió

MicroBank aposta per les inversions responsables des dels punts de vista social i ecològic, i per això promou la comercialització, per part de CaixaBank, de dos fons d'inversió socialment responsables: MicroBank Fons Ètic i MicroBank Fons Ecològic.

MicroBank Fons Ètic

91,2 M€
de volum

MicroBank Fons Ètic és un fons mixt, ètic i solidari que integra la recerca de rendibilitat amb criteris vinculats a la responsabilitat social. Es caracteritza per combinar els criteris financers tradicionals d'inversió amb criteris socialment responsables.

El fons també té un component solidari, ja que MicroBank Fons Ètic FI cedeix el 25% de la comissió de gestió a organitzacions no lucratives, mentre que la Fundació "la Caixa" aporta una quantitat equivalent per a un projecte de cooperació internacional.

» **Premi al Millor Fons Solidari**
atorgat el 2019 per Expansión -Allfunds

MicroBank Fons Ecològic

32,8 M€
de volum

MicroBank Fons Ecològic és un fons de renda variable internacional que inverteix en una selecció dels fons ecològicament responsables de sectors com les energies renovables, l'alimentació ecològica, el reciclatge o el tractament d'aigües, entre altres. Es tracta del primer fons espanyol que va integrar la recerca de rendibilitat i el respecte pel medi ambient.

MicroBank Fons Ecològic està gestionat per CaixaBank Asset Management, la gestora de fons de CaixaBank i primera gestora de fons del país, que disposa d'un gran equip de professionals dedicats, a més, a buscar les millors opcions de rendibilitat en cada moment.

Bo Social de CaixaBank

CaixaBank va emetre el seu primer Bo Social el passat setembre del 2019. Amb aquesta primera emissió es financen préstecs per lluitar contra la pobresa, pel treball digne i per la creació d'ocupació de les zones més desafavorides d'Espanya, d'acord amb els ODS de les Nacions Unides. Els fons es destinaran a actius concedits els tres últims anys previs a l'emissió i un 25% a nou finançament (concedit l'any de l'emissió o amb posterioritat).

El Bo Social de CaixaBank inclou préstecs concedits per MicroBank a individus o famílies que viuen a Espanya per finançar necessitats diàries com ara despeses en salut, educació o reparacions a les llars i vehicles.

Environmental Finance Bond Awards 2020 Winner
Social bond of the year – bank



ODS 1: Finançar préstecs concedits per MicroBank a individus o famílies que viuen a Espanya la suma dels ingressos disponibles dels quals sigui igual o inferior a 17.200 euros, amb l'objectiu de finançar necessitats diàries com despeses en salut, educació o reparacions a les llars i vehicles, sense garanties ni col·laterals.



ODS 8: Finançar crèdits concedits a autònoms, microempreses i petites empreses que operin a les províncies espanyoles que es troben en les regions amb menys PIB per capita o amb més taxa d'atur.



Mont de Pietat

Per encàrrec de CaixaBank, MicroBank exerceix des del 2010 la gerència del Mont de Pietat de "la Caixa" amb l'objectiu d'incrementar l'impacte de la seva activitat i potenciar la qualitat del servei ofert als clients.

El Mont de Pietat de CaixaBank és un instrument tradicional i és un dels més antics que actualment segueix en funcionament a Espanya per acomplir les finalitats benèfiques i socials de la institució.

El Mont de Pietat concedeix préstecs sobre joies d'ús particular a persones que per la seva situació laboral, financera o familiar poden trobar dificultats d'accés al crèdit. Per obtenir el préstec, cal visitar una de les oficines del Mont de Pietat, on es taxen les joies al moment i es calcula la quantitat màxima del préstec, que s'abonarà immediatament.

Les joies es poden recuperar en qualsevol moment o una vegada arribat el venciment (un any), després de la cancel·lació del préstec. També es poden sol·licitar renovacions successives d'any en any. Gairebé el 94% de les garanties es recuperen o es renova el préstec.

Les garanties que no es recuperen o renoven es posen en subhasta, prèvia comunicació al client. És important esmentar que l'activitat de subhastes del Mont de Pietat no té ànim de lucre. El sobrant de la subhasta es retorna al client una vegada liquidat el préstec. Durant el 2019 es van celebrar un total de 12 subhastes *on-line*.

Xifres destacades del 2019

17.591
préstecs concedits

35.235
préstecs en vigor

1.080
euros d'import mitjà

2.098
nous clients

Impacte esperat:

- Inclusió financera de determinats col·lectius que disposen de joies com a «mitjà de pagament».
- Cobertura d'una necessitat de finançament puntual o recurrent.

4



MicroBank, claus estratègiques

Adaptem els nostres reptes de futur a les noves necessitats i oportunitats que planteja la societat

L'exercici 2019 recull de manera significativa l'impacte de les decisions preses durant el procés de formulació del Pla Estratègic 2019-2021. Aquestes decisions han estat orientades a mantenir MicroBank en un rol complementari al que, en cada moment, ocupen els bancs tradicionals i a donar la millor resposta possible al mandat del seu Consell d'Administració i del

seu soci, CaixaBank, d'ocupar una posició de referència entre les entitats orientades a les finances amb impacte social.

La recuperació progressiva de l'entorn econòmic observada ha facilitat que moltes de les famílies que durant la passada crisi financera del 2008 trobaven serioses limitacions per aconseguir finançament ara tinguin més accés al crèdit. I és precisament en aquest nou context d'increment de les facilitats creditícies que MicroBank ha reorientat la seva activitat de manera coherent amb el seu pla estratègic, reconsiderant el perímetre del seu públic objectiu per adaptar-lo a aquestes noves circumstàncies i mantenint el focus de la seva activitat en els col·lectius que, en aquest nou entorn, poden continuar tenint més dificultats d'accés al crèdit, assumint l'impacte que les decisions d'aquest tipus tenen en el creixement, el perfil de risc de la cartera i la generació de resultats.

En els informes dels anys anteriors, s'ha anat donant compte de manera oportuna de les xifres i ràtios que el banc anava obtenint i que, any rere any, s'han materialitzat en un creixement significatiu del volum de crèdits concedits, del saldo de la cartera i del benefici generat per la seva activitat que, bàsicament, s'ha destinat a reforçar els recursos propis de la societat amb la voluntat d'enfortir i assegurar la sostenibilitat de la seva tasca durant la primera etapa de grans creixements. Ara la societat es troba en un període en què l'estratègia que el Consell d'Administració del banc ha considerat més coherent amb la seva missió consisteix en adaptar i potenciar l'activitat de les microfinances, perquè continuï aportant valor entre els col·lectius (tant famílies com emprenedors) que, encara avui, poden seguir trobant més dificultats per accedir al crèdit, i complementar-la aplicant el coneixement i l'experiència adquirits al desenvolupament de nous productes i serveis capaços de generar un impacte social positiu i mesurable en altres segments.

El Pla Estratègic 2019-2021 de MicroBank defineix la nova orientació de l'entitat i proposa dur a terme la transició des de ser líders en microfinances fins a aconseguir ser un referent en banca amb impacte social.



2019-2021



Línies estratègiques

Manteniment del focus en l'activitat tradicional

Optimització de l'activitat en Microfinances

- Manteniment de la qualitat de risc de la cartera i gestió activa de la morositat.
- Defensa del marge sobre l'activitat recurrent.
- Reequilibri MIX familiar/negocis.
- Ajustaments de condicions aplicades i perímetre de clients potencials.

Enfortiment de la nostra capacitat organitzativa i de gestió

Integració/coordinació organitzativa amb CaixaBank

- Incorporació de MicroBank al programa NEX.
- Desplegament del model corporatiu 3LoD: implementació *Risk Management Function* i entorn de control 2LoD.
- Coordinació de dependències funcionals i responsabilitats.

Millora de la qualitat i l'accés a la informació de gestió

- Millora del nivell d'informació disponible de negoci i *impacte social*.
- Increment de les facilitats d'accés per part dels usuaris.
- Reducció de processos manuals de maneig de la informació.

Adequació de les funcions de riscos als nous requeriments

- Potenciació de la capacitat d'anàlisi individual de les operacions.
- Alineació dels criteris de concessió amb les polítiques.
- Seguiment intensiu dels perfils de risc per línia i del seu impacte en el MIX global.

Transició del lideratge en Microcrèdits al lideratge en Banca amb Impacte Social

Desenvolupament i validació de la proposta de valor ampliada

- Desplegament del nou catàleg de productes amb impacte social.
- Validació del potencial de cada nova proposta: impacte, abast i sostenibilitat.
- Desenvolupament de nous canals de comercialització.
- Suport a les institucions.

Reposicionament del banc davant els stakeholders

- Gestió de la comunicació interna.
- Gestió de la comunicació externa.
- Desenvolupament d'aliances i posicionament en cada un dels nous grups d'interès.



Missió de MicroBank: contribuir al progrés i al benestar de la societat, facilitant el finançament als col·lectius i projectes on es generi un impacte social favorable.

5



Govern corporatiu

Un govern corporatiu sòlid permet a les companyies mantenir un procés de presa de decisions eficient i metòdic, que transmeti claredat en l'assignació de responsabilitats i evitar així possibles conflictes d'interès, i assegurant-ne l'eficiència en la gestió de riscos i el control intern i es promou la transparència.

El Consell d'Administració de MicroBank és l'òrgan màxim de representació, de gestió i d'administració de l'entitat, d'acord amb les directrius que emanen del seu accionista únic, CaixaBank. El Consell aprova el pla estratègic del banc, que se sotmet a la consideració de l'accionista, i fa el seguiment exhaustiu de l'activitat, controlant l'evolució patrimonial i financera, els resultats i els riscos inherents a la seva operativa.

Per a MicroBank, el bon govern i la transparència són essencials per salvaguardar els interessos i comptar amb la confiança de tots els grups d'interès.

L'estructura de govern preveu un Consell d'Administració que, el 31 de desembre del 2019, està integrat per cinc consellers independents, dos consellers dominicals i un conseller executiu designat a proposta de l'accionista.

Els consellers reuneixen els requisits d'honorabilitat, d'experiència i de bon govern que exigeix la legislació aplicable.

Consell d'Administració

President



Juan Carlos Gallego González
Dominical
28/06/2018*

Consellers



Raphaël Alomar
Independent
09/11/2011**



Christian Eugène de Noose
Independent
19/04/2012***



Richard Fowler Pelly
Independent
30/03/2015



Carles Alfred Gasòliba Böhm
Independent
30/03/2015



Alberto López Martínez
Executiu/Dominical
27/03/2019****



Ana Rocío Sáenz de Miera Cárdenas
Independent
28/06/2018



Joaquín Vilar Barrabeig
Dominical
21/02/2019

Secretària



Montserrat Pérez Simeón
21/06/2018

* Juan Carlos Gallego va ser nomenat president del Consell d'Administració el 19/09/2019.
** Renovació del càrrec el 18/01/2018.
*** Renovació del càrrec el 05/04/2018.
**** Alberto López Martínez va ser nomenat Conseller per acord del 07/03/2019, amb efecte a partir del 27/03/2019.
Nota: tots els consellers han estat nomenats previ informe favorable o, si escau, a proposta del Comitè de Nomenaments i Retribucions.

El Consell d'Administració de MicroBank compta amb el Comitè d'Auditoria i Riscos i el Comitè de Nomenaments i Retribucions, que són comissions especialitzades amb funcions de supervisió i d'assessorament.

El **Comitè d'Auditoria i Riscos**, entre altres funcions, informa del resultat de l'auditoria, supervisa el procés d'elaboració i presentació de la informació financera i presenta les recomanacions o propostes al Consell a aquest efecte.

El **Comitè de Nomenaments i Retribucions** s'encarrega d'avaluar les competències dels membres del Consell; proposar nous membres; avaluar l'equilibri de coneixements, les capacitats i la diversitat del Consell; acordar la política de remuneracions, i tractar tots els temes relacionats amb l'impacte social i la responsabilitat social corporativa de l'entitat.

Comitè d'Auditoria i Riscos

President

Richard Fowler Pelly
Independent 31/03/2016*

Vocals

Raphaël Alomar
Independent 31/03/2016**

Carles Alfred Gasòliba Böhm
Independent 31/03/2016**

Joaquín Vilar Barrabeig
Dominical 27/03/2019

* Nomenat president del Comitè el 21 de juny del 2018. Reelegit amb efecte a partir del 16 de març del 2018.
** Reelegit amb efecte a partir del 16 de març del 2018.

Comitè de Nomenaments i Retribucions

President

Carles Alfred Gasòliba Böhm
Independent 01/07/2017*

Vocals

Christian Eugène de Noose
Independent 31/03/2016**

Richard Fowler Pelly
Independent 15/12/2017

* Nomenat president del Comitè el 21 de juny del 2018.
** Reelegit amb efecte a partir del 5 d'abril del 2018.

Equip de Direcció

L'equip de Direcció està orientat a la consecució dels objectius establerts pel Consell d'Administració, amb la finalitat d'assegurar la sostenibilitat de MicroBank a llarg termini. Les funcions de l'equip de Direcció inclouen la presa de decisions d'alt nivell respecte les línies estratègiques de l'organització, els principis d'actuació i les polítiques i protocols que els desenvolupen, amb relació a tot tipus d'assumptes amb impacte social, incloent-hi els econòmics o ambientals.

Equip de Direcció

Director General

Alberto López Martínez

Directors d'Àrea

Frederic Flaquer Revaud

Susana Fons Lete

Francesc Xavier Gómez Naches

Hugo Martínez Pérez

Ángel Soto Martín





Comportament responsable i ètic

A MicroBank, tots els membres de l'equip humà tenen l'obligació de desenvolupar la seva conducta en la bona fe, la integritat i el sentit comú.

Codi de valors ètics i principis d'actuació

- El Codi Ètic i de Principis d'Actuació de MicroBank i la Política d'actuació en matèria d'anticorrupció recullen els valors, els principis i les normes que cal respectar, tant en les relacions professionals internes dins l'entitat com en les externes amb els clients, els accionistes, els proveïdors i la comunitat en general, en tots els àmbits en els quals és present.
- Aquest codi posa de manifest els valors i els principis ètics que regeixen l'activitat de tots els empleats, directius i membres del seu òrgan d'administració.
- Els principis d'actuació són: el compliment de les lleis i la normativa vigent en cada moment, el respecte, la integritat, la transparència, l'excel·lència, la professionalitat, la confidencialitat i la responsabilitat social.
- El codi també detalla la política comercial de l'entitat, que se centra en el finançament de projectes dirigits a impulsar l'activitat productiva i la creació d'ocupació i projectes destinats a fomentar el desenvolupament personal i familiar i a promoure la inclusió financera.
- Pel que fa a la protecció de dades, MicroBank té una bústia específica perquè els clients puguin exercir els drets ARCO+. MicroBank disposa dels mateixos mecanismes que CaixaBank per protegir la privacitat del client. No s'han detectat filtracions o pèrdues de dades de clients. El total de reclamacions rebudes durant l'any 2019 per part de tercers, enteses com a les sol·licituds de drets ARCO+, és de 96, i totes han estat gestionades per la filial del grup CaixaBank Operational Services, S.A. (abans GDS Cusa, S.A.).

Des de l'any 2018, MicroBank compta amb la Certificació EFR (empresa familiarment responsable), que concedeix la Fundación Másfamilia. Es tracta d'una certificació que reconeix les bones pràctiques a les organitzacions que integren models per conciliar de la vida laboral, personal i familiar.

Pacte Mundial de les Nacions Unides

Des de fa 10 anys, MicroBank està adherit al Pacte Mundial de les Nacions Unides, una iniciativa internacional que té el propòsit d'aconseguir un compromís voluntari de les entitats en responsabilitat social mitjançant la implantació de 10 principis basats en els drets humans, laborals i mediambientals i en la lluita contra la corrupció.

L'entitat inclou una clàusula contractual d'acceptació obligatòria per als seus proveïdors, en la qual declaren que coneixen i respecten els 10 principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Política Anticorrupció

Com a signant del Pacte Mundial de les Nacions Unides, MicroBank es compromet a complir amb els 10 principis que s'hi estableixen, treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi l'extorsió i el suborn (principi número 10).

En aquest sentit, MicroBank va aprovar una Política Anticorrupció el 2017. Aquesta política regula les actuacions i indica les que estan prohibides, tant si es duen a terme de manera directa com si es fan indirectament per mitjà d'una persona interposada.

Política Mediambiental

En la seva Política Mediambiental, MicroBank es compromet amb la conservació del medi ambient, respectant la legalitat vigent en aquesta matèria i adoptant procediments per reduir l'impacte mediambiental en les seves activitats. També fomenta el finançament de projectes que contribueixin a la millora de l'eficiència energètica i a la consecució d'una millor sostenibilitat ambiental a llarg termini.

Per últim, cal esmentar el compromís de MicroBank en l'àmbit del medi ambient, que durant l'exercici s'ha plasmat en l'adscripció de l'entitat a la Política de Gestió del Risc Mediambiental i a la Declaració del Canvi Climàtic.

Política de Responsabilitat Social Corporativa

L'objectiu de la política corporativa en la matèria, a la qual MicroBank està adherit, és afavorir pràctiques empresarials responsables i sostenibles que reverteixin en un benefici reputacional per a l'entitat, així com en un benefici per a la societat, especialment en matèria social i mediambiental.

Entre altres qüestions, en aquesta política destaquen la consideració dels Principis UNEP FI com a estàndard internacional de referència, la Declaració sobre el Canvi Climàtic de CaixaBank per a la conservació del medi ambient i el compromís de generar valor i fomentar el benestar de la plantilla en un entorn de treball saludable i sostenible.

Política de Drets Humans

MicroBank també està adscrita a la Política Corporativa de Drets Humans, que compromet l'entitat a respectar el compliment dels drets humans reconeguts respecte els seus grups d'interès, siguin clients, proveïdors, empleats i directius o altres, així com a exigir el seu compliment per part de qualsevol tercer amb qui mantingui relacions empresarials.

En especial, obliga a respectar els drets humans que preveu la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea i a donar compliment als Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides i als Principis UNEP FI, així com a fomentar el Codi de Conducta per a proveïdors del grup.

Polítiques corporatives en matèria de compliment

D'altra banda, al llarg del 2019, l'entitat s'ha adscrit a les actualitzacions i revisions de les diverses polítiques corporatives en matèria de compliment aprovades per CaixaBank, entre les quals destaquen la Política de Control Intern, la Política de Prevenció de Blanqueig de Capital i del Finançament del Terrorisme i de gestió de les Sancions i Contramesures Financeres Internacionals del Grup CaixaBank, la Política General de Conflictes d'Interès o la Política de Govern de Producte. A més, també cal destacar que la Societat va adaptar la normativa corporativa actualitzada a la situació i al caràcter del negoci de MicroBank amb l'aprovació de les noves versions del Codi Ètic, de la Política Anticorrupció i del nou Protocol de Gestió de Conflictes d'Interès.

El compliment de les polítiques és responsabilitat de l'àrea de Compliment Normatiu de CaixaBank i en l'àmbit de MicroBank el supervisa la Direcció de l'Àrea de Control. Es fan actuacions de control recurrents de tots els procediments duts a terme a MicroBank i s'imparteix periòdicament formació obligatòria a tots els empleats sobre el Codi Ètic i les diverses polítiques.

El banc també desenvolupa altres iniciatives per reforçar el model d'actuació i la transparència en la gestió, en aquest sentit:

- Té un **canal confidencial intern de consultes i denúncies** per facilitar el compliment de les polítiques i normes internes.
- Els clients i altres grups d'interès tenen a la seva disposició els canals habituals d'**atenció al client** per a les seves consultes i denúncies.
- MicroBank està adherida de manera voluntària a **Autocontrol**, l'associació per a l'Autoregulació Comercial, a favor de les bones pràctiques publicitàries.



Gestió del risc

D'acord amb els estàndards i les millors pràctiques del Comitè de Supervisió Bancària de Basilea, la política de gestió del risc de MicroBank es basa en un conjunt d'eines i tècniques de quantificació per a l'avaluació, el seguiment i la gestió del risc.

Els riscos assumits com a conseqüència de l'activitat pròpia del banc es classifiquen en:

Riscos relacionats amb l'activitat financera

- Risc de crèdit
- Risc de liquiditat
- Risc de tipus d'interès

Riscos relacionats amb la continuïtat de l'activitat

- Risc operacional
- Risc de compliment normatiu
- Risc reputacional

D'acord amb les directrius del Grup CaixaBank, MicroBank té un model de control intern estructurat en tres línies de defensa. En aquest sentit, a l'entitat es desenvolupa una funció de gestió de riscos, una funció de compliment normatiu i una funció d'auditoria interna. Així mateix, té una Àrea de Gestió de Riscos i una Àrea de Control que actuen, respectivament, com a interlocutores de les direccions de Riscos i de Compliment Normatiu de CaixaBank.

En particular, l'Àrea de Gestió de Riscos de MicroBank duu a terme un control exhaustiu tant de la qualitat en l'admissió de les operacions com de l'evolució de la qualitat del risc dels microcrèdits concedits i del nivell de morositat posterior. D'aquesta manera, la Direcció de MicroBank disposa d'una visió integral de la situació de cada client, així com d'informació agregada a nivell de les línies de producció i de les unitats de gestió.

Per la seva banda, l'Àrea de Control assegura la coordinació entre MicroBank i el seu soci i agent, CaixaBank, en totes les actuacions relatives als aspectes normatius que afecten l'entitat. MicroBank concedeix el 100% dels seus microcrèdits sobre la base de la garantia personal dels sol·licitants, sense demanar ni acceptar cap tipus de garantia real. Atès que l'entitat tracta amb clients amb poc o cap historial creditici, les eines tradicionals d'anàlisi del risc han de ser complementades amb un altre tipus de tècniques que permetin fer una anàlisi detallada de la viabilitat de cada projecte proposat.

Aquest enfocament permet a MicroBank complir amb el seu objecte social de fomentar la inclusió creditícia.

Ràtios de gestió

	2017	*2018*	*2019*
Ràtio de morositat	**3,68 %**	**4,11 %**	**4,19 %**
% acumulat de fallits sobre el capital concedit vençut	**4,27 %**	**4,78 %**	**5,38 %**
Cobertura d'actius dubtosos	**185,72 %**	**142,34 %**	**154,02 %**

6



Informació economico-financera

Un banc social sostenible

Durant aquest exercici 2019 la situació financera de MicroBank ha evolucionat de manera satisfactòria. El benefici després d'impostos és de 34,7 milions d'euros (enfront dels 30,7 milions d'euros del 2018).

Es tanca l'any amb un saldo viu de cartera de 1.583 milions d'euros, un 2% més que el 2018. Destaca el volum notable de préstecs concedits a les famílies durant l'any, amb uns 80.000 microcrèdits per un import de 414 milions de euros (encara

Exercici 2019

Benefici després d'impostos
34,7 M€

Saldo viu en cartera
1.583 M€

Préstecs a les famílies en cartera

Microcrèdits
248.142

Import
1.011 M€

Préstecs a emprenedors en cartera

Microcrèdits
56.107

Import
445 M€

que s'observa una reducció del 22% respecte al desembre del 2018), que ha permès assolir un saldo de 1.016 milions d'euros (un 6% menys que en l'exercici precedent). Pel que fa al crèdit a emprenedors i empreses, s'han concedit més de 19.000 crèdits, una xifra similar a la de l'any anterior, per un total de 311 milions d'euros i un saldo final de cartera de 567 milions d'euros (la qual cosa suposa un augment del 18% respecte a l'any 2018).

MicroBank tanca l'exercici assolint uns fons propis de 359 milions d'euros, amb un capital de 90 milions, unes reserves de 234 milions i un benefici net de 35 milions d'euros. Aquesta xifra de fons propis suposa el 23,4% de l'actiu total i supera àmpliament l'import de capital regulatori estimat segons els enfocaments avançats de càlcul de recursos propis requerits (per risc de crèdit, operacional i altres), que al desembre del 2019 eren de 103 milions d'euros.

Al tancament de l'exercici, els actius dubtosos de MicroBank pugen a 66 milions d'euros, que representen una ràtio de morositat comptable del 4,19%. La ràtio de fallits (percentatge de deute traspassat a riscos fallits sobre l'import acumulat de crèdit ja vençut o cancel·lat des de l'inici de l'activitat, exclosos els refinançaments) se situa en el 5,38% abans d'aplicar-hi la cobertura del FEI i en el 3,99% una vegada aplicats els imports recuperats en virtut de les garanties acordades amb l'esmentat organisme en els diversos convenis. Aquestes magnituds defineixen una qualitat del risc per a la cartera actual que continua mantenint-se dins d'un interval prudencial que considerem acceptable.

L'import net de cost per insolvències registrat el 2019 ha estat de 51 milions d'euros (63 milions de cost per insolvències menys 12 milions d'euros d'ingressos derivats dels acords amb el FEI i imputats al mateix exercici). El fons de provisions per a insolvències s'ha situat en 102 milions d'euros, dels quals aproximadament el 46% corresponen a provisions per actius dubtosos. Aquest volum global de provisions suposa una ràtio de cobertura dels actius dubtosos del 154% que, si s'ajusta amb el saldo del compte de previsió d'ingressos anticipats per compensació de dotacions de les operacions cobertes pel FEI, quedaria en un 138%.

Aquest volum de recursos propis, la disponibilitat d'una xarxa de comercialització de més de 4.000 oficines, l'important suport organitzatiu del Grup i la permanent disponibilitat de finançament són alguns dels importants avantatges competitius que ens aporta el nostre accionista únic CaixaBank.

Balanç de situació*

	2019	2018	2017	2016
Actiu total	**1.532.858**	1.512.371	1.423.119	1.157.106
Crèdit a la clientela	**1.582.594**	1.557.768	1.464.214	1.178.287
Recursos captats de clients	**42.326**	43.047	50.610	38.172
Recursos captats a entitats de crèdit	**1.086.392**	1.091.325	1.042.458	829.646
Fons propis	**358.509**	333.013	285.387	243.334

*En milers d'euros.

Compte de resultats*

	2019	2018	2017	2016
Marge d'interessos	**123.735**	125.664	114.177	91.628
Marge brut	**143.616**	143.720	134.530	109.625
Resultat d'explotació	**49.710**	43.862	60.048	48.407
Benefici després d'impostos	**49.690**	43.862	60.048	48.407
Benefici net (de l'activitat ordinària)	**34.704**	30.696	42.034	33.878

*En milers d'euros.

Recursos

	2019	2018	2017	2016
Empleats MB	**27**	25	23	21
Nombre total d'empleats del Grup CaixaBank	**35.736**	29.441	36.972	32.403
***Oficines retail* de CaixaBank**	**3.918**	4.608	5.379	5.027

Ràtios de gestió

	2019	2018	2017	2016
ROE de rendibilitat	**9,98%**	9,76%	15,91%	14,97%
ROA de rendibilitat	**2,26%**	2,05%	3,19%	3,35%
Ràtio Bis (Core Tier I)	**23,72%**	22,27%	20,32%	21,39%



Cartera de microcrèdits*

	Nombre	*Saldo viu*
Microcrèdit Familiar	248.142	1.010.749
Microcrèdit Negocis	56.107	444.972
Altres crèdits amb impacte	3.863	126.873
Total MicroBank	**308.112**	**1.582.594**

*En nombre i en milers d'euros.

Contractes de passiu i serveis*

	Nombre	*Saldo viu*
Compte Bàsic MicroBank	6.305	18.724
Llibreta MicroBank	16.370	23.602
Total MicroBank	**22.675**	**42.326**
Targetes	–	–

*En nombre i en milers d'euros.

Annexos



Annex I: Detall metodològic per al càlcul d'impacte



Metodologia d'anàlisi *Input-Output*

Aquesta part de l'estudi pretén oferir una explicació succinta de la construcció del model matemàtic i la informació de base emprada, a més d'exposar diverses explicacions del que suposa fer servir aquest tipus d'anàlisi.

Aquest treball s'ha fet per encàrrec de MicroBank. Les dades i la informació de base emprades s'han obtingut a partir d'enquestes telefòniques fetes a una mostra aleatòria de 380 emprenedors i 185 microempreses; en total, 565 negocis.

Metodologia - Marc *Input-Output*

El marc *Input-Output* és un instrument estadístic comptable en el qual es representa la totalitat de les operacions de producció i distribució que tenen lloc en una economia en un període de temps determinat. Permet observar els fluxos de les diverses transaccions intersectorials en una economia determinada per a un any de referència.

La finalitat del marc *Input-Output* és fer una descripció sistemàtica i detallada de l'economia, els seus components i les

seves relacions amb altres economies. Amb aquest marc es pot analitzar de manera global, però alhora detallada, una economia.

El model construït en què es basa aquesta eina, i que s'estandarditza en la metodologia general en el sistema tancat de Leontief, es defineix per l'equació fonamental en forma matricial:

$$X = AX + DF$$

X és la matriu de les produccions de les diverses branques d'activitat homogènies

A és la matriu de coeficients sobre producció (cada consum intermedi dividit per la producció d'aquella branca)

DF és el vector de demanda final del sistema

El model es defineix per l'equació basada en la matriu inversa de Leontief:

$$X = (I–A)–1DF$$

Aquest model permet observar un seguit d'efectes sobre la producció del sistema, lligats a la seva demanda final, exògena. Aquests efectes apareixen desglossats entre els efectes directes o inicials, indirectes, induïts i totals, que suposen la suma dels anteriors. La matriu inversa de Leontief recull l'efecte de rondes successives de transaccions econòmiques que es produeixen entre els diversos sectors una vegada incrementada la demanda en un o diversos d'aquests sectors.

A partir de l'instrumental desenvolupat, i en funció de les característiques del model, poden establir-se un seguit de prediccions i proporcionalitats que permeten valorar els impactes o efectes sectorials que l'activitat dels negocis als quals ha concedit un microcrèdit MicroBank tenen sobre el conjunt de l'economia d'Espanya.

Aquests efectes poden dividir-se en:

- **Efecte directe**, que es refereix a les compres fetes a proveïdors directes i els llocs de treball generats directament pels negocis als quals s'ha concedit un microcrèdit, així com altres aspectes econòmics relacionats amb la seva activitat.
- **Efecte indirecte**, que és l'efecte tractor que s'exerceix sobre la segona línia de proveïdors dinamitzant la seva despesa en productes intermedis a altres sectors i contribuint a la seva creació d'ocupació.
- **Efecte induït**, que es refereix a l'efecte produït en la resta de sectors que, davant l'augment de demanda, incrementen les comandes als seus proveïdors corresponents.



Aplicació de la metodologia al cas d'estudi

Per al càlcul dels impactes directes, indirectes i induïts de les activitats dutes a terme pels negocis als quals MicroBank ha concedit un microcrèdit (d'ara endavant, negocis) sobre l'economia d'Espanya, s'ha partit de les matrius del marc *Input-Output* elaborades per l'Institut Nacional d'Estadística (INE). Aquestes taules són públiques i estan elaborades en funció de les metodologies establertes per la Comissió Europea.

La taula emprada per als càlculs objecte d'aquest treball ha estat la taula simètrica de producció interior a preus bàsics, ja que l'objectiu dels càlculs fets és trobar l'impacte directe que sobre l'economia espanyola té l'activitat dels negocis. Aquesta taula estableix les relacions intersectorials que tenen lloc en l'economia per a un any de referència. Els sectors inclosos en aquesta taula es corresponen, a grans trets, amb els sectors que estableix la Classificació Nacional d'Activitats Econòmiques (CNAE). La taula també ofereix informació de quina és la producció de cadascun d'aquests sectors.

També s'han obtingut dades corresponents a l'ocupació per sectors de l'INE. D'aquesta manera s'ha calculat el nombre de llocs de treball que genera cadascun dels sectors de les comunitats estudiades. Amb aquestes dades per sectors, producció i ocupació, poden establir-se regles de proporcionalitat per a saber quina és l'ocupació directa, indirecta i induïda generada en funció d'una producció determinada.

La metodologia *Input-Output* també permet saber quina és l'aportació dels negocis a l'economia espanyola en termes d'aportació al PIB.

Els *inputs* emprats han estat la despesa en proveïdors, la despesa en impostos i la despesa feta a partir dels salaris. Les dues primeres dades s'han obtingut a partir de les enquestes en les quals s'ha preguntat per la despesa en proveïdors i la despesa en impostos anual. En el cas dels salaris, s'ha treballat amb dades conservadores i s'ha considerat el salari mínim interprofessional[5].

Les enquestes permeten calcular aquests *inputs* per sector d'empresa. En el cas de la despesa en proveïdors, una vegada obtinguda la despesa total per sector, s'ha emprat la informació de les taules *Input-Output* per estimar la seva distribució en els diversos sectors de la taula simètrica i, aplicant la metodologia prèviament explicada, poden calcular-se els efectes directe, indirecte i induït. La despesa d'impostos s'ha imputat directament al sector de l'Administració pública.

El pagament dels salaris genera ocupació directa, però també genera ocupació indirecta i induïda per la despesa que els empleats que perceben un salari fan d'aquest salari. Per quantificar aquesta despesa, i en quins sectors es duu a terme, s'han emprat dades de l'Institut Nacional d'Estadística (INE)[6], que entre les seves anàlisis mostra quina és l'estructura de despesa tipus que fa un consumidor espanyol. Descomptant l'estalvi, distribuint aquestes despeses entre els diversos sectors de la taula simètrica de producció interior a preus bàsics, i procedint de manera similar a com es fa amb la despesa en proveïdors, es pot calcular l'impacte indirecte i induït en termes d'impacte en el PIB i l'ocupació.

5. Publicat al BOE del 21 de desembre del 2018.
6. Enquesta de pressupostos familiars 2019.

Annex II:
Índex de continguts GRI

Estàndard GRI		Contingut	Pàgina	Principis del Pacte Mundial	ODS
GRI 101: Fonaments 2016					
GRI 102: Continguts generals					
	Perfil de l'organització				
	102-1	Nom de l'organització	10		
	102-2	Activitats, marques, productes i serveis	22-25, 38-39, 46-48, 56-59		
	102-3	Ubicació de la seu	Aduana, 18. 28013 - Madrid		
	102-4	Ubicació de les operacions	17		
	102-5	Propietat i forma jurídica	13		
	102-6	Mercats servits	17		
GRI 102: Continguts Generals 2016	102-7	Mida de l'organització	4-5, 74		
	102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors	74	6	8
	102-9	Cadena de subministrament	12-18		
	102-10	Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament	Durant el 2019 no hi ha hagut cap canvi significatiu en l'organització		
	102-11	Principi o enfocament de precaució	69		
	102-12	Iniciatives externes	69		
	102-13	Afiliació a associacions	Membre de la Xarxa Europea de Microfinances i Associació Espanyola de Banca		

Estàndard GRI	Contingut		Pàgina	Principis del Pacte Mundial	ODS
	Estratègia				
	102-14	Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions	7-9		
	Ètica i integritat				
	102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta	10-11, 68	1, 10	
	Governança				
	102-18	Estructura de governança	64-67		
	Participació dels grups d'interès				
	102-40	Llista de grups d'interès	84		
GRI 102: Continguts Generals 2016 (cont.)	102-41	Acords de negociació col·lectiva	Els empleats de MicroBank estan coberts pel conveni col·lectiu que els resulta aplicable	3	8
	102-42	Identificació i selecció de grups d'interès	84-85		
	102-43	Enfocament per a la participació dels grups d'interès	84-85		
	102-44	Temes i preocupacions clau esmentats	86-87		
	Pràctiques per a l'elaboració d'informes				
	102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	64		
	102-46	Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema	86-87		
	102-47	Llista dels temes materials	86-87		

Estàndard GRI		Contingut	Pàgina	Principis del Pacte Mundial	ODS
GRI 102: Continguts Generals 2016 (cont.)	102-48	Reexpressió de la informació	No aplica		
	102-49	Canvis en l'elaboració d'informes	No aplica		
	102-50	Període objecte de l'informe	2019		
	102-51	Data del darrer informe	2018		
	102-52	Cicle d'elaboració d'informes	Anual		
	102-53	Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	Canals habituals d'atenció al client disponibles a la web corporativa		
	102-54	Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb els estàndards GRI	Aquest informe s'ha elaborat de conformitat amb l'opció essencial dels Estàndards GRI		
	102-55	Índex de continguts GRI	80		
	102-56	Verificació externa	La informació no ha estat verificada per un tercer independent		
Temes materials					
Ètica, transparència i responsabilitat				***1, 2, 3, 4, 5, 6, 10***	
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	86-87		
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	68		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	68		
Inclusió financera				***1, 6***	***1, 8, 10***
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	86-87		
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	11, 23-59		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	4-5, 38, 56-59		

Estàndard GRI	Contingut		Pàgina	Principis del Pacte Mundial	ODS
Promoció de l'activitat productiva i la creació d'ocupació				***3***	***5, 8, 9***
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	86-87		
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	11, 24-26, 46-48		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	4-5, 24-36		
GRI 203: Impactes econòmics indirectes 2016	203-1	Inversions en infraestructures i serveis que han rebut suport	4-5, 24, 47-48		
	203-2	Impactes econòmics indirectes significatius	36		
Desenvolupament personal i familiar				***1, 2***	***1, 3, 4, 10***
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	86-87		
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	11, 38-56		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	4-5, 41-44		
Innovació en productes i serveis				***7, 8, 9***	
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	86-87		
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	22		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	23-48, 56-58		
Comercialització				***3***	***17***
GRI 103: Enfocament de Gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	86-87		
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	17		
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	17		

Annex III: Materialitat i diàleg amb els grups d'interès

MicroBank té la ferma convicció que un dels valors més importants que pot aportar als seus grups d'interès és generar confiança i proporcionar-los la informació que volen conèixer, i per a això estableix canals que faciliten una comunicació senzilla i alhora permeten entendre les necessitats i expectatives dels grups d'interès.

Grups d'interès	Canals disponibles
CaixaBank	✔ Reunions periòdiques ✔ Correu electrònic
Clients	✔ Web ✔ Correu electrònic ✔ Oficines CaixaBank ✔ Informe Anual
Institucions europees	✔ Reunions periòdiques ✔ Correu electrònic
Entitats col·laboradores	✔ Web ✔ Reunions periòdiques ✔ Correu electrònic
Empleats	✔ Intranet ✔ Correu electrònic ✔ Canal de consultes
Societat	✔ Web ✔ Informe Anual

MicroBank estableix diversos processos de diàleg amb els seus grups d'interès, així com altres processos d'anàlisi de l'entorn que, per mitjà de fonts indirectes, permeten detectar quins assumptes són rellevants, tant per als seus grups d'interès directes com per al sector en general.

Així mateix, per primera vegada aquest any ha fet un estudi de materialitat amb l'objectiu d'identificar els aspectes clau que cal considerar, des de la perspectiva doble de la seva rellevància per a l'organització i també per als grups d'interès. Aquests aspectes inclouen tant els que reflecteixen els impactes econòmics, ambientals i socials significatius del banc com els que influeixen de manera substancial en les anàlisis i les decisions dels grups d'interès.

La metodologia emprada es basa en les directrius dels estàndards GRI; en concret, el GRI 101. Amb l'objectiu de comprovar que s'acompleix el principi d'exhaustivitat del GRI i que no hi ha omissions en els assumptes materials identificats per MicroBank, s'ha dissenyat un procés que permet identificar què és important per a la companyia i per als seus grups d'interès, així com en quin lloc és important (cobertura).



1. Identificació d'assumptes

Anàlisi dels assumptes que preocupen els grups d'interès a partir de diverses fonts externes i els assumptes materials de companyies amb activitats semblants a MicroBank

2. Priorització i validació d'assumptes

Priorització i validació dels assumptes assenyalats segons la rellevància per al negoci i per als grups d'interès mitjançant:

Rellevància externa:

- Anàlisi de premsa del darrer any
- Estudi comparatiu
- Enquestes

Rellevància interna i validació

- Pla Estratègic
- Informes anuals previs
- Reunions internes

3. Determinació de continguts

Una vegada determinats els assumptes materials per a MicroBank es definiran els:

- Estàndards GRI relacionats
- ODS i principis del Pacte Mundial relacionats

El resultat d'aquesta anàlisi és el llistat següent:

Assumptes materials	Temes inclosos	ODS vinculats	Principis del Pacte Mundial
Ètica, transparència i responsabilitat	✔ Codi ètic i principis d'actuació ✔ Mesures de prevenció de la corrupció ✔ Adhesió al Pacte Mundial ✔ Protecció de dades i ciberseguretat	ODS 16 Pau, justícia i institucions sòlides	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
Inclusió financera	✔ Accés a productes i serveis financers de qualitat prestats de manera responsable i sostenible	**ODS 1 Fi de la pobresa** **ODS 8 Treball decent i creixement econòmic** **ODS 10 Reducció de les desigualtats** ODS 12 Producció i consum responsables	1, 6
Promoció de l'activitat productiva i la creació d'ocupació	✔ Microcrèdits de negocis ✔ Promoció de l'autoocupació a través de les entitats col·laboradores ✔ Impacte en el desenvolupament socioeconòmic del territori i perfil de clients (mètriques)	**ODS 8 Treball decent i creixement econòmic**	3
Desenvolupament personal i familiar	✔ Microcrèdits familiars ✔ Impacte en el desenvolupament socioeconòmic familiar ✔ Servei d'auxili financer a les economies domèstiques més desafavorides o necessitades: Mont de Pietat	**ODS 1 Fi de la pobresa** **ODS 3 Salut i benestar** **ODS 4 Educació de qualitat** **ODS 10 Reducció de les desigualtats** ODS 12 Producció i consum responsables	1, 2

Assumptes materials	Temes inclosos	ODS vinculats	Principis del Pacte Mundial
Gestió de la relació amb el client	✔ Polèmiques, dilemes en préstecs i finançament ✔ Oferir un servei excel·lent que superi les expectatives del client ✔ Optimitzar la gestió de queixes i reclamacions, més rapidesa i eficàcia ✔ Mantenir i impulsar la transparència dels productes i serveis (llenguatge clar) ✔ Perfil de client	ODS 12 Producció i consum responsables	1, 2
Innovació en productes i serveis	✔ Productes de doble impacte: econòmic i/o social ✔ Desenvolupament de productes i serveis per donar resposta a les necessitats de nous clients	ODS 9 Indústria, innovació i infraestructura	7, 8, 9
Comercialització	✔ Suport de les oficines de CaixaBank en la comercialització dels productes i serveis de MicroBank	**ODS 17 Aliances per assolir objectius**	3
Generació d'impacte social i mediambiental	✔ Llançament del préstec EaSI dirigit a empreses socials	**ODS 8 Treball decent i creixement econòmic** **ODS 13 Acció climàtica**	7, 8, 9

Accedeix a la versió *on-line* a
https://www.microbank.com/Informe_Anual_2019_ca.PDF

Edició: MicroBank

Disseny, maquetació i impressió: www.cegeglobal.com
D.L.: B 17500-2015

C/ Juan Gris, 10-18. Torre Centro, planta 10. 08014 - Barcelona
C/ Aduana, 18. 28013 - Madrid

WWW.MICROBANK.COM

