



Resum d'indicadors GRI
Informe Corporatiu Integrat
2011

1.1 Abast i materialitat de l'Informe

D'acord amb les millors pràctiques internacionals en matèria d'informes anuals, promogudes principalment per l'*International Integrated Reporting Council* (IIRC), CaixaBank ha publicat el seu primer Informe Corporatiu Integrat, corresponent a l'exercici 2011. En aquest sentit, i amb l'objectiu d'oferir una visió més completa de la realitat de l'Entitat i dels resultats obtinguts, aquest Informe conté informació legal economicofinancera, complementada amb informació sobre aspectes socials, ambientals i de govern corporatiu.

► [Accés a l'Informe Corporatiu Integrat 2011 de CaixaBank](#)

► [Més informació sobre l'IIRC](#)

Abast

El perímetre de l'Informe Corporatiu Integrat 2011 comprèn CaixaBank i les seves empreses filials financeres i de suport. Així mateix, s'hi ha integrat la informació de Bankpime, després de l'adquisició del negoci bancari d'aquesta entitat, que es va fer efectiva, un cop rebudes les autoritzacions pertinents, l'1 de desembre de 2011.

Cal destacar que la informació econòmica i financera inclosa en l'esmentat Informe pren com a base els comptes anuals consolidats del «Grup CaixaBank i societats dependents». Els Comptes

anuals i l'Informe de gestió consolidats de l'exercici 2011, juntament amb l'informe d'auditoria datat el 29 de febrer de 2012, en el qual s'expressa una opinió favorable, es poden consultar a la pàgina web de la Comissió Nacional del Mercat de Valors.

► www.cnmv.es

D'altra banda, la informació de medi ambient i recursos humans, inclosa bàsicament en els apartats 3.4. «Recursos naturals i gestió ambiental» i 3.5. «Empleats», fa referència a CaixaBank entitat individual. Així mateix, i en relació amb la informació continguda a les taules d'aquest document –«Resum d'indicadors de l'Informe Corporatiu Integrat 2011 de CaixaBank»–, s'hi inclou CaixaBank Individual i les filials i participades Caixa Capital Risc, CaixaRenting, e-laCaixa, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa, MicroBank, PromoCaixa, Silk, Sumasa i TradeCaixa. Les diferències entre aquestes dades i les dades econòmiques s'atribueixen principalment al Grup Assegurador. Referent a això, VidaCaixa Grup disposa de polítiques, d'un sistema de gestió i d'un Informe Anual de Responsabilitat Corporativa propis.

► [Més informació sobre VidaCaixa Grup](#)

Finalment, a la columna «Verificació» de la taula d'indicadors s'especifiquen les limitacions en la seva cobertura o abast.

Materialitat

L'Informe Corporatiu Integrat 2011 de CaixaBank ofereix una panoràmica integrada de l'acompliment financer, social i ambiental de l'Entitat, en resposta a la seva estratègia de creació de valor compartit per als seus grups d'interès. Així mateix, es dona resposta detallada a aquells temes rellevants que són objecte de l'interès dels col·lectius i les persones amb qui es relaciona.

La detecció d'aquests temes es va dur a terme a través d'un procés amb diverses fases, seguint la metodologia establerta per la norma AA1000 d'*Accountability*. En primer lloc, i amb l'objectiu d'identificar les matèries de més interès general, es va realitzar un estudi de fonts externes. Així, es van analitzar les notícies de premsa relacionades amb la Responsabilitat Corporativa, les publicacions d'entitats com la *Global Reporting Initiative* (GRI), l'*International Integrated Reporting Council* (IIRC), i també les d'entitats del sector líders en sostenibilitat, tant a nivell nacional com internacional. A partir d'aquesta anàlisi comparativa, es va efectuar una enquesta específica entre els grups d'interès de CaixaBank, amb més de

1.000 respostes procedents d'accionistes, clients, empleats, proveïdors i organitzacions socials i relacionades amb el medi ambient.

El procés es va completar amb consultes telefòniques a diversos experts, amb l'objectiu de conèixer la seva opinió sobre l'acompliment de CaixaBank. Aquestes persones pertanyien a les organitzacions següents:

- IESE
- ESADE
- Ashoka
- Confederació de Consumidors i Usuaris (CECU)
- Observatorio RSE de CCOO-Comfia
- UGT
- Media Responsable
- Acció Natura

Com a resultat d'aquest procés, s'han determinat les qüestions prioritàries per a CaixaBank i els seus grups d'interès. Aquests temes s'han classificat en una matriu que defineix, d'una banda, la importància donada a aquestes qüestions per part dels grups d'interès i, de l'altra, l'impacte en el negoci de CaixaBank.

IMPORTÀNCIA PER A CAIXABANK

		Baix	Mitjà	Alt
IMPORTÀNCIA PER ALS GRUPS D'INTERÈS	Molt important		Informació clara i transparent ○	Solvència, control de la morositat, resultats econòmics ○ Qualitat en el servei ofert als clients ○ Ètica empresarial (alta direcció, empleats) ○
	Important		Les accions en benefici de la societat ○ Suport a empreses i emprenedors ○	
	Importància mitjana	La seguretat en els seus productes i serveis ○	La facilitat per accedir als serveis de l'Entitat ○	El benestar dels empleats ○ Polítiques responsables de finançament a clients ○ Productes i serveis per a tots ○ La innovació i el desenvolupament de noves tecnologies ○
	Poc important	Accions per reduir l'impacte de l'Entitat en el medi ambient ○ Procediments per a la selecció de proveïdors responsables des del punt de vista social i ambiental ○		Prevenió del crim (corrupció, frau, blanqueig de capitals, etc.) ○ El desenvolupament professional dels empleats ○

1.2 Diàleg amb els grups d'interès

CaixaBank treballa per assegurar la màxima transparència en la relació amb els seus grups d'interès. Per això, intenta apropar al màxim l'Entitat a tots els col·lectius interessats, alhora que els ofereix informació rellevant en cada moment i que pugui fer referència tant als resultats, la gestió i l'estratègia corporativa com a qualsevol altra qüestió del seu interès.

Així mateix, la política de comunicació de l'Entitat li permet conèixer les expectatives dels diversos grups d'interès amb els quals CaixaBank es relaciona, amb l'objectiu d'avançar en la seva política de Responsabilitat Corporativa i en la seva estratègia de negoci.

Amb aquesta finalitat, i d'acord amb la norma AA1000, l'Entitat disposa de diferents canals de diàleg per facilitar una comunicació permanent i fluida.

CaixaBank disposa d'un bloc i té un espai de premsa en el seu portal corporatiu, amb informació permanentment actualitzada:

- ▶ [Accés al Bloc corporatiu](#)
- ▶ [Accés a la Sala de Premsa](#)
- ▶ [Accés a Facebook](#)
- ▶ [Accés a Twitter](#)

CLIENTS	Xarxa de 5.196 oficines i prop de 25.000 empleats. Representació als Òrgans de Govern. Servei d'Atenció al Client. Enquestes telefòniques mensuals sobre la qualitat del servei. Trobades amb representants dels grups d'interès. Comunicacions telefòniques amb experts en Responsabilitat Corporativa.
ACCIONISTES	Junta General d'Accionistes. Oficina d'Atenció a l'Accionista de Barcelona. Comitè Consultiu d'Accionistes. Reunions corporatives amb accionistes de diferents ciutats. El Servei d'Atenció a l'Accionista (cartes, correus electrònics i SMS). L'Espai de l'Accionista a www.caixabank.com . Presència en fires i esdeveniments.
EMPLEATS	<i>CanalCaixa</i> , la revista interna de l'Entitat (4 números l'any). Virt@ula, el centre d'aprenentatge <i>on-line</i> . Portal de l'empleat. Enquesta d'opinió. Comitès. Fòrums a la intranet corporativa. Enquestes de satisfacció a les oficines. Diàleg amb els representants sindicals. Representació als Òrgans de Govern. <i>Call Center</i> telefònic i <i>on-line</i> .
PROVEÏDORS	Contactes amb els gestors dels contractes. Comitès de compres. Enquestes d'opinió.
SOCIETAT	Representació als Òrgans de Govern. Obra Social i Fundació "la Caixa". MicroBank. Caixa Capital Risc i Programa EmprenedorXXI. Participacions en fòrums, tallers, concursos, jornades, conferències o taules rodones sobre aquesta matèria. Contactes amb organismes i institucions especialitzades. Col·laboració amb agents socials. Consultes a través d'enquestes. Cobertura de mitjans de comunicació sobre la matèria. Càtedra "la Caixa" de Responsabilitat Social de l'Empresa i Govern Corporatiu a IESE.

1.3 Resum d'Indicadors de l'Informe Corporatiu Integrat 2011 de CaixaBank

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	Cartes del President i del Vicepresident i Conseller Delegat (pp. 7-8)
1.2.	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats	1.1. Missió, visió i valors (pel que fa a la descripció d'un sistema de gestió que és eficient i sostenible des del punt de vista econòmic, mediambiental i social) (pàg. 11); 5. Reptes 2012 (pp. 173-177); Annex 3: Compromisos responsables per al 2011
2. PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ		PÀGINES DE L'INFORME
2.1.	Nom de l'organització	Pàgina final de l'Informe (pàg. 190)
2.2.	Principals marques, productes i/o serveis	3.2. Apartat «Serveis financers i asseguradors» (pp. 40-51); www.caixabank.com
2.3.	Estructura operativa de l'organització	1.3 Estructura accionarial (pp. 13-17); 3.2. Apartat «Serveis financers i asseguradors» (pàg. 47-60); 3.2. Apartat «Diversificació internacional» (pp. 65-70); 3.5. Apartat «CaixaBank, amb els emprenedors» (pp. 125-132)
2.4.	Localització de la seu principal de l'organització	Pàgina final de l'Informe (pàg. 190)
2.5.	Nombre de països en els quals opera l'organització i nom dels països on desenvolupa activitats significatives o els que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria	3.2. Apartat «Múltiples canals a disposició dels clients» (Apartat «La xarxa més extensa d'oficines del país») (pàg. 55); 3.2. Apartat «Diversificació internacional» (pp. 65-70)
2.6.	Naturalesa de la propietat i forma jurídica	2.1. Òrgans de govern (pàg. 24-31). Web corporativa: http://www.caixabank.com/general/informacionlegal_ca.html
2.7.	Mercats servits	CaixaBank desenvolupa la seva activitat en el mercat espanyol i la pràctica totalitat dels ingressos i de les despeses són generats en aquest mercat. Els seus mercats servits abracen prop de 10,4 milions de clients
2.8.	Dimensions de l'organització (empleats, vendes netes, capitalització total, etc.)	Taula «Dades més rellevants del Grup CaixaBank» (en la introducció de l'Informe) (pp. 4-5)
2.9.	Canvis significatius, estructura i propietat de l'organització	Cartes del President i del Vicepresident i Conseller Delegat (pp. 7-8); 1.2. CaixaBank i el Grup "la Caixa" (pàg. 12)
2.10.	Premis i distincions	1.5. Premis i reconeixements (pàg. 21)

3. PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA		PÀGINES DE L'INFORME
3.1.	Període que cobreix la memòria	La informació continguda en el present Informe fa referència a l'any natural 2011
3.2.	Data de la memòria anterior més recent	Aquest és el primer Informe Corporatiu Integrat de CaixaBank que es publica. Els informes anteriors, previs a la reorganització del Grup, corresponen al Grup "la Caixa" (Informe Anual 2010 i Informe de Responsabilitat Corporativa "la Caixa" 2010) i a Criteris CaixaCorp (Informe Anual 2010)
3.3.	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.)	L'Informe Corporatiu Integrat de CaixaBank es presenta amb caràcter anual
3.4.	Punt de contacte	Pàgina final de l'Informe (pàg. 190)
3.5.	Procés de definició del contingut de la memòria (determinació de la materialitat, prioritat dels aspectes, identificació dels grups d'interès)	Annex (Apartat 1.2. «Diàleg amb els grups d'interès»). El contingut del present Informe es basa en les guies d'elaboració de memòries, suplementes específics i protocols tècnics del GRI
3.6.	Cobertura de la memòria	La informació econòmica i financera inclosa en el present Informe pren com a base els comptes anuals consolidats del «Grup CaixaBank i societats dependents». Els Comptes anuals i l'Informe de gestió consolidats de l'exercici 2011, juntament amb l'informe d'auditoria datat el febrer de 2012, en el qual s'expressa una opinió favorable, es poden consultar a la pàgina web de la Comissió Nacional del Mercat de Valors: http://www.cnmv.es Annex (Apartat 1.1. «Abast i materialitat de l'Informe»). Per facilitar la comparació, les dades del 2009 i el 2010 relatives a medi ambient i recursos humans, incloses bàsicament en els apartats 3.4. Apartat «Recursos naturals i gestió ambiental» i 3.5. Apartat «Empleats», fan referència a la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona. D'altra banda, les dades del 2011 de Grup CaixaBank integren les de les societats següents: CaixaBank Individual, Caixa Capital Risc, CaixaRenting, e-laCaixa, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa, MicroBank, PromoCaixa, Silk, Sumasa i TradeCaixa
3.7.	Limitacions de l'abast o cobertura de la memòria	Annex (Apartat 1.1. «Abast i materialitat de l'Informe»). Les dades de recursos humans i medi ambient del present Informe inclouen CaixaBank Individual i les filials Caixa Capital Risc, CaixaRenting, e-laCaixa, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa, Nou MicroBank, PromoCaixa, Silk, Sumasa i TradeCaixa. Les diferències entre el perímetre d'aquestes dades i el dels comptes anuals consolidats corresponen principalment al Grup Assegurador. Referent a això, VidaCaixa Grup disposa de polítiques d'RC pròpies, d'un sistema de gestió i d'un informe anual de Responsabilitat Corporativa propis. En cadascuna de les dades proporcionades s'especifiquen les limitacions en la seva cobertura o abast
3.8.	Base per incloure informació en el cas de negocis conjunts, filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar negativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions	Per facilitar la comparació de les dades, per als anys 2009 i 2010 es faciliten les dades de Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, comparables a les de CaixaBank Individual. Així mateix, s'hi ha introduït la informació disponible de les empreses de suport del Grup. No s'han produït canvis significatius relatius a períodes anteriors en els mètodes de valoració aplicats en l'Informe

3.9.	Tècniques de mesurament de dades, bases de càlcul, hipòtesis i estimacions aplicades. Motius per no aplicar els Protocols d'Indicadors GRI	El contingut del present Informe es basa en les guies d'elaboració de memòries, suplementes específics i protocols tècnics del GRI
3.10.	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reformulació d'informació pertanyent a memòries anteriors	No s'ha produït aquesta reformulació de la informació
3.11.	Canvis significatius en l'abast, la cobertura o els mètodes de càlcul	El 2011 s'han produït canvis significatius en l'abast de l'Informe, derivats de la reorganització del Grup "la Caixa". Aquests canvis s'inclouen en l'apartat 1.2. CaixaBank i el Grup "la Caixa". No hi ha canvis en els mètodes de càlcul
3.12.	Taula que indica la localització dels continguts bàsics de la memòria	Índex de l'Informe; Annex (Apartat 1.3. «Resum d'indicadors de l'Informe Corporatiu Integrat 2011 de CaixaBank»)
3.13.	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria	Informe Corporatiu Integrat 2011 de CaixaBank, Annex 1 (pàg. 179)

4. GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS

PÀGINES DE L'INFORME

4.1.	Estructura de govern de l'organització	2.1. Estructura organitzativa (pp. 23-30) Informe Anual de Govern Corporatiu 2011
4.2.	Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu	2.1. Estructura organitzativa (pp. 23-30) Informe Anual de Govern Corporatiu 2011
4.3.	En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, s'indicarà el nombre de membres del màxim govern que siguin independents o no executius	2.1. Estructura organitzativa (pp. 23-30) Informe Anual de Govern Corporatiu 2011
4.4.	Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern	2.1. Estructura organitzativa (pp. 23-30); 3.5. Apartat «Iniciatives del programa CaixaBank amb els seus Accionistes» (pp. 111-113); 3.5. Apartat «Comunicació interna» (pàg. 122) Informe Anual de Govern Corporatiu 2011
4.5.	Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan i l'acompliment de l'organització	2.1. Estructura organitzativa (pp. 23-30) Informe Anual de Govern Corporatiu 2011 Informe anual sobre les remuneracions dels membres del Consell d'Administració 2011

4.6.	Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern	2.1. Estructura organitzativa (pp. 23-30) Informe Anual de Govern Corporatiu 2011
4.7.	Procediment per determinar la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia de l'organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics	2.1. Estructura organitzativa (pp. 23-30) Informe Anual de Govern Corporatiu 2011
4.8.	Declaració de missió i valors desenvolupada internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació	1.1. Missió, Visió i Valors Corporatius (pàg. 11); 2.2. Ètica empresarial (pàg. 32)
4.9.	Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, social i ambiental, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis	2.1. Estructura organitzativa (pp. 23-30) Informe Anual de Govern Corporatiu 2011
4.10.	Procediments per avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, especialment respecte al desenvolupament econòmic, ambiental i social	2.1. Estructura organitzativa (pp. 23-30) Informe Anual de Govern Corporatiu 2011
4.11.	Descripció de com l'organització ha adoptat un principi de precaució	4.5. Capital i solvència (pp. 167-168). 3.3 Riscs i oportunitats («Gestió Activa dels Riscs») (pp. 72-74)
4.12.	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscriu o aprovi	2.2. El Pacte Mundial de les Nacions Unides (pàg. 33); 3.3. Apartat «Inversió Socialment Responsable (ISR)» (pp. 98-100); 3.5. Apartat «Compromís social» (pp. 125-136). www.caixabank.com/responsabilitatcorporativa (Model de finances responsables)
4.13.	Principals associacions a les quals pertanyi i/o ens nacionals i internacionals als quals l'organització dóna suport i: <ul style="list-style-type: none">• Sigui present en els òrgans de govern• Participi en projectes o comitès• Proporcioni un finançament important que excedeixi les obligacions dels socis• Tingui consideracions estratègiques	3.5. Apartat «Compromís social» (pp. 125-136). Pacte Mundial de les Nacions Unides (Xarxa Espanyola)
4.14.	Relació dels grups d'interès que l'organització ha inclòs	Annex (Apartat 1.2. «Diàleg amb els grups d'interès»)
4.15.	Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet	Annex (Apartat 1.2. «Diàleg amb els grups d'interès»)

4.16.	Participació dels grups d'interès (freqüència)	Annex (Apartat 1.2. «Diàleg amb els grups d'interès»)
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 hi ha respost l'organització en l'elaboració de la memòria.	Annex (Apartat 1.2. «Diàleg amb els grups d'interès»)

INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I/O DIRECCIÓ

DIMENSIÓ ECONÒMICA	PÀGINES DE L'INFORME
Acompliment econòmic	4.1. Resultats (pp. 138-142)
Presència en el mercat	3.2. Apartats «Múltiples canals a disposició dels clients» («La xarxa més extensa d'oficines del país») (pàg. 55) i «Diversificació internacional» (pp. 65-70)
Impacte econòmic indirecte	3.5. Apartat «CaixaBank, amb els emprenedors» (pp. 125-132)
DIMENSIÓ AMBIENTAL	PÀGINES DE L'INFORME
Materials	3.4. Apartat «Recursos naturals i gestió ambiental» (Taula Indicadors de l'impacte ambiental directe) (pàg. 106)
Energia	3.4. Apartat «Recursos naturals i gestió ambiental» (Taula Indicadors de l'impacte ambiental directe) (pàg. 106)
Aigua	3.4. Apartat «Recursos naturals i gestió ambiental» (Taula Indicadors de l'impacte ambiental directe) (pàg. 106)
Biodiversitat	Apartat «Formació i sensibilització» (dins del punt 3.4. «Gestió ambiental») (pp. 107-108)
Emissions, abocaments i residus	3.4. Apartat «Recursos naturals i gestió ambiental» (Taula Indicadors de l'impacte ambiental directe) (pàg. 106)
Productes i serveis	3.3. Apartats «Sostenibilitat en l'activitat financera» (pp. 95-100) i «Inversió Socialment Responsable (ISR)» (pp. 98-100)
Compliment normatiu	3.4. Apartat «Recursos naturals i gestió ambiental» (Taula Indicadors de l'impacte ambiental directe) (pàg. 106)

Transport	«Factura electrònica» dins l'Apartat 3.2. «Una oferta de pagament diferenciada» (pàgina 72); 3.4. Apartat «Recursos naturals i gestió ambiental» (Transport) (pàg. 120-121); 3.3. Apartat «Gestió del risc de crèdit» (pàg. 74)
Aspectes generals	3.4. Apartat «Recursos naturals i gestió ambiental» (pp. 105-108); Reptes 2012 (pàg. 136); Annex 3: Compromisos responsables per al 2011

DIMENSIÓ SOCIAL
Pràctiques laborals i ètica en el treball

PÀGINES DE L'INFORME

Ocupació	3.5. Apartats «Empleats» (pp. 119-124) i «Voluntariat corporatiu» (pàg. 136)
Relació empresa/treballadors	3.5. Apartat «Comunicació interna» (pàg. 122); Annex (Apartat 1.2. «Diàleg amb els grups d'interès»)
Salut i seguretat a la feina	3.5. Apartat «Seguretat i salut laboral» (pàg. 125)
Formació i educació	3.5. Apartat «Formació i promoció del desenvolupament professional» (pp. 120-121)
Diversitat i igualtat d'oportunitats	3.5. Apartat «Compromís amb la igualtat i la conciliació» (pp. 124-125)
Remuneració igual per a homes i dones	3.5. Apartat «Compromís amb la igualtat i la conciliació» (pp. 124-125)

DIMENSIÓ SOCIAL
Drets humans

PÀGINES DE L'INFORME

Pràctiques d'inversió i aprovisionaments	2.2. Apartat «Prevenió del blanqueig de capitals» (pp. 32-33)
No discriminació	3.5. Apartats «Equitat en la selecció» (pàg. 119) i «Compromís amb la igualtat i la conciliació» (pp. 124-125)
Llibertat d'associació i convenis col·lectius	2.2. Apartat «Codi Ètic i Principis d'Actuació» (pp. 31-32); 4.5. Apartat «Empleats» (pàg. 119-124)
Abolició de l'explotació infantil	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de CaixaBank, no s'hi han identificat activitats ni operacions de risc
Prevenió del treball forçat i obligatori	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de CaixaBank, no s'hi han identificat activitats ni operacions de risc
Pràctiques de seguretat	3.5. Apartat «Comunicació responsable» (pàg. 118)
Drets dels indígenes	No aplicable a les activitats de CaixaBank

DIMENSIÓ SOCIAL Societat	PÀGINES DE L'INFORME
Comunitats locals	CaixaBank pertany al Grup "la Caixa". Les inversions en acció social del Grup es canalitzen a través de l'Obra Social, que elabora un Informe Anual propi disponible a: http://obrasocial.lacaixa.es/home/obrasocial2_ca.html 3.5. Apartat «Compromís Social» (pp. 125-136)
Corrupció	2.2. Apartat «Prevenició del blanqueig de capitals» (pp. 32-33) 2.2. Apartat «Codi Ètic i de Principis d'Actuació» (pp. 31-32)
Política pública	CaixaBank no està posicionat en relació amb la participació en el desenvolupament de polítiques de <i>lobbying</i>
Comportament de competència deslleial	L'any 2011 no hi ha procediments oberts contra CaixaBank per pràctiques anticompetència
Compliment normatiu	2.2. Apartat «Codi Ètic i Principis d'Actuació» (pp. 31-32); 3.3. Apartat «Gestió activa dels riscos» (pp. 72-94)





DIMENSIÓ SOCIAL Responsabilitat de producte	PÀGINES DE L'INFORME
Salut i seguretat del client	3.2. Apartat «Seguretat» (pàg. 64)
Etiquetatge de productes i serveis	3.5. Apartat «Comunicació responsable» (pàg. 118)
Comunicacions de màrqueting	3.5. Apartat «Comunicació responsable» (pàg. 118)
Privacitat del client	3.5. Apartat «Clients» (Protecció de dades i dret a la intimitat) (pàg. 118)
Compliment normatiu	2.2. Apartat «Prevenició del blanqueig de capitals» (pp. 32-33); 3.5. Apartat «Comunicació responsable» (pàg. 118)

INDICADORS GRI G3 I ESPECÍFICS DEL SECTOR FINANCER


Indicadors GRI G3

INDICADORS D'ACOMPLIMENT ECONÒMIC		TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, costos d'exploració, retribució a empleats, donacions i altres inversions en la comunitat, beneficis no distribuïts i pagats a proveïdors de capital i a governs	C	La suma de les contribucions directa i indirecta de CaixaBank al PIB espanyol ha estat del 0,68%. Les dades relatives al valor econòmic generat i distribuït s'han obtingut dels Comptes Anuals Consolidats del Grup CaixaBank i societats dependents. El desglossament per país no és rellevant per a CaixaBank, ja que Espanya és el principal país d'operacions de l'Entitat. ▶ Vegeu : Quadre «Valor econòmic generat, distribuït i retengut del Grup CaixaBank»	✓ (*)
EC2	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic	C	3.3. Apartats «Sostenibilitat en l'activitat financera» (pp. 95-97) i «Inversió Socialment Responsable (ISR)» (pp. 98-100). CaixaBank disposa d'un Comitè de Medi Ambient que analitza els riscos i les oportunitats relatius a aquest àmbit	✓
EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials	C	Els compromisos per pensions de CaixaBank 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 CaixaBank, que complementa el sistema públic de pensions (Seguretat Social), és un pla d'aportació definida mixta (aportació definida per a la jubilació i prestació definida per a la invalidesa i defunció). Aquest pla respon als compromisos de l'Entitat establerts inicialment en l'Acord Laboral del juliol de 2000 i que, posteriorment i a causa del procés de reorganització societària del Grup, es van plasmar en l'Acord Laboral del juliol de 2011, a partir del qual es transforma el Pla de Pensions de "la Caixa" en un Pla de Pensions de Promoció Conjunta de "la Caixa" i CaixaBank. Quadre «Cobertura de les obligacions de l'Entitat degudes a programes de beneficis socials» (pàg. 122). ▶ Vegeu : Notes 23, 24 i 35 de la Memòria Anual de Comptes Anuals del Grup CaixaBank de l'exercici 2011.	✓
EC4	Ajudes financeres significatives rebudes de governs	C	3.5. Apartat «Formació i promoció del desenvolupament professional» (Taula Dades de formació) (pàg. 120). Només s'informa de les ajudes a la formació, que són les úniques que s'han rebut. No s'informa d'ajudes rebudes de governs, com ara subsidis, subvencions o incentius financers. ▶ Vegeu : Taula Dades de formació	✓




(*) Calculat segons el perímetre dels Comptes Anuals Consolidats de l'exercici 2011. La principal diferència respecte al perímetre de la informació de Recursos Humans i Medi Ambient correspon al grup assegurador, no inclòs en aquest últim.





EC5	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupin operacions significatives	A	3.5. Apartat «Sistema retributiu» (pàg. 122). El nombre de vegades que el salari inicial de l'Entitat supera el salari mínim legal és 2,6. El principal país d'operacions de CaixaBank és Espanya, i només disposa de 54 empleats (d'una plantilla de 24.915 persones) que treballen a l'estranger. Tots els empleats, amb independència de la seva destinació geogràfica, gaudeixen de retribucions superiors al mínim legal establert en cada país	
EC6	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupin operacions significatives	C	El 2011, CaixaBank ha presentat un volum de compres de béns i serveis de 1.063 milions d'euros, pagats a través de 470.183 factures. El nivell de compliment de les condicions de pagament d'aquestes factures va ser del 91%, amb un termini mitjà establert de 60 dies, mentre que els pagaments realitzats dins del termini màxim legal van pujar al 94,5%. Del total de 36.041 proveïdors, els cinc amb un volum més gran de facturació han representat un import de 163 milions d'euros. CaixaBank defineix els proveïdors "locals" com aquells la base d'operacions dels quals és l'Estat espanyol. L'Entitat disposa de Taules de Compres transparents que garanteixen la igualtat d'oportunitats en la contractació. Existeix una política de compres responsables en desenvolupament	
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 hi ha procediments específics per a la contractació local d'alts directius	N. A.
EC8	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment per a benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bo o en espècie	C	3.3. Apartats «Sostenibilitat en l'activitat financera» (pp. 95-97) i «Inversió Socialment Responsable (ISR)» (pp. 98-100); 3.5. Apartat «L'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil (AEVI)» (pàg. 134). CaixaBank pertany al Grup "la Caixa". Les inversions en acció social del Grup es canalitzen a través de l'Obra Social, que elabora un Informe Anual propi disponible a: http://obrasocial.lacaixa.es/home/obrasocial2_ca.html	
EC9	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast dels impactes	A	3.1. Apartat «Pla estratègic» (pàg. 39) 3.2. «Innovació» (pp. 52-64)	

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL		TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
EN1	Materials utilitzats, per pes o volum	C	3.4. Apartat «Recursos naturals i gestió ambiental» (pp. 106-107) ▶ Vegeu: Taula Indicadors de l'impacte ambiental directe	✓
EN2	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats	C	3.4. Apartat «Recursos naturals i gestió ambiental» (pàg. 107) ▶ Vegeu: Taula Indicadors de l'impacte ambiental directe	✓
EN3	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries	C	3.4. Apartat «Recursos naturals i gestió ambiental» (pp. 106-107) ▶ Vegeu: Taula Indicadors de l'impacte ambiental directe	✓
EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries	C	En relació amb l'energia consumida per CaixaBank el 2011, Gas Natural Fenosa presentarà a la Comissió Nacional de l'Energia la sol·licitud de redempció de Garantia d'Origen del 100% de l'energia elèctrica que li ha subministrat, per aconseguir el certificat corresponent per part de la CNE sobre la procedència de fonts renovables o de cogeneració. Això suposa el 98,16% del total d'electricitat consumida per CaixaBank 3.4. Apartat «Recursos naturals i gestió ambiental» ▶ Vegeu: Taula Indicadors de l'impacte ambiental directe	✓ No s'hi inclouen e-laCaixa, MicroBank i PromoCaixa (N. D.)
EN5	Estalvi d'energia a causa de la conservació i de les millores en l'eficiència	A	Apartats «Iniciatives adoptades per a la reducció de l'impacte ambiental directe» i «Formació i sensibilització» (dins del punt 3.4. Apartat «Recursos naturals i gestió ambiental») (pp. 107-108)	✓
EN6	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives	A	3.3. Apartat «Sostenibilitat en l'activitat financera» (pp. 95-97)	✓ Només se n'informa qualitativament
EN7	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives	A	3.4. Apartat «Recursos naturals i gestió ambiental» (pp. 105-108); 5. Reptes 2012 (pp. 172-177). Els recursos naturals que consumeix CaixaBank no estan subjectes a requeriments energètics	✓
EN8	Captació total d'aigua per fonts	C	3.4. Apartat «Recursos naturals i gestió ambiental» (pp. 105-108) La totalitat de l'aigua que fa servir CaixaBank prové d'una única font de proveïment municipal. ▶ Vegeu: Taula Indicadors de l'impacte ambiental directe	✓ No s'hi inclou informació relativa a la xarxa d'oficines de CaixaBank

EN9	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua	A	L'aigua que fa servir CaixaBank és sempre de proveïment municipal, per la qual cosa no s'afecten fonts d'aigua ni hàbitats relacionats	N. A.
EN10	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada	A	Indicador no aplicable a les activitats de CaixaBank	N. A.
EN11	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Indiqueu la localització i la mida de terrenys en propietat, arrendats o que són gestionats, d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides	C	Indicador no aplicable, ja que CaixaBank no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat	N. A.
EN12	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides	C	Indicador no aplicable, ja que CaixaBank no duu a terme cap activitat nociva en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat	N. A.
EN13	Hàbitats protegits o restaurats	A	Indicador no aplicable a les activitats de CaixaBank	N. A.
EN14	Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat	A	Indicador no aplicable a les activitats de CaixaBank	N. A.
EN15	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la llista vermella de la IUCN i en llistes nacionals i els hàbitats de les quals es trobin en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie	A	Indicador no aplicable a les activitats de CaixaBank	N. A.
EN16	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes	C	3.4. Apartat «Recursos naturals i gestió ambiental». ▶ Vegeu : Taula Indicadors de l'impacte ambiental directe	 No s'hi inclou e-laCaixa, MicroBank i PromoCaixa, en relació amb les emissions directes

EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes	C	3.4. Apartat «Recursos naturals i gestió ambiental» (pàg. 106). ▶ Vegeu : Taula Indicadors de l'impacte ambiental directe	✓ No s'hi inclouen emissions de vehicles propis, transport d'empleats ni serveis de missatgeria
EN18	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides	A	Apartats «Iniciatives adoptades per a la reducció de l'impacte ambiental directe» i «Formació i sensibilització» (dins l'Apartat 4.3. «Gestió ambiental» (pp. 107-108). ▶ Vegeu : Taula Indicadors de l'impacte ambiental directe	✓
EN19	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes	C	Indicador no aplicable, ja que CaixaBank no produeix emissions significatives de substàncies destructores de la capa d'ozó	N. A.
EN20	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes	C	Indicador no aplicable, tenint en compte el baix nivell de consum de combustibles fòssils de CaixaBank	N. A.
EN21	Abocament total d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destinació	C	Indicador no aplicable, ja que durant el 2011 CaixaBank no ha efectuat cap abocament significatiu d'aigües residuals	N. A.
EN22	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament	C	3.4. Apartat«Recursos naturals i gestió ambiental» (pàg. 107) CaixaBank reporta sobre els residus recollits per al seu reciclatge, ja que es considera que aquesta és la via d'eliminació més adequada pel tipus d'activitat de l'organització. ▶ Vegeu : Taula Indicadors de l'impacte ambiental directe	✓ No s'hi inclou informació relativa a la xarxa d'oficines de CaixaBank
EN23	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius	C	Indicador no aplicable, ja que durant el 2011 no s'ha produït cap vessament accidental significatiu a CaixaBank	N. A.
EN24	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII, i percentatge de residus transportats internacionalment	A	Indicador no aplicable a les activitats de CaixaBank	N. A.
EN25	Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per abocaments d'aigua i aigües d'escorrentia de l'organització informadora	A	Indicador no aplicable a les activitats de CaixaBank	N. A.

EN26	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte	C	3.3. Apartats «Sostenibilitat en l'activitat financera» (pp. 95-97) i «Inversió Socialment Responsable (ISR)» (pàg. 98-100). CaixaBank està adherit als Principis d'Equador. Durant el 2011 es va registrar 1 projecte de tipus A, amb possibles impactes socials i ambientals adversos significatius	 Només se n'informa qualitativament
EN27	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes	C	Indicador no aplicable, ja que CaixaBank no comercialitza productes susceptibles de ser recuperats	N. A.
EN28	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental	C	Durant l'exercici 2011, CaixaBank no ha estat objecte de multes o sancions judicials rellevants relacionades amb el compliment de la normativa ambiental	
EN29	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal	A	Apartat «Iniciatives adoptades per a la reducció de l'impacte ambiental directe» (dins l'Apartat 3.4. «Recursos naturals i gestió ambiental») (pp. 105-107). El transport de productes de CaixaBank no té impactes significatius	 No s'hi inclou el transport del personal
EN30	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals	A	Informació no material	N. A.

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL		TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
Pràctiques laborals				
LA1	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte i per regió	C	► Vegeu: Quadre «Desglossament col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte i per regió»	
LA2	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats desglossats per grups d'edat, sexe i regió	C	► Vegeu: Quadre «Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió»	 No es desglossa la informació per grups d'edat
LA3	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossat per activitat principal	A	► Vegeu: Quadre «Beneficis socials per als empleats a jornada completa»	
LA4	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu	C	El 100% dels empleats de CaixaBank i les seves empreses filials estan coberts pel Conveni Col·lectiu que els és aplicable	




LA5	Període(s) mínim(s) de preavis relatiu 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 en la legislació laboral comuna (Estatut dels Treballadors i la resta de legislació aplicable), 60 dies	✓
LA6	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de seguretat i salut conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut a la feina	A	El 100% de la plantilla de CaixaBank, FinConsum, GDS-Cusa, Silk i TradeCaixa. CaixaBank disposa de 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 Riscs Laborals és un comitè intern format per representants de la Sotsdirecció General responsable de Serveis Generals, la Direcció de l'Àrea de RH, la Direcció de l'Àrea d'Eficiència i la Direcció de l'Àrea d'Auditoria, i és l'encarregat de vetllar pel compliment de la legislació vigent, alhora que desenvolupa i autoritza les accions i els processos de Salut Laboral a l'Entitat	✓ Informació referent a CaixaBank, FinConsum, GDS-Cusa, Silk i TradeCaixa
LA7	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió	C	► Vegeu: Quadre «Taxa d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió». No s'informa sobre el personal subcontractat, la seguretat del qual és responsabilitat de CaixaBank	✓
LA8	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat pel que fa a malalties greus	C	El Servei de Prevenció de Riscs Laborals té, entre altres funcions, la realització de campanyes d'informació en matèria preventiva, promoció de la salut i hàbits de vida saludables. El 2011 s'han posat a disposició dels empleats, a través de la intranet corporativa, 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, hi ha publicada una guia sobre primers auxilis i a la pàgina web s'ofereixen consells sobre lipoatròfia, seguretat viària i automedicació. Cal destacar que les activitats de CaixaBank no comporten un risc elevat per a la salut dels seus treballadors.	✓
LA9	Temes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats	A	CaixaBank, a més del Conveni Col·lectiu de Caixes d'Estalvi i Entitats Financeres d'Estalvi, inclou acords interns signats entre la direcció i els sindicats per a la millora de les condicions dels treballadors. L'Entitat disposa d'una sèrie de comissions paritàries, com el Comitè Únic de Seguretat i Salut Laboral. Des de l'any 2010, disposa a més d'un Protocol per a la Prevenció, el Tractament i l'Eliminació de l'Assetjament Sexual i Laboral	✓ Informació referent a CaixaBank Individual
LA10	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria d'empleat	C	3.5. Apartat «Formació i promoció del desenvolupament professional». ► Vegeu: Taula Dades de formació	✓




LA11	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupabilitat dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals	A	3.5. Apartat «Formació i promoció del desenvolupament professional» (pp. 120-121). No s'informa sobre la formació contínua a empleats per donar-los suport en la gestió del final de les seves carreres professionals. En relació amb els plans de jubilacions, si n'hi ha algun de vigent, s'informa als empleats de les seves condicions genèriques i, a través del portal d'empleats, les persones que puguin acollir-se al pla poden consultar les condicions específiques que els hi aplicarien	✓
LA12	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional	A	El 100% dels empleats són avaluats regularment sobre el seu acompliment	✓
LA13	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat	C	► Vegeu: Quadre «Plantilla desglossada per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat». No s'hi inclou el percentatge d'empleats i directius pertanyents a minories ètniques ni es desglossa per grup d'edat. No es disposa d'un registre de minories ètniques, ja que la política de RH de l'Entitat es basa en el principi de no discriminació	✓ Informació referent a CaixaBank Individual
LA14	Relació entre el salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional	C	Els professionals de CaixaBank són retribuïts segons el seu nivell professional i les tasques exercides, amb independència del seu gènere o origen. A igualtat de categoria i antiguitat, el salari base d'homes i dones és el mateix, per a totes les categories de l'Entitat. La ràtio és 1	✓

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL		TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
Drets humans				
HR1	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, ja que s'ha considerat que no hi ha riscos que ho facin necessari	✓
HR2	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i en mesures adoptades com a conseqüència	C	3.4. Apartat «Proveïdors» (pàg. 104). S'hi ofereix el nombre total de contractistes i proveïdors, però no el percentatge, ja que no ha estat possible recopilar aquesta informació. S'espera fer-ho un cop entri en funcionament el Portal de Proveïdors, encara en fase de desenvolupament	✓ Informació referent a PromoCaixa

HR3	Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes de drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent-hi el percentatge d'empleats formats	A	2.2. Apartat «Codi Ètic i Principis d'Actuació» (pp. 31-32)	✓ Només s'informa qualitativament sobre CaixaBank Individual
HR4	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades	C	CaixaBank disposa d'un Protocol per a la Prevenció, el Tractament i l'Eliminació de l'Assetjament Sexual i Laboral de CaixaBank. L'any 2011, i a través de les gestores independents, s'han gestionat un total de 6 casos, que han derivat en un expedient informatiu i dos processos de mediació, la qual cosa ha suposat un descens respecte als dos anys anteriors. S'han gestionat un total de 6 casos, 3 de formals i 3 d'anònims. En relació amb el tipus de causa: 4 casos han estat per assetjament laboral, 1 per assetjament sexual i 1 per raó de sexe. Tal com estableix el protocol, les gestores han realitzat un informe de les 3 denúncies formals, amb el resultat següent: 1 expedient informatiu i 2 processos de mediació. Els expedients informatius han estat tractats a nivell intern, per instructors designats per CaixaBank	✓ Informació referent a CaixaBank Individual
HR5	Activitats de la companyia en les quals el dret a la llibertat d'associació i el d'acollir-se a convenis col·lectius puguin córrer riscos importants, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets	C	L'any 2011, CaixaBank no ha identificat situacions de risc en aquest sentit	✓
HR6	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'exploració infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació	C	Tenint en compte el seu àmbit d'actuació, a CaixaBank no s'han identificat activitats ni operacions de risc	✓
HR7	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació	C	3.4. Apartat «Proveïdors» (pàg. 104). Tenint en compte el seu àmbit d'actuació, a CaixaBank no s'han identificat activitats ni operacions de risc	✓
HR8	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o els 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 aquestes persones han rebut la formació corresponent	✓
HR9	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades	A	Indicador no aplicable a les activitats de CaixaBank	N. A.

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL		TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
Societat				
SO1	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	CaixaBank pertany al Grup "la Caixa". Les inversions en acció social del Grup es canalitzen a través de l'Obra Social "la Caixa", que elabora un Informe Anual propi disponible a: http://obrasocial.lacaixa.es/home/obrasocial2_ca.html Així mateix, CaixaBank col·labora amb el Programa Incorpora d'integració laboral i ha continuat impulsant l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil i el programa de Voluntariat Corporatiu ; 3.5 Apartat «Compromís social» (pp. 125-136)	✓
SO2	Percentatge i nombre d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció	C	La Unitat Operativa de Prevenció de Blanqueig de Capitals (UOPBC) ha investigat un total de 749 operacions, com a sensibles al blanqueig de capitals, de les quals se n'han comunicat 126 al Servei Executiu del Banc d'Espanya	✓ Informació referent a CaixaBank Individual
SO3	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i els procediments anticorrupció de l'organització	C	2.2. Apartat «Prevenció del blanqueig de capitals» (pàg. 38-39). El 100% dels empleats ha rebut formació sobre el Codi de Conducta. Durant l'exercici 2011, CaixaBank ha dut a terme un pla de formació que incorpora les modificacions legals que s'han produït en aquesta matèria. Aquest curs on-line és obligatori per a tots els empleats de la xarxa. El 2011, han finalitzat el curs 19.716 persones, és a dir, el 87% de la plantilla	✓ Informació referent a CaixaBank Individual
SO4	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció	C	En els casos en què empleats de l'Entitat, durant la prestació de serveis, incorrin en conductes que es puguin titllar de frau/corrupció, es pot considerar que han comès una falta molt greu d'acord amb el conveni col·lectiu, de manera que s'hi poden aplicar algunes de les sancions previstes en aquest text convencional segons la casuística específica de cada supòsit. Així, caldria aplicar-hi algunes de les sancions previstes per a les faltes molt greus en l'apartat 2.3 de l'article 81 del conveni de referència: pèrdua total d'antiguitat a efectes d'ascens; inhabilitació definitiva per pujar de nivell; pèrdua de nivell –amb descens a l'immediatament inferior–, suspensió de feina i sou no inferior a tres mesos ni superior a sis o acomiadament disciplinari	✓ S'informa sobre les polítiques existents a CaixaBank Individual
SO5	Posició en les polítiques públiques i participació en el seu desenvolupament i en el d'activitats de <i>lobbying</i>	C	CaixaBank no té una política general definida amb relació a la participació en el desenvolupament de polítiques públiques o activitats de <i>lobbying</i>	✓

SO6	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països	A	CaixaBank no realitza aportacions financeres a partits polítics. Informe Anual de Govern Corporatiu 2011	 S'hi inclou la informació requerida per l'Informe de Govern Corporatiu
SO7	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats	A	Durant el 2011 no s'ha produït cap tipus d'acció per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques o contra la lliure competència	
SO8	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions	C	Durant el 2011 no s'han rebut sancions ni multes derivades d'incompliments de les lleis i regulacions per un import significatiu. ▶ Vegeu: Nota 24 de la Memòria Anual de Comptes Anuals del Grup CaixaBank 2011	








INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL		TIPUS	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
Responsabilitat sobre productes				
PR1	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per ser millorats si escau, els seus impactes en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació	C	3.2. Apartats «Múltiples canals a disposició dels clients» (pp. 54-59) i «Seguretat» (pàg. 64)	
PR2	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 el 2011, CaixaBank no ha rebut cap sanció en matèria de seguretat i salut de productes i serveis	
PR3	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius	C	3.5. Apartat «Comunicació responsable» (pàg. 118). CaixaBank aplica rigorosament la norma MiFID (<i>Markets in Financial Instruments Directive</i>), una directiva europea que regula la prestació de serveis d'inversió i, per tant, afecta directament la forma en què l'Entitat informa, assessora o ven productes financers als seus clients o potencials clients: http://portal.lacaixa.es/inversion/mifid_ca.html CaixaBank no opera l'etiquetatge de productes i serveis	 Només se n'informa qualitativament

PR4	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents	A	3.5. Apartat «Comunicació responsable» (pàg. 118). Durant el 2011 no s'ha rebut cap sanció o resolució contrària ni preavisos per incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris en matèria de publicitat per informació de productes	✓
PR5	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client	A	3.5. Apartat «Qualitat i atenció al client» (pp. 114-117)	✓ Informació referent a CaixaBank Individual
PR6	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis	C	3.5. Apartat «Comunicació responsable» (pàg. 118). CaixaBank compleix rigorosament totes les normatives, estàndards i codis voluntaris, relatius al màrqueting i la comunicació, que li apliquen	✓
PR7	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	Durant el 2011 no s'ha produït cap incident d'aquest tipus	✓
PR8	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades pel que fa al respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients	A	El 2011, CaixaBank ha estat objecte de set procediments sancionadors de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, amb una multa de 50.000 euros amb relació a un d'aquests procediments, contra la qual s'ha interposat un recurs contenciós administratiu que no ha estat resolt	✓
PR9	Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa pel que fa al subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització	C	Durant el 2011 no s'ha rebut cap multa significativa fruit de l'incompliment de la normativa pel que fa al subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització	✓

INDICADORS ESPECÍFICS DEL SECTOR FINANCER

	IMPACTE DEL PRODUCTE I SERVEI	PÀGINES DE L'INFORME	VERIFICACIÓ
FS1	Polítiques amb component mediambiental i social aplicades a les línies de negoci	3.3. Apartats «Sostenibilitat en l'activitat financera» (pp. 95-97) i «Inversió Socialment Responsable (ISR)» (pp. 98-100)	✓
FS2	Procediments per avaluar i protegir les línies de negoci pel que fa a riscos ambientals i socials	3.3. Apartats «Sostenibilitat en l'activitat financera» (pp. 95-97) i «Inversió Socialment Responsable (ISR)» (pp. 98-100)	✓

FS3	Processos per monitorar la implementació i el compliment dels requeriments ambientals i socials inclosos en acords i transaccions amb clients	3.3. Apartats «Sostenibilitat en l'activitat financera» (pp. 95-97) i «Inversió Socialment Responsable (ISR)» (pp. 98-100)	✓
FS4	Processos per millorar la competència de la plantilla a l'hora d'implementar les polítiques i els procediments socials i ambientals aplicables a les línies de negoci	Apartat «Formació i sensibilització» (dins l'Apartat 3.4. «Recursos naturals i gestió ambiental») (pp. 107-108)	✓
FS5	Interaccions amb clients, inversors i socis pel que fa als riscos i oportunitats en temes socials i de medi ambient	Apartats «Banca privada i Banca de Pimes» (dins del punt 3.2. «Un model de banca universal») (pp. 46-47); «Banca d'inversió» (pàg. 48) i «Organismes i multilaterals» (pàg. 69); 3.3. Apartat «Medi ambient» (pp. 95-100); 3.5. Apartat «L'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil (AEVI)» (pàg. 134). CaixaBank pertany al Grup "la Caixa". Les inversions en acció social del Grup es canalitzen a través de l'Obra Social "la Caixa", que elabora un Informe Anual propi disponible a http://obrasocial.lacaixa.es/home/obrasocial2_ca.html	✓
FS6	Desglossament de la cartera per a cada línia de negoci, per regió específica, mida (gran, PIME, microempresa) i sector	3.2. Apartat «Serveis financers i asseguradors» (pp. 40-50). CaixaBank desenvolupa la seva activitat en el mercat espanyol i la pràctica totalitat dels ingressos i de les despeses són generats en aquest mercat. Els seus mercats servits abracen prop de 10,4 milions de clients	✓
FS7	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici social específic per cada línia de negoci desglossat per objectius	3.3. Apartat «Inversió Socialment Responsable (ISR)» (pp. 98-100); 3.5. Apartat «CaixaBank, amb els emprenedors» (pp. 125-131)	✓
FS8	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici mediambiental específic per cada línia de negoci desglossat per objectius	3.3. Apartats «Sostenibilitat en l'activitat financera» (pp. 95-97) i «Inversió Socialment Responsable (ISR)» (pp. 98-100)	✓
FS9	Cobertura i freqüència d'auditories per avaluar la implementació de les polítiques mediambientals i socials i dels procediments per avaluar el risc	3.3. Apartat «Sostenibilitat en l'activitat financera» (pp. 95-97). Es realitzen revisions amb caràcter anual amb relació a l'adequació de les operacions de finançament als Principis d'Equador	✓ S'informa sobre procediments d'avaluació de riscos

FS10	Percentatge i nombre de companyies en la cartera amb les quals s'ha interactuat en afers socials o mediambientals	3.3. Apartats «Sostenibilitat en l'activitat financera» (pp. 95-97) i «Inversió Socialment Responsable» (ISR) (pp. 98-100)	 S'informa del nombre de projectes i volum d'operacions sotmesos a Principis d'Equador, així com de convenis per al finançament de projectes destinats al manteniment i a la millora ambiental
FS11	Percentatge d'actius subjectes a anàlisi positiva o negativa social o ambiental	3.3. Apartat «Sostenibilitat en l'activitat financera» (pp. 95-97)	 Se n'informa qualitativament
FS12	Polítiques de vot aplicades relatives a afers socials o ambientals per a entitats sobre les quals l'organització té dret de vot o assessorin el vot	CaixaBank no disposa de polítiques de vot formals relatives a afers socials o ambientals	
FS13	Accessibilitat en zones de baixa densitat de població o llocs desfavorits	3.2. Apartat «Múltiples canals a disposició dels clients» (pp. 54-59). CaixaBank té oficines en totes les poblacions amb més de 10.000 habitants i en el 84% de les més de 5.000. I, a la seva zona d'origen, Catalunya i Balears, en totes les de més de 3.000 habitants i en el 94% de les de més de 2.500	
FS14	Iniciatives per millorar l'accés dels col·lectius desfavorits als serveis financers	3.2. Apartat «Múltiples canals a disposició dels clients» (pp. 54-59); 3.5. «CaixaBank, amb els emprenedors» (pp. 125-131)	
FS15	Polítiques per al disseny i la venda de productes i serveis financers, de manera raonable i justa	2.2. Apartat «Codi Ètic i Principis d'Actuació» (pp. 31-32); 3.5 Apartat «Comunicació responsable» (pàg. 118)	
FS16	Iniciatives dutes a terme per incrementar el nivell d'educació financera per tipus de beneficiaris	L'Entitat disposa de l'espai a Internet «Aprengui amb CaixaBank», l'objectiu del qual és contribuir i difondre el coneixement dels mercats financers i de borsa entre la població espanyola. http://www.caixabank.com/aprendaconcaixabank_ca.html Així mateix, a la pàgina web corporativa té un espai amb consells generals sobre finances i economia, com a entitat que col·labora amb el Pla d'Educació Financera del Banc d'Espanya i la CNMV: http://www.caixabank.com/responsabilitatcorporativa (Clients)	

PACTE MUNDIAL DE LES NACIONS UNIDES (GLOBAL COMPACT)	PÀGINES DE L'INFORME	INDICADORS GRI
Drets humans		
Principi 1: Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans internacionals, dins del seu àmbit d'influència	2.2. Apartats «Codi Ètic i Principis d'Actuació de CaixaBank» (pp. 31-32) i «El Pacte Mundial de les Nacions Unides» (pàg. 33); 3.4. Apartat «Proveïdors» (pàg. 104); 3.5. Apartats «Qualitat i atenció al client» (pp. 114-117) i «L'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil (AEVI)» (pàg. 134). CaixaBank pertany al Grup "la Caixa". Les inversions en acció social del Grup es canalitzen a través de l'Obra Social, que elabora un Informe Anual propi disponible a: http://obrasocial.lacaixa.es/home/obrasocial2_ca.html	EC5, LA4, LA6-9, LA13-14, HR1-9, PR8
Principi 2: Les empreses s'han d'assegurar que no són còmplices d'abusos de drets humans	2.2. Codi Ètic i Principis d'Actuació de CaixaBank (pp. 31-32); 3.2. Apartat «Seguretat» (pàg. 64); 3.4. Apartat «Proveïdors» (pàg. 104); 3.5. Apartat «Polítiques contra l'assetjament sexual i laboral» (pàgina 125)	HR1-9
Treball		
Principi 3: Les empreses han de defensar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva	2.2. Codi Ètic i Principis d'Actuació de CaixaBank (pp. 31-32); 3.5. Apartat «Empleats» (pp. 119-124)	HR5, HR6, HR7, HR9, LA1-14
Principi 4: Les empreses han d'eliminar qualsevol forma de treball forçat i obligatori	2.2. Codi Ètic i Principis d'Actuació de CaixaBank (pp. 31-32); 4.4. Apartat «Proveïdors» (pàg. 104); 3.5. Apartat «Empleats» (pp. 119-124)	HR5, HR6, HR7, HR9, LA1-14
Principi 5: Les empreses han d'abolir de manera efectiva el treball infantil	2.2. Codi Ètic i Principis d'Actuació de CaixaBank (pp. 31-32); 3.4. Apartat «Proveïdors» (pàg. 104). CaixaBank pertany al Grup "la Caixa". Les inversions en acció social del Grup es canalitzen a través de l'Obra Social, que elabora un Informe Anual propi disponible a: http://obrasocial.lacaixa.es/home/obrasocial2_ca.html	HR5, HR6, HR7, HR9, LA1-14
Principi 6: Les empreses han d'eliminar la discriminació respecte al treball i l'ocupació	2.2. Codi Ètic i Principis d'Actuació de CaixaBank (pp. 31-32); 3.5. Apartats «Formació i promoció del desenvolupament professional» (pp. 120-121); «Compromís amb la igualtat i la conciliació» (pàg. 124) i «Polítiques contra l'assetjament sexual i laboral» (pàg. 125)	HR5, HR6, HR7, HR9, LA1-14

Medi ambient		
Principi 7: Les empreses han de donar suport a un enfocament de precaució davant els reptes mediambientals	3.4. Apartat «Recursos naturals i gestió ambiental» (pp. 105-108); 5. Reptes 2012 (pp. 173-177); Annex 3: Compromisos responsables per al 2011	EC2; EN1-30
Principi 8: Les empreses han d'abordar iniciatives que promoguin una major responsabilitat mediambiental	3.4. Apartat "Recursos naturals i gestió ambiental" (pp. 105-108); 5. Reptes 2012 (pp. 173-177); Annex 3: Compromisos responsables per al 2011.	EN1-30, PR3-4
Principi 9: Les empreses han d'impulsar el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient	3.4. Apartat «Recursos naturals i gestió ambiental» (pp. 105-108); 3.5. Apartat «CaixaBank, amb els emprenedors» (pp. 125-131); 5. Reptes 2012 (pp. 173-177); Annex 3: Compromisos responsables per al 2011	EN1-30
Anticorrupció		
Principi 10: Les empreses han de lluitar contra qualsevol forma de corrupció, incloent-hi el xantatge i el suborn	2.2 Apartats «Altres qüestions d'interès» (pàg. 29) i 2.2. Codi Ètic i Principis d'Actuació de CaixaBank (pp. 31-32); 3.4. Apartat «Proveïdors» (pàg. 104)	SO2-8

C. Indicador GRI G3. Central.

A. Indicador GRI G3. Addicional.

N. A. Indicador no aplicable o poc rellevant per a les activitats desenvolupades per CaixaBank.

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

ANNEX TAULES

INDICADOR EC1

VALOR ECONÒMIC GENERAT, DISTRIBUÏT I RETINGUT DEL GRUP CAIXABANK

<i>(Imports en milers d'euros)</i>	2011
Valor econòmic generat	7.381.602
Marge brut	6.511.338
Beneficis de la baixa d'actius no classificats com a no corrents en venda	656.980
Beneficis / (pèrdues) d'actius no corrents en venda	213.284
Valor econòmic distribuït	3.107.345
Altres despeses generals d'administració (excepte tributs)	703.747
Despeses de personal	2.262.644
Impost sobre beneficis més tributs inclosos en altres despeses generals d'administració	140.954
Valor econòmic retingut	4.274.257

Nota: Amb relació a la falta de comparació de les dades amb les d'anys anteriors, vegeu la Nota 1 de la Memòria Anual de Comptes Anuals del Grup CaixaBank de l'exercici 2011, on s'explica la reorganització del Grup.

INDICADOR EC3

	CaixaBank	Grup CaixaBank ⁽¹⁾
Nombre total d'empleats a jornada completa	24.493	25.741
Nombre total d'empleats amb reducció de jornada o jornada parcial	422	495
Nombre total d'empleats en règim d'excedència	463	484
Aportació a plans de pensions (euros)	100.512.398	100.576.639
Ajudes a la sanitat (plans de salut) euros	12.059.152	12.577.300
Ajudes d'estudis/educació (euros)	18.583.744	18.687.879
Altres beneficis socials (euros)	7.297.603	8.670.339
Assegurances de vida o assegurances d'accidents (euros)	12.938.357	13.171.727
Avantatges en condicions financeres (euros)	40.226.180	40.763.929
Dies establerts de baixa per maternitat (part d'únic fill)	132	⁽²⁾
Dies establerts de baixa per maternitat (part múltiple)	150	⁽³⁾
Dies establerts de baixa paternitat	21	⁽⁴⁾

(1) Vegeu comentari de l'Indicador 3.7. «Limitacions de l'abast o cobertura de la memòria».

(2) 132 dies per a CaixaBank Individual i 112 dies per a Caixa Capital Risc, CaixaRenting, e-laCaixa, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa, MicroBank, PromoCaixa, Silk, Sumasa i TradeCaixa.

(3) 150 dies per a CaixaBank Individual, 136 dies per a FinConsum i PromoCaixa i 126 dies per a Caixa Capital Risc, CaixaRenting, e-laCaixa, GDS-Cusa, InverCaixa, MicroBank, Silk, Sumasa i TradeCaixa.

(4) 21 dies per a CaixaBank Individual, 15 dies per a Caixa Capital Risc, e-laCaixa, GDS-Cusa, MicroBank, PromoCaixa i TradeCaixa i 13 dies per a CaixaRenting, FinConsum, InverCaixa, Silk i Sumasa.

INDICADORS EN1, EN3, EN16, EN17, EN18

INDICADORS DE L'IMPACTE AMBIENTAL DIRECTE	CAIXABANK			GRUP CAIXABANK
	2009	2010	2011	2011
Energia (consum directe desglossat per fonts primàries) (GJ)				
Energia elèctrica consumida	721.743	675.991	653.202	653.202 ⁽³⁾
Energia elèctrica certificada provinent de fonts renovables o cogeneració (%)	–	80,7%	98,2% ⁽¹⁾	98,2% ⁽¹⁾
Energia elèctrica consumida per empleat	28,93	26,57	26,72	25,02
Gasoil (GJ)				
Gasoil consumit	10.113	3.799	6.211	7.673
Emissions directes de CO₂ (tnCO₂)				
Emissions CO ₂ per consum de gasoil	748,36	281,51	460,20	568,58
Emissions CO ₂ per consum elèctric	77.132,86	64.594,68	62.961,42	62.961,43
Emissions de CO ₂ evitades per la compra d'energia verda	–	(52.232,45)	(61.802,93)	(61.802,93)
Emissions de CO ₂ no compensades	–	12.362,23	1.158,49	1.158,50
Total emissions directes de CO₂	77.881,22	64.876,19	63.421,62	63.530,01
Total emissions directes de CO₂ després de compensació per compra d'energia elèctrica verda	77.881,22	12.643,74	1.618,69	1.727,08
Emissions indirectes de CO₂ (Tn CO₂/km)⁽²⁾				
Total km recorreguts en viatges corporatius	19.204.220	17.892.906	21.310.713	25.652.434
Viatges d'avió	16.128.170	14.516.337	16.097.176	18.964.481
Viatges de tren	2.739.442	3.121.747	4.856.487	5.386.398
Viatges amb vehicle (d'empresa/llogat)	336.608	254.822	357.050	1.301.555
Emissions indirectes de CO ₂	2.196,72	1.912,48	2.262,68	2.836,92
Emissions indirectes de CO ₂ per empleat	–	0,076	0,090	0,108
Total emissions de CO₂ (tnCO₂)				
Total emissions de CO₂ (directes i indirectes)	80.077,94	66.788,67	65.684,3	66.366,93
Total emissions de CO₂ (directes i indirectes) després de compensació per compra d'energia elèctrica verda	80.077,94	14.556,22	3.881,37	4.564

(1) Dades provisionals facilitades per Gas Natural Fenosa.

(2) Emissions calculades segons els factors publicats per DEFRA, el juny de 2011.

(3) Dades no disponibles per a MicroBank, PromoCaixa i e-laCaixa.

INDICADOR EN2, EN8

	CAIXABANK ⁽¹⁾			GRUP CAIXABANK
	2009	2010	2011	2011
Aigua				
Total aigua consumida (m ³)	72.207	76.826	70.781	75.359 ⁽²⁾
Total aigua consumida per empleat (m ³)	N. D.	32,47	35,50	24,99
Paper				
Total paper consumit (kg)	1.795.913	1.703.400	1.706.983	1.750.192 ⁽³⁾
Total paper consumit per empleat (kg)	72	67	69	67
% de paper reciclat sobre total consumit	99,25	99,12	99,09	98,23
Variació en el consum de paper (%)	N. D.	(5,2)	0,2	N. D.

(1) Les dades del 2009 i el 2010 corresponen a "la Caixa", i les del 2011 a CaixaBank Individual (Serveis Centrals).

(2) Les dades del 2011 del Grup CaixaBank corresponen a CaixaBank Individual (Serveis Centrals), Caixa Capital Risc, CaixaRenting, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa i Silk.

(3) Vegeu comentari de l'Indicador 3.7. «Limitacions de l'abast o cobertura de la memòria».

INDICADOR EN22

	CAIXABANK			GRUP CAIXABANK ⁽¹⁾
	2009	2010	2011	2011
Residus amb tractament normatiu especial recollits				
Total cartutxos de tòner (unitats)	4.551	5.311	5.897	14.738
Total envasos de productes químics (kg)	564	260	346	346
Total fluorescents (kg)	751	462	459	753
Total paper i cartró (kg)	147.167	134.392	228.198	245.720
Total piles (kg)	601	162	101	107
Total plàstic (kg)	4.151	7.191	5.048	8.894

(1) Vegeu comentari de l'Indicador 3.7. «Limitacions de l'abast o cobertura de la memòria».

INDICADOR LA1

DESGLOSSAMENT COL·LECTIU DE TREBALLADORS PER TIPUS D'Ocupació, PER CONTRACTE I PER REGIÓ

	CAIXABANK		GRUP CAIXABANK ⁽¹⁾
	2010	2011	2011
% d'empleats amb contracte fix o indefinit	99,80%	99,93%	99,85%
Nombre total d'empleats amb contracte fix o indefinit a temps complet	25.182	24.832	26.087
Nombre total d'empleats amb contracte fix o indefinit a temps parcial	56	65	89
% d'empleats amb contracte temporal	0,20%	0,07%	0,15%
Nombre total de becaris	24	9	67

(1) Els percentatges d'empleats amb contracte fix o indefinit i empleats amb contracte temporal estan basats en 26.217 empleats del Grup CaixaBank (corresponents a CaixaBank Individual, Caixa Capital Risc, CaixaRenting, e-laCaixa, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa, MicroBank, PromoCaixa, Silk, Sumasa i TradeCaixa). A l'Informe es parla d'un total de 26.993 empleats. Sobre això, vegeu comentari de l'Indicador 3.7. «Limitacions de l'abast o cobertura de la memòria».

INDICADOR LA2

NOMBRE TOTAL D'EMPLEATS I ROTACIÓ MITJANA D'EMPLEATS, DESGLOSSATS PER GRUP D'EDAT, SEXE I REGIÓ

	CAIXABANK		GRUP CAIXABANK	
	2010	2011	2010	2011 ⁽¹⁾
Nombre total d'empleats en plantilla	25.288	24.915 ⁽²⁾	25.280	26.217

	CAIXABANK		GRUP CAIXABANK ⁽¹⁾
	2010	2011	2011
Nombre total d'empleats amb contracte fix o indefinit que han deixat l'Entitat (homes)	14	492	539
Nombre total d'empleats amb contracte fix o indefinit que han deixat l'Entitat (dones)	8	90	128
Rotació mitjana dels empleats (homes) %	0,11%	3,90%	–
Rotació mitjana dels empleats (dones) %	0,07%	0,80%	–

(1) El nombre total d'empleats amb contracte fix o indefinit que han deixat l'Entitat estan basats en 26.217 empleats del Grup CaixaBank (corresponen a CaixaBank Individual, Caixa Capital Risc, CaixaRenting, e-laCaixa, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa, MicroBank, PromoCaixa, Silk, Sumasa i TradeCaixa). A l'Informe es parla d'un total de 26.993 empleats. Sobre això, vegeu comentari de l'Indicador 3.7. «Limitacions de l'abast o cobertura de la memòria».

(2) Vegeu taula «Distribució dels empleats de CaixaBank individual per àrea geogràfica» a la pàgina següent.

EMPLEATS DE CAIXABANK AMB CONTRACTE FIX O INDEFINIT QUE HAN DEIXAT L'ENTITAT PER REGIÓ

	Serveis Centrals	Resta de negoci de la xarxa	Balears	Canàries	Castella i Lleó i Castella-la Manxa	Catalunya	País Valencià-Múrcia	Madrid	Territorial Nord	Territorial Sud	Oficines de representació a l'estranger	Sucursals operatives a l'estranger
Nombre total d'empleats que han deixat CaixaBank	61	14	22	2	8	337	22	32	24	58	0	2
% sobre el total d'empleats que han deixat CaixaBank	10,48%	2,41%	3,78%	0,34%	1,37%	57,90%	3,78%	5,50%	4,12%	9,97%	0%	0,34%
Nombre total d'empleats	1.551	611	931	671	1.319	8.403	2.361	3.222	2.743	3.050	22	31

***DISTRIBUCIÓ DELS EMPLEATS DE CAIXABANK PER ÀREA GEOGRÀFICA**

	CaixaBank
Nombre total d'empleats que treballen a Espanya	24.861
Empleats que treballen a la resta d'Europa	33
Empleats que treballen a Amèrica del Nord	0
Empleats que treballen a Amèrica del Sud	1
Empleats que treballen a Àfrica	12
Empleats que treballen a Àsia	8
Empleats que treballen a Oceania	0
TOTAL	24.915

INDICADOR LA3

BENEFICIS SOCIALS PER ALS EMPLEATS AMB JORNADA COMPLETA DEL GRUP CAIXABANK, QUE NO S'OFEREIXEN ALS EMPLEATS TEMPORALS O DE MITJA JORNADA, DESGLOSSAT PER ACTIVITAT PRINCIPAL

	CaixaBank Individual	Caixa Capital Risc	CaixaRenting	e-la Caixa	FinConsum	GDS-Cusa	InverCaixa	MicroBank	PromoCaixa	Silk	Sumasa	TradeCaixa
Aportació a plans de pensions	X							X				
Ajudes a la sanitat (plans de salut)		X		X						X	X	
Ajudes d'estudis/educació						X		X	X	X	X	
Altres beneficis socials				X								
Assegurances de vida o assegurances d'accidents				X							X	X
Avantatges en condicions financeres			X									

A Caixa Capital Risc, e-laCaixa, MicroBank, PromoCaixa, Sumasa i TradeCaixa, tots els empleats tenen contracte indefinit.

A FinConsum i InverCaixa tots els empleats, independentment del tipus de contractació, tenen els mateixos beneficis socials (excepte el tiquet restaurant a FinConsum). A InverCaixa, l'aportació a plans de pensions s'ofereix únicament al personal directiu.

INDICADOR LA7
TAXA D'ABSENTISME, MALALTIES PROFESSIONALS, DIES PERDUTS I NOMBRE DE VÍCTIMES MORTALS RELACIONADES AMB EL TREBALL PER REGIÓ

	CaixaBank	Grup CaixaBank ⁽¹⁾
Absentisme per accidents al centre de treball		
Nombre total d'accidents amb baixa laboral	138	149
Nombre total d'accidents <i>in itinere</i> amb baixa laboral	98	101
Nombre total d'accidents <i>in itinere</i> sense baixa laboral	57	59
Nombre total d'accidents sense baixa laboral	185	189
Nombre total d'accidents	478	498
Nombre total de jornades perdudes per accident (dies)	4.532	4.879
Nombre total de víctimes relacionades amb la feina	2	2
Absentisme per adopció		
Nombre total de baixes per adopció	10	10
Nombre total de jornades perdudes per adopció (dies)	716	716
Absentisme per malaltia comuna		
Nombre total de baixes per malaltia comuna	6.896	7.137
Nombre total de jornades perdudes per malaltia comuna (dies)	234.118	242.098
Índex d'absentisme per malaltia comuna (%)	2,47%	–
Absentisme per paternitat/maternitat		
Nombre total de baixes per maternitat	3.703	3.743
Nombre total de baixes per paternitat	1.417	1.453
Nombre total de jornades perdudes per baixes de paternitat/maternitat (dies)	169.343	175.532

(1) Les dades del 2011 del Grup CaixaBank corresponen a CaixaBank Individual, Caixa Capital Risc, CaixaRenting, e-laCaixa, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa, MicroBank, PromoCaixa, Silk, Sumasa i TradeCaixa.

DESGLOSSAMENT DEL NOMBRE D'EMPLEATS DE CAIXABANK 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	País Valencià - Múrcia	Madrid	Territorial Nord	Territorial Sud
Nombre d'empleats	1.551	611	22	31	931	671	1.319	8.403	2.361	3.222	2.743	3.050
Índex d'absentisme per malaltia comuna	1,65%	2,11%	0,17%	0,00%	1,67%	3,29%	2,24%	2,63%	2,42%	2,35%	2,75%	2,64%

INDICADOR LA10

FORMACIÓ

	CAIXABANK			GRUP CAIXABANK ⁽¹⁾
	2009	2010	2011	2011
Inversió total efectuada en formació d'empleats (euros)	10.991.000	7.063.400	8.103.244	8.671.733
Subvencions totals rebudes per a formació d'empleats (euros)	2.200.000	2.879.150	3.102.172	3.190.496 ⁽²⁾
Nombre total d'empleats formats	22.308	22.496	22.770	23.573
Nombre total d'empleats que participen com a formadors interns	642	721	556	589
Nombre total d'hores de formació impartides	584.047	562.337	634.493	647.166
Nombre total d'hores de formació <i>online</i>	275.525	317.091	476.270	478.836
Nombre total d'hores de formació presencial	308.522	245.246	158.223	168.330
Nombre total d'empleats formats en prevenció de riscos laborals	5.577	23.356	24.915	25.167

(1) Les dades del 2011 del Grup CaixaBank corresponen a CaixaBank Individual, Caixa Capital Risc, CaixaRenting, e-laCaixa, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa, MicroBank, PromoCaixa, Silk, Sumasa i TradeCaixa.

(2) La dada correspon a CaixaBank Individual, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa, PromoCaixa, Silk i Sumasa.

INDICADOR LA13

PLANTILLA DESGLOSSADA PER SEXE, GRUP D'EDAT, PERTINENÇA A MINORIES I ALTRES INDICADORS DE DIVERSITAT

Nombre d'empleats	2009	2010	2011
CaixaBank	24.944	25.280	24.915 *
Distribució dels empleats per gènere			
Homes	53%	52%	51%
Dones	47%	48%	49%
% d'empleats de CaixaBank promocionats internament	19,00%	26%	23%
Dones de l'equip directiu de CaixaBank	14,60%	14,58%	18,50%

*DISTRIBUCIÓ DELS EMPLEATS DE CAIXABANK PER EDAT

	CaixaBank
Menor de 30 anys	1.642
De 30 a 39 anys	12.891
De 40 a 49 anys	5.621
De 50 a 59 anys	4.719
Major de 60 anys	42



CaixaBank

Avda. Diagonal, 621
08028 Barcelona
Telèfon: (+34) 93 404 60 00

www.CaixaBank.com