

MicroBank: Entitat financera especialitzada en la concessió de microcrèdits a persones amb risc d'exclusió social o financera i a col·lectius amb recursos limitats o desfavorits, amb l'objectiu de fomentar l'activitat productiva, el desenvolupament personal i la creació d'ocupació.

Productes Gamma Bàsica: La llibreta bàsica i la targeta bàsica són productes sense comissions ni despeses de manteniment que "la Caixa" ofereix a col·lectius amb escassos recursos econòmics per a la realització d'operacions comuns com a ingressos i reintegraments.

Mont de Pietat: Institució creada al segle XVIII que ofereix préstecs ràpids per atendre necessitats temporals de liquiditat amb una durada d'un any sota la garantia de joies cedides en custòdia.

Liquiditat: "la Caixa" disposa d'elevats nivells de liquiditat, procedents de fonts estables, fet que li permet afrontar amb garanties el creixement dels seus negocis i donar resposta a les necessitats de crèdits dels seus clients.

Obra Social: La realització d'obres socials a favor de la societat és un objectiu fundacional de "la Caixa". L'Obra Social, primera fundació privada espanyola, finança i impulsa activitats de caràcter social, educatiu i científic. "la Caixa" ha elevat la seva aportació a la seva Obra Social fins als 500 milions d'euros l'any 2008.

Responsabilitat Corporativa (RC): Per a "la Caixa", la Responsabilitat Corporativa consisteix a actuar d'acord amb els seus valors corporatius de confiança, compromís social i qualitat, fins i tot més enllà de les exigències legals. Al mateix temps, vol aconseguir que els empleats, els clients i la societat percebin els resultats de les seves accions.

Solvència: La solvència en una entitat financera és la mesura de la capacitat per respondre a situacions adverses que poden implicar un risc per a l'entitat i comprometre el seu patrimoni. "la Caixa" treballa per disminuir el perfil de risc i, així, millorar la seva solvència. La solvència del grup se situa entre els nivells més alts del sistema financer espanyol i europeu.



Resum d'Indicadors

5

CONTINGUTS GRI G3

1 ESTRATÈGIA I ANÀLISI		Pàgines de l'informe
1.1	Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i la seva estratègia.	5-6
1.2	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	8-10
2 PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ		Pàgines de l'informe
2.1	Nom de l'organització.	3
2.2	Principals marques, productes i/o serveis.	16-27; 50-81; 110-118
2.3	Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (JVs).	Informe Anual 2008 (255-261)
2.4	Localització de la seu principal de l'organització.	3
2.5	Nombre de països en què opera l'organització i nom dels països en els quals desenvolupa activitats significatives o els que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats a la memòria.	28; 86
2.6	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	14; Informe Anual Govern Corporatiu (15)
2.7	Mercats servits (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que abasteixen i els tipus de clients/beneficiaris).	52-56; 61-62
2.8	Dimensions de l'organització informant, inclòs: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'empleats • Vendes netes (per a organitzacions sector privat) o ingressos nets (per a organitzacions sector públic) • Capitalització total, desglossada en termes de deute i patrimoni net (organitzacions sector privat) • Quantitat de productes o serveis prestats 	8; 83
2.9	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la grandària, estructura i propietat de l'organització, inclosos <ul style="list-style-type: none"> • La localització de les activitats o canvis produïts en elles: obertures, tancaments i ampliació d'instal·lacions; i • Canvis en l'estructura del capital social i d'altres tipus de capital, manteniment del mateix i operacions de modificació del capital (per a organitzacions del sector privat) 	52-53; 66-68
2.10	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu	18; 164
3 PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA		Pàgines de l'informe
3.1	Període cobert per la informació continguda a la memòria (per exemple, exercici fiscal, any natural).	5-6
3.2	Data de la memòria anterior més recent (si n'hi hagués).	5-6
3.3	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	5-6
3.4	Punt de contacte per a qüestions relatives a la memòria o al seu contingut.	206
3.5	Procés de definició del contingut de la memòria, inclòs: <ul style="list-style-type: none"> • Determinació de la materialitat • Prioritat dels aspectes inclosos a la memòria • Identificació dels grups d'interès que es preveu que utilitzin la memòria 	12-13

3.6	Cobertura de la memòria (p. ex. països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts, proveïdors).	5-6
3.7	Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria.	5-6
3.8	La base per a incloure informació en el cas de negocis conjunts (joint ventures), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que poden afectar significativament a la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.	5-6
3.9	Tècniques de mesurament de dades i bases per realitzar els càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i altres informacions de la memòria.	8-10. En tots els capítols de l'Informe.
3.10	Descripció de l'efecte que pot tenir la reformulació d'informació pertanyent a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reformulació (per exemple, fusions i adquisicions, canvi en els períodes informatius, naturalesa del negoci, o mètodes de valoració).	No s'han produït.
3.11	Canvis significatius relatius a períodes anteriors pel que fa a l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a la memòria.	140-142
3.12	Taula que indica la localització dels Continguts bàsics en la memòria.	4; 190-202
3.13	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria. Si no s'inclou en l'informe de verificació a la memòria de sostenibilitat, s'ha d'explicar l'abast i la base de qualsevol altra verificació externa existent. També s'ha d'aclarir la relació entre l'organització informant i el proveïdor o proveïdors de la verificació.	204-207
4 GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ GRUPS INTERÈS		Pàgines de l'informe
4.1	L'estructura de govern de l'organització, incloent-hi els comitès del màxim òrgan de govern, responsable de tasques com la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització.	14; Informe Anual Govern Corporatiu (198-219)
4.2	Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu (i, si és així, la seva funció dins de la direcció de l'organització i les raons que la justifiquin).	14; Informe Anual Govern Corporatiu (204)
4.3	En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, s'indicarà el nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	14; Informe Anual Govern Corporatiu (203)
4.4	Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	14; 153-156; Informe Anual Govern Corporatiu (199-203; 248-252)
4.5	Víncle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius (inclosos els acords d'abandonament del càrrec) i l'acompliment de l'organització (inclòs l'acompliment social i ambiental).	14; Informe Anual Govern Corporatiu (213; 245-246)
4.6	Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	14; Informe Anual Govern Corporatiu (205-207; 250-252)
4.7	Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia de l'organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics.	14; Informe Anual Govern Corporatiu (199)
4.8	Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	11; 167
4.9	Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, inclosos riscos i oportunitats relacionats, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis.	5-11; 14; Informe Anual Govern Corporatiu (248-250)

4.10	Procediments per avaluar, l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	14; Informe Anual Govern Corporatiu (217-219; 248-252)
4.11	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	31-49; 83
4.12	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.	44-49; 92-109; 135-147
4.13	Principals associacions a les quals pertanyi (com associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals a les quals l'organització doni el seu suport i: • Estigui present en els òrgans de govern • Participi en projectes o comitès • Proporcioni un finançament important que excedeixi les obligacions dels socis • Tingui consideracions estratègiques	176-184
4.14	Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	12-13
4.15	Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet.	12-13
4.16	Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categories de grups d'interès.	12-13
4.17	Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en què els ha respost l'organització en l'elaboració de la memòria.	12-13

INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I/O DIRECCIÓ

DIMENSÍO ECONÒMICA	Pàgines de l'informe
Acompliment econòmic	8-10; 83
Presència en el mercat	54-56; 62
Impacte econòmic indirecte	83-91
DIMENSÍO AMBIENTAL	Pàgines de l'informe
Materials	140-141
Energia	138-139
Aigua	139
Biodiversitat	103-105
Emissions, abocaments i residus	138-145
Productes i serveis	136-147
Compliment normatiu	136-137
Transport	144-145
Aspectes generals	136-137
DIMENSÍO SOCIAL – Pràctiques laborals i ètica a la feina	Pàgines de l'informe
Llocs de treball	84-91; 148-173
Relació Empresa/Treballadors	153-156; 158-159
Salut i Seguretat a la feina	166
Formació i Educació	169-171
Diversitat i Igualtat d'oportunitats	157-167
DIMENSÍO SOCIAL - Drets Humans	Pàgines de l'informe
Pràctiques d'inversió i aprovisionament	167-172
No discriminació	157-160; 168
Llibertat d'Associació i Convenis Col·lectius	159-160
Abolició de l'Explotació Infantil	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de "la Caixa" no s'han identificat activitats ni operacions de risc.
Prevenió del treball forçós i obligatori	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de "la Caixa" no s'han identificat activitats ni operacions de risc.
Queixes i procediments conciliatoris	153-156
Pràctiques de Seguretat	166
Drets dels indígenes	No aplicable a les Activitats de "la Caixa".

DIMENSIÓ SOCIAL - Societat		Pàgines de l'informe
Comunitat		92-109; 176-184
Corrupció		122
Política Pública	"la Caixa" no està posicionada en relació a la participació en el desenvolupament de polítiques o activitats de <i>lobbying</i> .	
Comportament de Competència Deslleial	No hi ha procediments oberts contra "la Caixa" per pràctiques anticompetència.	
Compliment normatiu	Informe Anual de Govern Corporatiu 2008 (248-252)	
DIMENSIÓ SOCIAL - Responsabilitat de producte		Pàgines de l'informe
Salut i Seguretat del Client		118-125
Etiquetat de Productes i Serveis		118-125
Comunicacions de Màrketig		118-125
Privacitat del Client		118-125
Compliment normatiu		118-125

INDICADORS GRI G3				
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT ECONÒMIC		Tipus	Pàgines de l'informe	Verificació
EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, despeses d'explotació, retribució a empleats, donacions i d'altres inversions a la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs.	C	83	✓
EC2	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització deguts al canvi climàtic.	C	47-48	✓
EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	C	163-166	✓
EC4	Ajuts financers significatius rebuts del govern.	C	169-171	Només s'informa sobre ajudes a la formació.
EC5	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	A	172	✓
EC6	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	C	146-147	✓
EC7	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	C	167. No existeixen procediments específics per a la contractació local d'alts directius.	✓
EC8	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro abonament o en espècies.	C	47-48; 78-81	✓
EC9	Enteniment i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	A	85; 94-105	✓
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL		Tipus	Pàgines de l'informe	Verificació
EN1	Materials utilitzats per pes o volum.	C	140-141	✓
EN2	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valorats.	C	140-141	✓
EN3	Consum directe d'energia desglossada per fonts primàries.	C	140-141	✓
EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	C	142	✓
EN5	Estalvi d'energia degut a la conservació i a millores en l'eficiència.	A	138-145	✓

EN6	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	A	47-48	Només s'informa qualitativament.	
EN7	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	A	139-141	Només s'informa qualitativament.	
EN8	Captació total d'aigua per fonts.	C	139	S'informa de Serveis Centrals, Caixa Capital Risc, Silk, Sumasa i ServiHabitat.	
EN9	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.	A		Indicador No aplicable a les Activitats de "la Caixa".	N/A
EN10	Percentatge i volum total de aigua reciclada y reutilitzada.	A		Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa".	N/A
EN11	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Cal indicar la localització i la grandària de terrenys en propietat, arrendats, o que són gestionats, d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides.	C		Indicador No Aplicable ja que "la Caixa" no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.	N/A
EN12	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.	C		Indicador No Aplicable ja que "la Caixa" no realitza cap activitat nociva en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.	N/A
EN13	Hàbitats protegits o restaurats.	A		Indicador No aplicable a les Activitats de "la Caixa".	N/A
EN14	Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	A		Indicador No aplicable a les Activitats de "la Caixa".	N/A
EN15	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la Llista Roja de la IUCN i en llistes nacionals i els hàbitats de les quals es troben en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie.	A		Indicador No aplicable a les Activitats de "la Caixa".	N/A
EN16	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C	140-141		✓
EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C	144-145		✓
EN18	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	A	144-145		✓
EN19	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	C		Indicador No Aplicable ja que "la Caixa" no produeix emissions significatives de substàncies destructores de la capa d'ozó.	N/A
EN20	NOx, SOx i d'altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	C		Indicador No Aplicable donat el baix nivell de consum de combustibles fòssils de "la Caixa".	N/A

EN21	Abocaments totals d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destí.	C		Indicador No Aplicable ja que durant 2008 "la Caixa" no ha realitzat cap abocament significatiu d'aigües residuals.	N/A
EN22	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	C	142		✓
EN23	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	C		Indicador No Aplicable ja que durant 2008 no s'ha produït cap vessament accidental significatiu a "la Caixa".	N/A
EN24	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII i percentatge de residus transportats internacionalment.	A		Indicador No aplicable a les Activitats de "la Caixa".	N/A
EN25	Identificació, grandària, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per vessaments d'aigua i aigües d'escorrentia de l'organització informant.	A		Indicador No aplicable a les Activitats de "la Caixa".	N/A
EN26	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	C	47-48; 137-139		Només s'informa qualitativament.
EN27	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	C		Indicador No Aplicable ja que "la Caixa" no comercialitza productes susceptibles de ser recuperats.	N/A
EN28	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	C		Durant el passat exercici 2008 "la Caixa" no ha estat objecte de multes o sancions judicials relacionades amb el compliment de la normativa ambiental per un import rellevant.	✓
EN29	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	A	142-145		✓
EN30	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	A		Indicador No Disponible.	N/D
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL					
		Tipus	Pàgines de l'informe	Verificació	
LA1	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de lloc de treball, per contracte i per regió.	C	152	Només es dona informació sobre desglossament per contracte.	
LA2	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i religió.	C	149; 171	No s'informa sobre plantilla i rotació mitja desglossada per grups d'edat, ni regió. La rotació mitja tampoc es desglossa per sexe, només es dona la dada total.	
LA3	Beneficis socials per a empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossat per activitat principal.	A	165	✓	

LA4	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	C	160	✓
LA5	Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.	C	160	✓
LA6	Percentatge del total de treballadors que estan representats en comitès de salut i seguretat conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat a la feina.	A	166	✓
LA7	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió.	C	166	Només s'informa de les jornades perdudes per accidents i malalties.
LA8	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquen als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.	C	166	✓
LA9	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb els sindicats.	A	159; 166	✓
LA10	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat desglossat per categoria d'empleat.	C	171	No es desglosa per categoria d'empleat.
LA11	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomenten les possibilitats d'ocupació dels treballadors i que els donen suport en la gestió final de les seves carreres professionals.	A	169-171	✓
LA12	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional.	A	172	✓
LA13	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	C	158. Informe de Govern Corporatiu (204-264)	No es desglosa per grup d'edat.
LA14	Relació entre salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional.	C	157	✓

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL

Tipus

Pàgines de l'informe

Verificació

DRETS HUMANS

HR1	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	C	Indicador No Aplicable ja que la totalitat d'inversions significatives s'han realitzat en països de l'OCDE on no s'han detectat riscos rellevants en matèria de Drets Humans.	N/A
HR2	Percentatge dels principals distribuïdors contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans i mesures adoptades com a conseqüència.	C	146-147	✓

HR3	Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats incloent-hi el percentatge d'empleats formats.	A	Indicador No Disponible.	N/D
HR4	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	C	157	✓
HR5	Activitats de la companyia en les quals el dret a la llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius puguin córrer importants riscos, i mesures adoptades per a donar suport a aquests drets.	C	160. "la Caixa" no ha identificat situacions de risc en aquest sentit.	✓
HR6	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	C	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de "la Caixa" no s'han identificat activitats ni operacions de risc.	✓
HR7	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	C	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de "la Caixa" no s'han identificat activitats ni operacions de risc.	✓
HR8	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats.	A	119	✓
HR9	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	A	Indicador No aplicable a les Activitats de "la Caixa".	N/A

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL

Tipus

Pàgines de l'informe

Verificació

SOCIETAT

SO1	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per a avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa.	C	85	✓
FS13	Punts d'accés en àrees poc poblades o amb desavantatges econòmics.	C	28-29	✓
FS14	Iniciatives per millorar l'accés a serveis financers per a persones en situació desfavorida.	C	28-29	✓
SO2	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció.	C	122	✓
SO3	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anti-corrupció de l'organització.	C	122	✓
SO4	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.	C	122	S'informa de les polítiques en aquest sentit.
SO5	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament de les mateixes i d'activitats de <i>lobbying</i> .	C	"la Caixa" no té una política general definida en relació a la participació en el desenvolupament de polítiques públiques o activitats de <i>lobbying</i> .	✓
SO6	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	A	Informe de Govern Corporatiu 2008 (221-225)	S'informa sobre la financiació a partits polítics i institucions.

SO7	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	A	No hi ha procediments oberts en contra de "la Caixa" per pràctiques anticompetència.	✓
SO8	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	C	122-123	✓
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL				
RESPONSABILITAT DEL PRODUCTE				
FS15	Polítiques de claredat i transparència en el disseny i la venda de productes i serveis.	C	50-56; 122	✓
PR1	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per a ser millorats si s'escau, els impactes dels mateixos en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	C	118-119	✓
PR2	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A	122-123; 130	✓
PR3	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	C	122-123	Es dona informació qualitativa.
PR4	Nombre total d'incompliments de la regulació dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A	122-123; 131-132	✓
FS16	Iniciatives realitzades per a incrementar el nivell d'educació financera per tipus de beneficiaris.	C	54-55; 61-64	✓
PR5	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	A	128-133	✓
PR6	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrketing, inclosos la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.	C	122-123	✓
PR7	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrketing, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A	122-123	✓
PR8	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	A	122; 133	✓
PR9	Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	C	122-123	✓

C	Indicador GRI G3 Central
A	Indicador GRI G3 Adicional
N/D	Indicador del que no es disposa d'informació.
N/A	Indicador No Aplicable o poc rellevant per les activitats desenvolupades pel Grup "la Caixa" .

IMPACTE DEL PRODUCTE I SERVEI		Pàgines de l'informe	Verificació
INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ			
FS1	Polítiques amb un component mediambiental i social aplicades a les línies de negoci.	44-49; 136-138	✓
FS2	Processos de les línies de negoci per a l'avaluació i protecció dels riscos mediambientals i socials.	44-49; 136-138	✓
FS3	Processos per a avaluar la implementació dels requeriments mediambientals i socials inclosos en els acords i transaccions amb clients.	44-49; 136-138	✓
FS4	Processos per a millorar la competència dels empleats per a implementar polítiques i processos mediambientals i socials en les seves línies de negoci.	137	✓
FS5	Interaccions amb clients, inversors i altres col·laboradors respecte als riscos i oportunitats mediambientals i socials.	44-49; 136-138	✓
CARTERA DE PRODUCTE			
FS6	Percentatge del portfoli per línies de negoci, regió i mida (p.ex. micro/pyme/gran) i sector.	56; 67-78	✓
FS7	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per aportar benefici social desglossat per línia de negoci i objectiu.	19-27	✓
FS8	Valor monetari de productes i serveis dissenyats per aportar benefici mediambiental desglossat per línia de negoci i objectiu.	47-48. "la Caixa" no disposa d'una línia de productes mediambientals tot i que el seu programa de fidelització de punts està vinculat a aquestes iniciatives, però sobretot cal destacar el recolzament a projectes d'energies renovables.	✓
AUDITORIA			
FS9	Cobertura i freqüència d'auditories per a avaluar la implementació de les polítiques mediambientals i socials i dels procediments per a avaluar el risc.	44-49	S'informa sobre els procediments d'avaluació de riscos.
GESTIÓ ACTIVA DE LA PROPIETAT			
FS10	Percentatge i nombre de companyies que pertanyen al portfoli de la companyia amb les quals l'organització que reporta ha interactuat en aspectes relacionats amb el medi ambient i socials.	46-48	S'informa del número de projectes i volum d'operacions sotmeses als Principis d'Equador.
FS11	Percentatge dels actius subjectes a valoració positiva i negativa des del punt de vista mediambiental i social.	46-48. "la Caixa" no ha detectat riscos mediambientals i socials significatius en la seva cartera d'inversió.	Es dona informació qualitativa.
FS12	Política de votació aplicada a aspectes mediambientals i socials sobre accions en les quals l'organització que reporta manté drets per votar o influir amb el seu vot.	"la Caixa" no compta amb polítiques de vot formals relatives a assumptes socials o ambientals.	✓

5. Resum d'Indicadors

GLOBAL COMPACT	Pàgines de l'informe
DRETS HUMANS	
Les empreses han de recolzar i respectar la protecció dels drets humans internacionals, en el seu àmbit d'influència.	167
Les empreses han d'assegurar-se que no són còmplices d'abusos dels drets humans.	167
TREBALL	
Les empreses han de defensar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	160
Les empreses han d'eliminar tota forma de treball forçat i obligatori.	167
Les empreses han d'abolir efectivament el treball infantil.	167
Les empreses han d'eliminar la discriminació respecte als llocs de treball i l'ocupació.	167
MEDI AMBIENT	
Les empreses han de donar suport a un enfocament de precaució davant els reptes mediambientals.	136
Les empreses han d'escometre iniciatives que promoguin una major responsabilitat mediambiental.	136
Les empreses han d'impulsar el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	136
ANTICORRUPCIÓ	
Les empreses han de lluitar contra tota forma de corrupció, incloent-hi el xantatge i el suborn.	122-125;167



Informe de Verificació

6