



**compromisos a**



# amb el servei



## Informe de Responsabilitat Corporativa "la Caixa" Resum Executiu

1. Els nostres valors, el nostre compromís de sempre
2. "la Caixa" amb els emprenedors
3. Confiança
4. Excel·lència en el servei
5. Compromís social

Aquesta secció és un resum de l'Informe de Responsabilitat Corporativa "la Caixa" 2009. Podeu consultar la versió completa a [www.laCaixa.es/responsabilitatcorporativa](http://www.laCaixa.es/responsabilitatcorporativa), en la qual trobareu informació més detallada sobre els temes, els avanços i els compromisos de futur de l'Entitat en matèria de responsabilitat corporativa.

## 1. Els nostres valors, el nostre compromís de sempre

**Confiança, compromís social i excel·lència en el servei són els valors que han inspirat l'actuació de "la Caixa" des dels seus orígens. Per això, malgrat que el 2009 ha estat un any difícil, l'Entitat ha continuat apostant per les persones i pels seus projectes, i continua compromesa amb el progrés de la societat.**

"la Caixa" ha compaginat el desenvolupament de l'activitat financera amb la seva actuació social per contribuir a la superació de l'actual conjuntura econòmica adversa.

En aquest sentit, les principals línies d'actuació del 2009 han estat:

- Recolzar financerament particulars, autònoms i empreses, posant especial atenció en les iniciatives innovadores dels emprenedors a través de MicroBank, Caixa Capital Risc i altres vies.
- Facilitar que els clients particulars amb dificultats econòmiques temporals puguin assumir el pagament dels seus préstecs hipotecaris.
- Mantenir els llocs de treball.
- Contribuir al progrés de la societat a través de l'Obra Social "la Caixa", que ha mantingut el seu pressupost

de 500 milions d'euros i ha centrat la seva acció en els programes socials i assistencials.

El compromís de "la Caixa" amb els seus grups d'interès (clients, empleats i societat) exigeix establir mecanismes de consulta per conèixer les seves expectatives i donar-los una resposta adequada.

Com a resultat d'aquest procés de consulta, els temes als quals "la Caixa" i els seus grups d'interès han concedit major prioritat i que s'inclouen a l'Informe de Responsabilitat Corporativa de l'any 2009 són els següents:

### Maduresa del tema

		Latent	En consolidació	Integrat a l'estratègia de "la Caixa"
<b>Importància per als grups d'interès</b>	Molt important		Empremta ambiental	Respostes financeres davant la crisi Impacte de l'Obra Social Compromís amb la comunitat Gestió ambiental Satisfacció dels clients Inclusió financera
	Important		Establiment i comunicació d'objectius i reptes	Conciliació de la vida professional i personal Compromís amb el manteniment dels llocs de treball Igualtat d'oportunitats Transparència informativa Voluntariat corporatiu
	Creixent	Educació financera (*)	Inversió socialment responsable	

Temes rellevants relacionats amb els clients.  
Temes rellevants relacionats amb la societat.

Temes rellevants relacionats amb els empleats.  
Temes rellevants relacionats amb el medi ambient.

(\*) A desenvolupar en exercicis futurs.

## 2. "la Caixa" amb els emprenedors

### MicroBank, el banc social de "la Caixa" per a les necessitats d'emprenedors, famílies i entitats socials

**Donar suport al teixit empresarial i a les persones que volen posar en marxa o ampliar el seu negoci, és un dels reptes de "la Caixa", sobretot en una època marcada per la recessió econòmica.**

Moltes persones han aconseguit iniciar la seva etapa empresarial gràcies als microcrèdits: uns préstecs pensats per als emprenedors que volen desenvolupar un projecte personal o professional però que no disposen de recursos propis ni poden accedir fàcilment a un crèdit tradicional.

El cas de Montse Nzang és un exemple dels 32.008 microcrèdits que, amb un import de 176,8 milions d'euros, ha finançat MicroBank.

#### Més sobre MicroBank

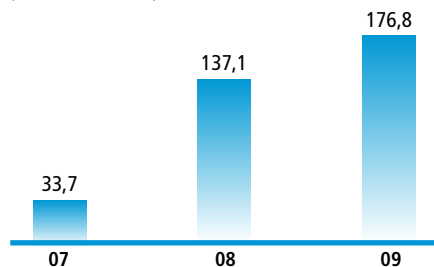
- L'any 2009 s'han concedit 4.131 microcrèdits de negoci.
- MicroBank respon a les necessitats de les persones per ajudar-les a superar dificultats familiars concretes o per contribuir al seu desenvolupament personal. L'any 2009, l'Entitat ha atorgat 27.877 microcrèdits amb aquesta finalitat.
- Durant l'any 2009 es va crear una línia de crèdit per atendre les necessitats tant de les persones amb discapacitat com de les seves famílies.
- Un total de 417 entitats de tot Espanya col·laboren amb MicroBank, ajudant en la concreció i desenvolupament de les idees de negoci.
- MicroBank posa a disposició de les entitats socials productes i serveis que els permeten desenvolupar la seva tasca d'una forma més àgil i còmoda com, per exemple, avançar els cobraments pendents de l'Estat o de les Comunitats Autònomes.
- Els microcrèdits per a petits empresaris i autònoms han contribuït a generar més de 16.000 llocs de treball. Sis de cada set negocis finançats per MicroBank han tingut èxit i una cinquena part ha necessitat contractar més personal.

*«La idea va néixer de la necessitat que algú vingués a casa meua a cuidar dels meus dos gossos. Internet em va portar fins a MicroBank, on vaig presentar un projecte viable. Que l'aval sigui el teu projecte és molt important. Amb el microcrèdit de 15.000 euros i uns petits estalvis vaig poder fundar Cangur. En aquesta empresa oferim un servei integral per a mascotes, que inclou el servei a domicili. Vaig començar sola i ara som dues persones treballant a temps complet. A més, donem el 0,7% dels beneficis a entitats relacionades amb el benestar dels animals.»*

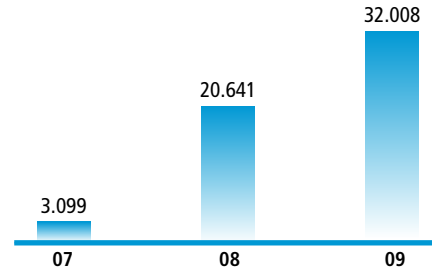
Montse Nzang, biòloga.



**IMPORT DELS MICROCRÈDITS CONCEDITS**  
(Milions d'euros)



**NOMBRE DE MICROCRÈDITS CONCEDITS**



#### EL REPTE:

**"LA CAIXA" S'HA PROPOSTAT ARRIBAR EN EL PERÍODE 2009-2010 A:**

**85.000 MICROCRÈDITS**

**100.000 CLIENTS**

**350 MILIONS D'EUROS D'INVERSIÓ**

Més informació: [www.microbanklacaixa.com](http://www.microbanklacaixa.com)

## Apostem per la innovació i els emprenedors

### Convertir idees en projectes empresarials és un dels objectius de "la Caixa", no només mitjançant el finançament d'iniciatives emprenedores, sinó també a través de la formació i de la sensibilització dels futurs empresaris.

Per a molts emprenedors, el suport de "la Caixa" ha estat un factor determinant per dur a terme els seus projectes: a més d'obtenir finançament i reconeixement per a un bon pla empresarial, han pogut beneficiar-se de l'experiència de l'Entitat.

- Durant el 2009, a través de Caixa Capital Risc, "la Caixa" ha invertit 3,6 milions d'euros en diferents projectes espanyols innovadors de sectors emergents com les TIC o la biotecnologia.
- El programa EmprenedorXXI forma futurs empresaris i realitza iniciatives de sensibilització sobre la funció social dels emprenedors. A més, vehicula el finançament

de projectes a través de xarxes d'inversors particulars, com el Keiretsu Forum.

- "la Caixa", a través de les seves 900 oficines establertes en zones rurals, dona suport als emprenedors rurals, gràcies als quals millora la qualitat de vida d'aquests territoris mitjançant la creació de nous serveis i infraestructures. L'Entitat els ha facilitat l'accés a finançament per valor de 4.600 milions d'euros.

SAGETIS va ser el guanyador del programa BioEmprenedorXXI, al qual s'hi van presentar 18 projectes.

**EL REPTE:  
RECOLZAR NOVES INICIATIVES  
RURALS.**

**AUGMENTAR LA PARTICIPACIÓ EN EL  
PREMI EMPRENEDORXXI.**



*«Guanyar el premi ha suposat una injecció d'autoestima per a tots els que participem en el projecte, i alhora ens obre les portes per poder rebre finançament d'una manera més senzilla, per fer realitat l'empresa que havíem imaginat.»*

Salvador Borros Gómez, SAGETIS.

## Respostes financeres per a les empreses i recolzament a la seva internacionalització

### Les empreses necessiten accedir tant a línies de crèdit com a altres productes que els permetin finançar les seves vendes, arribar a nous mercats i desenvolupar els seus negocis.

"la Caixa" segueix construint una estructura àgil, eficaç, propera i adaptada a les necessitats de cada tipus d'empresa, i ajuda les companyies espanyoles en els seus projectes d'expansió internacional a través de la seva xarxa d'oficines a l'estranger.

- "la Caixa" disposa d'onze oficines de representació a Europa, Àfrica i Àsia. L'any 2009 s'han inaugurat les oficines d'Istanbul, Casablanca i Xangai.
- "la Caixa" posa a disposició de les empreses dues oficines de banca corporativa i 80 centres de negoci.
- L'Entitat col·labora amb l'ICO i el Banc Europeu d'Inversions per oferir a les empreses finançament en condicions favorables.

- "la Caixa" ha renovat la col·laboració amb la CEOE i la CEPYME per a la concessió de préstecs en condicions preferents.

**EL REPTE:  
OBRIR NOVES OFICINES COMERCIALS  
L'ANY 2010 A DELHI, ALGER I DUBAI.**

Més informació: [www.emprenedorxxi.com](http://www.emprenedorxxi.com) / [www.caixacapitalrisc.es](http://www.caixacapitalrisc.es)

### 3. Confiança

#### Resultats sòlids

**La confiança dels clients en "la Caixa" s'ha construït, des del seu origen, sobre la base de la solvència i d'una política de riscos prudent, que garanteix al màxim totes les operacions.**

"la Caixa" és una de les entitats més solventes del sistema financer espanyol i europeu.

- Un any més, "la Caixa" ha obtingut una elevada qualificació (en el rang AA) per part de les agències internacionals que

mesuren la solvència de les entitats financeres.

- "la Caixa" ha mantingut un bon nivell de liquiditat (7,8% de l'actiu) a través d'una gestió prudent, basada en el seguiment de bones pràctiques.
- La cartera de crèdits sobre clients es va incrementar en 1.603 milions, amb més de 1.084 milions de noves operacions i 104.045 milions de risc concedit.

**EL REPTA:**  
**MANTENIR "LA CAIXA" AL CAPD'AVANT DE LES ENTITATS DEL SISTEMA FINANCER ESPANYOL EN SOLVÈNCIA I LIQUIDITAT.**

#### Ètica i transparència a l'activitat comercial

**Les relacions de "la Caixa" amb els seus clients es basen en l'ètica empresarial i en la transparència a l'activitat comercial.**

- Ha aprovat un nou Codi de Valors Ètics i Principis d'Actuació, basat en els valors corporatius de l'Entitat, que vol constituir un compromís públic de "la Caixa" amb el seu entorn. Fomenta principis com la integritat, la confidencialitat, el servei als clients, la transparència, el respecte a les

persones i les cultures, la responsabilitat personal i social, i el treball en equip.

- Reafirmació del compromís de l'Entitat amb la transparència en les seves comunicacions comercials mitjançant un codi intern que supera la normativa legal. Participació a l'Associació per a l'Autoregulació de la Comunicació Comercial (AUTOCONTROL).
- Ha reforçat els seus sistemes per prevenir el blanqueig de capitals i el finançament del crim organitzat. La Unitat Operativa

de Prevenció de Blanqueig de Capitals ha investigat 685 operacions.

- Vigila el compliment estricte de la protecció de la confidencialitat de les dades dels clients, tant en les tramitacions en oficines com en altres canals.

**EL REPTA:**  
**APLICACIÓ I DIFUSIÓ DEL CODI ÈTIC.**



**Més informació:** Consulteu el nou codi ètic a [www.laCaixa.es/responsabilitatcorporativa](http://www.laCaixa.es/responsabilitatcorporativa)

## 4. Excel·lència en el servei

### Aportem solucions contra la crisi

**En el context econòmic actual, "la Caixa" ha creat, per als seus clients particulars i empreses, nous productes i serveis que els ajudin a superar possibles dificultats econòmiques.**

- Pla d'ajuda a particulars amb hipoteca sobre l'habitatge actual, destinat a famílies que han tingut un bon comportament històric amb l'Entitat i que, per una circumstància temporal, han vist reduïts els seus ingressos. Més de 53.500 famílies s'han beneficiat d'ajornaments i reduccions en les quotes gràcies al pla.

- Línia de Crèdit de Moratòria Hipotecària de l'ICO per a l'ajornament de quotes d'autònoms i particulars amb reduccions substancials d'ingressos. Aquest servei ha beneficiat a més de 2.200 famílies.
- Finançament a través del Mont de Pietat. El valor de les penyores dipositades marca l'import del préstec, que es concedeix immediatament a un any de termini. En cas necessari, "la Caixa" ofereix facilitats per renovar-lo un altre any més. Durant el 2009, les concessions es van incrementar un 8,5%.
- Línies ICO (com l'ICO-Liquiditat Pimes, l'ICO-Moratòria Pime i el Pla de Foment

Empresarial) perquè els seus clients autònoms i les pimes puguin accedir a aquest finançament i dinamitzar la seva activitat (16.278 préstecs per un valor total de més de 773,7 milions d'euros).

**EL REPTE:  
ENFORTIR EL PAPER DE "LA CAIXA"  
COM A ENTITAT DE REFERÈNCIA  
EN EL FINANÇAMENT DE PIMES  
I AUTÒNOMS.**

## Recolzem les entitats socials

**"la Caixa" recolza les organitzacions del tercer sector no solament a través de la seva Obra Social, sinó també mitjançant l'operativa diària de l'Entitat.**

Fa anys, "la Caixa" va eliminar el cobrament de despeses de gestió de les transferències en concepte de donatius ingressats en els comptes d'aquestes organitzacions. L'any 2009, l'aplicació d'aquesta mesura va ascendir aproximadament a 300.000 euros.

- MicroBank ha estat desenvolupant durant el 2009 una oferta de productes i serveis específics per a aquestes organitzacions.
- La col·laboració dels seus clients a través del programa Punts Estrella, que permet destinar els punts a projectes socials o bé bescanviar-los per productes de comerç just.
- La creació de productes financers, com el Dipòsit Estrella Solidari, a favor de causes socials i ambientals.

**EL REPTE:  
CONVERTIR "LA CAIXA" EN UNA  
INSTITUCIÓ DE REFERÈNCIA PER  
A LES ENTITATS SOCIALS.**



Més informació: [www.microbanklacaixa.com](http://www.microbanklacaixa.com)

## Escoltem i responem als nostres clients

### L'Entitat manté un alt nivell d'exigència per aconseguir la satisfacció dels clients i basa la seva relació amb ells en la confiança, la proximitat i l'atenció personalitzada.

L'avaluació de la satisfacció dels clients permet la incorporació contínua de millores tant als productes oferts com al servei prestat. De la mateixa manera que "la Caixa" s'apropa als seus clients per conèixer les seves inquietuds, també dóna resposta als seus suggeriments i reclamacions.

El seguiment constant de l'opinió dels clients és la base dels projectes de millora contínua del nostre servei.

### Qualitat i atenció al client

- Aquest 2009, "la Caixa" ha obtingut el Premi Madrid Excelente a la confiança dels clients.
- Diversos estudis interns i externs indiquen que "la Caixa" manté de forma permanent un nivell de qualitat del servei superior a la mitjana del sector.

- En el primer semestre del 2009 es va incrementar el nombre de reclamacions rebudes encara que al llarg del segon semestre de l'any s'ha invertit aquesta tendència. L'increment global respecte de l'any 2008 ha estat d'un 60%. No obstant això, "la Caixa" és una de les entitats amb menor nombre de queixes rebudes en relació amb el seu volum de negoci segons les últimes dades disponibles del Banc d'Espanya.
- Aquest any s'han afegit indicadors objectius de mesurament de la qualitat que complementen els habituals indicadors de percepció de la satisfacció dels clients. Aquests indicadors s'obtenen a partir de mesures sobre diferents paràmetres de l'activitat. Un exemple d'aquest tipus d'indicators és el temps de reposició d'una targeta o bé la indisponibilitat de determinats serveis.

*«Donar un bon servei al client implica millorar dia a dia, estar atent a les seves necessitats i buscar noves solucions. Per aquest motiu, i després de comentar amb diversos clients empresa les diferents possibilitats del servei de correspondència online, em va semblar que seria una bona opció poder agrupar tots els rebuts en un únic pdf per facilitar el seu control i reduir el consum de paper. Vaig fer la proposta i es va incorporar aquesta opció al servei.»*

Sergio Villegas Jiménez,  
director oficina 1446 – Quevedo (Madrid).



**EL REPTE:  
REDUIR EL NOMBRE TOTAL  
DE RECLAMACIONS DELS CLIENTS  
EN UN 15%.**



## Fomentem la innovació i l'accés als serveis financers

**Per a "la Caixa", innovar és convertir idees en valor per als clients; un valor que passa també per oferir serveis cada vegada més accessibles.**

"la Caixa" dona resposta a les necessitats de millora a través de la innovació, tal com queda definit en el seu pla estratègic 2007-2010. De la mateixa manera, l'Entitat entén que l'accessibilitat als serveis financers és un dret per a qualsevol persona.

Durant el 2009, s'han invertit 166,5 milions d'euros en tecnologia, dels quals 24,65 s'han destinat a R+D+i.

### Progressos durant 2009

- Firma d'acords amb companyies líders en tecnologies de la informació (com IBM, HP i Telefónica).
- Nous serveis a disposició dels clients, com ara un cercador d'oficines i caixers en el mòbil, el CaixaMòbil Store o noves utilitats en els TPV dels comerços.

- Multiplicitat de canals: oficines, caixers automàtics, mòbils (CaixaMòbil) i Línia Ober-ta (Internet, telèfon o televisió digital).
- Adaptació d'oficines (30 el 2009), portals web i caixers (el 50,03% ja són totalment accessibles).
- Continuïtat de la col·laboració amb la Fundació ONCE en el projecte INREDIS per desenvolupar tecnologies que possibilitin la creació de canals de comunicació entre persones amb discapacitats visuals, i el seu entorn.
- Presència en el 100% de les poblacions espanyoles amb més de 20.000 habitants i en més del 90% de nuclis entre 5.000 i 20.000 habitants.

**EL REpte:  
DESENVOLUPAR NOVES  
FÓRMULES DE PAGAMENT  
A TRAVÉS DEL TELÈFON MÒBIL.**

---

*«Des de l'àrea de targetes treballem constantment per crear noves formes de pagament que siguin còmodes per als nostres clients. Pensant en els professionals o autònoms que realitzen treballs a domicili, com ara reparacions d'electrodomèstics, hem desenvolupat el TPVmòbil. Gràcies a aquest servei, només es necessita disposar d'un telèfon mòbil per acceptar el pagament amb targeta. D'aquesta manera desapareix el risc de robatori o pèrdua en el trasllat dels diners en efectiu. A més, poden oferir als seus clients una forma de pagament còmoda, amb la garantia del cobrament immediat dels seus serveis.»*

Sergio Segovia Rubio, director de gestió de Banca Electrònica.

---



## 5. Compromís social

### Una Obra Social amb impacte

**De la mateixa manera que amb l'activitat financera, l'Obra Social dona resposta a les inquietuds de les persones amb qui es relaciona. En un any difícil per als col·lectius menys afavorits, "la Caixa" ha prestat especial atenció a les seves necessitats socials.**

L'any 2009, "la Caixa" va assignar a la seva Obra Social una dotació de 500 milions d'euros.

- Amb la premissa d'ajudar les persones, oferint-los, amb independència de la seva edat i condició, oportunitats que contribueixin a solucionar les seves necessitats, l'Obra Social "la Caixa" ha donat prioritat durant el 2009 als seus programes socials, als quals ha destinat el 65% del pressupost liquidat. Entre aquests programes destaquen:
  - CaixaProinfància: lluita contra la pobresa infantil a Espanya. L'Obra Social ha invertit, des del 2007, més de 100 milions d'euros a millorar les condicions de més de 140.000 nens.
  - Programa Incorpora: facilita la integració laboral de col·lectius en risc d'exclusió social. Fins a finals del 2009, 30.850 persones han trobat feina gràcies a aquest programa, que disposa de 358 tècnics d'inserció laboral i de més de 9.400 empreses adherides.
  - Programa d'Atenció integral a persones amb malalties avançades: proporciona ajuda a persones que es troben en l'etapa final de la seva vida. S'han format 30 equips multidisciplinaris de suport emocional, psicològic i espiritual. "la Caixa" ha dedicat 11 milions d'euros des de l'inici del programa que

ja ha atès 6.793 pacients i 10.794 famílies.

- Persones grans: promou la integració i la participació social de persones grans a través de línies d'actuació que fomenten el voluntariat, el coneixement de les noves tecnologies, la formació i la prevenció de la dependència.
- A l'àrea educativa destaca el programa de Beques, que permet cursar postgraus a Espanya i a l'estranger, realitzar pràctiques de periodisme i impulsa la realització d'estudis en biomedicina. L'any 2009, "la Caixa" ha concedit 276 beques.
- De cara a la conservació del medi ambient, l'Obra Social impulsa iniciatives com "la Caixa" a favor del mar o la conservació d'espais naturals, dins d'un projecte que prioritza la contractació de persones desfavorides i que ha permès la integració de més de 1.800 persones.
- Entre els projectes culturals i de difusió del coneixement cal destacar:
  - La posada en marxa d'una nova línia de col·laboració amb grans institucions museístiques, como el Museu del Prado i el Museu del Louvre.
  - Els projectes per dotar en un futur a Saragossa i Sevilla dels seus propis centres CaixaForum.
  - La reflexió i l'anàlisi a través del Servei d'Estudis, de la Càtedra "la Caixa" Economia i Societat i de la Càtedra de Responsabilitat Social de l'Empresa i Govern Corporatiu en col·laboració amb l'IESE.

*«Ara més que mai hem de contribuir a pal·liar les principals preocupacions dels ciutadans, entre les quals figuren la desocupació o la pobresa. És moment d'estar més a prop de les persones.»*

Isidre Fainé, president de "la Caixa" i de la Fundació "la Caixa".



**EL REPTE:**  
COL-LABORAR AMB GAVI ALLIANCE, MITJANÇANT L'ALIANÇA EMPRESARIAL PER A LA VACUNACIÓ INFANTIL, PER ACONSEGUIR REDUIR LA MORTALITAT INFANTIL EN DOS TERÇOS ABANS DE L'ANY 2015.

**POTENCIAR LA SENSIBILITAT EMPRESARIAL EN FAVOR DE LA CONTRACTACIÓ DE PERSONES AMB DIFICULTATS O EN RISC D'EXCLUSIÓ SOCIAL.**

**CONSOLIDAR LA PARTICIPACIÓ DELS EMPLEATS DEL GRUP "LA CAIXA" EN EL DESENVOLUPAMENT D'ACCIONS SOLIDÀRIES.**

**Més informació:** [www.lacaixa.es/obrasocial](http://www.lacaixa.es/obrasocial)

## A favor de la sostenibilitat

**“la Caixa” entén que la seva responsabilitat no ha de limitar-se només a identificar i finançar projectes econòmicament viables, sinó que aquests han de ser també sostenibles des d’un punt de vista social i ambiental. A més d’això, l’Entitat manté el seu compromís amb la reducció de l’impacte negatiu de la seva activitat en l’entorn ambiental.**

El compromís de “la Caixa” a favor de la sostenibilitat es concreta en finançar projectes sostenibles des de la perspectiva ambiental i recolzar econòmicament projectes d’energies renovables, així com en minimitzar l’impacte de la seva activitat sobre el medi ambient.

- En aplicació dels Principis d’Equador, l’Entitat avalua la viabilitat econòmica, social i ambiental dels *project finance* superiors a 10 milions de dòlars: el 2009 van ser 65 projectes, amb un volum total de 7.837 milions d’euros.
- “la Caixa” ha finançat, juntament amb altres entitats, 21 projectes d’energies renovables, per un import de 3.172 milions d’euros.
- Ha adoptat mesures per reduir la despesa elèctrica, fins a un 6,58%, millorant la gestió d’equips, la il·luminació i la refrigeració. Mitjançant aquestes mesures, i gràcies a la reducció de viatges, s’ha estalviat l’emissió de 5.087,7 tones de CO<sub>2</sub>.
- El consum de paper s’ha reduït en un 7% i s’ha incrementat l’ús de paper reciclat al 99%.

- L’Entitat ofereix productes d’inversió socialment responsable als seus clients. En aquests productes l’Entitat cedeix part de les comissions de gestió a projectes socials i aporta garanties ètiques sobre l’aplicació dels fons.

**EL REPTA:**  
**REDUIR UN 10% EL CONSUM**  
**ELÈCTRIC.**

**PROMOURE LA INVERSIÓ**  
**SOCIALMENT RESPONSABLE.**

## Contribuïm al benestar de la societat

**En totes les seves activitats, “la Caixa” es compromet amb els drets humans i les necessitats de les persones.**

- “la Caixa” forma part des del 2005 del Pacte Mundial de les Nacions Unides per promoure una cultura empresarial ètica i responsable. Durant el 2009, s’hi han adherit les filials Caixa Capital Risc, GDS-CUSA, PromoCaixa, ServiHabitat, Silk, Sumasa, Habitatge Assequible, MicroBank i e-la Caixa.
- Des del 2008, “la Caixa” contribueix a la lluita contra la mortalitat infantil com a un dels socis europeus estratègics de la

GAVI Alliance. El 2009 l’Entitat ha repetit l’aportació de 4 milions d’euros que va realitzar el 2008 per a aquesta organització. A més, promou l’Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil: més de 150 empreses espanyoles han contribuït a aquesta iniciativa responsable amb més de 450.000 euros.

- A través d’Habitatge Assequible, l’entitat facilita l’accés a l’habitatge a aquells col·lectius amb dificultats. Fins a l’any 2012 es construiran 3.000 pisos per a joves de 18 a 35 anys i per a majors de 65. El 2009 s’ha acordat l’ampliació del programa amb 1.000 nous habitatges per a famílies amb rendes baixes.

**EL REPTA:**  
**CONSTRUIR ELS 4.000 HABITATGES**  
**PREVISTOS EN EL PROGRAMA**  
**HABITATGE ASSEQUIBLE.**

## Una bona empresa on treballar

**L'actiu més valuós per a "la Caixa" són els seus empleats, els encarregats de transmetre permanentment els valors corporatius de l'Entitat. Per a això, s'esforça per mantenir les condicions laborals més favorables que permetin el màxim desenvolupament professional de la seva plantilla.**

"la Caixa" ha estat designada per quart any consecutiu, segons l'informe Merco Personas, com la millor empresa on treballar a Espanya. La sensibilitat de l'Entitat per les expectatives dels seus empleats és la clau d'aquesta elecció.

### Compromís amb els seus treballadors

"la Caixa", malgrat la conjuntura econòmica adversa, segueix essent fidel al compromís amb els seus treballadors.

- **Manteniment dels llocs de treball:** el nou model estratègic estableix una redistribució dels recursos humans. Això ha portat a la integració d'algunes oficines, en les quals s'ha optat per jubilacions, prejubilacions i jubilacions parcials per no afectar l'ocupació.

- **Igualtat d'oportunitats:** el 2009 s'ha començat a elaborar un nou pla d'igualtat i s'ha posat en marxa un protocol per prevenir i gestionar situacions d'assetjament.
- **Formació i desenvolupament personal:** s'elaboren programes personalitzats de talent i gestió de competències. A més, "la Caixa" ha invertit 10,99 milions d'euros en formació, tant presencial com virtual, concretats en més de 584.000 hores de formació rebudes.
- **Conciliació:** "la Caixa" aplica un Protocol de Conciliació i Igualtat que vetlla pel benestar del seu equip humà. Els empleats s'han beneficiat dels avantatges i els beneficis socials per un valor de més de 196 milions d'euros.
- **Foment del Voluntariat Corporatiu:** a través de 45 associacions presents a 46 províncies espanyoles, que integren l'acció de 3.061 voluntaris (empleats en actiu, jubilats, prejubilats, amics i familiars).

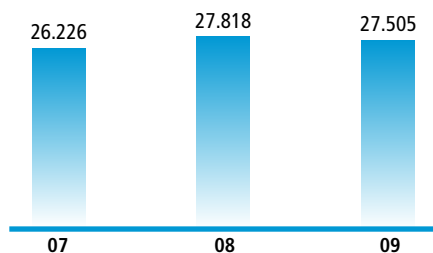
*«Vaig començar a treballar a "la Caixa" fa trenta-cinc anys i, al llarg de la meua dilatada trajectòria, he pogut desenvolupar una carrera professional en un entorn laboral estable, aprofitant les oportunitats d'aprenentatge i de creixement laboral que l'Entitat ens ofereix.»*

Juan Antonio García Gálvez, subdirector general de Serveis Bancaris.

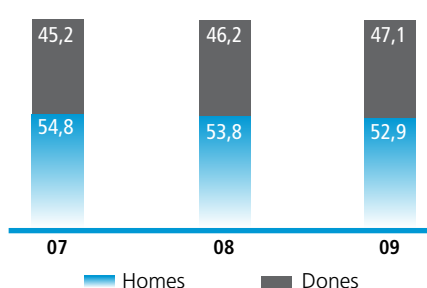


**EL REPTA:**  
**CONSOLIDAR EL COMPROMÍS DELS VOLUNTARIS I FOMENTAR EL VOLUNTARIAT A LES EMPRESES FILIALS.**

### NOMBRE D'EMPLEATS DEL GRUP "LA CAIXA"



### DIVERSITAT



## Compromís amb els nostres proveïdors

### **Els proveïdors de “la Caixa” no solament han de complir amb els requeriments legals sinó actuar d’acord amb els valors corporatius i els compromisos ètics adoptats per l’Entitat.**

L’any 2009, l’Entitat va treballar amb 551 proveïdors estratègics i amb un volum total de facturació de 1.144 milions d’euros.

- La selecció de proveïdors es du a terme a través d’una mesa de compres o, depenent del volum, d’una subhasta pública.
- Els proveïdors han de comprometre’s a respectar els drets humans i el medi ambient i signar, mitjançant contracte, clàusules de respecte dels principis del Pacte Mundial.

- Els proveïdors han d’estar al corrent de les seves obligacions legals.
- Estan sotmesos a un control especial si provenen de fora de països de l’OCDE.
- Poden ser sotmesos a una inspecció per avaluar el compliment d’aquests compromisos. Així, per exemple, en una de les auditories realitzades per PromoCaixa, a Bangladesh, es va constatar un incompliment dels criteris de seguretat laboral que va descartar la contractació.

**EL REpte:  
OBTENIR LA CERTIFICACIÓ DE LA  
NORMA EUROPEA DE COMPRES.**

---

*«Volem assegurar-nos que els productes que comprem hagin estat fabricats respectant els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides sobre els Drets Humans i que estiguin manufacturats amb les mesures necessàries de protecció mediambiental. Per això, sol·licitem auditories externes de les fàbriques on s’elaboren i requerim el compliment dels esmentats principis.»*

Carles Guillot Colls, conseller delegat de PromoCaixa.

---



## Nota de l'auditor i segell de la GRI

Aquest Informe de Responsabilitat Corporativa de "la Caixa" ha estat elaborat d'acord amb les directrius de la Guia d'Elaboració de Memòries de Sostenibilitat de la GRI publicada el 2006 i coneguda com a G3 i el seu suplement per al sector financer, actualitzat el 2009.

L'IRC de "la Caixa" reuneix els requisits associats a la Qualificació A+ d'aplicació de G3, la qual cosa implica que compleix amb les especificacions associades al nivell A de G3 quant a Perfil, Enfocaments de Gestió i Indicadors d'Acompliment i que ha estat sotmès a mecanismes de verificació en les condicions marcades per aquest estàndard.

Deloitte ha verificat la versió completa de l'IRC de "la Caixa" i conclou que al capítol 5 del mateix informe es detalla l'abast de la revisió i s'identifiquen els indicadors revisats, inclosos en un document addicional a la versió completa, que no cobreixen tots els aspectes recomanats per la GRI.

Com a conseqüència de la seva revisió, no s'ha posat de manifest cap aspecte que els faci creure que:

- L'IRC de "la Caixa" no hagi estat preparat d'acord amb la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de la *Global Reporting Initiative*, versió 3.0 (G3).
- La informació inclosa en l'IRC del 2009 de "la Caixa", relativa a l'aplicació dels principis de la norma AA1000 de rellevància, integritat i resposta adequada als grups d'interès, contingui errors o omissions materials.

- La informació proporcionada sobre els progressos de les línies de treball en Responsabilitat Corporativa per a l'exercici 2009 contingui errors significatius.
- En la versió completa de l'IRC 2009 de "la Caixa" s'indiquen les pàgines i la cobertura dels requisits, enfocaments de gestió i indicadors.

