



## Resum d'Indicadors de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2009



## CONTINGUTS GRI G3

1 ESTRATÈGIA I ANÀLISIS		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.	2
1.2	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	5-18
2 PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ		PÀGINES DE L'INFORME
2.1	Nom de l'organització.	79
2.2	Principals marques, productes i/o serveis.	www.lacaixa.es; 25-29
2.3	Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (JVs).	Informe Anual 2009 (16-29; 71-80)
2.4	Localització de la seu principal de l'organització.	79
2.5	Nombre de països en els quals opera l'organització i nom dels països en què desenvolupa activitats significatives o d'aquells que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria.	26; 45 (Proximitat geogràfica)
2.6	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	Informe Anual 2009 (16-17)
2.7	Mercats servits (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que abasteix i els tipus de clients/beneficiaris).	"la Caixa" desenvolupa la seva activitat principalment en el mercat espanyol, d'aquesta manera, la pràctica totalitat dels ingressos i despeses són generats en aquest mercat. Els seus mercats servits abasten més de 10 milions de clients; Informe Anual 2009 (47-48; 51)
2.8	Dimensions de l'organització que informa, inclòs: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'empleats.</li> <li>• Vendes netes (per a organitzacions sector privat) o ingressos nets (per a organitzacions sector públic).</li> <li>• Capitalització total, desglossada en termes de deute i patrimoni net (organitzacions sector privat).</li> <li>• Quantitat de productes o serveis prestats.</li> </ul>	12; Informe Anual 2009 (40; 48; 51; 60)
2.9	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la mida, estructura i propietat de l'organització, inclosos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La localització de les activitats o canvis produïts en les mateixes, obertures, tancaments i ampliació d'instal·lacions; i</li> <li>• 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).</li> </ul>	26; 45
2.10	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	67 (La millor empresa en la qual treballar)
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).	La informació continguda en el present informe fa referència a l'any natural 2009.
3.2	Data de la memòria anterior més recent (si n'hi hagués).	L'informe anterior correspon a l'exercici 2008.
3.3	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	L'Informe de Responsabilitat Corporativa de "la Caixa" es presenta amb caràcter anual.

<b>3.4</b>	Punt de contacte per a qüestions relatives a la memòria o al seu contingut.	79
<b>3.5</b>	Procés de definició del contingut de la memòria, inclòs: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinació de la materialitat</li> <li>• Prioritat dels aspectes inclosos a la memòria</li> <li>• Identificació dels grups d'interès que es preveu que utilitzin la memòria.</li> </ul>	5-6
<b>3.6</b>	Cobertura de la memòria (p. ex. països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts, proveïdors).	La informació continguda en el present Informe comprèn "la Caixa" i les seves filials.
<b>3.7</b>	Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria.	No existeixen limitacions rellevants de l'abast o cobertura del present Informe. Els impactes més significatius es desglossen en el seu contingut.
<b>3.8</b>	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.	El 2009 no s'han produït canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a l'Informe.
<b>3.9</b>	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.	El contingut del present Informe es basa en les guies d'elaboració de memòries, suplementes específics i protocols tècnics del GRI.
<b>3.10</b>	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'ha produït aquesta reformulació de la informació.
<b>3.11</b>	Canvis significatius relatius a períodes anteriors pel que fa a l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a la memòria.	En el present Informe, no s'han produït canvis significatius relatius a l'abast, cobertura o mètodes de valoració.
<b>3.12</b>	Taula que indica la localització dels Continguts bàsics en la memòria.	3; Resum d'Indicadors de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2009
<b>3.13</b>	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.	77-78

#### 4 GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ GRUPS INTERÈS

#### PÀGINES DE L'INFORME

<b>4.1</b>	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.	Informe Anual 2009 (16-18).
<b>4.2</b>	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).	Informe Anual 2009 (18)
<b>4.3</b>	En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, s'indicarà el número de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	Informe Anual 2009 (19-20)
<b>4.4</b>	Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	Informe Anual 2009 (16-17) Informe Anual Govern Corporatiu 2009 (2-5).

4.5 Vincle 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).	Informe Anual Govern Corporatiu 2009 (57-58)
4.6 Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	Informe Anual Govern Corporatiu 2009 (10-12)
4.7 Procediment de determinació de la capacitació 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.	Informe Anual Govern Corporatiu 2009 (3-4; 10-11)
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.	32 (Nou Codi de Valors Ètics i Principis d'Actuació)
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.	Informe Anual Govern Corporatiu 2009 (40-55)
4.10 Procediments per avaluar, l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	Informe Anual Govern Corporatiu 2009 (7)
4.11 Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	28 (Solvència)
4.12 Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscriuigui o aprovi.	49-54
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estigui present en els òrgans de govern.</li> <li>• Participi en projectes o comitès.</li> <li>• Proporcioni un finançament important que excedeixi les obligacions dels socis.</li> <li>• Tingui consideracions estratègiques.</li> </ul>	Informe Anual 2009 (74); <a href="http://www.lacaixa.es/responsabilitatcorporativa">www.lacaixa.es/responsabilitatcorporativa</a> ; 37; 55-56; 66
4.14 Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	5-6
4.15 Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet.	5-6
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.	5-6
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.	5-6

<b>INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I/O DIRECCIÓ</b>	
<b>DIMENSIÓ ECONÒMICA</b>	<b>PÀGINES DE L'INFORME</b>
Acompliment econòmic	28-29
Presència en el mercat	45-46
Impacte econòmic indirecte	20-24
<b>DIMENSIÓ AMBIENTAL</b>	<b>PÀGINES DE L'INFORME</b>
Materials	59-61
Energia	58; 60-61 (taules)
Aigua	60
Biodiversitat	53; 57-61
Emissions, abocaments i residus	59 (Gestió residus i emissions); 61 (taules)
Productes i serveis	57-59; 62-64
Compliment normatiu	57-64
Transport	59-60
Aspectes generals	57-64
<b>DIMENSIÓ SOCIAL - Pràctiques laborals i ètica a la feina</b>	<b>PÀGINES DE L'INFORME</b>
Llocs de treball	67-73
Relació Empresa/Treballadors	67-68 (Compromís amb el manteniment dels llocs de treball)
Salut i Seguretat a la feina	72
Formació i Educació	70-71
Diversitat i Igualtat d'oportunitats	69
<b>DIMENSIÓ SOCIAL - Drets Humans</b>	<b>PÀGINES DE L'INFORME</b>
Pràctiques d'inversió i aprovisionament	32-33 (Prevenció del blanqueig de capitals)
No discriminació	69
Llibertat d'Associació i Convenis Col·lectius	32 (Nou Codi de Valors Ètics i Principis d'Actuació)
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	32 (Nou Codi de Valors Ètics i Principis d'Actuació)
Pràctiques de Seguretat	30-31
Drets dels indígenes	No aplicable a les activitats de "la Caixa".

**DIMENSIÓ SOCIAL - Societat**

**PÀGINES DE L'INFORME**

Comunitat	49-54
Corrupció	32-33 (Prevençió del blanqueig de capitals)
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 Govern Corporatiu 2009 (56-57)

**DIMENSIÓ SOCIAL - Responsabilitat de producte**

**PÀGINES DE L'INFORME**

Salut i Seguretat del Client	30-31
Etiquetat de Productes i Serveis	34
Comunicacions de Màrqueting	34
Privacitat del Client	33
Compliment normatiu	32-33

**INDICADORS GRI G3 I ESPECÍFICS DEL SECTOR FINANCER**

INDICADOR GRI G3	TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
------------------	-------	----------------------	-------------

**INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT ECONÒMIC**

<b>EC1</b>	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	<p>La suma de les contribucions directa i indirecta de "la Caixa" al PIB espanyol ha estat del 0,65%</p> <p>Valor econòmic generat, distribuït i retengut del Grup "la Caixa" (import en milers d'euros) 2009</p> <table border="1"> <tr> <td>Valor econòmic generat</td> <td>7.541.960</td> </tr> <tr> <td>Marge brut</td> <td>7.186.751</td> </tr> <tr> <td>Beneficis de la baixa d'actius no classificats com a no corrents en venda</td> <td>4.792</td> </tr> <tr> <td>Beneficis / (pèrdues) d'actius no corrents en venda</td> <td>350.417</td> </tr> <tr> <td><b>Valor econòmic distribuït</b></td> <td><b>3.544.080</b></td> </tr> <tr> <td>Altres despeses generals d'administració (excepte tributs)</td> <td>851.777</td> </tr> <tr> <td>Despeses de personal</td> <td>2.190.896</td> </tr> <tr> <td>Impost sobre beneficis més tributs inclosos en altres despeses generals d'administració</td> <td>76.407</td> </tr> <tr> <td>Dotació a l'Obra Social</td> <td>425.000</td> </tr> <tr> <td><b>Valor econòmic retengut</b></td> <td><b>3.997.880</b></td> </tr> </table> <p>Nota: dades obtingudes de les comptes anuals consolidades del Grup "la Caixa" de l'exercici 2009.</p> <p>Les dades relatives al valor econòmic generat i distribuït han estat obtingudes dels Comptes Anuals Consolidats del Grup "la Caixa", el perímetre de consolidació dels quals inclou el Grup Criteria Caixacorp, que no s'inclou en l'abast de l'Informe de Responsabilitat Corporativa de "la Caixa", en disposar aquest grup de polítiques pròpies i d'un sistema de gestió i un informe de RC independents.</p>	Valor econòmic generat	7.541.960	Marge brut	7.186.751	Beneficis de la baixa d'actius no classificats com a no corrents en venda	4.792	Beneficis / (pèrdues) d'actius no corrents en venda	350.417	<b>Valor econòmic distribuït</b>	<b>3.544.080</b>	Altres despeses generals d'administració (excepte tributs)	851.777	Despeses de personal	2.190.896	Impost sobre beneficis més tributs inclosos en altres despeses generals d'administració	76.407	Dotació a l'Obra Social	425.000	<b>Valor econòmic retengut</b>	<b>3.997.880</b>
Valor econòmic generat	7.541.960																						
Marge brut	7.186.751																						
Beneficis de la baixa d'actius no classificats com a no corrents en venda	4.792																						
Beneficis / (pèrdues) d'actius no corrents en venda	350.417																						
<b>Valor econòmic distribuït</b>	<b>3.544.080</b>																						
Altres despeses generals d'administració (excepte tributs)	851.777																						
Despeses de personal	2.190.896																						
Impost sobre beneficis més tributs inclosos en altres despeses generals d'administració	76.407																						
Dotació a l'Obra Social	425.000																						
<b>Valor econòmic retengut</b>	<b>3.997.880</b>																						

<b>EC2</b>	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització deguts al canvi climàtic.	C	63	✓
------------	--	---	----	---

<b>EC3</b>	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	C	Avantatges en condicions financeres de "la Caixa": 54 milions euros.
------------	--	---	--

	Caixa							Habitatge		
	"la Caixa"	Capital Risc	e-la Caixa	GDS-Cusa	MicroBank	PromoCaixa	Silk	Sumasa	ServiHabitat	Assequible
Nombre total d'empleats a jornada completa	24.649	16	95	110	11	27	169	127	126	30
Nombre total d'empleats amb reducció de jornada	295	3	3	1	0	9	4	11	6	2
Nombre total d'empleats en règim d'excedència	465	0	10	3	0	0	2	1	2	0
Aportació a plans de Pensions	93 mill euros	0	0	7.935	4.054	0	0	0	0	0
Ajuts a la sanitat (plans de salut)	11 mill euros	4.383	33.500	44.479	3.395	1.300	59.164	43.751	41.534	13.250
Ajuts d'estudis / educació	16 mill euros	45.354	0	61.916	4.694	0	6.770	252	0	23.200
Altres beneficis socials	7 mill euros	0	0	764	0	14.390	279.231	17.500	80.199	43.933
Assegurances de vida o assegurances d'accidents	12 mill euros	3.976	26.207	13.150	5.981	0	43.745	11.360	7.920	3.375
Dies establert de baixa per maternitat (part múltiple)	140	140	126	126	126	126	126	126	126	126
Dies establerts de baixa per maternitat (part d'únic fill)	122	112	112	112	112	112	112	112	112	112
Dies establerts de baixa per paternitat	15	15	15	15	15	15	13	13	13	15



EC4	Ajuts financers significatius rebuts del govern.	C		71	Només s'informa d'ajuts 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	69; Nombre de vegades que el salari inicial de l'empresa supera el salari mínim legal: 2		✓
EC6	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	C	74-75. El volum de compres a proveïdors no locals no és significatiu.		✓
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	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		37; 64-66	✓
EC9	Enteniment i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	A	49-54; L'aportació indirecta de "la Caixa" al PIB és de 0,65%. La dotació pressupostària a l'Obra Social per al 2010 és de 500 milions d'euros.		✓
<b>INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL</b>					
EN1	Materials utilitzats per pes o volum.	C		60	✓
EN2	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	C		60	✓
EN3	Consum directe d'energia desglossada per fonts primàries.	C		60	✓
EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	C		61	✓
EN5	Estalvi d'energia degut a la conservació i a millores en l'eficiència	A		57-58	✓
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		57-59	Només s'informa qualitativament.
EN7	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	A		63	✓
EN8	Captació total d'aigua per fonts.	C		60	✓
EN9	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.	A	L'aigua que utilitza "la Caixa" és sempre d'abastiment municipal, per la qual cosa no s'afecta a fonts d'aigua ni a hàbitats relacionats per l'extracció d'aigua.		N/A
EN10	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	A	Indicador no aplicable a les activitats 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 l'extensió dels terrenys en propietat arrendats, o que són gestionats d'alt valor en biodiversitat en zones alienes o àrees protegides.	C	Indicador no aplicable ja que "la Caixa" no disposa d'instal·lacions en espais protegits o 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 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	Número 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	60	✓
EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C	59 (Emissions)	✓
EN18	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	A	59-60 (Emissions)	✓
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 2009 "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	61	✓
EN23	Número total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	C	Indicador no aplicable ja que durant 2009 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	62-63	✓
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 número de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	C	Durant l'exercici 2009 "la Caixa" no ha estat objecte de multes o sancions judicials rellevants relacionades amb el compliment de la normativa mediambiental.	✓



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	59; Total Km recorreguts en desplaçaments i viatges corporatius de "la Caixa" i les seves filials: 22.200.929	✓
------	---	---	---	---

EN30	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambiental.	A		ND	ND
------	---	---	--	----	----

## INDICADOR GRI G3

## TIPUS

## PÀGINES DE L'INFORME

## VERIFICACIÓ

## INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL

## Pràctiques Laborals

LA1	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de lloc de treball, per contracte i per regió.	C		
-----	---	---	--	--

	"la Caixa"	Caixa Capital Risc	e-la Caixa	GDS-Cusa	MicroBank	PromoCaixa	Silk	Sumasa	ServiHabitat	Habitatge Assequible
% d'empleats que treballen a d'altres països	0,17	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% d'empleats que amb contracte fix o indefinit	99,85	94,75	100	96,67	100	100	98,84	96,5	88,64	84,38
Nombre total de becaris	16	0	4	0	1	0	7	0	1	0
N. total d'empleats amb contracte fix o indefinit a temps complet	24.848	18	95	107	11	27	170	127	111	25
N. total d'empleats amb contracte fix o indefinit a temps parcial	59	0	0	9	1	9	1	11	6	2
% d'empleats amb contracte temporal	0,15	5,26	0	3,33	0	0	1,16	3,5	11,36	15,63

✓

LA2	Número total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i religió.	C		
-----	--	---	--	--

	"la Caixa"	Caixa Capital Risc	e-la Caixa	GDS-Cusa	MicroBank	PromoCaixa	Silk	Sumasa	ServiHabitat	Habitatge Assequible
Nombre total d'empleats a la plantilla	24.944	19	95	120	12	36	173	143	132	32
Empleats amb contracte indefinit que han deixat l'empresa (homes)	9	1	5	1	1	0	3	7	1	0
Empleades amb contracte indefinit que han deixat l'empresa (dones)	7	1	3	3	1	1	0	4	2	0
Rotació mitja del empleats (homes) %	0,07	10,29	8,50	4,89	8,33	0	2	8	0	0
Rotació mitja dels empleats (dones) %	0,06	14,08	8,30	13,87	8,33	2,70	0	5	6	0

No es desglossa per grup d'edat ni per regió.

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	Avantatges en condicions financeres de "la Caixa": 54 milions euros	
-----	--	---	---	--

	"la Caixa"	Caixa Capital Risc	e-la Caixa	GDS-Cusa	MicroBank	PromoCaixa	Silk	Sumasa	ServiHabitat	Habitatge Assequible
Aportació a plans de Pensions	93 mill euros	0	0	7.935	4.054	0	0	0	0	0
Ajuts a la sanitat (plans de salut)	11 mill euros	4.383	33.500	44.479	3.395	1.300	59.164	43.751	41.534	13.250
Ajuts d'estudis / educació	16 mill euros	45.354	0	61.916	4.694	0	6.770	252	0	23.200
Altres beneficis socials	7 mill euros	0	0	764	0	14.390	279.231	17.500	80.199	43.933
Assegurances de vida o assegurances d'accident	12 mill euros	3.976	26.207	13.150	5.981	0	43.745	11.360	7.920	3.375

✓

LA4	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	C	El 100% dels empleats de "la Caixa" i les seves filials estan acollits al Conveni Col·lectiu que se'ls aplica.	✓
-----	---	---	--	---

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	El període mínim de preavis és el mateix que l'establert amb caràcter general a la legislació laboral comú (Estatut dels Treballadors i altra legislació aplicable).	✓
-----	--	---	--	---

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	100% de la plantilla de "la Caixa", GDS-Cusa i Sumasa.	✓
-----	---	---	--	---

LA7	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i número de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió.	C	Durada mitjana de les baixes per adopció a "la Caixa": 837 hores.	
-----	---	---	---	--

	"la Caixa"	Caixa Capital Risc	e-la Caixa	GDS-Cusa	MicroBank	PromoCaixa	Silk	Sumasa	ServiHabitat	Habitatge Assequible
Nombre total d'accidents	257	0	0	1	0	0	7	2	2	4
Nombre total de jornades perdudes per accident	4.708	0	0	7	0	0	139	13	0	35
Durada mitjana de les baixes per malaltia comuna / hores	265	178	66	137	82	139	133	17	22	83
Nombre total de baixes per malaltia comuna	7.109	4	8	52	4	12	38	37	25	14
Nombre total de jornades perdudes per malaltia comuna	235.144	89	66	893	41	209	631	77	70	146
Durada mitjana d'absències per accidents / hores	257	0	0	39	0	0	35	19	0	140
Índex d'absentisme per malaltia comuna	2,49	2,34	0	3,54	0,16	0,83	1,65	0,9	1	1,72

No es desglossa per regió.

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	72; El Servei de Prevenció de Riscos Laborals té, entre d'altres funcions, la realització de campanyes d'informació en matèria preventiva, promoció de la salut i hàbits de vida saludables.	✓
LA9	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb els sindicats.	A	A més a més del Conveni Col·lectiu del Sector de Caixes d'Estalvi, "la Caixa" inclou els acords firmats entre la Direcció i els sindicats, i que tenen com a resultat una millora de les condicions dels treballadors. L'Entitat compta amb un seguit de comissions paritàries com el Comitè Únic de Seguretat i Salut Laboral. El 2009 no s'han dut a terme nous acords amb sindicats.	La informació relativa a Recursos Humans només fa referència a "la Caixa".
LA10	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat desglossat per categoria d'empleat.	C	70-71	✓
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	70-71	✓
LA12	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional.	A	71	✓
LA13	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	C	12; 68-69; Informe Anual 2009 (22-25); Informe Anual Govern Corporatiu 2009 (7-8). El nombre total d'empleats de "la Caixa", Caixa Capital Risc, e-la Caixa, GDS-Cusa, MicroBank, PromoCaixa, ServiHabitat, Silk, Sumasa i Habitatge Assequible, és de 25.706.	No es desglossa per grup d'edat.
LA14	Relació entre salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional.	C	Els professionals de "la Caixa" són retribuïts segons el seu nivell professional i segons les tasques desenvolupades, amb independència del seu gènere o origen. L'any 2006, "la Caixa" va obtenir la certificació del Programa Òptima del Ministeri d'Igualtat com a empresa col·laboradora en la promoció de la igualtat en la feina. Aquesta certificació s'ha renovat amb èxit el 2009. Donada la mateixa categoria i antiguitat, el salari base d'homes i de dones és el mateix, per a totes les categories de l'Entitat. El ràtio és 1.	✓

## INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL

### Drets Humans

HR1	Percentatge i número total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisis en matèria de drets humans.	C	No hi ha acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de Drets Humans, donat que no s'ha considerat que existeixin riscos que ho fessin necessari.	✓
HR2	Percentatge dels principals distribuïdors contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans i mesures adoptades com a conseqüència.	C	74-75	No se'n dona el percentatge.
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	Número total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	C	Durant el 2009, no s'ha comunicat cap incidència per discriminació.	✓

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	L'any 2009 "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	Donat el seu àmbit d'actuació a "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	Donat el seu àmbit d'actuació a "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	Tots els vigilants de seguretat són contractats mitjançant una mateixa empresa, que ha certificat que aquests vigilants reben aquesta formació.	✓
HR9	Número 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

### Societat

FS13	Accessibilitat en zones de baixa densitat de població o llocs desfavorits.	C	45; Informe Anual 2009 (42).	✓
FS14	Iniciatives per millorar l'accés dels col·lectius en situació desfavorida als serveis financers.	C	20-24; 45-48	✓
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	49-54	✓
SO2	Percentatge i número total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció.	C	32-33 (Prevenió del blanqueig de capitals)	✓
SO3	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anti-corrupció de l'organització.	C	32-33 (Prevenió del blanqueig de capitals)	✓
SO4	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.	C	En casos en què empleats de l'Entitat en la prestació de serveis incorrin en conductes que es puguin tildar de frau/corrupció, es pot considerar que han comès una falta molt greu de conformitat al conveni col·lectiu, podent-se aplicar algunes de les sancions previstes en tal text convencional segons la casuística específica de cada supòsit. Així, s'hauria d'aplicar alguna de les sancions previstes per a les faltes molt greus a l'apartat 2.3. de l'article 81 del Conveni de referència: pèrdua total d'antiguitat a efectes d'ascens; inhabilitació definitiva per ascendir de Nivell; pèrdua del Nivell, amb descens a l'inmediatament inferior; suspensió d'ocupació i sou no inferior a tres mesos ni superior a sis o acomiadament disciplinari.	S'informa sobre les polítiques existents.
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 Anual Govern Corporatiu 2009 (30-35)	S'inclou la informació requerida per l'Informe de Govern Corporatiu.

S07	Número total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	A	L'any 2009 no s'ha produït cap tipus d'acció per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques o contra la lliure competència.	✓
S08	Valor monetari de sancions i multes significatives i número total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	C	33 (Protecció de la intimitat i confidencialitat de la informació)	✓
<b>INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL</b>				
<b>Reponsabilitat de Producte</b>				
F515	Polítiques per al disseny i venda de productes i serveis financers, de manera raonable i justa.	C	32-35	✓
F516	Iniciatives realitzades per incrementar el nivell d'educació financera per tipus de beneficiaris.	C	23 (Sensibilització i formació); 55-56 (Contribució a la difusió del coneixement)	✓
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	30-31	✓
PR2	Número 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	32-33	✓
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	34	Només s'informa qualitativament.
PR4	Número total d'incompliments de la regulació dels codis voluntari relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A	"la Caixa" no ha rebut sancions o resolucions contràries per incompliment en matèria de publicitat per informació de productes.	✓
PR5	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	A	38-41	✓
PR6	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, inclosos la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.	C	34	✓
PR7	Número total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A	34; "la Caixa" no ha rebut cap sanció per incompliment en matèria de publicitat o informació de productes durant el 2009.	✓
PR8	Número total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	A	33	✓
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	No s'han rebut sancions degudes a l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de la organització.	✓

C Indicador GRI G3 Central

A Indicador GRI G3 Addicional

N/D Indicador per al qual no es disposa d'informació

N/A Indicador no aplicable o poc rellevant per a les activitats desenvolupades pel Grup "la Caixa".

<sup>1</sup> L'abast de la verificació de la informació continguda a l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2009 de "la Caixa" inclou a "la Caixa" i les seves filials Caixa Capital Risc, e-la Caixa, GDS-Cusa, MicroBank, PromoCaixa, ServiHabitat, Silk, Sumasa i Habitatge Assequible, excloent en tot cas la informació a què es fa referència en els enllaços externs.

IMPACTE DEL PRODUCTE I SERVEI	APARTATS DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
<b>Revelacions específiques sobre la gestió en el sector de serveis financers</b>		
FS1 Polítiques amb un component mediambiental i social aplicades a les línies de negoci.	62-64	✓
FS2 Procediments per avaluar i protegir les línies de negoci pel que fa a riscos ambientals i socials.	62-64	✓
FS3 Processos per monitoritzar la implementació i el compliment dels requeriments ambientals i socials inclosos en acords i transaccions amb clients.	62-64	✓
FS4 Processos per a millorar la competència dels empleats per a implementar polítiques i processos mediambientals i socials en les seves línies de negoci.	59 (Formació i sensibilització)	✓
FS5 Interaccions amb clients, inversors i altres col·laboradors respecte als riscos i oportunitats socials i mediambientals .	49-54; 62-64	✓
<b>Indicadors de gestió del portfoli de producte</b>		
FS6 Desglossament de la cartera per a cada línia de negoci, per regió específica, mida (gran, PIME, microempresa) i sector.	Informe Anual (36; 53). "la Caixa" desenvolupa la seva activitat principalment en el mercat espanyol, d'aquesta manera la practica totalitat dels ingressos i despeses són generats en aquest mercat. Els seus mercats servits abasten 10 milions de clients.	✓
FS7 Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici social específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	20-24	✓
FS8 Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici mediambiental específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	"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. Cal, per altra banda, destacar el suport a projectes d'energia renovable.	✓
<b>Indicadors de gestió de processos d'auditoria</b>		
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.	A causa de la recent implantació dels Principis d'Equador el 2009, encara no s'han dut a terme auditories específiques per comprovar la seva implementació.	S'informa sobre procediments d'avaluació de riscos.
<b>Indicadors de gestió de l'exercici de la propietat</b>		
FS10 Percentatge i número de companyies a la cartera amb les quals s'ha interactuat en assumptes socials o mediambientals.	62-64	S'informa del nombre de projectes i del volum d'operacions subjectes als Principis d'Equador, així com de convenis per al finançament de projectes destinats al manteniment i la millora ambiental.
FS11 Percentatge dels actius subjectes a valoració positiva i negativa des del punt de vista mediambiental i social.	62; Després de l'anàlisi efectuat, només tres projectes s'han classificat com a tipus B d'acord amb els Principis d'Equador.	✓
FS12 Polítiques de vot aplicades relatives a assumptes socials o ambientals per a entitats sobre les quals l'organització té dret a vot o assessor de vot.	"la Caixa" no compta amb polítiques de vot formals relatives a assumptes socials o ambientals.	✓

PACTE MUNDIAL DE LES NACIONS UNIDES (GLOBAL COMPACT)	PÁGINAS DEL INFORME	INDICADORS GRI
<b>DRETS HUMANS</b>		
Les empreses han de recolzar i respectar la protecció dels drets humans internacionals, en el seu àmbit d'influència.	16; 32 (Nou Codi de Valors Ètics i Principis d'Actuació); 37; 40-41; 49-54; 65-66; 74-75	HR1, HR2, HR3, HR4, HR8
Les empreses han d'assegurar-se que no són còmplices d'abusos dels drets humans.	16; 32 (Nou Codi de Valors Ètics i Principis d'Actuació); 33; 45-48; 74-75	HR1, HR2, HR3, HR4, HR8
<b>TREBALL</b>		
Les empreses han de defensar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	32 (Nou Codi de Valors Ètics i Principis d'Actuació)	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Les empreses han d'eliminar tota forma de treball forçat i obligatori.	32 (Nou Codi de Valors Ètics i Principis d'Actuació); 67-73; 74-75	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Les empreses han d'abolir efectivament el treball infantil.	32 (Nou Codi de Valors Ètics i Principis d'Actuació); 49-54; 74-75	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Les empreses han d'eliminar la discriminació respecte als llocs de treball i l'ocupació.	13; 32 (Nou Codi de Valors Ètics i Principis d'Actuació); 68-72	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
<b>MEDI AMBIENT</b>		
Les empreses han de donar suport a un enfocament de precaució davant els reptes mediambientals.	18; 53-54; 57-61	EN (1 a 30)
Les empreses han d'escometre iniciatives que promoguin una major responsabilitat mediambiental.	18; 53-54; 57-61	EN (1 a 30)
Les empreses han d'impulsar el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	18; 57-61	EN (1 a 30)
<b>ANTICORRUPCIÓ</b>		
Les empreses han de lluitar contra tota forma de corrupció, incloent-hi el xantatge i el suborn.	32-33; 74-75	SO (2 a 8)

La verificació dels indicadors ha estat realitzada per Deloitte. Per a més informació, al capítol 5 de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2009, poden consultar l'Informe de Revisió Independent confeccionat per Deloitte.



**Crèdits:**

**Concepte i coordinació de continguts:**

Valores & Marketing

**Disseny:**

Èxit de disseny

**Maquetació:**

MediaResponsable

**Fotografies:**

(L'ordre de la lectura és d'esquerra a dreta i de dalt a baix)

Portada: Fotografia gran i primera petita: Èxit de Disseny. Segona fotografia petita: Habitatge Assequible.

Tercera fotografia petita: © MicroBank.

**Per a més informació:**

**General**

"la Caixa"

Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona

Domicili social: Av. Diagonal, 621-629 – 08028 Barcelona, Espanya

Número d'identificació fiscal: G-58899998

Telèfon: (34) 93 404 60 00

Fax: (34) 93 339 57 03

Direcció a Internet: [www.lacaixa.es](http://www.lacaixa.es)

**Responsabilidad Corporativa**

Jordi Fabà

Director de Responsabilitat Corporativa

Av. Diagonal, 621-629. 08028, Barcelona

Telèfon: 93 404 60 00 / Fax: 93 339 57 03

Si desitja fer-nos arribar algun comentari o realitzar qualsevol consulta sobre aquest Informe, posem a la seva disposició la següent adreça: [rsc@lacaixa.es](mailto:rsc@lacaixa.es)