



## Resum d'indicadors de l'Informe de Responsabilitat Corporativa "la Caixa" 2010



## CONTINGUTS GRI G3

1 ESTRATÈGIA I ANÀLISI	PÀGINES DE L'INFORME
1.1. Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i la seva estratègia.	2
1.2. Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	4; 23-31; 46-48; 98-107; Informe Anual 2010 (4-13)
2 PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ	PÀGINES DE L'INFORME
2.1. Nom de l'organització.	112
2.2. Principals marques, productes i/o serveis.	<a href="http://www.lacaixa.es">www.lacaixa.es</a> ; 56-59
2.3. Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (JVs).	Informe Anual 2010 (37; 84-92)
2.4. Localització de la seu principal de l'organització.	112
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.	49; 59
2.6. Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	Informe Anual 2010 (18-19)
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 10,5 milions de clients. Informe Anual 2010 (53-54; 56-57)
2.8. Dimensions de l'organització que informa, que inclouen: (Empleats, vendes netes, capitalització total, etc.)	15-16; Informe Anual 2010 (46; 54; 56-57; 68)
2.9. Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la mida, estructura i propietat de l'organització	4; 49; 59
2.10. Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	18-19

3 PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA	PÀGINES DE L'INFORME
<b>3.1.</b> Període cobert per la informació continguda a la memòria.	La informació continguda en el present informe fa referència a l'any natural 2010.
<b>3.2.</b> Data de la memòria anterior més recent.	L'informe anterior correspon a l'exercici 2009.
<b>3.3.</b> 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.	112
<b>3.5.</b> Procés de definició del contingut de la memòria, que inclou: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la determinació de la materialitat,</li> <li>• la prioritat dels aspectes inclosos a la memòria, i</li> <li>• la identificació dels grups d'interès que es preveu que utilitzin la memòria.</li> </ul>	5-7. El contingut del present Informe es basa en les guies d'elaboració de memòries, suplementes específics i protocols tècnics del GRI.
<b>3.6.</b> Cobertura de la memòria.	La informació continguda en el present Informe comprèn "la Caixa" i les seves filials Caixa Capital Risc, MicroBank, Habitatge Assequible, Sumasa, ServiHabitat, Silk, e-laCaixa, GDS-Cusa, PromoCaixa, TradeCaixa i Serviticket.
<b>3.7.</b> Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria.	Aquest informe no inclou en el seu abast el Grup Criteria CaixaCorp (excepte la informació que es refereix al EC1), en disposar aquest grup de polítiques pròpies i d'un sistema de gestió i un informe de RC independents. A la columna d'abast de la taula d'indicadors s'especifiquen les limitacions en la cobertura o l'abast dels indicadors. A més, no s'ha inclòs la informació relativa a Caixa Girona en els indicadors mediambientals donada la seva immaterialitat i la seva recent incorporació al Grup al novembre de 2010.
<b>3.8.</b> La base per 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 2010 s'ha inclòs a l'Informe a les empreses filials TradeCaixa i Serviticket. No s'han produït canvis significatius relatius a períodes anteriors en els mètodes de valoració aplicats a l'Informe.

<p><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. Motius per no aplicar els protocols d'indicadors GRI.</p>	<p>El contingut del present Informe es basa en les guies d'elaboració de memòries, suplementes específics i protocols tècnics del GRI.</p>
<p><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).</p>	<p>No s'ha produït aquesta reformulació de la informació.</p>
<p><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.</p>	<p>El 2010 s'ha inclòs a l'Informe a les empreses filials TradeCaixa i Serviticket. No s'han produït canvis significatius relatius a períodes anteriors en els mètodes de valoració aplicats a l'Informe.</p>
<p><b>3.12.</b> Taula que indica la localització dels continguts bàsics en la memòria.</p>	<p>3; Resum d'Indicadors de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2010</p>
<p><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.</p>	<p>109-110</p>

4 GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ GRUPS INTERÈS	PÀGINES DE L'INFORME
4.1. L'estructura de govern de l'organització, incloent-hi els comitès del màxim òrgan de govern, responsable de tasques com la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització.	Informe Anual 2010 (18-19)
4.2. Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu (i, si és així, la seva funció dins de la direcció de l'organització i les raons que la justifiquin).	Informe Anual 2010 (20-21)
4.3. En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, s'indicarà el nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	Informe Anual 2010 (21-22)
4.4. Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	Informe Anual 2010 (18-19); Informe Anual Govern Corporatiu 2010 (2-8)
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 (inclosos els acompliments social i ambiental).	Informe Anual Govern Corporatiu 2010 (31 i 86)
4.6. Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	Informe Anual Govern Corporatiu 2010 (16-19)
4.7. Procediment de determinació de la capacitat i l'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 2010 (5-6; 16-17)
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.	10

<p><b>4.9.</b> 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.</p>	<p>Informe Anual Govern Corporatiu 2010 (4; 16-17)  <a href="http://www.lacaixa.es">www.lacaixa.es</a>;  <a href="http://portal.lacaixa.es/infocorporativa/responsabilidadcorporativa/modelofinanzas_ca.html">http://portal.lacaixa.es/infocorporativa/responsabilidadcorporativa/modelofinanzas_ca.html</a>;  <a href="http://portal.lacaixa.es/infocorporativa/responsabilidadcorporativa/informesanuales_ca.html">http://portal.lacaixa.es/infocorporativa/responsabilidadcorporativa/informesanuales_ca.html</a></p>
<p><b>4.10.</b> Procediments per avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte a l'acompliment econòmic, ambiental i social.</p>	<p>Informe Anual Govern Corporatiu 2010 (12)</p>
<p><b>4.11.</b> Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.</p>	<p>20 (Solvència)</p>
<p><b>4.12.</b> Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.</p>	<p>69;71; 82-88; 107</p>
<p><b>4.13.</b> 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:</p> <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, i</li> <li>• tingui consideracions estratègiques, és a dir que: <ul style="list-style-type: none"> <li>- estigui present en els òrgans de govern, i/o</li> <li>- participi en projectes o comitès, i/o</li> <li>- proporcioni un finançament important que excedeixi les obligacions dels socis, i/o</li> <li>- tingui consideracions estratègiques.</li> </ul> </li> </ul>	<p>85; 86-87; 105-106</p>
<p><b>4.14.</b> Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.</p>	<p>5-8</p>
<p><b>4.15.</b> Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet.</p>	<p>5-8</p>

**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. 5-8

**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. 5-8

#### INFORMACIÓ L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I/O DIRECCIÓ

##### DIMENSIÓ ECONÒMICA

##### PÀGINES DE L'INFORME

Acompliment econòmic	15-16; 20-21
Presència en el mercat	49-50; 52-55
Impacte econòmic indirecte	61-64 (MicroBank); 65-67 (Suport als emprenedors)

##### DIMENSIÓ AMBIENTAL

##### PÀGINES DE L'INFORME

Materials	75
Energia	74
Aigua	75
Biodiversitat	77-78 (Formació i sensibilització)
Emissions, abocaments i residus	75
Productes i serveis	70-72
Compliment normatiu	69-81
Transport	77
Aspectes generals	69-81

##### DIMENSIÓ SOCIAL - Pràctiques laborals i ètica a la feina

##### PÀGINES DE L'INFORME

Llocs de treball	89-97; 98-99
Relació empresa/treballadors	8
Salut i seguretat a la feina	97
Formació i educació	91-95
Diversitat i igualtat d'oportunitats	96

<b>DIMENSIÓ SOCIAL - Drets Humans</b>	<b>PÀGINES DE L'INFORME</b>
Pràctiques d'inversió i aprovisionament	14
No-discriminació	90; 96
Llibertat d'associació i convenis col·lectius	10-12 (Codi de Valors Ètics i Principis d'Actuació) i 89-97 (Un gran equip)
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	10-12
Pràctiques de seguretat	46-48
Drets dels indígenes	No aplicable a les activitats de "la Caixa".
<b>DIMENSIÓ SOCIAL - Societat</b>	<b>PÀGINES DE L'INFORME</b>
Comunitat	82-88
Corrupció	14
Política pública	"la Caixa" no està posicionada en relació a la participació en el desenvolupament de polítiques o activitats de lobbying.
Comportament de competència deslleial	No hi ha procediments oberts contra "la Caixa" per pràctiques anticompetència
Compliment normatiu	Informe Anual Govern Corporatiu 2010 (82-83)
<b>DIMENSIÓ SOCIAL - Responsabilitat de producte</b>	<b>PÀGINES DE L'INFORME</b>
Salut i seguretat del client	47; 54
Etiquetat de productes i serveis	46-48
Comunicacions de màrqueting	46-48
Privacitat del client	13
Compliment normatiu	10-12; 14; 46-48



## INDICADORS GRI G3 I ESPECÍFICS DEL SECTOR FINANCER

## INDICADORS GRI G3

## INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT ECONÒMIC TIPUS PÀGINES DE L'INFORME ABAST\* VERIFICACIÓ

**EC1** Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, despeses d'explotació, retribució a empleats, donacions i d'altres inversions a la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs.

C La suma de les contribucions directa i indirecta de "la Caixa" al PIB espanyol ha estat del 0,63%. 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. El desglossament per país no és rellevant per a "la Caixa" en ser Espanya el principal país d'operacions.

Grup  
"la Caixa"



Valor econòmic generat, distribuït i retingut del Grup "la Caixa"

(Imports en milers d'euros)	2008	2009	2010
Valor econòmic general	7.005.351	7.541.960	7.424.728
Marge Brut	6.981.336	7.186.751	6.959.170
Beneficis de la baixa d'actius no classificats com a no corrents en venda	26.478	4.792	461.244
Beneficis / (pèrdues) d'actius no corrents en venda	-2.463	350.417	4.314
<b>Valor econòmic distribuït</b>	<b>3.594.778</b>	<b>3.544.080</b>	<b>3.081.342</b>
Altres despeses generals d'administració (excepte tributs)	936.834	851.777	733.639
Despeses de personal	2.112.575	2.190.896	2.165.834
Impost sobre beneficis més tributs inclosos en altres despeses generals d'administració	45.369	76.407	-208.131
Dotació a l'Obra Social	500.000	425.000	390.000
<b>Valor econòmic retingut</b>	<b>3.410.573</b>	<b>3.997.880</b>	<b>4.343.386</b>

**EC2** Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització deguts al canvi climàtic.

C 70; 72

Grup  
"la Caixa"



**EC3** Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.

C

Avantatges en condicions financeres de "la Caixa": 33.051.370 mil euros. Els compromisos per pensions de "la Caixa" estan exterioritzats i s'instrumenten mitjançant un pla de pensions i unes pòlisses complementàries contractades amb una companyia d'assegurances. El Pla de Pensions dels empleats de "la Caixa", que complementa el sistema públic de pensions (Seguretat Social), és un pla d'aportació definida mixta (aportació definida per a la jubilació i la prestació definida per a la invalidesa i defunció). Aquest Pla respon als compromisos de l'Entitat establerts en un Acord Laboral de l'any 2000, que milloren el marc regulatori del Conveni de Caixes d'Estalvis en matèria de pensions. Veure també Nota 37 de Comptes Anuals Consolidats 2010 i Nota 34 dels Comptes Anuals Individuals 2010.

Grup  
"la Caixa"

	"la Caixa"	Caixa Capital Risc	e-la Caixa	GDS-Cusa	MicroBank	PromoCaixa	Silk	Sumasa	ServiHabitat	Habitatge Assequible	ServiTicket	TradeCaixa
Nombre total d'empleats a jornada completa	24.952	14	98	118	12	27	248	129	144	31	18	12
Nombre total d'empleats amb reducció de jornada	336	4	5	1	0	6	6	11	4	2	4	2
Nombre total d'empleats en règim d'excedència	549	0	12	2	0	2	1	1	2	0	0	0
Aportació a plans de pensions	98.474.440	0	0	8.074	15.381	0	0	0	0	0	0	0
Ajudes a la sanitat (plans de salut)	11.507.360	7.867	47.016	51.813	3.140	0	103.086	53.691	62.471	15.683	9.005	5.922
Ajudes d'estudis/educació	17.053.550	22.252	0	12.450	0	0	42.695	2.220	1.899	37.211	n/a	6.987
Altres beneficis socials	7.409.890	0	151.848	2.509	19.705	0	0	87.074	121.839	51.706	33.408	n/a
Assegurances de vida o assegurances d'accidents	21.420.590	3.987	45.386	12.936	243	0	47.349	10.674	7.520	3.405	8.013	2.922
Dies establerts de baixa per maternitat (part múltiple)	140	126	126	126	126	136	118	126	126	126	126	126
Dies establerts de baixa per maternitat (part d'un únic fill)	122	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
Dies establerts de baixa per paternitat	16	15	15	15	15	15	13	13	13	15	13	13

**EC4** Ajuts financers significatius rebuts de governs.

C

91. "la Caixa" rep només ajudes a la formació.

Grup  
"la Caixa"

**EC5** Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.

A

94, Retribució. Nombre de vegades que el salari inicial de l'empresa supera el salari mínim legal: 2,6. El principal país d'operacions de "la Caixa" és Espanya, i només compta amb 48 empleats (d'una plantilla de 25.288 persones) que treballen a l'estranger. Tots els empleats, amb independència del seu destí geogràfic, compten amb retribucions superiors al mínim legal establert a cada país.

"la Caixa"



**EC6** Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals a llocs en què es desenvolupin operacions significatives

C

103-104. "la Caixa" defineix els proveïdors "locals" com aquells la base d'operacions dels quals és Espanya. "la Caixa" compta amb meses de compres que garanteixen la transparència i la igualtat d'oportunitats en la contractació. Existeix una política de compres responsables en desenvolupament. El volum de compres a proveïdors no locals no és significatiu.

"la Caixa"



**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.

Grup  
"la Caixa"

N.A.

<b>EC8</b> 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	68-69; 79; 82-88; 101 i 102. "la Caixa" porta a terme, de forma periòdica, avaluacions i estudis de mercat amb l'objectiu de determinar les necessitats de les comunitats en què és present.	Grup "la Caixa"	✓																																	
<b>EC9</b> Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	A	82-88. L'aportació indirecta de "la Caixa" al PIB es de 0,49%. La dotació pressupostària de l'Obra Social "la Caixa" per al 2011 és de 500 milions d'euros.	Grup "la Caixa"	✓																																	
<b>INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL</b>																																					
<b>EN1</b> Materials utilitzats per pes o volum.	C	75	Grup "la Caixa"	✓																																	
<b>EN2</b> Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	C	75	Grup "la Caixa"	✓																																	
<b>EN3</b> Consum directe d'energia desglossada per fonts primàries.	C	74	Serveis Centrals de "la Caixa"	✓																																	
<b>EN4</b> Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	C	<b>Consums indirectes d'energia desglossats per energia primària consumida (GJ) de "la Caixa" i les seves filials</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>2010</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Carbó</b></td> <td>986.120</td> <td>945.729</td> <td>879.433</td> </tr> <tr> <td><b>Gas Natural</b></td> <td>35.067</td> <td>33.630</td> <td>31.273</td> </tr> <tr> <td><b>Derivats del petroli</b></td> <td>207.454</td> <td>198.957</td> <td>185.010</td> </tr> <tr> <td><b>Biomassa</b></td> <td>17.579</td> <td>16.859</td> <td>15.677</td> </tr> <tr> <td><b>Eòlica</b></td> <td>14.466</td> <td>13.874</td> <td>12.901</td> </tr> <tr> <td><b>Hidroelèctrica</b></td> <td>115.832</td> <td>111.088</td> <td>103.300</td> </tr> <tr> <td><b>Nuclear</b></td> <td>934.385</td> <td>896.114</td> <td>833.296</td> </tr> </tbody> </table>			2008	2009	2010	<b>Carbó</b>	986.120	945.729	879.433	<b>Gas Natural</b>	35.067	33.630	31.273	<b>Derivats del petroli</b>	207.454	198.957	185.010	<b>Biomassa</b>	17.579	16.859	15.677	<b>Eòlica</b>	14.466	13.874	12.901	<b>Hidroelèctrica</b>	115.832	111.088	103.300	<b>Nuclear</b>	934.385	896.114	833.296	Grup "la Caixa"	✓
	2008	2009	2010																																		
<b>Carbó</b>	986.120	945.729	879.433																																		
<b>Gas Natural</b>	35.067	33.630	31.273																																		
<b>Derivats del petroli</b>	207.454	198.957	185.010																																		
<b>Biomassa</b>	17.579	16.859	15.677																																		
<b>Eòlica</b>	14.466	13.874	12.901																																		
<b>Hidroelèctrica</b>	115.832	111.088	103.300																																		
<b>Nuclear</b>	934.385	896.114	833.296																																		
Factor de conversió: GJ por Kwh: 0,0036. Font: Protocols tècnics de GRI																																					
<b>EN5</b> Estalvi d'energia degut a la conservació i a millores en l'eficiència.	A	76-77	Grup "la Caixa"	✓																																	
<b>EN6</b> 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	76-79	Grup "la Caixa"	Solament s'informa qualitativament																																	

<b>EN7</b> Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	A	72		<b>Grup "la Caixa"</b>	Solament s'informa qualitativament
<b>EN8</b> Captació total d'aigua per fonts.	C	75		<b>Serveis Centrals de "la Caixa", Caixa Capital Risc, e-la Caixa, Silk, Sumasa i Servihabitat.</b>	✓
<b>EN9</b> Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.	A	L'aigua que utilitza "la Caixa" és sempre d'abastament municipal, per la qual cosa no s'afecta a fonts d'aigua ni a hàbitats relacionats per l'extracció d'aigua.		<b>Grup "la Caixa"</b>	N.A.
<b>EN10</b> Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	A	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa".		<b>Grup "la Caixa"</b>	N.A.
<b>EN11</b> 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 a les activitats de "la Caixa" ja que no disposa d'instal·lacions en espais protegits o àrees d'alta biodiversitat.		<b>Grup "la Caixa"</b>	N.A.
<b>EN12</b> 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 a les activitats de "la Caixa" ja que no disposa d'instal·lacions en espais protegits o àrees d'alta biodiversitat.		<b>Grup "la Caixa"</b>	N.A.
<b>EN13</b> Hàbitats protegits o restaurats.	A	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa".		<b>Grup "la Caixa"</b>	N.A.
<b>EN14</b> 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".		<b>Grup "la Caixa"</b>	N.A.

<b>EN15</b> Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la Llista Roja de la IUCN i en llistes nacionals i els hàbitats de les quals es troben en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie.	A	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa".	<b>Grup "la Caixa"</b>	N.A.
<b>EN16</b> Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C	74	<b>Grup "la Caixa"</b>	✓
<b>EN17</b> Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C	74	<b>Grup "la Caixa"</b>	No inclou emissions de vehicles propis, transport d'empleats, ni serveis de missatgeria.
<b>EN18</b> Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	A	77	<b>Grup "la Caixa"</b>	✓
<b>EN19</b> Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	C	Indicador no aplicable; "la Caixa" no produeix emissions significatives de substàncies destructores de la capa d'ozó.	<b>Grup "la Caixa"</b>	N.A.
<b>EN20</b> 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".	<b>Grup "la Caixa"</b>	N.A.
<b>EN21</b> Abocaments totals d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destí.	C	Indicador no aplicable; durant 2010 "la Caixa" no ha realitzat cap abocament significatiu d'aigües residuals.	<b>Grup "la Caixa"</b>	N.A.
<b>EN22</b> Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	C	75. "la Caixa" informa sobre els residus recollits per al seu reciclatge en considerar aquesta la via d'eliminació més adequada pel tipus d'activitat de l'organització.	<b>Grup "la Caixa", excepte Serviticket</b>	✓
<b>EN23</b> Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	C	Indicador no aplicable; durant el 2010 no s'ha produït cap vessament accidental significatiu a "la Caixa".	<b>Grup "la Caixa"</b>	N.A.
<b>EN24</b> 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	No aplicable a les activitats de "la Caixa".	<b>Grup "la Caixa"</b>	N.A.

<b>EN25</b> 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	No aplicable a les activitats de "la Caixa".	<b>Grup "la Caixa"</b>	N.A.
<b>EN26</b> Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	C	70-72. "la Caixa" està adherida als Principis d'Equador i en l'exercici 2010 no es va registrar cap projecte de tipus A, amb impacte ambiental elevat.	<b>"la Caixa"</b>	Solament s'informa qualitativament
<b>EN27</b> Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'emalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	C	Indicador no aplicable; "la Caixa" no comercialitza productes susceptibles de ser recuperats.	<b>Grup "la Caixa"</b>	N.A.
<b>EN28</b> Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	C	Durant l'exercici 2010 "la Caixa" no ha estat objecte de multes o sancions judicials rellevants relacionades amb el compliment de la normativa mediambiental.	<b>"la Caixa"</b>	✓
<b>EN29</b> 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	76-77. El transport de productes de "la Caixa" no té impactes significatius.	<b>Grup "la Caixa"</b>	No s'inclou el transport de personal
<b>EN30</b> Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	A	Informació no material.	<b>Grup "la Caixa"</b>	N.A.

## INDICADORS GRI G3

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL	TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	ABAST*	VERIFICACIÓ
<b>Pràctiques Laborals</b>				

<b>LA1</b> Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de lloc de treball, per contracte i per regió.	C		<b>Grup "la Caixa"</b>	✓
--	---	--	------------------------	---

## Desglossament col·lectiu de treballadors per tipus d'empleats, per contracte i per regió

	"la Caixa"	Caixa Capital Risc	e-la Caixa	GDS-Cusa	MicroBank	PromoCaixa	Silk	Sumasa	ServiHabitat	Habitatge Assequible	Serviticket	TradeCaixa
% d'empleats que treballen a d'altres països	0,19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% d'empleats amb contracte fix o indefinit	99,80	100	98,97	97,54	100	100	98,43	98,57	89,7	81,82	100	100
Nombre total de becaris	24	0	4	0	0	0	15	0	2	0	2	1
Nombre total d'empleats amb contracte fix o indefinit a t. complet	25.182	18	97	115	12	33	244	127	144	25	22	14
Nombre total de empleats amb contracte fix o indefinit a t. parcial	56	1	0	4	1	0	6	11	4	2	0	0
% d'empleats amb contracte temporal	0,20	0,00	1,02	2,46	0,00	0,00	1,57	1,43	10,30	18,18	0,00	0,00

**LA2** Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i religió. C No es desglossa per grup d'edat en no estar disponible aquesta informació fins al 2012, any en què està previst reportar-la.

Grup  
"la Caixa"



**Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grups d'edat, gènere i regió**

No es desglossa per grups d'edat												
	"la Caixa"	Caixa Capital Risc	e-la Caixa	GDS-Cusa	MicroBank	PromoCaixa	Silk	Sumasa	ServiHabitat	Habitatge Assequible	Serviticket	TradeCaixa
Nombre total d'empleats en plantilla	25.288	19	98	122	13	33	254	140	165	33	22	14
Nombre total d'empleats amb c. fix o indefinit que han deixat l'empresa (homes)	14	1	5	7	0	3	6	5	7	0	1	5
Nombre total d'empleats amb c. fix o indefinit que han deixat l'empresa (dones)	8	0	0	5	1	2	0	0	0	0	0	9
Rotació mitjana dels empleats (homes) %	0,11	10,26	13,00	5,26	7,94	2,99	3,05	4,20	7,33	0,00	n/a	0,00
Rotació mitjana dels empleats (dones) %	0,07	14,29	n/a	n/a	n/a	5,97	0	0,00	n/a	0,00	n/a	0,00
Nombre i percentatge total d'empleats de "la Caixa" que han deixat l'empresa (per regió)												
	Serveis Centrals	Resta de negoci de la xarxa	Oficines de representació	Sucursals operatives	Balears	Canàries	Castella i Lleó i Castella-la Manxa	Catalunya	València i Múrcia	Madrid	Territorial Nord	Territorial Sud
Nombre i percentatge total d'empleats amb contracte fix o indefinit que han deixat l'empresa	6 (27,2%)	1 (4,54%)	0 (0%)	2 (9,09%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (4,54%)	4 (18,18%)	0 (0%)	3 (13,63%)	4 (18,18%)	1 (4,54%)

**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

Grup  
"la Caixa"



**Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossats per activitat principal**

Tots els empleats a temps parcial tenen, proporcionalment, els mateixos beneficis que els empleats que treballen a jornada completa

	"la Caixa"	e-la Caixa	GDS-Cusa	MicroBank	Silk	Sumasa	ServiHabitat	Habitatge Assequible
Aportació a plans de pensions	98.474.440	n/a	n/a	15.381	n/a	n/a	n/a	n/a
Ajudes a la sanitat (plans de salut)	n/a	47.016	n/a	n/a	103.086	53.691	62.471	n/a
Ajudes d'estudis/educació	n/a	n/a	12.450	0	n/a	n/a	n/a	n/a
Altres beneficis socials	n/a	151.848	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Assegurances de vida o assegurances d'accidents	n/a	45.386	n/a	243	47.349	n/a	n/a	n/a

A Caixa Capital Risc, PromoCaixa, TradeCaixa i Serviticket tots els empleats tenen contracte indefinit.

A GDS-Cusa i MicroBank tots els empleats tenen beneficis socials, excepte en el cas dels ajuts d'estudis, i a MicroBank, l'aportació a pla de pensions i les assegurances de vida, que són voluntaris.

ServiHabitat i Sumasa, tots els empleats tenen els mateixos beneficis socials, excepte la pòlissa sanitària.

A Habitatge Assequible, tots els empleats amb una antiguitat superior a un any tenen els mateixos beneficis.

<b>LA4</b> Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	C	El 100% dels empleats de "la Caixa" contractats a Espanya (28.651 empleats) estan acollits al Conveni Col·lectiu que els és d'aplicació	<b>Grup "la Caixa"</b>	✓
<b>LA5</b> 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 comuna (Estatut dels Treballadors i altra legislació aplicable), 60 dies.	<b>Grup "la Caixa"</b>	✓
<b>LA6</b> 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. "la Caixa" compta amb dos Comitès de Seguretat i Salut Laboral: el Comitè Únic de Seguretat i Salut Laboral és un Comitè paritari amb representació –a parts iguals– de la Direcció i els representants dels treballadors. I el Comitè de Coordinació de Prevenció de Riscos Laborals que és un comitè Intern format per representants de la Subdirecció General, responsable de Serveis Generals, la Direcció de l'Àrea de RRHH, la Direcció de l'Àrea d'Eficiència i la Direcció de l'Àrea d'Auditoria, és l'encarregat de vetllar pel compliment de la legislació vigent i que desenvolupa i autoritza les accions i processos de Salut Laboral en l'Entitat.	<b>"la Caixa", GDS-Cusa i Sumasa</b>	✓



**LA7** Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió.

C Durada mitjana de les baixes per adopció a "la Caixa": 684 hores.  
 Empleats: "la Caixa": 25.288; Grup "la Caixa": 28.651.  
 No es reporta cap informació sobre el personal subcontractat la seguretat del qual és responsabilitat de "la Caixa"

Grup  
"la Caixa"



		"la Caixa"	Caixa cap risc	e-la Caixa	Gds-Cusa	MicroBank	PromoCaixa	ServiHabitat	ServiTicket	Silk	Sumasa	TradeCaixa	Habitatge Assequible
<b>absentisme per accidents en el centre de treball</b>													
Durada mitjana de les absències per accidents (hores)	Hores	31	0	704	0	0	416	15	0	19	13	0	104
Nombre total d'accidents	Unitats	346	0	3	0	0	2	4	0	8	1	0	2
Nombre total d'accidents amb baixa laboral	Unitats	158	0	0	0	0	1	2	0	2	1	0	1
Nombre total d'accidents "in itinere" amb baixa laboral	Unitats	104	0	3	0	0	1	2	0	2	0	0	1
Nombre total d'accidents "in itinere" sense baixa laboral	Unitats	13	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
Nombre total d'accidents sense baixa laboral	Unitats	71	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
Nombre total de jornades perdudes per accident	Unitats	4.886	0	88	0	0	52	46	0	29	13	0	8
<b>Absentisme per malaltia comuna</b>													
Durada mitjana de les baixes per malaltia comuna (hores)	Hores	278	144	320	99	72	174	132	n/a	126	177	n/a	68
Nombre total de baixes per malaltia comuna	Unitats	6.501	2	24	50	5	13	34	n/a	35	31	n/a	8
Nombre total de jornades perdudes per malaltia comuna	Unitats	225.541	36	959	621	45	283	560	n/a	550	687	47	68
Índex d'absentisme per malaltia comuna	%	2,42	0,89	15,00	2,46	3,57	3,15	1,70	n/a	0,86	2,20	2,26	0,79

<b>Desglossament del nombre d'empleats de "la Caixa" per regió</b>													
	Serveis Centrals	Resta de negoci de la xarxa	Oficines de representació	Sucursals operatives	Balears	Canàries	Castella i Lleó i Castella-la Manxa	Catalunya	València i Múrcia	Madrid	Territorial Nord	Territorial Sud	
Nombre d'empleats	1543	582	17	30	935	674	1318	8719	2380	3248	2746	3096	
Índex d'absentisme per malaltia comuna	1,72%	1,97%	0%	0%	2,27%	3,42%	1,74%	2,49%	2,55%	2,28%	2,65%	2,63%	

<b>LA8</b> 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	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. El 2010 s'han posat a disposició dels empleats, a través de la intranet, cursos sobre prevenció d'hipertensió arterial, intervenció de deshabitació tabàquica, prevenció de l'obesitat, detecció precoç del càncer de mama, prevenció del mal d'esquena i emergències mèdiques. A més s'ha publicat una guia sobre primers auxilis i al web s'ofereixen consells sobre lipoatròfia, seguretat viària i automedicació. Les activitats de "la Caixa" no comporten un risc elevat per a la salut dels seus treballadors.	<b>Grup "la Caixa"</b>	✓
<b>LA9</b> Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb els sindicats.	A	"la Caixa", a més del Conveni Col·lectiu del sector de Caixes d'Estalvi, inclou acords interns firmats entre la direcció i els sindicats per a la millora de les condicions dels treballadors. L'Entitat compta amb una sèrie de comissions paritàries com el Comitè Únic de Seguretat i Salut Laboral. El 2010 s'ha posat en marxa el Protocol per a la prevenció, el tractament i l'eliminació de l'assetjament sexual i laboral.	<b>Grup "la Caixa"</b>	✓
<b>LA10</b> Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat desglossada per categoria d'empleat.	C	91-93. No es desglossa per categoria d'empleat.	<b>Grup "la Caixa"</b>	✓
<b>LA11</b> 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	91-93. No s'informa sobre la formació contínua a empleats que els ajudi en la gestió del final de les seves carreres professionals ni tampoc sobre l'oferta de plans de prejubilació a empleats que estan a punt de retirar-se.	<b>Grup "la Caixa"</b>	✓
<b>LA12</b> Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional.	A	El 100% dels empleats són avaluats regularment sobre el seu nivell d'acompliment.	<b>"la Caixa"</b>	✓

**LA13** Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.

C

15-16; 29; 89. No s'inclou el percentatge d'empleats i directius que pertanyen a minories ètniques. No es desglossa per grup d'edat. No es disposa d'un registre de minories ètniques, atès que "la Caixa" basa la seva política de RRHH en el principi de no-discriminació.

"la Caixa"



**Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.**

<b>Empleats de "la Caixa": distribució per gènere</b>			
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Homes	53,7%	52,9%	52%
Dones	46,3%	47,1%	48%
<b>Nombre d'empleats</b>			
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Grup "la Caixa"	27.818	27.505	28.651
"la Caixa"	25.335	24.944	25.288
<b>% d'empleats de "la Caixa" promociionats internament</b>			
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
	21,01%	19,4%	26%
<b>Dones de l'equip directiu de "la Caixa"</b>			
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
	12,2%	14,6%	17,5%

**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. 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. La ràtio és 1.

"la Caixa"



INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL	TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	ABAST*	VERIFICACIÓ
<b>Drets Humans</b>				
<b>HR1</b> Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	C	No hi ha acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de Drets Humans en haver-se considerat que no existeixen riscos que ho facin necessari.	<b>Grup "la Caixa"</b>	✓
<b>HR2</b> Percentatge dels principals distribuïdors contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans i mesures adoptades com a conseqüència.	C	103-104. S'ofereix el nombre total de contractes i proveïdors, però no el percentatge, ja que no ha estat possible recopilar aquesta informació. S'espera fer-ho així que entri en funcionament el Portal de Proveïdors a desenvolupar.	<b>Grup "la Caixa"</b>	No s'informa del percentatge
<b>HR3</b> 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	10-12	<b>"la Caixa"</b>	Solament s'informa qualitativament
<b>HR4</b> Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	C	97	<b>"la Caixa"</b>	✓
<b>HR5</b> 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 aquests drets.	C	L'any 2010 "la Caixa" no ha identificat situacions de risc en aquest sentit.	<b>Grup "la Caixa"</b>	✓
<b>HR6</b> Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	C	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de "la Caixa" no s'han identificat activitats ni operacions de risc.	<b>Grup "la Caixa"</b>	✓
<b>HR7</b> 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	103-104 . Tenint en compte l'àmbit d'actuació de "la Caixa" no s'han identificat activitats ni operacions de risc.	<b>Grup "la Caixa"</b>	✓
<b>HR8</b> 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 a través d'una empresa que ha certificat que han rebut la formació corresponent.	<b>"la Caixa"</b>	✓
<b>HR9</b> Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	A	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa".	<b>Grup "la Caixa"</b>	N.A.

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL	TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	ABAST*	VERIFICACIÓ
<b>Societat</b>				
<b>FS13</b> Accessibilitat en zones de baixa densitat de població o llocs desfavorits.	C	49-50	<b>Grup "la Caixa"</b>	✓
<b>FS14</b> Iniciatives per millorar l'accés dels col·lectius en situació desfavorida als serveis financers.	C	49-50; 61-67; 105	<b>Grup "la Caixa"</b>	✓
<b>SO1</b> Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa.	C	82-88. L'èxit dels programes s'avalua d'acord amb el nombre de beneficiaris i l'elevada participació dels voluntaris de "la Caixa".	<b>Grup "la Caixa"</b>	✓
<b>SO2</b> Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció.	C	La Unitat Operativa de Prevenció de Blanqueig de Capitals (UOPBC) ha analitzat 626 operacions, de las quals s'han comunicat 91 al Servei Executiu del Banc d'Espanya.	<b>Grup "la Caixa"</b>	✓
<b>SO3</b> Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització.	C	14. El 100% dels empleats han rebut formació sobre el Codi de Conducta. Es preveuen accions formatives sobre la nova legislació de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme per a l'any 2011.	<b>Grup "la Caixa"</b>	✓
<b>SO4</b> 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 titllar de frau/corrupció, es pot considerar que han comès una falta molt greu de conformitat amb el conveni col·lectiu, i es podran aplicar algunes de les sancions previstes en aquest 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'immediatament inferior; suspensió d'ocupació i sou no inferior a tres mesos ni superior a sis o acomiadament disciplinari.	<b>"la Caixa"</b>	S'informa sobre les polítiques existents
<b>SO5</b> Posició en les polítiques públiques i participació en el seu desenvolupament i d'activitats de lobbying.	C	"la Caixa" no té una política general definida amb relació a la participació en el desenvolupament de polítiques públiques o activitats de lobbying.	<b>Grup "la Caixa"</b>	✓
<b>SO6</b> Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	A	Informe Anual de Govern Corporatiu 2010 (47-54)	<b>Grup "la Caixa"</b>	S'inclou la informació requerida per l'Informe de Govern Corporatiu

<b>SO7</b> Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	A	No hi ha procediments oberts contra "la Caixa" per pràctiques monopolístiques o contra la lliure competència.	"la Caixa"	✓
<b>SO8</b> Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	C	13-14	"la Caixa"	✓
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL				
Reponsabilitat de Producte				
<b>FS15</b> Polítiques per al disseny i la venda de productes i serveis financers, de forma raonable i justa.	C	10-12; 14; 46-48	Grup "la Caixa"	✓
<b>FS16</b> Iniciatives realitzades per incrementar el nivell d'educació financera per tipus de beneficiaris.	C	65-67; 86-87; 102	Grup "la Caixa"	✓
<b>PR1</b> Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per ser millorats si escau, els impactes d'aquests en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	C	47-48;50; 54	"la Caixa"	✓
<b>PR2</b> Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A	Durant l'exercici 2010 "la Caixa" no ha incorregut en cap incident per aquest motiu, i no s'han derivat sancions, ni preavisos per incompliment de legislació o codis voluntaris en matèria de seguretat i salut de productes i serveis.	"la Caixa"	✓
<b>PR3</b> 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	46-48. "la Caixa" no opera l'etiquetatge de productes i serveis. Els productes i serveis de "la Caixa" estan subjectes a una estricta normativa quant a qualitat i transparència de la informació als usuaris.	"la Caixa"	Solament s'informa qualitativament
<b>PR4</b> Nombre 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	44-48. "la Caixa" no ha rebut sancions o resolucions contràries per incompliment en matèria de publicitat per informació de productes.	"la Caixa"	✓

<b>PR5</b> Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	A	41-43		"la Caixa"	✓
<b>PR6</b> 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	46 (Autocontrol)		"la Caixa"	✓
<b>PR7</b> Nombre 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	46 (Comitè de Transparència d'Instrumentos Financers de "la Caixa"). "la Caixa" no ha rebut cap sanció per incompliment en matèria de publicitat o informació sobre productes en 2010.		"la Caixa"	✓
<b>PR8</b> Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	A	13		"la Caixa"	✓
<b>PR9</b> 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 dels productes i serveis de l'entitat.		"la Caixa"	✓
<b>IMPACTE DEL PRODUCTE I SERVEI</b>	<b>PÀGINES DE L'INFORME</b>			<b>ABAST*</b>	<b>VERIFICACIÓ</b>
<b>Revelacions específiques sobre la gestió en el sector de serveis financers</b>					
<b>FS1</b> Polítiques amb un component mediambiental i social aplicades a les línies de negoci.		68-72		Grup "la Caixa"	✓
<b>FS2</b> Procediments per avaluar i protegir les línies de negoci pel que fa a riscos ambientals i socials.		68-72		Grup "la Caixa"	✓
<b>FS3</b> Processos per monitoritzar la implementació i el compliment dels requeriments ambientals i socials inclosos en acords i transaccions amb clients.		68-72		Grup "la Caixa"	✓
<b>FS4</b> Processos per millorar la competència dels empleats per implementar polítiques i processos mediambientals i socials en les seves línies de negoci.		77-78 (Formació i sensibilització)		Grup "la Caixa"	✓
<b>FS5</b> Interaccions amb clients, inversors i altres col·laboradors respecte als riscos i oportunitats socials i mediambientals.		68-69; 56-58; 82-88; 101-102		Grup "la Caixa"	✓

Indicadors de gestió del portfoli de producte				
<b>FS6</b>	Desglossament de la cartera per a cada línia de negoci, per regió específica, mida (gran, PIME, microempresa) i sector.	56-58; Informe Anual 2010 (42; 56-61). "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 10,5 milions de clients.	<b>Grup "la Caixa"</b>	✓
<b>FS7</b>	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici social específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	61-64 (MicroBank); 65-67 (Suport als emprenedors)	<b>Grup "la Caixa"</b>	✓
<b>FS8</b>	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici mediambiental específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	70-72	<b>Grup "la Caixa"</b>	✓
Indicadors de gestió de processos d'auditoria				
<b>FS9</b>	Cobertura i freqüència d'auditories per avaluar la implementació de les polítiques mediambientals i socials i dels procediments per avaluar el risc.	73. Les revisions de l'adequació de les operacions de finançament als Principis d'Equador es fan amb caràcter anual.	<b>Grup "la Caixa"</b>	S'informa sobre procediments d'avaluació de riscos.
Indicadors de gestió de l'exercici de la propietat				
<b>FS10</b>	Percentatge i nombre de companyies a la cartera amb les quals s'ha interactuat en assumptes socials o mediambientals.	71 (Principis d'Equador i PRI)	<b>Grup "la Caixa"</b>	S'informa del nombre de projectes i volum d'operacions sotmesos a Principis d'Equador i també de convenis per al finançament de projectes destinats al manteniment i millora ambiental
<b>FS11</b>	Percentatge dels actius subjectes a valoració positiva i negativa des del punt de vista mediambiental i social.	71-72. Segons l'anàlisi, d'acord amb els Principis d'Equador, 22 projectes s'han classificat com a B i 33 com de tipus C.	<b>Grup "la Caixa"</b>	✓
<b>FS12</b>	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.	<b>Grup "la Caixa"</b>	✓



PACTE MUNDIAL DE LES NACIONS UNIDES (GLOBAL COMPACT)	PÀGINES DE L'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.	10-12; 44-45; 83-85; 87; 102; 103-104; 107	<b>EC5, LA4, LA6-9, LA13-14, HR1-9, PR8</b>
Les empreses han d'assegurar-se que no són còmplices d'abusos dels drets humans.	10-12; 13; 97; 103-104	<b>HR1-9</b>
<b>TREBALL</b>		
Les empreses han de defensar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	10-12 i 89-97 (Un gran equip)	<b>HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)</b>
Les empreses han d'eliminar tota forma de treball forçat i obligatori.	10-12; 89-97; 103-104	<b>HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)</b>
Les empreses han d'abolir efectivament el treball infantil.	10-12; 82-88; 103-104	<b>HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)</b>
Les empreses han d'eliminar la discriminació respecte als llocs de treball i l'ocupació.	10-12; 91-93; 96	<b>HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)</b>
<b>MEDI AMBIENT</b>		
Les empreses han de donar suport a un enfocament de precaució davant els reptes mediambientals.	36-39; 73-81,86	<b>EC2; EN (1 a 30)</b>
Les empreses han d'escometre iniciatives que promoguin una major responsabilitat mediambiental.	36-39; 73-81; 86	<b>EN1-30, PR3-4</b>
Les empreses han d'impulsar el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient	36-39; 65-67; 73-81	<b>EN (1 a 30)</b>
<b>ANTICORRUPCIÓ</b>		
Les empreses han de lluitar contra tota forma de corrupció, incloent-hi el xantatge i el suborn.	14; 103-104	<b>SO (2 a 8)</b>

**C** Indicador GRI G3 Central

**A** Indicador GRI G3 Addicional

**N/D** Indicador del qual no es disposa d'informació

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

(\*) El present informe no inclou en el seu abast el Grup Criteria CaixaCorp (excepte la informació que es refereix al EC 1), en disposar aquest grup de polítiques pròpies i d'un sistema de gestió i un informe de RC independents. Igualment, a la columna d'abast de la taula d'indicadors s'especifiquen les limitacions en la cobertura o l'abast dels indicadors. A més, no s'ha inclòs la informació relativa a Caixa Girona en els indicadors mediambientals donada la seva immaterialitat i la seva recent incorporació al Grup al novembre de 2010.



## Crèdits

**Coordinació continguts:**

KPMG

**Maquetació:**

Baetica

**Fotografies:**

Portada: Èxit de Disseny.

**Per a més informació:**

**General**

Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa"  
Domicili social: Av. Diagonal, 621-629 - 08028 Barcelona,  
Espanya

NIF: G-58899998

Telèfon: (+34) 93 404 60 00

Fax: (+34) 93 339 57 03

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

**Responsabilitat Corporativa**

Àrea de Responsabilitat Corporativa i Marca

Av. Diagonal, 621-629. 08028, Barcelona

Telèfon: 93 404 60 00

[www.lacaixa.es/responsabilitatcorporativa](http://www.lacaixa.es/responsabilitatcorporativa)

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) [rsc@lacaixa.es](mailto:rsc@lacaixa.es)