



## **Informe de Progrés 2012**

Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa"



## **Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa"**

Domicili social:

Av. Diagonal, 621

08028 Barcelona (Espanya)

NIF: G-58899998

Telèfon: (+34) 934 046 000

Adreça a Internet: [www.lacaixa.com](http://www.lacaixa.com)

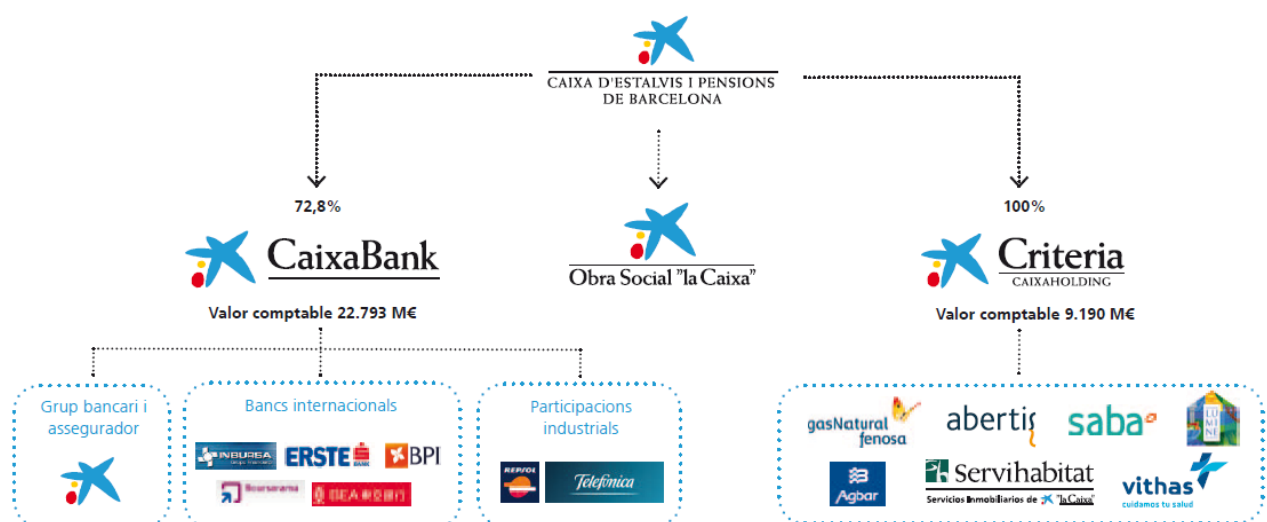


Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", és una institució financera de naturalesa no lucrativa, benèfica i social, de caràcter privat i independent de qualsevol altra empresa o entitat. El seu objecte social és el foment de l'estalvi, la realització d'obres beneficosocials i la inversió dels fons que se li confien en actius segurs i rendibles d'interès general.

Com a entitat de crèdit, subjecta a la normativa i la regulació que determinen les autoritats econòmiques i monetàries espanyoles i de la Unió Europea, desenvolupa indirectament una activitat de banca universal amb un desenvolupament important dels serveis bancaris minoristes a través de CaixaBank, el seu banc instrumental.

"la Caixa" és una de les entitats fundadores del capítol espanyol de la Xarxa del Pacte Mundial de Nacions Unides i hi està adherida des de l'any 2005 en un compromís que renova any rere any.

"la Caixa" té una doble dimensió: econòmica i social. D'una banda, exerceix la seva activitat bancària de manera indirecta a través de CaixaBank, SA, banc cotitzat i cap d'un grup financer líder en el mercat espanyol i present en els índexs de sostenibilitat principals a escala mundial (DJSI, FTSE4Good i ASPI). Així mateix, a través de Critería CaixaHolding, i amb l'objectiu de diversificar ingressos i de participar en el desenvolupament d'empreses que ofereixen serveis bàsics per a la societat, "la Caixa" dirigeix una estratègia d'inversions en participacions empresarials en diversos sectors industrials i de serveis. D'altra banda, els dividendes obtinguts de l'activitat financera i inversora permeten a "la Caixa" de mantenir l'objectiu principal del Grup: el compromís social, mitjançant l'Obra Social "la Caixa", gestionada per la Fundació "la Caixa", la fundació més gran del país.





## Principi 1

***Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, en el seu àmbit d'influència.***

L'Assemblea General és l'òrgan suprem de govern i de decisió de "la Caixa", i hi estan representats els impositors de CaixaBank (perquè és el banc a través del qual "la Caixa" exerceix actualment la seva activitat financera); les entitats fundadores de "la Caixa" i altres entitats d'interès social; les corporacions locals en els termes municipals de les quals té oberta una oficina CaixaBank, i els representants dels empleats de l'entitat mateixa i de CaixaBank:

Grup al qual pertanyen	Núm. de consellers generals	% sobre el total
Corporacions municipals	31	19,872
Impositors	64	41,026
Empleats	20	12,821
Entitats fundadores i d'interès social	41	26,282
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>100,000</b>

### [Més informació sobre el govern corporatiu de "la Caixa"](#)

Des de l'any 1998 l'activitat de l'entitat i la conducta dels seus empleats, directius i membres del Consell d'Administració es regeix per un Codi de Valors Ètics i Principis d'Actuació de "la Caixa" (d'ara endavant, "Codi Ètic") que inclou els valors i els principis que l'informen i inspiren, i les normes bàsiques de conducta que hi són aplicables. En aquest sentit, "la Caixa" subscriu totalment la Declaració Universal dels Drets Humans, adoptada per Nacions Unides l'any 1948, i els instruments que se'n deriven, especialment el Conveni Internacional sobre Drets Civils i Polítics del 1966, el Conveni Internacional sobre Drets Econòmics, Socials i Culturals del 1966, i el Conveni per a la Protecció dels Drets Humans i les Llibertats Fonamentals del 1950. També respecta la Declaració Tripartida de Principis d'Empreses Multinacionals i Política Social de l'OIT, així com el principi de representació sindical dels nostres empleats i empleades.



El Codi Ètic de "la Caixa" està disponible a la intranet de l'entitat.

Tot i que el Codi Ètic es va actualitzar a les acaballes del 2008, la voluntat de l'entitat per mantenir-lo sempre conforme i adaptat a les necessitats del moment ha motivat que tinguí previst aprovar un nou Codi Ètic l'any 2013 que sobre la base de l'anterior en reformuli el contingut per ajustar-lo encara més al moment present.

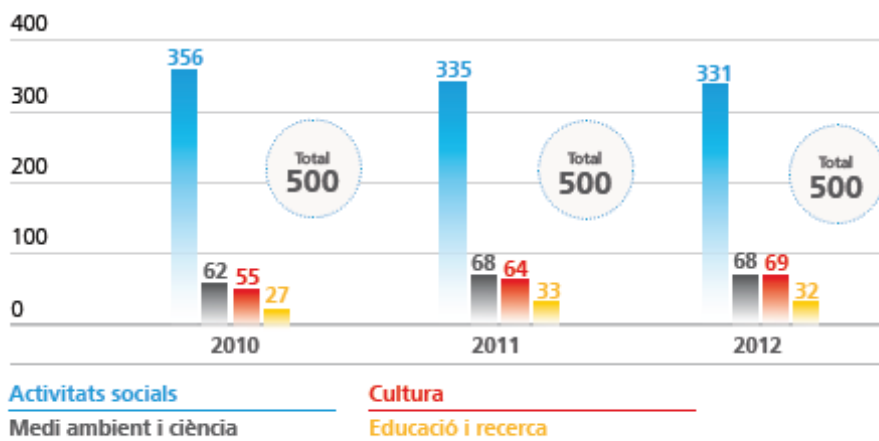
Així mateix, l'entitat treballa per fer extensiu el seu compromís als grups d'interès amb què es relaciona. Així, des dels seus orígens, "la Caixa" s'ha caracteritzat per un fort compromís social i una vocació de treball a favor de l'interès general, tant a través de la seva activitat financera com de la seva [Obra Social](#), que finança i manté activitats de caire social, educatiu, cultural i científic.

L'Obra Social "la Caixa" manté més vigent que mai el seu compromís amb les persones i els col·lectius més desfavorits, aquell que va inspirar el naixement de l'entitat fa més d'un segle. Promoure el benestar de les persones, evitar l'exclusió social i propiciar el desenvolupament dels territoris en què es du a terme l'activitat financera continuen essent els pilars que sostenen les actuacions de l'Obra Social "la Caixa".

L'any 2012 ha mantingut la seva dotació pressupostària en 500 milions d'euros per cinquè any consecutiu, una xifra que la posiciona com la primera fundació privada d'Espanya i una de les més importants del món per volum de pressupost.

#### [Obra Social: un compromís ferm amb els reptes i les necessitats socials]

Milions d'euros





Al llarg del 2012, l'Obra Social "la Caixa" ha posat l'èmfasi en els seus programes adreçats a atendre els infants en situació de pobresa i exclusió social (CaixaProinfancia); fomentar l'ocupació entre col·lectius amb dificultats (Incorpora); facilitar l'accés a l'habitatge als joves, la gent gran i famílies amb dificultats econòmiques (Habitatge Assequible), i promoure l'envelliment actiu i la plena integració de la gent gran a la societat (Gent 3.0).

Així, el programa Habitatge Assequible, que es va posar en marxa el 2004, disposava a la darrera del 2012 de 4.000 immobles per a joves, gent gran i famílies amb rendes inferiors a les de protecció oficial. A aquests habitatges cal afegir 4.000 pisos més repartits per tot Espanya que l'entitat ofereix en el marc de Lloguer Solidari per un preu d'entre 85 i 150 euros per a persones amb uns ingressos inferiors a 18.600 euros anuals.

Així mateix, "la Caixa" continua orientant els seus esforços cap a la vacunació infantil a països en vies de desenvolupament (2 milions de nens immunitzats des de l'inici del programa); cap al desenvolupament econòmic sostenible a través de 71 projectes vigents a 26 països, i de manera molt especial, cap a l'atenció a emergències com la fam a la zona del Sahel, a l'Àfrica.

L'any 2012 ha signat dues noves aliances estratègiques juntament amb el Banc Interamericà de Desenvolupament (BID) per promoure projectes sostenibles a Llatinoamèrica, i amb la FAO, per contribuir a pal·liar la fam al món.

### [Més informació sobre les activitats de l'Obra Social](#)

A més, tot l'equip humà del Grup "la Caixa" pot participar en les activitats solidàries que es coordinen a través del programa de Voluntariat Corporatiu, des d'on s'ofereixen diversos serveis: assistencials, lúdics i esportius; educatius d'integració per ajudar els immigrants a superar les barreres culturals; mediambientals, campanyes de Nadal i voluntariat internacional.

El programa integra 40 associacions de voluntaris coordinades per la Federació d'Associacions de Voluntaris "la Caixa" (FASVOL) i compromeses amb les necessitats de diverses zones a diferents províncies espanyoles, amb més de 4.500 persones voluntàries.

### [Més informació sobre el Voluntariat Corporatiu](#)



## Principi 2

### ***Les empreses s'han d'assegurar que no són còmplices de la vulneració dels drets humans.***

Un dels objectius de la política de responsabilitat corporativa de "la Caixa" és fer extensius els principis i les pràctiques responsables a les persones i els col·lectius amb què es relaciona per avançar conjuntament en matèria econòmica, social i ambiental. La presència de l'entitat en territori nacional i internacional (a través de CaixaBank), el volum de les iniciatives que promou la seva obra social i el compromís dels seus empleats li permeten disposar d'una bona posició per posar en pràctica i transmetre els seus valors i el seu compromís amb la responsabilitat corporativa i els drets humans entre els seus grups d'interès.

CaixaBank, l'entitat a través de la qual "la Caixa" exerceix l'activitat financera de manera indirecta, disposa d'un Codi Ètic i de Principis d'Actuació, un document que regeix l'activitat de tots els empleats, directius i membres del seu òrgan d'administració.

#### [Accés al Codi Ètic i de Principis d'Actuació](#)

Per aplicar correctament el Codi Ètic, el Codi Telemàtic i el sistema d'informació financera i comptable "la Caixa" té un canal confidencial de consultes i denúncies a disposició dels seus empleats a través de la intranet de l'entitat.

Aquest canal confidencial permet gestionar tant les consultes sobre la interpretació d'aquestes normes com les denúncies sobre possibles infraccions o vulneracions de les normes (incloent-hi un procediment específic amb relació a la informació de naturalesa financera i comptable).

Totes les comunicacions al canal confidencial, tant si són consultes com si són denúncies, s'han de remetre a l'Àrea de Compliment Normatiu, que les rep, les estudia i les resol, si és el cas, salvaguardant en tot moment la confidencialitat del remitent.

L'any 2012 els Comitès de Direcció de "la Caixa" i de CaixaBank han aprovat incrementar la visibilitat del canal de denúncies a la intranet corporativa a través de diverses accions comunicatives amb l'objectiu de fomentar-ne l'ús per part dels empleats. Així mateix, s'ha modificat el procediment de recepció i estudi de les comunicacions, que permetrà d'aprofundir en el coneixement de la tipologia de comunicacions rebudes. En el cas que se suscitin per part de clients de CaixaBank, es continuaran tramitant a través dels canals habituals d'atenció al client establerts per CaixaBank.



"la Caixa" i CaixaBank tenen l'obligació de protegir al màxim la informació personal i privada dels seus empleats i empleades, així com dels seus clients, en el cas de CaixaBank.

La protecció de dades i el dret a la intimitat es tenen en compte i es respecten en tots els àmbits de gestió de totes dues entitats, que tenen estrictes normatives internes. Totes dues entitats inscriuen en el Registre General de Protecció de Dades tots els fitxers amb dades de caràcter personal de què són responsables, i tots els empleats tenen accés a un document de seguretat que estableix les mesures necessàries per garantir la seguretat dels fitxers amb dades de caràcter personal i dels centres de tractament, etc. Totes dues entitats prohibeixen consultar dades d'empleats o, si és el cas, de clients que no siguin estrictament necessàries per a la feina, i si es produeix, és objecte de sanció, tot i que no tingui transcendència exterior. Es fan cursos de formació específics per a la plantilla.

CaixaBank té com una de les seves prioritats la satisfacció dels clients a través de l'excel·lència en el servei. Per aconseguir-ho, manté un alt nivell d'exigència basat en la confiança, la proximitat, l'eficiència i la millora contínua. Cada any, i amb l'objectiu de conèixer l'opinió dels clients, es fan mensualment unes 20.000 enquestes a clients particulars i 3.900 a empreses.

Així mateix, posa a disposició de tots els seus clients diversos canals de comunicació, gestionats per l'Oficina d'Atenció al Client: les cartes al director, el telèfon gratuït d'atenció al client 900 323 232 i un formulari a la pàgina web corporativa. Totes les comunicacions rebudes les analitzen i les atenen els responsables corresponents de la xarxa territorial, dels serveis centrals o de les filials del Grup "la Caixa".

Durant l'any 2012, l'Oficina d'Atenció al Client ha rebut un total de 25.927 queixes i reclamacions. Per a CaixaBank, és prioritari minimitzar el nombre de queixes i reclamacions rebudes, i oferir respostes personalitzades als clients que les presentin, amb un bon temps de resposta i assolint resolucions satisfactòries per a totes dues parts. Per això, en les línies d'actuació del 2013 s'inclou l'impuls d'accions correctores per reduir el nombre de reclamacions de clients. D'aquesta manera s'està redefinint el procés de resolució de reclamacions per millorar la comunicació, el temps de resposta i la satisfacció del client amb la resolució.

CaixaBank també té una Política de Comunicació Comercial, fonamentada en requisits legals i en el respecte a la societat, els clients i els valors corporatius de l'entitat. Fidels a aquesta política, l'any 2012 s'han presentat 1.563 projectes publicitaris a Autocontrol, l'Associació per a l'Autoregulació de la Publicitat, que ha estat homologada pel Banc d'Espanya amb relació a la publicitat de productes i serveis financers. Per a tots ells, s'ha obtingut un informe positiu d'Autocontrol. De la mateixa manera, l'any 2012 no s'ha rebut cap reclamació judicial en matèria de publicitat enganyosa.





Tant "la Caixa" com CaixaBank volen fer extensiu aquest compromís als proveïdors. En els contractes, que s'emmarquen dins del respecte al marc legal vigent, s'introdueixen clàusules del respecte i el compliment dels principis del Pacte Mundial per totes dues parts i del respecte al Codi Ètic. Així mateix, una altra manera d'aconseguir-ho és a través de l'anàlisi dels criteris i els procediments establerts en el procés de compra, de manera que s'asseguri la transparència i el rigor en la contractació en tots els àmbits del Grup "la Caixa".

L'any 2012 s'ha creat un portal de proveïdors a través del qual els proveïdors es poden registrar per oferir els seus productes i serveis, i que incorpora criteris socials i ambientals en la documentació sol·licitada. A la darrera de l'any el portal estava en fase de prova. Està prevista la implantació progressiva a totes les empreses del Grup "la Caixa" a partir del 2013.

[Accés al portal](#)

### Principi 3

***Les empreses han de donar suport a la llibertat d'associació i al reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.***

El govern, l'administració, la representació i el control de "la Caixa" corresponen, d'acord amb el règim establert a la llei i als Estatuts, a l'Assemblea General, al Consell d'Administració i a la Comissió de Control. Els empleats estan representats en els òrgans de govern juntament amb els impositors, les entitats fundadores, les entitats d'interès social i les corporacions locals.

A més, hi ha diferents canals de comunicació interna, com ara la intranet corporativa i reunions habituals amb els representants sindicals.

A banda del Conveni Col·lectiu del Sector de Caixes i Entitats Financeres d'Estalvi, "la Caixa" inclou els acords interns signats entre la Direcció i els sindicats, i que tenen com a resultat una millora de les condicions dels treballadors. L'entitat també disposa d'un seguit de comissions paritàries, com la Comissió Mixta de Carrera i Salari, la Comissió de Control del Pla de Pensions, el Comitè Únic de Salut i Seguretat Laboral, i la Comissió de Formació, entre altres.



## Principi 4

### ***Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tot tipus de treball forçós o fet sota coacció.***

"la Caixa" compleix amb la legalitat vigent i ofereix un salari inicial superior al salari mínim legal. A més, compleix el que assenyala el Conveni Col·lectiu de les Caixes i Entitats Financeres d'Estalvi.

La compatibilitat entre la vida personal i familiar i el desenvolupament professional és clau per al benestar dels empleats que conformen la plantilla de "la Caixa". Per això, orienta gran part de les seves iniciatives a l'àmbit de la conciliació laboral.

Des del 2010, "la Caixa" disposa del certificat EFR, atorgat per la Fundació Másfamilia, que l'acredita com a Empresa Familiarment Responsable en reconeixement de les seves polítiques i iniciatives de conciliació i de l'aposta a favor de la igualtat d'oportunitats de les persones que hi treballen. Aquest certificat s'ha renovat el 2012.

## Principi 5

### ***Les empreses han de donar suport a l'eradicació del treball infantil.***

"la Caixa", a través del seu Grup d'empreses, desenvolupa la seva activitat principalment en el territori espanyol i, d'acord amb la legislació vigent, el risc de treball infantil és inexistent.

Amb relació a la seva cadena de subministrament, l'entitat treballa per a una gestió responsable de la cadena de valor, que garanteix la transparència i el rigor en la relació amb els proveïdors.

En aquest sentit, totes les empreses del Grup "la Caixa" inclouen en els seus contractes una clàusula d'acceptació obligatòria en què els proveïdors accepten conèixer i respectar els Principis del Pacte Mundial de Nacions Unides.

L'any 2012, PromoCaixa, l'empresa filial de CaixaBank que gestiona el material promocional, ha fet cinc auditories a proveïdors que fabriquen productes exclusius per a CaixaBank i que estan situats a la Xina. En quatre d'aquestes auditories s'han detectat anomalies, no relacionades amb treball infantil, que es van rectificar *a posteriori*.



D'altra banda, l'Obra Social "la Caixa", a través del programa CaixaProinfancia, promou el desenvolupament socioeducatiu dels nens i les nenes en situació de pobresa a través de l'atenció integral a tota la família. L'any 2012 CaixaProinfancia ha gaudit d'una inversió de 46 milions d'euros. Des del 2007 s'han dedicat al programa prop de 295 milions d'euros, amb 204.000 nens i familiars beneficiaris, a les deu ciutats més poblades d'Espanya i les seves àrees metropolitanes.

A més, aposta decididament per l'educació i l'accés al coneixement de públics de totes les edats i nivells de formació. L'impuls a la recerca d'excel·lència i al suport a la formació dels joves universitaris en són un bon exemple.

En l'àmbit educatiu, eduCaixa posa de manifest el suport decidit de l'entitat a la formació d'alumnes de 3 a 18 anys, i a la feina de professors i associacions de mares i pares d'alumnes. Més d'un milió d'alumnes van participar en les iniciatives educatives impulsades per l'Obra Social l'any passat a 3.985 escoles de tot Espanya. L'impuls de l'emprenedoria a les escoles ha estat l'any 2012 un eix vertebrador d'aquest compromís.

## Principi 6

### ***Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació a la feina i l'ocupació.***

Totes les empreses del Grup "la Caixa" tenen una política de recursos humans que té com a objectiu el respecte de la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació per raons de gènere, edat, discapacitat o qualsevol altra circumstància. Així mateix, assegura la transparència en els processos de selecció dels seus professionals.

També cal destacar que la compensació econòmica amb què es retribueix les persones que treballen a "la Caixa" i a les seves filials s'estableix en funció del nivell professional i del nivell de rendiment, amb independència del gènere.

"la Caixa" considera que, perquè els empleats assoleixin un benestar físic, psicològic i emocional, és clau promoure l'equilibri entre la vida personal, familiar i professional. Per aconseguir aquest objectiu, l'entitat impulsa polítiques que facilitin i afavoreixin la conciliació i la igualtat de gènere.



Des del 2011 l'entitat té un Pla d'Igualtat, d'aplicació tant a "la Caixa" com a CaixaBank, amb l'objectiu d'augmentar la presència de la dona en llocs de més responsabilitat a partir d'una estricta aplicació del concepte d'igualtat d'oportunitats, identificant i desenvolupant el talent professional. A la darrera del 2012 un 20% de les dones de la plantilla havien estat promocionades internament.

També l'any 2012, i en reconeixement a l'aplicació de les polítiques d'igualtat d'oportunitats i no-discriminació, el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat va acreditar l'entitat amb el distintiu d'igualtat.

Així mateix, té un Protocol d'Igualtat i Conciliació, i també un Protocol per a la Prevenció, el Tractament i l'Eliminació de l'Assetjament Sexual, Laboral i per Raó de Sexe, en funcionament des del 2010, que disposa d'un servei d'atenció telefònica gratuït i una bústia de correu electrònic. Aquests canals són gestionats, en primera instància, per dues mediadores externes, una psicòloga i terapeuta familiar, i una advocada, que faciliten l'orientació oportuna en cada cas.

L'Obra Social "la Caixa" té com una de les prioritats estratègiques el foment de la integració laboral. A través del programa Incorpora treballa potenciant, de manera directa, la capacitat d'inserció de les entitats socials adherides al programa. A més, contribueix a la sensibilització i la cerca d'oportunitats d'inserció de persones en risc d'exclusió social, com ara els aturats de llarga durada, les persones amb discapacitat, els immigrants, els joves amb dificultats per accedir a la primera feina o les víctimes de violència de gènere.

CaixaBank col·labora activament amb l'Obra Social "la Caixa" en la difusió d'Incorpora a través de la seva xarxa d'oficines i dels seus gestors d'empresa, que donen a conèixer el programa a les empreses. L'any 2012 el programa ha facilitat 10.504 contractacions, que assoleixen la xifra de 53.133 acumulades des de la posada en marxa del projecte el 2006.

[Més informació sobre el programa Incorpora](#)

## Principi 7

***Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.***

"la Caixa" té un compromís amb el respecte al medi ambient, i aquest compromís el trasllada als seus grups d'interès a través d'una gestió ambiental integrada que abasta tots els seus projectes, serveis i



productes, i també els programes de l'Obra Social, un compromís que també fa extensiu a CaixaBank i Criteria CaixaHolding, i que va més enllà del que estableix el marc legal.

La política ambiental de "la Caixa" es basa en els requisits establerts pels marcs normatius europeu i internacional, que garanteixen una política de gestió ambiental de qualitat. La Norma ISO 14001 i el reglament europeu 761/2001 EMAS són els dos certificats que des de l'any 2003 asseguren el compliment ambiental dels Serveis Centrals de "la Caixa", CaixaBank i Criteria CaixaHolding. Així mateix, les oficines de la xarxa de CaixaBank situades a Catalunya (un 25% del total) tenen el distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental de la Generalitat des del 2006, que ha estat renovat l'any 2012 fins al 2015.

En relació amb els proveïdors, cal assenyalar que en la documentació necessària perquè puguin participar a subhastes s'ha d'indicar si disposen o no d'una certificació ambiental. En aquest sentit, disposa d'una base de dades amb aquells proveïdors que tenen aquesta certificació per a volums de negoci superiors a 200.000 euros anuals. Així mateix, i per als proveïdors en general, s'utilitzen els qüestionaris del Manual de Compra Verda i el qüestionari per als articles de tinta (cartutxos i similars).

Amb relació a CaixaBank, l'entitat ha estalviat 15,8 milions de kWh en el seu consum energètic (8,2% inferior al de l'any anterior, sense incloure Banca Cívica) i s'han compensat les 382,77 tones de CO<sub>2</sub> emeses durant la celebració de cinc grans convencions corporatives.

A més, Gas Natural Fenosa, el proveïdor de "la Caixa", s'ha compromès a certificar que el 100% de l'energia subministrada l'any 2012 a "la Caixa" i a CaixaBank, un 99% del seu consum elèctric total, va procedir de fonts renovables o cogeneració. Amb la inclusió de Banca Cívica, aquest subministrament d'energia verda ha suposat el 87,4% del consum elèctric total.

L'Obra Social "la Caixa" també treballa per la conservació del medi ambient i la sensibilització a favor de comportaments sostenibles, amb la qual cosa reafirma el seu compromís amb la qualitat de vida futura de tothom. Des del 2005 l'Obra Social "la Caixa" desenvolupa, entre altres, un programa de Conservació d'Espais Naturals i Reinserció Social que actua fomentant la integració laboral de persones en risc d'exclusió social a través d'una activitat de millora i protecció dels entorns naturals, que té el valor afegit d'actuar com a treball preventiu dels incendis forestals. Totes aquestes actuacions es desenvolupen en espais naturals i tenen com a objectiu que els treballs executats permetin recuperar o preservar part de l'activitat agrícola o ramadera de la zona, una de les millors accions preventives per evitar que la manca de cura sobre l'entorn incrementi el risc potencial d'incendis.



Al llarg del 2012 l'Obra Social "la Caixa" ha desenvolupat un total de 271 projectes que han permès la reinserció laboral de 1.600 persones en tot el territori espanyol. Des del 2005 s'han desenvolupat 2.946 projectes a tot Espanya, en què han treballat 9.761 persones.

[Més informació sobre sostenibilitat i l'Obra Social "la Caixa"](#)

## Principi 8

### ***Les empreses han de fomentar iniciatives que promoguin més responsabilitat mediambiental.***

L'entitat treballa, de manera coherent amb els seus valors corporatius, per fomentar el respecte a l'entorn entre els seus grups d'interès. Les persones que treballen a "la Caixa" comparteixen aquest compromís i tota l'entitat treballa per minimitzar l'impacte ambiental de l'entitat a través de diverses iniciatives per reduir el consum elèctric, d'aigua, paper i altres materials, així com per fomentar la recollida i el reciclatge de residus. A més, es fomenta l'ús de la videoconferència per reduir les emissions derivades dels desplaçaments corporatius.

A la intranet corporativa hi ha un apartat específic de medi ambient on s'agrupa tota la informació relativa a bones pràctiques en la matèria i la normativa vigent. A més, des de Virtaula, l'espai de formació virtual de l'entitat, es pot accedir al curs Sistema de Gestió Ambiental ISO 14001, de sensibilització ambiental.

Criteria CaixaHolding també té un apartat dedicat al medi ambient a la seva pàgina corporativa i es compromet a promoure una actitud responsable envers el medi ambient entre les seves participades.

[Accés a l'apartat de medi ambient al web de Criteria CaixaHolding](#)

Amb relació a l'Obra Social "la Caixa" i en el marc de l'aliança estratègica oberta amb el Consell Superior d'Investigacions Científiques (CSIC), l'any 2012 s'ha impulsat la plataforma pedagògica en línia "El mar a fons", amb la col·laboració de l'Institut de Ciències del Mar (ICM-CSIC). El coneixement del medi marí s'integra com un contingut més del currículum en escoles i instituts, que ajuden a l'aprenentatge des d'un vessant pràctic i incideixen en el foment de vocacions científiques.



El projecte ClimaDat, que impulsen la Fundació "la Caixa" i l'Institut Català de Ciències del Clima (IC3), preveu la posada en funcionament de vuit estacions de mostreig, que s'ubicaran en vuit sistemes naturals del territori espanyol. Aquests sistemes recolliran dades per veure l'evolució i l'impacte climàtic. Aquesta informació es processarà a escala local, regional i internacional, i es compartirà amb la informació procedent de la recerca d'equips internacionals entorn de l'evolució del clima. Les dades obtingudes seran de lliure accés i permetran de fer un balanç de gasos d'efecte hivernacle a escala regional i integrar-les en bases de referència d'àmbit internacional per utilitzar-les en la recerca sobre el clima.

### [Més informació sobre els programes de medi ambient de l'Obra Social "la Caixa"](#)

CaixaBank comparteix aquest compromís amb "la Caixa" i treballa també per fomentar pràctiques més sostenibles a la societat. Per això, disposa d'un espai ecoCaixa a la seva pàgina web, on posa a disposició del públic en general diferents consells relacionats i algunes de les iniciatives de l'entitat en matèria ambiental.

### [Accés a ecoCaixa](#)

Des del 2012, MicroBank, el banc social de CaixaBank, col·labora amb el Fons Mundial per a la Natura (WWF) per contribuir a la conservació del medi ambient i al desenvolupament sostenible mitjançant les aportacions econòmiques de MicroBank i els seus clients a projectes de l'ONG. Amb el Compte Verd, per exemple, es contribueix a la reforestació del Parc Nacional de Doñana, declarat Patrimoni de la Humanitat per la UNESCO. A les acaballes de l'any s'havien obert més de 2.600 comptes.

Finalment, i des del 2011, CaixaBank ha exigit a totes les impremtes que participen en el procés d'elaboració de la seva publicitat en paper l'obtenció del certificat del Forest Stewardship Council (FSC). Aquesta etiqueta assegura que els productes forestals utilitzats provenen de fonts verificades i conreades de manera responsable, i garanteix que tant el procés de fabricació del paper com el procés d'impressió són sostenibles i respectuosos amb el medi ambient.

### [Més informació sobre medi ambient a CaixaBank](#)



## Principi 9

### ***Les empreses han d'impulsar el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.***

Que tecnologia, innovació i progrés vagin de la mà d'eficiència, estalvi i sostenibilitat és un dels objectius de la plataforma [www.ecotendenciesCosmoCaixa.org](http://www.ecotendenciesCosmoCaixa.org), impulsada per l'Obra Social "la Caixa". En aquest espai en línia es proposa un debat entorn de qüestions ambientals i les seves implicacions en els àmbits social, econòmic i polític. L'any 2012 els debats han estat *Moure's volant*, que aborda els reptes respecte del futur de l'aviació; *Moure informació*, en l'àmbit de l'ús d'Internet per reduir impactes ambientals disminuint la mobilitat de persones i materials, i *La ciutat del futur*, primera ecotendència del curs 2012-2103, entorn dels reptes urbanístics del futur en un món on les ciutats concentren la gran majoria de la població i de la demanda energètica.

#### [Més informació sobre ecotendències](#)

De la seva banda, CaixaBank considera que una de les vies per aconseguir una sostenibilitat ambiental superior a llarg termini és el finançament de projectes que respectin l'entorn i d'aquells que impulsin el desenvolupament de les energies renovables.

En aquest sentit, l'any 2012 CaixaBank ha participat, en solitari o amb altres entitats, en set operacions relacionades amb les energies renovables, amb un import global de 611,3 milions d'euros. Aquests projectes han suposat la generació de 378 MWh. Així mateix, ha finançat dues operacions de lísing de plantes fotovoltaïques, amb un import superior als 230.000 euros, i s'han constituït set operacions inscrites dins del conveni per al finançament de projectes relacionats amb el medi ambient i la millora ambiental de l'Institut Català de l'Energia amb un import de 95.230 euros.

A més, CaixaBank ha ampliat la seva oferta comercial amb una oferta específica d'ecoPréstecs i, a través de MicroBank, ecomicrocrèdits personals amb l'objectiu de fomentar les inversions sostenibles que millorin l'eficiència dels recursos o redueixin l'impacte en el medi ambient. El primer any s'han finançat més de 510 ecoPréstecs per un import superior a dos milions d'euros. En el cas dels ecomicrocrèdits per a negocis, aquests préstecs ofereixen finançament per a les inversions o circulant de negocis d'autònoms o microempreses que produeixin o comercialitzin productes o serveis ecològics, com ara l'ecoturisme, les empreses de reciclatge o tractament de residus, etc. També és susceptible de ser finançada la inversió en processos de producció, productes nous o serveis que impliquin una millora en l'ús eficient dels recursos o bé una reducció dels impactes ambientals, entre altres, aïllaments, sistemes de reducció d'ús de paper o energia, o sistemes de tractament de residus. L'any





2012 s'han aprovat 460 ecomicrocrèdits per a famílies i negocis, amb un import superior als 1,35 milions d'euros.

#### [Més informació sobre medi ambient a CaixaBank](#)

A més, a través de la iniciativa EmprenedorXXI, des de l'any 2010 estan en marxa diversos programes per a la creació i la consolidació d'empreses innovadores en àmbits com el de les tecnologies netes (EcoEmprenedorXXI), les ciències de la vida (BioEmprenedorXXI) i, des del 2011, les tecnologies digitals (EmprenedorXXIDigital).

#### [Més informació sobre ecoEmprenedorXXI](#)

## Principi 10

***Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi l'extorsió i el suborn.***

A "la Caixa" les pràctiques de bon govern corporatiu estan basades en l'exercici responsable, transparent i independent de les seves obligacions per part dels òrgans de govern de l'entitat.

#### [Més informació sobre el govern corporatiu a "la Caixa"](#)

Des de l'any 1998 l'activitat de l'entitat i la conducta dels seus empleats, directius i membres del Consell d'Administració es regeix per un Codi de Valors Ètics i Principis d'Actuació de "la Caixa" (d'ara endavant, "Codi Ètic") que resumeix els valors i els principis que l'informen i inspiren, i les normes bàsiques de conducta que hi són aplicables. En aquest sentit, "la Caixa" subscriu totalment la Declaració Universal dels Drets Humans, adoptada per Nacions Unides l'any 1948, i els instruments que se'n deriven, especialment el Conveni Internacional sobre Drets Civils i Polítics del 1966, el Conveni Internacional sobre Drets Econòmics, Socials i Culturals del 1966, i el Conveni per a la Protecció dels Drets Humans i les Llibertats Fonamentals del 1950. També respecta la Declaració Tripartida de Principis d'Empreses Multinacionals i Política Social de l'OIT, així com el principi de representació sindical dels nostres empleats i empleades.

El Codi Ètic de "la Caixa" està disponible a la intranet de l'entitat.



Tot i que el Codi Ètic es va actualitzar a les acaballes del 2008, la voluntat de l'entitat per mantenir-lo sempre conforme i adaptat a les necessitats del moment ha motivat que tingui previst aprovar un nou Codi Ètic l'any 2013 que sobre la base de l'anterior en reformuli el contingut per ajustar-lo encara més al moment present.

Per a "la Caixa" i el seu banc instrumental, CaixaBank, la lluita contra el blanqueig de capitals constitueix, a més d'una obligació legal, una prioritat per a tots els seus empleats, directius i administradors, de manera coherent amb els seus valors corporatius i el seu Codi Ètic. Els controls sobre aquesta matèria els executa la Comissió Interna de Prevenció de Blanqueig de Capitals del Grup "la Caixa". De la seva banda, la Unitat Operativa de Prevenció de Blanqueig de Capitals de l'Àrea de Compliment Normatiu de CaixaBank vetlla amb dedicació exclusiva pel compliment en el Grup "la Caixa" de les obligacions de prevenció de blanqueig imposades per la llei a les entitats de crèdit.

Durant l'exercici 2012, CaixaBank ha seguit un pla de formació que incorpora les modificacions legals en aquesta matèria, amb més d'11.000 hores de formació i més de 5.700 persones formades. El curs s'ha impartit a tots els empleats de la xarxa comercial i ha tractat les activitats de més risc amb relació al blanqueig de capitals. Addicionalment, s'ha dut a terme un pla formatiu especial adreçat a empleats procedents de Banca Cívica. Al llarg de l'any un 73,4% de la plantilla s'ha format en les polítiques i els procediments anticorrupció de CaixaBank.

Així mateix, i per avançar en el seu compromís amb la transparència, l'ètica i el bon govern, CaixaBank publicarà l'any 2013 la seva política anticorrupció. Aquesta política recollirà en un document únic aquelles actuacions que l'entitat aplica en aquesta matèria i que es contemplen en diversos documents interns. Un cop aprovada pel Consell d'Administració, serà d'aplicació a tots els empleats i empleades, directius i administradors de l'entitat. La política anticorrupció inclourà el posicionament de CaixaBank en les seves relacions amb administracions públiques, partits polítics, autoritats i funcionaris, i les pautes que cal seguir pel que fa a l'acceptació i la concessió de regals, patrocinis i donacions a organitzacions no governamentals, entre altres matèries.

CaixaBank, d'altra banda, disposa d'una Política Interna d'Admissió de Clients. D'acord amb aquesta política, es rebutgen sense fer cap més gestió els casos de persones jurídiques o altres instruments de jurisdiccions considerades de risc, com ara paradisos fiscals o països o territoris no cooperants. En el cas que excepcionalment es consideri que aquest rebuig no és adequat, per admetre aquests casos singulars es requereix sempre una autorització del nivell directiu superior.

[Més informació sobre la prevenció del blanqueig de capitals en el Grup "la Caixa"](#)



**Més informació a les pàgines web de:**

"la Caixa"

[Informe anual 2012](#)

[Informe de govern corporatiu 2012](#)

CaixaBank

[Informe corporatiu integrat 2012](#)

Obra Social "la Caixa"

[Informe anual 2012](#)

[Memòria de sostenibilitat 2011](#)