

INFORME ANUAL CORPORATIVO

2010



the first two years of life. The first year of life is the most important period for the development of the brain. The brain is most plastic during this period and is most susceptible to environmental influences. The second year of life is also important for the development of the brain. The brain is still very plastic and is still very susceptible to environmental influences.

The third year of life is also important for the development of the brain. The brain is still very plastic and is still very susceptible to environmental influences. The fourth year of life is also important for the development of the brain. The brain is still very plastic and is still very susceptible to environmental influences.

The fifth year of life is also important for the development of the brain. The brain is still very plastic and is still very susceptible to environmental influences. The sixth year of life is also important for the development of the brain. The brain is still very plastic and is still very susceptible to environmental influences.

The seventh year of life is also important for the development of the brain. The brain is still very plastic and is still very susceptible to environmental influences. The eighth year of life is also important for the development of the brain. The brain is still very plastic and is still very susceptible to environmental influences.

The ninth year of life is also important for the development of the brain. The brain is still very plastic and is still very susceptible to environmental influences. The tenth year of life is also important for the development of the brain. The brain is still very plastic and is still very susceptible to environmental influences.

The eleventh year of life is also important for the development of the brain. The brain is still very plastic and is still very susceptible to environmental influences. The twelfth year of life is also important for the development of the brain. The brain is still very plastic and is still very susceptible to environmental influences.

The thirteenth year of life is also important for the development of the brain. The brain is still very plastic and is still very susceptible to environmental influences. The fourteenth year of life is also important for the development of the brain. The brain is still very plastic and is still very susceptible to environmental influences.

The fifteenth year of life is also important for the development of the brain. The brain is still very plastic and is still very susceptible to environmental influences. The sixteenth year of life is also important for the development of the brain. The brain is still very plastic and is still very susceptible to environmental influences.

The seventeenth year of life is also important for the development of the brain. The brain is still very plastic and is still very susceptible to environmental influences. The eighteenth year of life is also important for the development of the brain. The brain is still very plastic and is still very susceptible to environmental influences.

Creemos en ti

Diseño e impresión:
www.cege.es

D.L.: B-00000-2011

MicroBank de "la Caixa", S.A.
Juan Gris, 2-4-6, planta 10, Torre Centro – Complejo Torres Cerdà, 08014 Barcelona

ÍNDICE

Cartas de presentación

Carta del Presidente de "la Caixa" 7

Carta del Director General de "la Caixa" 9

Carta del Presidente de MicroBank 11

MicroBank, claves estratégicas 13

Gobierno Corporativo 18

Modelo de negocio 19

Productos y servicios 22

Perfil del cliente y destino de las operaciones 25

Información económico-financiera 2010 28

Impacto social de los microcréditos 35

Responsabilidad Social Corporativa 39

Retos de futuro para MicroBank 41





MicroBank



Isidro Fainé Presidente de "la Caixa"



Desde su fundación, hace ya más de 100 años, "la Caixa" se ha mantenido fiel a su misión histórica de fomentar el ahorro y la inversión e impulsar el progreso socioeconómico en todos aquellos territorios en los que está presente.

En este marco, la entidad creó, en 2007, MicroBank, el banco social de "la Caixa", con el objetivo de ofrecer productos y servicios, especialmente microcréditos, a todos aquellos clientes cuyas necesidades no estaban suficientemente cubiertas por el sistema financiero tradicional.

MicroBank ha alcanzado, en este período, los principales retos que se formuló en sus inicios: fomentar la actividad productiva, impulsar la creación de ocupación y apoyar el desarrollo de personas y familias, compaginando el valor social con los principios de rigor y sostenibilidad propios de un banco.

Progresivamente, se ha ido posicionando como un referente a nivel europeo en el ámbito de las microfinanzas, y su experiencia, corta pero intensa, está siendo analizada, de manera creciente, por otras entidades, que ven en MicroBank un modelo capaz de abordar de manera sostenible una parte del mercado financiero de vital importancia para la recuperación económica y social.

Para "la Caixa", la creación de MicroBank fue una decisión estratégica tomada con el objetivo de incrementar el compromiso del Grupo con el entorno social y económico, y que nos ha permitido, una vez más, anticiparnos y dar respuesta a algunas de las necesidades financieras, que se han visto incrementadas por la actual situación económica y laboral.

Facilitar un acceso igualitario y de calidad al crédito a emprendedores, pequeños empresarios y familias con recursos limitados, no es sólo un deber social sino que, en estos momentos, representa una necesidad ineludible para avanzar en la recuperación económica.

El Grupo "la Caixa" –y MicroBank es un claro exponente– trabaja, día a día, para adaptarse, constantemente, con el fin de ofrecer respuestas a los nuevos retos de una sociedad cambiante. Pese a los cambios, necesarios para seguir avanzando y creciendo, la triple vertiente financiera, empresarial y social, consustancial a "la Caixa" y MicroBank, seguirán marcando, sin duda, nuestro camino futuro.



Juan María Nin Director General de "la Caixa"



El pasado ejercicio vivimos uno de los entornos económicos más duros y exigentes, lo que ha repercutido en un aumento de las dificultades financieras de buena parte de la población, especialmente las de aquellos segmentos más vulnerables, tanto en el ámbito productivo como en el familiar.

La regeneración del mercado laboral y la calidad de vida de los ciudadanos son dos factores vitales que dependen, en gran medida, de la accesibilidad al crédito de la base del tejido empresarial y de las familias con menores posibilidades de ahorro. Los primeros, por su capacidad de creación de riqueza y oportunidades de empleo, ya que, no en vano, las micro y pequeñas empresas representan más del 90% de las empresas europeas, y los segundos porque el acceso al crédito en momentos de necesidad tiene un impacto decisivo en el progreso económico de los ciudadanos.

Desde su creación, MicroBank ha contribuido a mejorar la accesibilidad al crédito de sus clientes potenciales: aquéllos que, pudiendo ser tratados financieramente, no reciben suficiente atención por parte del sistema financiero convencional, bien sea porque el pequeño importe de las operaciones no compensa los costes de gestión que comportan, o porque la ausencia de garantías supone una prima de riesgo que no desean asumir.

El significativo incremento de la actividad de MicroBank nos confirma que su propuesta de valor es acertada, responde a una necesidad real de la sociedad y puede llevarse a cabo de manera sostenible, superando todas las exigencias actuales del sistema financiero para garantizar su solvencia y perdurabilidad.

La solidez patrimonial de MicroBank, la calidad de sus activos y el elevado nivel de eficiencia de su modelo de gestión, constituyen una base inmejorable sobre la que continuar expandiendo su actividad, ofreciendo la máxima confianza a todos aquéllos que apuestan por nuestro proyecto y proporcionando un impulso decisivo a aquellos emprendedores que contribuyen, con sus iniciativas y esfuerzo, al progreso económico y social.



José Francisco de Conrado Presidente de MicroBank



La adaptación del concepto de microcrédito al entorno de un país como España, buscando un modelo capaz de compaginar valor social con sostenibilidad y capacidad de crecer hasta abarcar una parte significativa de la demanda, se ha puesto a prueba en un 2010 donde la situación económica ha afectado de manera especial a los segmentos financieramente más vulnerables: aquéllos a los que nos dirigimos.

La actividad de MicroBank ha continuado creciendo hasta alcanzar los más de 93.000 créditos constituidos desde el inicio de su actividad, por un importe cercano a los 600 millones de euros, a pesar de que el entorno no ha favorecido las inversiones en los pequeños negocios ni tampoco el endeudamiento por parte de las familias. Durante el pasado ejercicio hemos formalizado un promedio diario de 135 microcréditos, cada uno de los cuales ha contribuido a hacer realidad un proyecto profesional o personal que ha ofrecido nuevas oportunidades a nuestros clientes.

La experiencia adquirida nos ha permitido especializar de manera progresiva nuestra oferta de productos y servicios, haciéndolos cada vez más adecuados a las diferentes necesidades de los colectivos a los que nos dirigimos. Así pues, cada vez podemos ofrecer un servicio más integral y de mayor calidad a nuestros clientes.

El balance social de nuestra actividad, en el que destacan la contribución a la creación de empleo y al acceso igualitario al crédito de las familias con menores ingresos así como el fomento de la inclusión financiera, se va consolidando progresivamente.

La situación económica ha ayudado a confirmar que compatibilizar la aportación de valor social con la sostenibilidad no es una opción, sino una necesidad para cualquier proyecto de microfinanzas.

El balance social antes comentado se ve complementado por un balance económico excelente, con un resultado creciente y de calidad, derivado de nuestra actividad ordinaria, y una posición financiera sólida tanto por la calidad de los activos como por la solidez de nuestros pasivos.

Todo ello nos anima a orientar nuestra estrategia para los próximos ejercicios hacia la expansión de nuestra actividad, para poder dar respuesta a una parte cada vez mayor de la demanda existente, y hacia la especialización, para que el acceso a servicios bancarios sea general.



MicroBank, claves estratégicas

MicroBank, el banco social de “la Caixa”, se constituye en 2007 para canalizar la actividad de microcréditos que hasta ese momento venía realizando “la Caixa” a través de su Obra Social, con el objetivo de potenciar esta labor socioeconómica bajo los parámetros de rigor y sostenibilidad propios de una entidad bancaria.

De esta manera, se materializa la voluntad estratégica de dar respuesta a diferentes segmentos de población cuyas necesidades financieras no están lo suficientemente cubiertas a través de un nuevo modelo de banca social que facilite el acceso a servicios financieros de calidad.

Durante el ejercicio 2010 se ha consolidado plenamente la actividad del banco y su aportación de valor ha tomado una especial relevancia en un contexto de crisis económica. MicroBank contribuye a favorecer la igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios bancarios no siempre disponibles para todas las personas, profesionales y microempresas.

El banco, única entidad en España especializada en microfinanzas, aspira también a consolidarse como un modelo de banca social de referencia a nivel europeo.

A través del modelo de negocio desarrollado, MicroBank ha conseguido compaginar la aportación de valor en términos sociales con la generación de los recursos necesarios para que el proyecto pueda seguir creciendo al ritmo que requiere la demanda existente.



Misión

MicroBank ofrece productos y servicios financieros especialmente adaptados a las necesidades de emprendedores, microempresarios y familias para contribuir a:

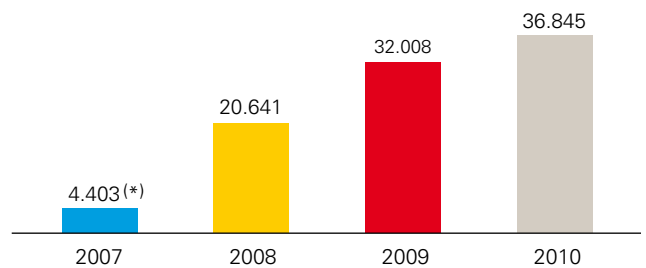
- La promoción de la actividad productiva y la creación de ocupación a través del apoyo financiero a profesionales autónomos y microempresas.
- El autoempleo, mediante la puesta en marcha de pequeños negocios a través de la concesión de microcréditos a nuevos emprendedores.
- El desarrollo personal y familiar, dando respuesta a necesidades y facilitando la superación de dificultades temporales.
- La inclusión financiera, favoreciendo la bancarización de nuevos clientes a través de la amplia red comercial con que cuenta la entidad.

Todos estos factores tienen un especial impacto en la cohesión social y en el nivel de bienestar de las personas y familias, especialmente entre los colectivos socialmente más vulnerables.

Actividad

Desde su creación MicroBank ha concedido 93.897 préstamos por los que ha desembolsado 588,9 millones de euros, destinados a la financiación de diferentes tipos de proyectos. A pesar de la actual coyuntura económica, la evolución del negocio ha sido positiva en términos generales, tal y como puede apreciarse en el gráfico siguiente:

NÚMERO DE MICROCRÉDITOS CONCEDIDOS



(*): Incluye los préstamos concedidos con anterioridad a través de la Obra Social.



ABEL Y SONIA DOMÍNGUEZ

Productos con Denominación de Origen

“Acceder a un microcrédito es una oportunidad real y única”

Abel y Sonia son dos hermanos de León. Tras visitar algunas ferias agroalimentarias decidieron crear su propia distribuidora de productos alimentarios con Denominación de Origen en la localidad de San Pedro de Dueñas (León).

Los dos hermanos ya habían accedido a otro microcrédito en 2004 y ahora, gracias al asesoramiento del Instituto de la Juventud (INJUVE), cuentan con su propio canal de distribución a nivel regional y nacional, a través de mayoristas.

Nombre de los emprendedores: Abel y Sonia Domínguez García

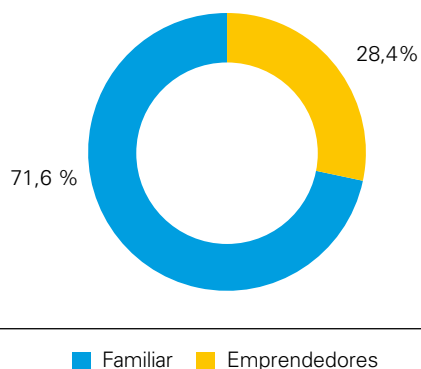
Nombre del negocio: Reino de León, Exclusivas y Distribuciones

Importe del microcrédito: 25.000 €

Inversión total: 31.805 €

Planes de futuro: Desarrollar un canal de ventas *on-line* y cursar el primer máster en *Internet Business* tras ser elegidos por el Instituto Superior para el Desarrollo de Internet.

Según la tipología, la concesión de microcréditos por volumen de inversión durante 2010 es la siguiente:



Además de microcréditos, que son la principal actividad de la entidad, MicroBank ha ido desarrollando desde su creación una oferta de productos y servicios de ahorro que le permite ofrecer a sus clientes una atención integral.

El crecimiento constante de la demanda confirma el acierto del proyecto de MicroBank así como la adaptación de su oferta a las necesidades de los diferentes segmentos de la población a los que se dirige.

Valores

Compromiso social: promoviendo la actividad productiva, la creación y consolidación de empleo y el desarrollo personal y familiar.

Inclusión financiera: ofreciendo productos y servicios especialmente adaptados y favoreciendo así la bancarización de segmentos de la población con dificultades para acceder al sistema financiero tradicional.

Accesibilidad: poniendo a disposición de nuestros clientes más de 5.000 puntos de atención, a través de la red de oficinas de "la Caixa", y facilitando servicios complementarios mediante acuerdos con 417 entidades colaboradoras distribuidas por toda España.

Seguridad: con una rigurosa política financiera y de gestión de riesgos que ha merecido la confianza y el apoyo de instituciones financieras europeas de referencia.

Sostenibilidad: con una evolución de sus resultados capaz de cubrir las necesidades requeridas para el crecimiento futuro del banco.



Perspectivas de futuro

La evolución económica de MicroBank destaca, entre otros factores, por el crecimiento de la actividad y la calidad de su cartera crediticia que se confirma como uno de los elementos esenciales para la sostenibilidad del proyecto.

Su elevado nivel de capitalización y liquidez, una amplia red de distribución, el apoyo de su único accionista "la Caixa" y el respaldo de instituciones financieras europeas son algunas de las fortalezas competitivas de la entidad.

Todos estos elementos configuran una plataforma única para continuar expandiendo una actividad que debe irse complementando con la incorporación de nuevos productos y servicios, especialmente adaptados a los clientes de MicroBank.

La Comisión Europea ha puesto en marcha diversos programas para fomentar la iniciativa privada en el ámbito del autoempleo y ofrecer apoyo a la creación, consolidación o

ampliación de microempresas como motor de crecimiento económico y creación de ocupación. Entre ellos destaca el *Competitiveness & Innovation Framework Programme* (CIP), que administrado por el Fondo Europeo de Inversiones (FEI) en colaboración con entidades como MicroBank, promueve la accesibilidad al crédito de emprendedores que encuentran dificultades para obtener financiación.

Asimismo cabe destacar el soporte financiero que ofrecen instituciones como el Banco de Desarrollo del Consejo de Europa, banco multilateral que, a través de la aportación de facilidades de fondeo a instituciones como MicroBank, contribuye a aumentar el alcance y la sostenibilidad futura de su actuación.

La actividad de MicroBank se enmarca dentro de la tendencia de la Unión Europea de fomentar el microcrédito como una herramienta de promoción económica y cohesión social, poniendo énfasis en la necesidad de gestionar esta actividad con criterios de sostenibilidad económica.



ISABEL GUERRERO CASAS

Pequeño supermercado

"Quedarme desempleada fue el empujón necesario para decidirme a montar mi propio negocio"

Isabel se había dedicado toda su vida al comercio y su sueño era regentar su propio negocio. Cuando se quedó en paro, decidió que era el momento de hacerlo realidad en Bailén (Jaén).

Tenía un local de su propiedad pero sus ahorros no eran suficientes para adecuarlo y abrir el establecimiento. Solicitó un microcrédito y realizó varios cursos para emprendedores antes de abrir su negocio.

Nombre de la emprendedora: Isabel M^a Guerrero Casas

Nombre del negocio: El Castillo

Importe del microcrédito: 10.000 €

Inversión total: 23.000 €

Planes de futuro: Ampliar el establecimiento y contratar a otra persona.



Gobierno Corporativo

MicroBank es regido, administrado y representado, dentro de los límites de sus respectivas competencias, por el Consejo de Administración y por "la Caixa", como accionista único. Ambos comparten las decisiones estratégicas que afectan a MicroBank y realizan un seguimiento muy exhaustivo de la actividad del banco, controlando la evolución de su situación patrimonial y financiera y sus resultados, así como los riesgos inherentes a su operativa.

El Consejo de Administración está dotado de amplias competencias, sin más limitaciones que las correspondientes a las funciones atribuidas por la Ley o por los estatutos de la Entidad.

Consejo de Administración

(a 31 de diciembre de 2010)

Presidente

José Francisco de Conrado y Villalonga

Vicepresidente

José Juan Pintó Ruiz

Vocales

Juan Carlos Gallego González

Maria Dolors Llobet Maria

François Miqueu (*)

Josep Ramon Montserrat Miró

Miguel Noguer Planas

Juan Reguera Díaz

Manuel Romera Gómez

Secretario (consejero)

Sebastián Sastre Papiol

Dirección

Director General

Alberto López Martínez

Directores de Área

Antonio Manuel Alcalá Sánchez

Núria Danés Jofre

Ramón Gatell Collell

Salvador Pané Solé

(*) Designado por la Junta General en fecha 16 de febrero de 2011.



Modelo de negocio



MicroBank ofrece sus productos y servicios a través de las oficinas de "la Caixa", que cuenta con la mayor red de distribución del Estado, con 5.409 oficinas.

Además, MicroBank ha firmado acuerdos de colaboración con 417 entidades con el objetivo de promover el autoempleo y facilitar el acceso a la financiación mediante microcréditos, especialmente entre aquellos colectivos que se encuentran en situación de exclusión financiera o riesgo de padecerla. Entre las ventajas que aportan las entidades colaboradoras de MicroBank cabe destacar:

- Facilitar el conocimiento de los clientes que solicitan el microcrédito, lo que contribuye a la mejor valoración de la operación.

- Ofrecer los servicios de asesoramiento necesarios para la realización del proyecto empresarial y la evaluación previa de su viabilidad y coherencia.

- Ampliación de la cobertura de la red de distribución de los productos y servicios de MicroBank por todo el territorio nacional.

La aportación principal de las entidades colaboradoras es actuar como enlace entre los clientes potenciales y MicroBank, ofreciendo, en muchos casos, apoyo profesionalizado en la elaboración del proyecto de negocio así como en el seguimiento del desarrollo del mismo.



A continuación, se detallan diferentes tipos de entidades colaboradoras en función de su origen, así como de los colectivos a los que prestan servicio:

ENTIDAD COLABORADORA	TIPOLOGÍA CLIENTE
Organismos estatales	Mujeres Jóvenes
Gobiernos autonómicos	Autónomos Emprendedores
Ayuntamientos y servicios de empleo y apoyo a emprendedores	Personas en situación de desempleo Parados de larga duración Perceptores de servicios sociales municipales Jóvenes y nuevos emprendedores
Universidades	Universitarios emprendedores
Fundaciones universitarias	Alumnos y ex alumnos con proyectos empresariales
Escuelas universitarias, profesionales y de negocios	Jóvenes profesionales recién titulados sin experiencia profesional
Asociaciones profesionales y de emprendedores	Autónomos y profesionales Mujeres emprendedoras Jóvenes emprendedores
Organizaciones no lucrativas	Personas en situación de desempleo Nuevos residentes Personas en riesgo de exclusión Mujeres

Barcelona Activa

Barcelona Activa es la agencia de desarrollo local del Ayuntamiento de Barcelona que promueve la ocupación y la creación de empresas. Se ha convertido en un referente local e internacional en el apoyo a emprendedores, la innovación y la creación de empleo. Dentro de estas áreas, el microcrédito desempeña un papel fundamental como instrumento financiero para hacer de la iniciativa emprendedora una realidad para muchas personas que han podido poner en marcha sus empresas. Es por este motivo por el que se formalizó en 2005 el convenio de colaboración entre Barcelona Activa y MicroBank.

Durante 2010, Barcelona Activa ha recogido 101 solicitudes, entre las que ha seleccionado 57 proyectos empresariales válidos tras el análisis del equipo técnico. MicroBank ha concedido 32 microcréditos, llegando a un 54% de aprobación.

Los 32 proyectos financiados, que han generado 46 nuevos puestos de trabajo, se han repartido en un 44% de solicitantes españoles y un 56% de comunitarios y extracomunitarios.

Desde febrero de 2005, se han concedido 146 operaciones, por un importe total de 2,38 millones de euros.



Acto de la firma del convenio entre MicroBank, Barcelona Activa y Foment de Ciutat Vella para dinamizar el comercio de este distrito barcelonés

Secretaría de Estado de Igualdad

Desde el inicio de la actividad, MicroBank cuenta con un convenio de colaboración con la Secretaría de Estado de Igualdad, dirigido a mujeres emprendedoras que tienen dificultades para conseguir financiación debido a sus circunstancias económicas y sociales.

El objetivo del convenio es proporcionar financiación, en condiciones ventajosas y sin necesidad de avales, a proyectos empresariales de mujeres calificados como viables, facilitando, además, el asesoramiento necesario durante los dos años siguientes a la concesión del microcrédito. Participan en el acuerdo ocho organizaciones de mujeres, que ofrecen asesoramiento y actúan como entidades intermedias.

Durante el año 2010 se han concedido 70 microcréditos por un importe de 1,2 millones de euros.

Desde el inicio de la colaboración, se han concedido 974 operaciones, con un importe total de 12,4 millones de euros.

Monte de Piedad

El Monte de Piedad de "la Caixa" es una de las entidades de crédito prendario más antigua que actualmente sigue en funcionamiento en España.

Desde mediados de 2010, MicroBank ha asumido la dirección del Monte de Piedad de "la Caixa" con el objetivo de incrementar el impacto de su actividad y potenciar su crecimiento.

Este paso se ha dado por coherencia con la labor social y de integración que lleva a cabo MicroBank a través de la concesión de microcréditos a personas con dificultades para acceder al sistema crediticio tradicional. El Monte de Piedad concede préstamos prendarios sobre joyas a personas que, por su situación laboral, financiera o familiar, pueden encontrar dificultades para acceder al crédito o tener agotadas las vías tradicionales de financiación.

Para acceder a este tipo de préstamo, cuyo importe mínimo es actualmente de 300 €, el cliente debe acudir a la oficina de Monte de Piedad de "la Caixa" en Barcelona, donde se procede a la tasación en base a la cual se calcula la cantidad máxima del préstamo. Llegado el vencimiento, una vez que el cliente satisface el importe, recupera sus alhajas.



Firma del convenio entre MicroBank y la Secretaría de Estado de Igualdad

MONTE DE PIEDAD DE "LA CAIXA" GESTIONADO POR MICROBANK

Préstamos constituidos	8.342
Clientes en cartera	11.873
Saldo vivo	25.374.203 euros
Joyas tasadas	179.036 unidades
Importe total de las tasaciones	24.618.984 euros
Empleados	12 personas

A 31 de diciembre de 2010.



Productos y servicios

Los productos y servicios ofrecidos por MicroBank tienen el objetivo de fomentar la inclusión financiera, la actividad productiva, la creación de empleo y el desarrollo personal y familiar.

La oferta de préstamos de MicroBank se estructura en dos líneas de microcréditos: microcréditos para emprendedores y microcréditos para familias. Desde mediados de 2010, MicroBank ha incorporado a su oferta los microcréditos prendarios. Las principales características y condiciones de cada tipo de microcrédito son las siguientes:

Microcréditos para emprendedores

- **Microcrédito financiero:** es un préstamo personal dirigido a profesionales autónomos y microempresas que necesitan financiación para iniciar, ampliar o consolidar su negocio, o para atender necesidades de capital circulante. Su importe máximo es de 25.000 €. No es necesaria la aportación de garantía real y su período máximo de devolución es de 5 años, que puede incluir una carencia de 6 meses. Como requisito básico, es necesaria la presentación de un plan de empresa para el estudio de la viabilidad del proyecto que se propone financiar.

Pueden solicitar este tipo de microcrédito profesionales autónomos con rentas inferiores a 60.000 € y microempresas con menos de 10 empleados y con una facturación inferior a 500.000 €.

- **Microcrédito social:** es un préstamo personal de iguales características que el microcrédito financiero, dirigido a financiar proyectos de autoempleo promovidos por personas que pueden tener dificultades para acceder al sistema crediticio tradicional y que cuentan con el asesoramiento previo a la concesión del microcrédito de alguna de las entidades colaboradoras de MicroBank. En estas operaciones también es necesaria la presentación de un plan de empresa que, en este caso, deberá venir acompañado del informe de viabilidad de la entidad colaboradora que ha asesorado al cliente.



Microcréditos para familias

- **Microcrédito familiar:** es un préstamo personal dirigido a personas con ingresos inferiores a 18.000 € anuales, para financiar proyectos vinculados al desarrollo personal y familiar, así como necesidades derivadas de situaciones puntuales o imprevistas. Entre los destinos más frecuentes se encuentran: los gastos vinculados a la vivienda, salud, educación, necesidades derivadas de situaciones de dependencia o discapacidad, reagrupamiento familiar, o la adquisición de transporte necesario. Su importe máximo es de 25.000 €, no requieren que se aporte garantía real y el plazo máximo de devolución es de 6 años, con un período de carencia opcional de 12 meses.

Microcréditos prendarios

- **Microcrédito prendario:** es un préstamo a partir de 300 euros en el que el aval que aporta la persona que lo solicita es una joya de su propiedad. Los préstamos prendarios van dirigidos a las personas que, por su situación laboral, financiera o familiar, tienen dificultades para acceder a las vías tradicionales de financiación.

MicroBank también presenta una serie de productos de pasivo que, ofreciendo los servicios habituales de una entidad financiera, están adecuados al perfil de cliente del banco.

Productos de pasivo

- **Libreta Básica y Cuenta Corriente Básica MicroBank:** depósitos de dinero a la vista que permiten realizar ingresos y reintegros en cualquier momento. Estos productos están dirigidos exclusivamente a colectivos con ingresos inferiores al salario mínimo interprofesional, y con domiciliación de la nómina, la pensión o el subsidio de desempleo, o a titulares de un microcrédito social. Ambos están dirigidos a potenciar la inclusión financiera y están exentos de comisiones de mantenimiento.



JOSÉ ALFONSO LÓPEZ

Silla de ruedas

“Gracias a la nueva silla, mi vida ha mejorado mucho porque he conseguido más independencia”

José Alfonso solicitó un microcrédito familiar de MicroBank para adquirir una silla de ruedas a motor y mejorar su calidad de vida. Para él, que ahora quiere independizarse, lo más importante eran las condiciones de pago del crédito.

Este joven, que reside en Castellón, trabaja en un organismo público en su localidad y colabora activamente con varias entidades además de participar en foros sobre discapacidad.

Nombre: José Alfonso López Marín

Destino del microcrédito: Adquisición y adaptación de una silla de ruedas a motor.

Importe del microcrédito: 6.056 €

Planes de futuro: José Alfonso quiere tener su propio hogar.

- **Libreta y Cuenta Corriente MicroBank:** depósitos de dinero a la vista que permiten realizar ingresos y reintegros en cualquier momento. Estos productos están dirigidos, entre otros, a titulares de microcréditos de MicroBank o a entidades sin ánimo de lucro.
- **Servicuenta MicroBank y Servicuenta MicroGiros:** cuenta corriente o libreta con servicios adecuados a nuevos residentes. Además, MicroGiros permite al cliente llevar a cabo remesas dinerarias a su país de origen.

Los depósitos de MicroBank pueden operar a través de la amplia red de cajeros automáticos de "la Caixa".

Servicios

Asimismo, para completar su gama de servicios, MicroBank pone a disposición de sus clientes:

- **Visa Electrón MicroBank:** tarjeta de débito dirigida a clientes de MicroBank, con disponibilidad de efectivo en la red de cajeros de "la Caixa" y posibilidad de pago contra su cuenta o libreta. No tiene costes ni comisiones.
- **Avales y preavales:** destinados a personas físicas, jóvenes y de la tercera edad, que deban presentar garantías frente a terceros en cumplimiento de una obligación para casos de alquiler de vivienda. También para autónomos que necesiten desarrollar su actividad empresarial.
- **Línea Abierta:** servicio de banca electrónica *on-line* disponible 24 horas al día durante todo el año que permite realizar operaciones bancarias a clientes de MicroBank. Dispone de una plataforma con 19 idiomas, multicanal (acceso Internet, móvil o TV) y con el sistema antifraude CaixaProtect®.

MicroBank Fondo Ético

Durante el ejercicio 2010, MicroBank ha iniciado la comercialización de un fondo ético dirigido a aquellas personas y colectivos interesados en inversiones con rentabilidad social.

MicroBank Fondo Ético FI es un fondo que invierte, a nivel global, en renta variable, renta fija corporativa y pública, se caracteriza por combinar los criterios financieros tradicionales de inversión –rentabilidad, riesgo controlado y liquidez– con criterios éticos y socialmente responsables. Adicionalmente, el fondo tiene un componente solidario.

Este Fondo Ético invierte en valores de empresas que han demostrado tener un elevado nivel de cumplimiento ético en su gestión. Esta selección de valores incorpora criterios éticos excluyentes (militar, nuclear y tabaco) y valorativos (gobierno corporativo, derechos humanos, medio ambiente y relación con los *stakeholders*).

El fondo, con una inversión mínima de 600 euros, cuenta con una comisión ética externa integrada por expertos del mundo académico, empresarios y representantes de Organizaciones no gubernamentales que asesora al gestor para determinar los criterios más importantes a considerar y supervisa el correcto cumplimiento ético de la cartera.

MicroBank Fondo Ético FI cede el 25% de la comisión de gestión a organizaciones no lucrativas seleccionadas por los partícipes, entre las que se encuentran Intermón Oxfam, Médicos Sin Fronteras, Cruz Roja y Cáritas. Adicionalmente, la Fundación "la Caixa" aporta un importe equivalente para un proyecto de cooperación internacional seleccionado por una Comisión de Apoyo al Fondo.

Perfil del cliente y destino de las operaciones

MicroBank ofrece sus productos y servicios a los siguientes clientes:

- **Emprendedores, profesionales autónomos y micro-empresas** que necesiten financiación para crear, ampliar o consolidar un negocio. El microcrédito financiero da respuesta a las necesidades de estos clientes.

- **Nuevos emprendedores** que, debido a factores económicos, sociales o culturales, estén en situación de exclusión financiera o en riesgo de estarlo –como jóvenes, mujeres, desempleados, nuevos residentes...– y que propongan un proyecto de negocio viable que fomente la actividad productiva y la creación de empleo. La financiación de este tipo de proyectos se realiza mediante el microcrédito social.

- **Familias y personas** con rentas anuales inferiores a 18.000 €, que deben atender necesidades familiares o superar dificultades temporales. Este tipo de necesidades o proyectos se financian a través del microcrédito familiar.



MARÍA DEL ROCÍO MENA

Librería infantil

“La aportación económica es muy importante para el triunfo o fracaso de un negocio”

Con seis hijos y ambos en el paro, María del Rocío y su marido se lanzaron a abrir una librería infantil y juvenil y especializada en temas universitarios en Alcalá de Henares (Madrid). También cuenta con un espacio para juegos.

Su filosofía es trabajar junto al cliente para atender sus necesidades y fomentar la lectura. María del Rocío considera que la necesidad económica obliga a que los emprendedores se movilicen para hacer realidad sus sueños.

Nombre de la emprendedora: María del Rocío Mena Montoro

Nombre del negocio: Nova Complutum

Importe del microcrédito: 15.000 €

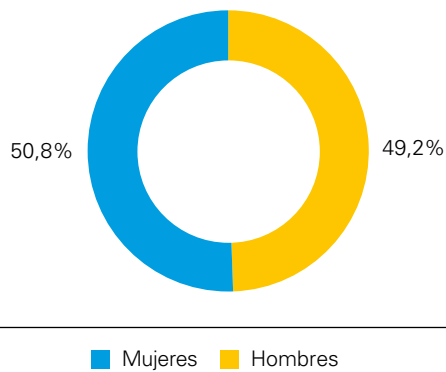
Inversión total: 54.000 €

Planes de futuro: Continuar con la presentación y firma de autores de libros e ir incorporando a escritores de renombre, además de seguir con los talleres de cuentacuentos, pintura y arte que desarrollan en su negocio.

Perfil del cliente

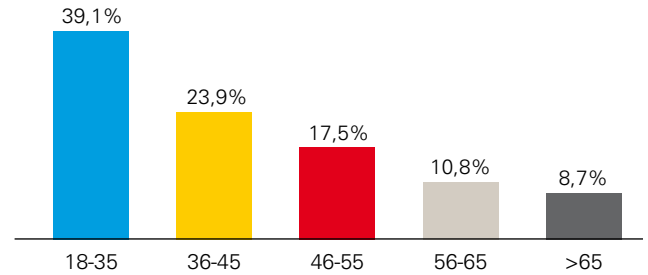
En 2010 se han financiado 6.011 proyectos empresariales y se han atendido 30.834 necesidades personales o familiares.

En los siguientes gráficos, se puede observar la segmentación de los clientes por género:



El 50,8% de los microcréditos son concedidos a mujeres.

La segmentación de clientes por franjas de edad es la siguiente:



El 39,1% de los microcréditos son concedidos a personas menores de 35 años de edad.



MARC NIETO, GIMENA POMBO Y MARC PARELLADA

Tienda de ocio alternativo

"Nos ofrecieron otros créditos, pero en todos ellos nos solicitaban un aval"

El Nucli es un establecimiento especializado en ocio alternativo ubicado en el barrio de Sants, en Barcelona. Estos tres emprendedores se hicieron amigos cuando trabajaban en otra tienda de la ciudad. Con la experiencia adquirida, decidieron montar su propio negocio.

Además de vender juegos de ocio alternativo, desde el cubo de Rubik hasta juegos de interpretación de papeles, cuentan con una ludoteca donde los aficionados de este tipo de entretenimiento puede acudir para compartir sus *hobbies*.

Nombre de los emprendedores: Marc Nieto,
Gimena Pombo
y Marc Parellada

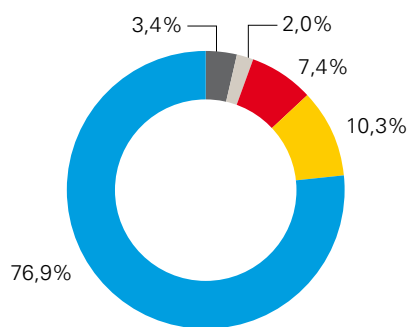
Nombre del negocio: El Nucli

Importe del microcrédito: 20.000 €

Inversión total: 24.000 €

Planes de futuro: Ampliar el catálogo de productos y el stock para empezar a vender a través de canales electrónicos.

Asimismo, la segmentación de la cartera de clientes en función del país de origen es la siguiente:

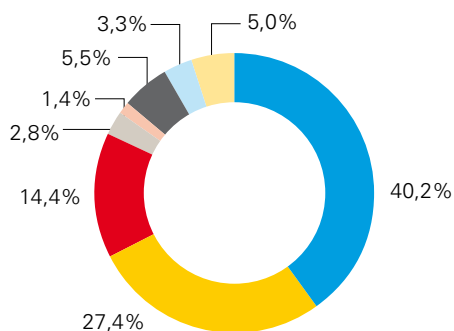


■ España ■ América ■ Resto Europa
■ Asia ■ África

El 23,1% de los clientes de MicroBank son de procedencia extranjera.

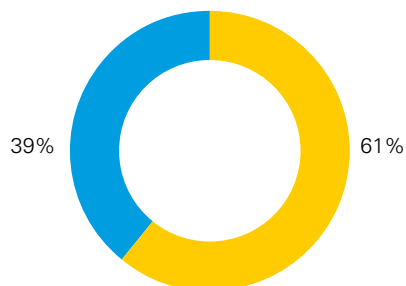
Destino del microcrédito

El análisis de la cartera de microcréditos familiares en 2010 permite visualizar las finalidades previstas para este producto:



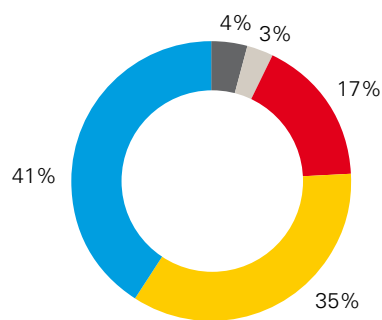
■ Vivienda ■ Transporte ■ Necesidades familiares ■ Nuevos residentes
■ Discapacitados ■ Salud ■ Educación ■ Otros

El destino de los microcréditos para emprendedores presenta la siguiente distribución:



■ Inicio de actividad ■ Ampliación del negocio

Su aplicación, atendiendo al sector de la actividad económica de los negocios financiados, es la siguiente:



■ Comercio ■ Servicios ■ Hostelería
■ Diseño y fabricación ■ Educación y sanitario



Información económico-financiera 2010

Indicadores clave

NEGOCIOS Y RESULTADOS

(en miles de euros)

	2010	2009	2008
Balance de situación			
Activo total	322.242	244.893	149.123
Fondos propios	90.736	79.959	73.346
Crédito a la clientela (bruto)	325.134	237.688	147.061
Recursos captados de clientes	22.828	11.179	2.048
Recursos captados a entidades de crédito	179.623	128.018	48.718
Cuenta de resultados			
Margen de intereses	25.147	17.633	8.006
Margen bruto	34.670	27.260	15.304
Rendimiento de explotación	15.486	9.369	4.992
Beneficio antes de impuestos	15.486	9.369	4.992
Beneficio neto	10.777	6.613	3.434



RECURSOS

	2010	2009	2008
Empleados	13	13	13
Empleados Grupo "la Caixa"	28.651	27.505	27.818
Oficinas Grupo "la Caixa"	5.409	5.325	5.530

Desde el inicio de la actividad, MicroBank ha concedido 93.897 microcréditos (incluyendo los 1.006 microcréditos concedidos a través del programa de microcréditos de "la Caixa" antes de su creación), por un importe total de 588,9 millones de euros.

El detalle de las cifras de negocio acumuladas por tipología de microcréditos y la cartera viva a 31 de diciembre de 2010, es decir, los microcréditos activos con saldo pendiente a esta fecha, es el siguiente:

(en millones de euros)

	Cartera a 31/12/2010		Total concedido	
	Número	Saldo pendiente	Número	Importe
Microcrédito emprendedores	12.894	108,5	18.646	207,3
Microcrédito social	1.002	7,7	2.580	33,4
Microcrédito financiero	11.892	100,8	16.066	173,9
Microcrédito para familias				
Microcrédito familiar	51.561	216,5	74.245	365,9
Total	64.455	325	92.891	573,2
<i>Concedido con anterioridad y no en cartera 1.006 por valor de 15,7 millones de euros</i>				
TOTAL			93.897	588,9

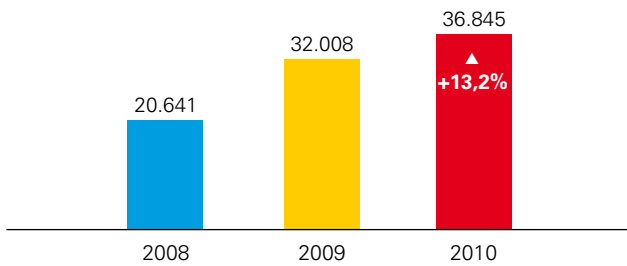
RATIOS DE GESTIÓN

	2010	2009	2008
ROE	12,57%	8,50%	4,76%
ROA	3,85%	3,19%	2,94%
Ratio BIS (Core Capital)	28,46%	32,93%	48,94%
Ratio de morosidad	1,53%	1,51%	1,14%
Porcentaje acumulado fallidos sobre capital	3,25%	3,71%	3,00%
Cobertura de activos dudosos	252,95%	184,16%	223,05%

Durante el ejercicio 2010, MicroBank ha aprobado 36.845 proyectos por un total de 212,08 millones de euros. El importe medio de todas las operaciones concedidas ha sido de 5.755 euros, cifra que alcanza los 10.026 euros para las operaciones dirigidas a proyectos de emprendedores.

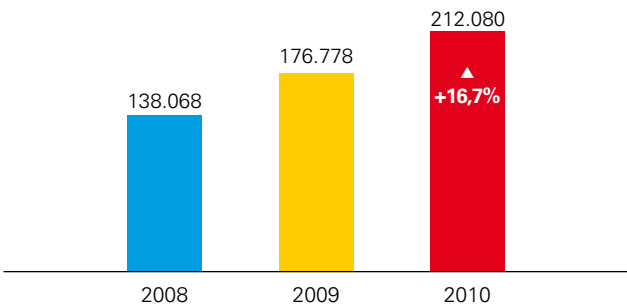
En lo que se refiere a la evolución respecto al 2009, el crecimiento ha sido notable, tanto en nuevos contratos formalizados como en el importe global de microcréditos concedidos. En el caso de número de contratos, el incremento ha sido del 13,2% y en lo que respecta al importe concedido, el crecimiento ha sido del 16,7%. A continuación se muestran los gráficos comparativos:

NUEVOS CONTRATOS



IMPORTE CONCEDIDO

En miles de euros



En cuanto a productos de pasivo, el número total de contratos formalizados vigentes a 31 de diciembre de 2010 es de 56.052. Por lo que respecta a tarjetas, están contratadas y activas, a 31 de diciembre de 2010, un total de 12.478 tarjetas.

El detalle completo de operaciones de pasivo es el siguiente:

CONTRATOS VIGENTES

(en miles de euros)

	Número	Saldo vivo
C/C MicroBank	7.250	4.481
Libreta MicroBank	48.802	18.347
Total Pasivo	56.052	22.828
Tarjetas	12.478	

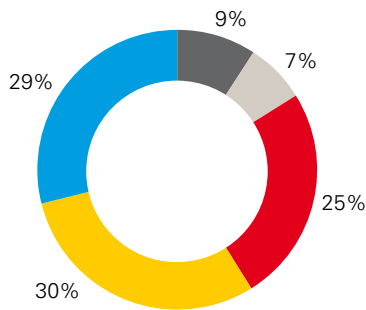
Modelo de financiación

El modelo de financiación de MicroBank se sustenta en tres pilares:

- Los fondos propios de la entidad, que ascienden a 90,73 millones de euros, que proceden de la aportación de capital de "la Caixa" (50,99 millones de euros), más las reservas acumuladas y el resultado del ejercicio.
- Los recursos de clientes captados a través de los productos de ahorro de la entidad, libretas de ahorro y cuentas corrientes, que ascienden a 22,8 millones de euros.
- La financiación recibida de entidades de crédito, entre la que podemos distinguir:
 - La otorgada por su accionista único "la Caixa", con un saldo dispuesto en las operaciones de financiación a diciembre de 2010 de 95,1 millones de euros.
 - Los préstamos formalizados con el Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB), por un límite de 80 millones de euros, con un importe dispuesto a finales de 2010 de 78,9 millones de euros.



El siguiente gráfico muestra la distribución de la financiación de MicroBank a diciembre de 2010:



■ Fondos propios ■ Créditos de "la Caixa" ■ Créditos CEB
■ Recursos de clientes ■ Otros

La financiación aportada por el Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB), y los depósitos de clientes, contribuyen a la diversificación de las fuentes de fondeo y a la sostenibilidad del banco.

"la Caixa", único accionista de MicroBank, además de dotar al banco de unos recursos propios de muy alto nivel, le facilita la disponibilidad de recursos financieros para afrontar el crecimiento de su actividad.

Gestión del riesgo

La política de gestión del riesgo de MicroBank consiste en un conjunto de herramientas y técnicas de cuantificación para la medición, el seguimiento y la gestión del riesgo, de acuerdo con los estándares y las mejores prácticas del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

Los riesgos en que se incurre a consecuencia de la propia actividad del Banco se clasifican como sigue: riesgo de crédito, derivado tanto de la actividad de banca comercial como de inversiones; riesgo de mercado, dentro del cual se incluye el riesgo de tipo de interés del balance estructu-

ral, el riesgo de precio, o tipo asociado a las posiciones de la actividad de tesorería, y el riesgo de cambio; riesgo de liquidez; riesgo operacional y riesgo de cumplimiento normativo.

La política de gestión del riesgo de crédito se guía por los siguientes principios generales:

- Se aplican los mismos procedimientos de valoración del riesgo que tiene "la Caixa", en un sentido amplio, debidamente adaptados a las características de nuestros clientes y productos, y asume una especial relevancia la valoración del proyecto.
- Se aplica la normativa de microcréditos del propio Banco, referida a las operaciones permitidas, en la que se detallan los procedimientos de admisión, concesión, seguimiento y gestión de la posible morosidad de los microcréditos sociales, financieros y familiares.
- Se aplican criterios de dotación especialmente adaptados a la probabilidad de pérdida de cada una de nuestras líneas de microcréditos, tanto para las provisiones genéricas como para las subestándar, y para las derivadas de situaciones de morosidad o insolvencia. Esto es especialmente importante, habida cuenta de que MicroBank no acepta garantías reales en sus microcréditos.

En el caso concreto de los microcréditos sociales, se cuenta con la participación de personal especializado, que refuerza los procedimientos habituales usados por "la Caixa". El tratamiento de estas operaciones se realiza basándose en un análisis detallado de cada proyecto propuesto, valorando su viabilidad y aprobando o denegando la operación, que, para este tipo de microcréditos, se formaliza sin otra garantía que la personal de los solicitantes.

Desde el área de Inversiones y Control de Riesgos de MicroBank se realiza un control exhaustivo, tanto de la calidad en la admisión de las operaciones como de la evolución de los perfiles de riesgo de los microcréditos concedidos y del nivel de morosidad posterior de los mismos.



MicroBank, referente europeo en microfinanzas

La actividad de MicroBank se enmarca dentro de la tendencia suscrita por la Comisión Europea de fomentar la iniciativa privada en el ámbito del autoempleo y ofrecer apoyo a la creación, consolidación o ampliación de microempresas como motor de crecimiento económico y generación de ocupación, con la favorable repercusión que ello conlleva para la mejora de la cohesión social.

Un factor indicativo de la atención que ha despertado la actividad y el modelo promovido por MicroBank es la participación requerida en el marco de las principales instituciones europeas con intereses en este ámbito, habiendo tomado parte en numerosos congresos y jornadas de trabajo, entre los que cabe destacar:

- Presentación del modelo de banca social al Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB), en Bruselas.
- Participación en las sesiones de trabajo *Developing a code of a good conduct for microfinance institutions*, en Bruselas.
- Participación en la XXVII Asamblea General de la Asociación Internacional de Entidades de Crédito Prendario y Social, en Lima (Perú).
- Presentación del modelo de banca social ante el Club de MicroFinanzas, en Madrid.
- Participación en la conferencia *Microfinance in Europe*, en Bruselas.



Firma del acuerdo entre MicroBank y el CEB con la presencia del Director General de "la Caixa", Juan María Nin, el Presidente de MicroBank, José Francisco de Conrado, el gobernador del CEB, Raphaël Alomar, y el vicegobernador de la entidad, Apolonio Ruiz-Ligero

MicroBank es miembro de la Asamblea de la Red Europea de Microfinanzas (EMN).

La favorable valoración de MicroBank en el ámbito europeo se demuestra por el hecho de haber accedido a acuerdos de colaboración con dos de las principales entidades a través de las cuales se están articulando las políticas de apoyo a proyectos microfinancieros.

COLABORACIÓN CON LAS INSTITUCIONES EUROPEAS

Fondo Europeo de Inversiones

- Fondo Europeo de Inversiones (FEI): institución de la Unión Europea centrada en la financiación de pymes.
- El acuerdo queda enmarcado en el *Competitiveness & Innovation Framework Programme (CIP)* de la Unión Europea.

Finalidad: Cobertura del riesgo de fallidos

Operaciones cubiertas: Microcrédito social y financiero

Período: 4 años (2008-2011)

Importe máximo garantizado: 18 MM€

Volumen cubierto: 75% de la cartera de microcrédito social y financiero bajo criterio del CIP

Banco de Desarrollo del Consejo de Europa

- Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB): entidad que desarrolla la política solidaria del Consejo de Europa.

Finalidad: Operaciones de préstamo

Operaciones cubiertas: Microcrédito social, financiero y familiar

Período: 1º.- 8 años (2008-2016)

2º.- 8 años (2009-2017)

Importe prestado: 80 MM€



El impulso de las microfinanzas en Europa. Mayo 2010

El 7 de mayo de 2010, MicroBank organizó la conferencia *El impulso de las microfinanzas en Europa* con el objetivo de contribuir a promover el desarrollo de los microcréditos en Europa por parte de cajas y bancos.

Durante un día, el banco social de "la Caixa" reunió a más de 200 asistentes en el CosmoCaixa de Barcelona para compartir experiencias y presentar MicroBank como un modelo de banca social especializada en la concesión de microcréditos con criterios de rentabilidad y sostenibilidad.

La conferencia fue un punto de encuentro y un espacio de reflexión sobre el papel de los bancos en el ámbito de las microfinanzas en Europa, además de posicionar a MicroBank como ejemplo europeo en el fomento del microcrédito como herramienta de desarrollo económico y cohesión social.

El evento, inaugurado por Su Majestad la Reina Sofía, contó con la participación de representantes de instituciones de la Unión Europea y de alrededor de un centenar de entidades financieras procedentes de Europa, América y Japón. Entre los ponentes, además del director general de "la Caixa", Juan María Nin, y del presidente de MicroBank, José Francisco de Conrado, destacaron Richard Pelly, director general del Fondo Europeo de Inversiones; Apolonio Ruiz-Ligero, vicegobernador del Banco de Desarrollo del Consejo de Europa y Raymond Maes, de la Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión de la Comisión Europea.



El Presidente de "la Caixa", Isidro Fainé, dirigiéndose a la Asamblea de "la Caixa" celebrada en septiembre



El Presidente de MicroBank junto al Director General del Fondo Europeo de Inversiones (FEI), Richard Pelly



S.M. la Reina de España junto al Director General de "la Caixa", Juan María Nin, y el Presidente de MicroBank, José Francisco de Conrado

MicroBank, invitado en Hong Kong

Durante sus tres primeros años de vida, MicroBank ha conseguido despertar interés también fuera de la Unión Europea. El presidente de MicroBank, José Francisco de Conrado, se reunió con la Hong Kong Monetary Authority, la principal autoridad financiera del país, y con destacados miembros de la dirección del Bank of East Asia (BEA), participado por "la Caixa", donde fue recibido por su presidente, David K. P. Li.

Acompañado por otros directivos del grupo "la Caixa", el presidente de MicroBank también mantuvo reuniones con altos cargos del Home Affairs del Gobierno de Hong Kong para presentarles el modelo de banca social de la entidad, pionero en España.

La visita a Hong Kong respondió al interés de sus autoridades y del Bank of East Asia (BEA) por conocer la estructura y el modelo de negocio del banco social de "la Caixa", así como algunos de los aspectos que han sido claves para alcanzar el éxito del proyecto.



Visita del Presidente de MicroBank, José Francisco de Conrado, a la Hong Kong Monetary Authority acompañado a su izquierda por el Sr. Norman Chan, consejero delegado de la entidad, y otros directivos

Impacto social de los microcréditos

A principios de 2010 MicroBank publicó un estudio, elaborado por la escuela de negocios ESADE, sobre el impacto social que han tenido sus microcréditos en los emprendedores que los solicitaron.

En el estudio se analizan el impacto social, el impacto económico y la contribución a la creación de empleo que han tenido los microcréditos para emprendedores.

En referencia a los **microcréditos sociales**, las principales conclusiones han sido las siguientes:

- El 80% de los microcréditos sirve para abrir nuevos negocios. Mayoritariamente, son negocios del sector servicios y pequeños comercios.
- Los usuarios se muestran satisfechos con el microcrédito, al que han accedido a través de las entidades colaboradoras, cuya labor inicial de asesoramiento y tramitación del microcrédito se valora muy positivamente en la gran mayoría de los casos.
- El 80% de los microempresarios afirma que no podría haber abierto el negocio sin la ayuda del microcrédito.
- La mayoría de los microempresarios con negocio abierto considera que su calidad de vida ha mejorado. La mayor parte de los microempresarios, incluso con negocio cerrado, se sienten mejor preparados para afrontar el futuro, gracias a la experiencia de la apertura de negocio.



En referencia a los **microcréditos financieros**, las principales conclusiones del estudio han sido:

- Un 77% de los proyectos financiados corresponden a negocios personales de profesionales autónomos. Por lo tanto, en su mayor parte, crean autoocupación.
- Un 56% de los microcréditos han servido para ampliar el negocio ya existente, mientras que el restante 44% se ha utilizado para poner en marcha nuevos negocios.
- El sector del comercio minorista concentra el 41% de los negocios financiados a través de microcréditos. Tiendas de ropa y alimentación configuran la oferta principal. El resto corresponde en su mayoría al sector de servicios, entre los que destacan: restauración (19%), servicios a empresas, construcción y salud y estética (los tres con un 11%).
- En un 76% de los casos, se generan suficientes beneficios para devolver la cuota del préstamo desde el inicio.
- Un 69% de los microempresarios afirman que no podrían haber abierto el negocio sin el microcrédito obtenido.

Las **conclusiones generales** sobre MicroBank y su impacto social son las siguientes:

- El microcrédito de MicroBank se configura como un instrumento clave para la creación de microempresas. Por

lo tanto, fomenta la autoocupación y la creación de empleo.

- Es destacable que el éxito de los negocios puestos en marcha con los microcréditos de MicroBank analizados en dicha muestra es del 77%.
- La mayoría de los empresarios afirman que no habrían podido llevar a cabo su proyecto sin la ayuda del microcrédito. Esto tiene una especial trascendencia, ya que las microempresas y pequeñas empresas son la base de la economía europea y un factor esencial para la cohesión social, económica y regional.
- Los microcréditos contribuyen a la integración sociolaboral y financiera de los clientes. Por una parte, contribuyen a la mejora económica y laboral, puesto que permiten que los emprendedores generen mayores ingresos y oportunidades de ocupación y, por otra parte, contribuyen a la inclusión financiera, al facilitar un acceso igualitario al crédito.
- Desde un punto de vista social, el microcrédito fomenta la participación y la toma de decisiones de la mujer en su comunidad. Asimismo, sin distinción de géneros, existe un impacto positivo en el nivel de integración en la comunidad, así como en el nivel de preparación personal y de capacidad para afrontar el futuro.



MARTÍN ALEJANDRO

Peluquería

“Era el momento personal de crear nuestro propio salón, con nuestras ideas y conceptos”

Martín llevaba varios años trabajando en distintos salones de belleza de Barcelona. Junto a una socia, decidió montar su propia peluquería en el centro de esta ciudad “alejada de los típicos salones”, asegura.

Optaron por un microcrédito de MicroBank por la rapidez del procedimiento así como por las necesidades de financiación que tenían. Con un estilo desenfadado y moderno, la peluquería ha ido incorporando nuevos servicios.

Nombre del emprendedor: Martín Alejandro Robledo

Nombre del negocio: Rulo

Importe del microcrédito: 15.000 €

Inversión total: 32.000 €

Planes de futuro: Incorporar a un nuevo empleado antes de cumplir su primer año de actividad.

Impacto del microcrédito sobre la creación de empleo

El microcrédito fomenta, mayoritariamente, la autoocupación y, en segundo lugar, la creación de empleo. Según datos del informe, contando al propio empresario, las empresas de la muestra generan una media de 1,57 puestos de trabajo. Son puestos de trabajo que sin duda contribuyen también a la integración de algunas personas vinculadas al entorno del microempresario y que pueden ser una vía más de inserción laboral.

Basándose en las conclusiones de este estudio, podemos estimar que MicroBank ha contribuido desde su puesta en funcionamiento a la creación o consolidación de más de 32.000 puestos de trabajo.



LUIS MIGUEL CLEDERA

Tienda de prendas y accesorios

“No me decidí hasta que me quedé en el paro y sin el microcrédito no me hubiera arriesgado”

Luis Miguel se quedó en el paro en septiembre de 2009 y sólo entonces pensó en hacer de una de sus pasiones su primer negocio: un establecimiento de todo tipo de accesorios y productos relacionados con la tauromaquia y el mundo de los caballos en Linares (Jaén).

Tras consultarlo con la Cámara de Comercio de Linares, solicitó el microcrédito que le ha servido para iniciar su negocio en el que también vende artículos camperos, trajes de flamenca y otras prendas relacionadas con el folclore.

Nombre del emprendedor: Luis Miguel Cledera
Mendoza

Nombre del negocio: Albero Mendoza

Importe del microcrédito: 12.000 €

Inversión total: 14.637 €

Planes de futuro: Luis Miguel espera a que amaine la situación económica actual para empezar a expandir su negocio por otros puntos de España a través de franquicias.



VARIOS EMPRENDEDORES

Acabados textiles

“El microcrédito es beneficioso para mantener pequeños negocios sin liquidez”

Acabados y Tintes Orduña se dedica a la tintura y al ennoblecimiento textil y tiene su sede en Valencia. La empresa está constituida como una sociedad laboral formada por la gran parte de los trabajadores de la ya extinta Acabados Textiles Orduña.

Algunos de ellos solicitaron un microcrédito para contribuir al capital social de la nueva empresa. La plantilla actual está formada por 17 trabajadores y sus instalaciones ocupan 7.500 metros cuadrados.

Nombre de los emprendedores: Miguel Valor, Albert Garde, Servio Augusto, Félix Sáez, Rafael Manso, Pedro Boada, Fernando Quesada, Laureano Franco, Jesús Vera, Javier Gómez, Roberto Martínez

Nombre del negocio: Acabados y Tintes Orduña, SLL

Importe del microcrédito: 1.000 € cada uno

Inversión total: 25.824 €

Planes de futuro: Incrementar ligeramente la producción de la planta y plantear nuevas líneas de negocio a partir de 2012.

Isabel González es viuda y tiene un hijo, Adriano, con un elevado grado de discapacidad. Con una vivienda de dos plantas en Villajoyosa (Alicante), se vio obligada a instalar un elevador para que los desplazamientos de su hijo dentro de la casa y sus salidas a la calle fueran más cómodas para los dos.

Con el microcrédito familiar, Isabel ha conseguido instalar el elevador en su vivienda y adquirir así los elementos necesarios para mejorar la calidad de vida de su hijo.

Nombre: Isabel González Calatayud

Destino del microcrédito: Adquisición de elevador para su vivienda.

Importe del microcrédito: 9.100 €

Planes de futuro: Isabel lucha cada día para mejorar el bienestar de su hijo y su calidad de vida.

ISABEL GONZÁLEZ

Elevador para vivienda

“Hemos conseguido mejorar la calidad de vida de ambos”



Responsabilidad Social Corporativa

Código ético

El 14 de junio de 2010, el Consejo de Administración de MicroBank aprobó el Código de Valores Éticos y Principios de Actuación que contiene las directrices básicas del desarrollo de la actividad del banco y las normas de conducta que rigen su actuación. Todos los empleados y directivos del banco aceptan responsablemente el cumplimiento de dicho Código para desarrollar una conducta ética y contribuir a la reputación de MicroBank.

MicroBank aspira a la excelencia y está comprometido en realizar sus actividades de acuerdo con las más altas exigencias jurídicas y éticas y con óptimos estándares de conducta profesional, tanto en interés de sus clientes como en el de la comunidad y todos los que de diversas formas se relacionan directamente con el banco. La consecución de este objetivo depende en gran medida de la adhesión y respeto a los valores y principios, así como del estricto cumplimiento de las normas que recoge el Código.

Los principios de actuación de MicroBank, que este Código pretende promover, son los siguientes:

- Integridad que genera confianza, un valor fundamental de MicroBank.
- Confidencialidad de la información que nos confían nuestros clientes y que es esencial para la actividad del banco.

- Respeto por las personas y por su dignidad y valores fundamentales.

- Responsabilidad al asumir cada uno de los empleados sus funciones con la implicación necesaria.

- Transparencia en los procesos internos y externos, en las informaciones y en el asesoramiento, admitiendo y subsanando los errores que se puedan cometer en el desempeño de nuestro trabajo.

- Trabajo en equipo que enriquece la actividad profesional.

- Servicio a nuestros clientes.

- Responsabilidad social, ya que el desempeño de las actividades empresariales y humanas de forma respetuosa con el derecho y la ética contribuyen al logro de un mundo mejor.

El propio Código establece los mecanismos de control del mismo, y los circuitos de comunicación sobre posibles incumplimientos o para consulta de las dudas que pueda suscitar la interpretación o aplicación del mismo.



Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas

MicroBank está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde abril de 2009. Este acuerdo es una iniciativa internacional propuesta por Naciones Unidas con el objetivo de conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de Diez Principios basados en derechos humanos, laborales, medio-ambientales y de lucha contra la corrupción.

MicroBank, al igual que el resto de entidades adheridas, se suma voluntariamente al compromiso de ir implantando los diez Principios en sus actividades cotidianas y rendir cuentas a la sociedad, con transparencia, de los avances que vaya consiguiendo en este proceso de implantación mediante la elaboración de informes de Progreso.

Durante el año 2011 el banco social de "la Caixa" presentará su segundo Informe de Progreso.



ANNA RIBERA CASALS

Floristería

“Gracias al microcrédito, tengo mi propio negocio y la única floristería que había en la localidad sigue en funcionamiento”

Anna Ribera había trabajado en el negocio familiar y en una clínica dental. Vio que la única floristería que quedaba abierta en Campdevàrol (Girona) se traspasaba y entonces optó por convertirla en su propio negocio.

L'Anthurium vende plantas y flores así como elementos decorativos para jardines y terrazas. Con el microcrédito, Anna pudo hacer frente a los primeros desembolsos de la puesta en marcha del negocio.

Nombre de la emprendedora: Anna Ribera Casals

Nombre del negocio: L'Anthurium

Importe del microcrédito: 20.000 €

Inversión total: 40.000 €

Planes de futuro: Ofrecer más diversidad de productos y realizar nuevos cursos de arte floral para completar su oferta.

Retos de futuro para MicroBank

Crecimiento

Tras tres años en funcionamiento, MicroBank ha consolidado un modelo de Banca Social sostenible con una propuesta de valor adaptada a las necesidades de sus principales grupos de clientes, tal y como demuestran el elevado nivel de aceptación y el rápido crecimiento de su actividad hasta la fecha.

En la actualidad, el banco trabaja para que sus servicios financieros puedan dar cobertura a una parte cada vez mayor de la demanda existente, de modo que a la vez que expande su actividad financiera, contribuya a facilitar un acceso al crédito cada vez más igualitario de los colectivos con mayores dificultades para conseguir financiación por los canales tradicionales.

La consecución de este reto de crecimiento contribuirá asimismo a la capacidad de MicroBank de ampliar su cartera de productos, orientarla hacia nuevos grupos de interés y, a medio plazo, empezar a contemplar posibilidades de expansión de su actividad a otros ámbitos territoriales.

A pesar de la importante labor social y financiera que lleva a cabo la entidad, el sector de las microfinanzas todavía tiene un largo recorrido en España ya que se trata de un sector emergente y el de MicroBank, un proyecto pionero.

Especialización

MicroBank inició su actividad con la concesión de microcréditos para emprendedores y, en la actualidad, cuenta con una cartera de productos creciente que permite ofrecer un servicio cada vez más integral a nuestros clientes quienes, además de obtener financiación adaptada a sus necesidades, pueden administrar sus ahorros y utilizar los servicios necesarios para cubrir sus necesidades operativas básicas.

En la medida en que la cartera de productos y servicios se adapta cada vez más a las necesidades de cada uno de los diferentes colectivos que componen su cartera de clientes, mejora la calidad de la oferta y la percepción de valor por parte de los clientes.

Así pues, la especialización en función de si nuestros clientes son: nuevos emprendedores, profesionales autónomos, microempresas, familias, personas inmigradas, jóvenes o personas en situación de paro, entre otros, es un factor esencial para que el crecimiento esperado de la actividad no se desarrolle únicamente en términos cuantitativos, sino también en sus aspectos cualitativos, haciéndolo a la vez más eficiente.

MicroBank es la única entidad bancaria en España dedicada íntegramente a las microfinanzas. Desde su creación, ha mantenido un crecimiento constante en la concesión de microcréditos que en el último ejercicio le ha permitido superar las 90.000 operaciones formalizadas. Esta experiencia, junto a la sostenibilidad financiera alcanzada en su actividad, tiene que permitirle incrementar cada vez más la especialización de su oferta y mejorar la calidad de servicio a sus clientes.



