

**MicroBank:** Entidad financiera especializada en la concesión de microcréditos a personas en riesgo de exclusión social o financiera y a colectivos con recursos limitados o desfavorecidos, con el objetivo de fomentar la actividad productiva, el desarrollo personal y la creación de empleo.

**Productos Gama Básica:** La libreta básica y la tarjeta básica son productos sin comisiones ni gastos de mantenimiento que "la Caixa" ofrece a colectivos con escasos recursos económicos para la realización de operaciones comunes como ingresos y reintegros.

**Monte de Piedad:** Institución creada en el siglo XVIII que ofrece préstamos rápidos para atender necesidades temporales de liquidez con una duración de un año bajo la garantía de joyas cedidas en custodia.

**Liquidez:** "la Caixa" dispone de elevados niveles de liquidez, procedentes de fuentes estables, hecho que le permite afrontar con garantías el crecimiento de sus negocios y dar respuesta a las necesidades de crédito de sus clientes.

**Obra Social:** La realización de obras sociales a favor de la sociedad es un objetivo fundacional de "la Caixa". La Obra Social, primera fundación privada española, financia e impulsa actividades de carácter social, educativo, cultural y científico. "la Caixa" ha elevado su aportación a su Obra Social hasta los 500 millones de euros en 2008.

**Responsabilidad Corporativa (RC):** Para "la Caixa", la Responsabilidad Corporativa consiste en actuar de acuerdo con sus valores corporativos de confianza, compromiso social y calidad, incluso más allá de las exigencias legales. Al mismo tiempo quiere conseguir que los empleados, los clientes y la sociedad perciban los resultados de sus acciones.

**Solvencia:** La solvencia en una entidad financiera es la medida de su capacidad para responder a situaciones adversas que puedan implicar un riesgo para la entidad y comprometer su patrimonio. "la Caixa" trabaja para disminuir su perfil de riesgo y, así, mejorar su solvencia. La solvencia del grupo se sitúa entre los niveles más altos del sistema financiero español y europeo.



Resumen de Indicadores

5

CONTENIDOS GRI G3		
1	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	Páginas del informe
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	5-6
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	8-10
2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	Páginas del informe
2.1	Nombre de la organización.	3
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	16-27; 50-81; 110-118
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs).	Informe Anual 2008 (255-261)
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	3
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	28; 86
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	14; Informe Anual de Gobierno Corporativo (15)
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	52-56; 61-62
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de empleados</li> <li>Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público)</li> <li>Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado)</li> <li>Cantidad de productos o servicios prestados</li> </ul>	8; 83
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y</li> <li>Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado)</li> </ul>	52-53; 66-68
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	18; 164
3	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	Páginas del informe
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	5-6
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	5-6
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	5-6
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	206
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinación de la materialidad</li> <li>Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria</li> <li>Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria.</li> </ul>	12-13

3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	5-6
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	5-6
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	5-6
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	8-10. En todos los capítulos del Informe
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	No se han producido
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	140-142
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	4; 190-202
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	204-207
4	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS	Páginas del informe
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	14; Informe Anual Gobierno Corporativo (198-219)
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	14; Informe Anual Gobierno Corporativo (204)
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	14; Informe Anual Gobierno Corporativo (203)
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	14; 153-156; Informe Anual Gobierno Corporativo (199-203; 248-252)
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	14; Informe Anual Gobierno Corporativo (213; 245-246)
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	14; Informe Anual Gobierno Corporativo (205-207; 250-252)
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	14; Informe Anual Gobierno Corporativo (199)
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	11; 167
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	5-11; 14; Informe Anual Gobierno Corporativo (248-250)

4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	14; Informe Anual Gobierno Corporativo (217-219; 248-252)
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	31-49; 83
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	44-49; 92-109; 135-147
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: • Esté presente en los órganos de gobierno • Participe en proyectos o comités • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios • Tenga consideraciones estratégicas	176-184
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	12-13
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	12-13
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	12-13
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	12-13

## INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y/O DIRECCIÓN

DIMENSIÓN ECONÓMICA	Páginas del informe
Desempeño económico	8-10; 83
Presencia en el mercado	54-56; 62
Impacto económico indirecto	83-91
DIMENSIÓN AMBIENTAL	Páginas del informe
Materiales	140-141
Energía	138-139
Agua	139
Biodiversidad	103-105
Emisiones, vertidos y residuos	138-145
Productos y servicios	136-147
Cumplimiento normativo	136-137
Transporte	144-145
Aspectos generales	136-137
DIMENSIÓN SOCIAL-Prácticas laborales y ética en el trabajo	Páginas del informe
Empleo	84-91; 148-173
Relación Empresa/Trabajadores	153-156; 158-159
Salud y Seguridad en el trabajo	166
Formación y Educación	169-171
Diversidad e Igualdad de oportunidades	157-167
DIMENSIÓN SOCIAL-Derechos Humanos	Páginas del informe
Prácticas de inversión y aprovisionamientos	167-172
No discriminación	157-160; 168
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	159-160
Abolición de la Explotación Infantil	Dado el ámbito de actuación de "la Caixa" no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	Dado el ámbito de actuación de "la Caixa" no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.
Quejas y procedimientos conciliatorios	153-156
Prácticas de Seguridad	166
Derechos de los indígenas	No aplicable a las Actividades de "la Caixa".

DIMENSIÓN SOCIAL-Sociedad		Páginas del informe
Comunidad		92-109; 176-184
Corrupción		122
Política Pública	"la Caixa" no esta posicionada en relación a la participación en el desarrollo de políticas o actividades de <i>lobbying</i> .	
Comportamiento de Competencia Desleal	No hay procedimientos abiertos contra "la Caixa" por prácticas anticompetencia.	
Cumplimiento normativo	Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008 (248-252)	
DIMENSIÓN SOCIAL-Responsabilidad de producto		Páginas del informe
Salud y Seguridad del Cliente		118-125
Etiquetado de Productos y Servicios		118-125
Comunicaciones de Marketing		118-125
Privacidad del Cliente		118-125
Cumplimiento normativo		118-125

INDICADORES GRI G3				
INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO		Tipo	Páginas del informe	Verificación
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	C	83	✓
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	C	47-48	✓
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	C	163-166	✓
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	C	169-171	Sólo se informa sobre ayudas a la formación.
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	A	172	✓
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	146-147	✓
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	C	167. No existen procedimientos específicos para la contratación local de altos directivos.	✓
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie .	C	47-48; 78-81	✓
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	A	85; 94-105	✓
INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL		Tipo	Páginas del informe	Verificación
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	C	140-141	✓
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	C	140-141	✓
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	C	140-141	✓
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	C	142	✓
EN5	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	A	138-145	✓

## 5. Resumen de Indicadores

EN6	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	A	47-48	Sólo se informa cualitativamente.	
EN7	Captación total de agua por fuentes.	A	139-141	Sólo se informa cualitativamente.	
EN8	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	C	139	Se informa de Servicios Centrales, Caixa Capital Risc, Silk, Sumasa y ServiHabitat.	
EN9	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	A	Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa".		N/A
EN10	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	A	Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa".		N/A
EN11	Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	C	Indicador No Aplicable ya que "la Caixa" no dispone de instalaciones en espacios protegidos o en áreas de alta biodiversidad.		N/A
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	C	Indicador No Aplicable ya que "la Caixa" no realiza ninguna actividad nociva en espacios protegidos o en áreas de alta biodiversidad.		N/A
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	A	Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa".		N/A
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	A	Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa".		N/A
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	A	Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa".		N/A
EN16	Emissiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	C	140-141		✓
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	C	144-145		✓
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	A	144-145		✓
EN19	Emissiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	C	Indicador No Aplicable ya que "la Caixa" no produce emisiones significativas de sustancias destructoras de la capa de ozono.		N/A
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	C	Indicador No Aplicable dado el bajo nivel de consumo de combustibles fósiles de "la Caixa".		N/A

## 5. Resumen de Indicadores

EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	C	Indicador No Aplicable ya que durante 2007 "la Caixa" no ha realizado ningún vertido significativo de aguas residuales.		N/A
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	C	142		✓
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	C	Indicador No Aplicable ya que durante 2007 no se ha producido ningún derrame accidental significativo en "la Caixa".		N/A
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	A	Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa".		N/A
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	A	Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa".		N/A
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	C	47-48; 137-139	Sólo se informa cualitativamente.	
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	C	Indicador No Aplicable ya que "la Caixa" no comercializa productos susceptibles de ser recuperados.		N/A
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	C	Durante el ejercicio 2007 "la Caixa" no ha sido objeto de multas o sanciones judiciales relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa medioambiental.		✓
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	A	142-145		✓
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	A	Indicador No Disponible		N/D
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL</b>		<b>Tipo</b>	<b>Páginas del informe</b>	<b>Verificación</b>	
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	C	152	Solo se da información sobre desglose por contrato.	
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	C	149; 171	No se informa sobre plantilla y rotación media desglosada por grupos de edad, ni región. La rotación media tampoco se desglosa por sexo, solo se da el dato total.	
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	A	165		✓

## 5. Resumen de Indicadores

LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	C	160	✓
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	C	160	✓
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	A	166	✓
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	C	166	Solo se informa de las jornadas perdidas por accidentes y enfermedades.
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	C	166	✓
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	A	159; 166	✓
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	C	171	No se desglosa por categoría de empleado.
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	A	169-171	✓
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	A	172	✓
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	C	158. Informe de Gobierno Corporativo (204-264)	No se desglosa por grupo de edad.
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	C	157	✓

### INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL

#### DERECHOS HUMANOS

	Tipo	Páginas del informe	Verificación
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	C	Indicador No Aplicable ya que la totalidad de inversiones significativas se han realizado en países de la OCDE, donde no se han detectado riesgos relevantes en materia de Derechos Humanos.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	C	146-147

## 5. Resumen de Indicadores

HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	A	Indicador No Disponible.	N/D
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	C	157	✓
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	C	160. "la Caixa" no ha identificado situaciones de riesgo en este sentido.	✓
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	Dado el ámbito de actuación "la Caixa", no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.	✓
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	Dado el ámbito de actuación de "la Caixa", no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.	✓
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	A	119	✓
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	A	Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa".	N/A

### INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL

#### SOCIEDAD

	Tipo	Páginas del informe	Verificación
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	C	85
FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	C	28-29
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	C	28-29
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	C	122
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	C	122
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	C	122
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i> .	C	"la Caixa" no tiene una política general definida en relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de <i>lobbying</i> .
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	A	Informe de Gobierno Corporativo 2008 (221-225)
			Se informa sobre la financiación a partidos políticos e instituciones.

SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	A	No hay procedimientos abiertos contra "la Caixa" por prácticas anticompetencia.	✓
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	C	122-123	✓
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL</b>				
<b>REPOSABILIDAD DEL PRODUCTO</b>				
FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa.	C	50-56; 122	✓
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	C	118-119	✓
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	122-123; 130	✓
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	C	122-123	Se da información cualitativa.
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	122-123; 131-132	✓
FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.	C	54-55; 61-64	✓
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	A	128-133	✓
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	C	122-123	✓
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	122-123	✓
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	A	122; 133	✓
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	C	122-123	✓

C	Indicador GRI G3 Central
A	Indicador GRI G3 Adicional
N/D	Indicador para el que no se dispone de información.
N/A	Indicador no aplicable o poco relevante para las actividades desarrolladas por el Grupo "la Caixa" .

<b>IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		<b>Páginas del informe</b>	<b>Verificación</b>
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>			
FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.	44-49; 136-138	✓
FS2	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	44-49; 136-138	✓
FS3	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	44-49; 136-138	✓
FS4	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.	137	✓
FS5	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente	44-49; 136-138	✓
<b>CARTERA DE PRODUCTO</b>			
FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector.	56; 67-78	✓
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	19-27	✓
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	47-48. "la Caixa" no dispone de una línea de productos medioambientales aunque su programa de fidelización de puntos está vinculado a dichas iniciativas, pero sobre todo hay que destacar el apoyo a proyectos de energía renovable.	✓
<b>AUDITORÍA</b>			
FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	44-49	Se informa sobre los procedimientos de evaluación de riesgos.
<b>GESTIÓN ACTIVA DE LA PROPIEDAD</b>			
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	46-48	Se informa del número de proyectos y volumen de operaciones sometidos a principios de Ecuador.
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	46-48. "la Caixa" no ha detectado riesgos medioambientales y sociales significativos en su cartera de inversión.	Se da información cualitativa.
FS12	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	"la Caixa" no cuenta con políticas de voto formales relativas a asuntos sociales o ambientales.	✓

## 5. Resumen de Indicadores

GLOBAL COMPACT	Páginas del informe
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	
Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia.	167
Las empresas deben asegurarse que no son cómplices de abusos de derechos humanos	167
<b>TRABAJO</b>	
Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	160
Las empresas deben eliminar toda forma de trabajo forzado y obligatorio.	167
Las empresas deben abolir efectivamente el trabajo infantil.	167
Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	167
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	
Las empresas deben apoyar un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales.	136
Las empresas deben acometer iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental.	136
Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	136
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>	
Las empresas deben luchar contra toda forma de corrupción, incluyendo el chantaje y el soborno.	122-125;167



Informe de Verificación

6