



**Resumen de indicadores GRI**  
Informe Corporativo Integrado  
**2011**

## 1.1 Alcance y materialidad del Informe

De acuerdo con las mejores prácticas internacionales en materia de informes anuales, promovidas principalmente por el *International Integrated Reporting Council* (IIRC), CaixaBank ha publicado su primer Informe Corporativo Integrado, correspondiente al ejercicio 2011. En este sentido, y con el objetivo de ofrecer una visión más completa de la realidad de la Entidad y de los resultados obtenidos, dicho Informe contiene información legal económico-financiera, complementada con información sobre aspectos sociales, ambientales y de gobierno corporativo.

► [Acceso al Informe Corporativo Integrado 2011 de CaixaBank](#)

► [Más información sobre el IIRC](#)

### Alcance

El perímetro del Informe Corporativo Integrado 2011 comprende a CaixaBank y sus empresas filiales financieras y de soporte. Asimismo, se ha integrado la información de Bankpime, después de la adquisición del negocio bancario de esta entidad, que se hizo efectiva, una vez recibidas las autorizaciones pertinentes, el 1 de diciembre de 2011.

Cabe destacar que la información económica y financiera incluida en el mencionado Informe, toma como base las

cuentas anuales consolidadas del «Grupo CaixaBank y sociedades dependientes». Las Cuentas anuales y el Informe de gestión consolidados del ejercicio 2011, junto con el informe de auditoría fechado el 29 de febrero de 2012, en el que se expresa una opinión favorable, pueden consultarse en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

► [www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)

Por otra parte, la información de medio ambiente y recursos humanos, incluida básicamente en los apartados 3.4. «Recursos naturales y gestión ambiental» y 3.5. «Empleados», hace referencia a CaixaBank entidad individual. Asimismo, y con relación a la información contenida en las tablas de este documento –«Resumen de indicadores del Informe Corporativo Integrado 2011 de CaixaBank»–, se incluye a CaixaBank Individual y a las filiales y participadas: Caixa Capital Risc, CaixaRenting, e-laCaixa, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa, MicroBank, PromoCaixa, Silk, Sumasa y TradeCaixa. Las diferencias entre estos datos y los datos económicos se atribuyen principalmente al Grupo Asegurador. A este respecto, VidaCaixa Grupo dispone de políticas, de un sistema de gestión y de un Informe Anual de Responsabilidad Corporativa propios.

Por último, en la columna «Verificación» de la tabla de indicadores se especifican las limitaciones en la cobertura o el alcance de los mismos.

► [Más información sobre VidaCaixa Grupo](#)

### Materialidad

El Informe Corporativo Integrado 2011 de CaixaBank ofrece una panorámica integrada del desempeño financiero, social y ambiental de la Entidad, en respuesta a su estrategia de creación de valor compartido para sus grupos de interés. Asimismo, en él se da respuesta detallada a aquellos temas relevantes que son objeto del interés de los colectivos y las personas con las que se relaciona.

La detección de dichos temas se realizó a través de un proceso con varias fases, siguiendo la metodología establecida por la norma AA1000 de *Accountability*. En primer lugar, y con el objetivo de identificar las materias de mayor interés general, se llevó a cabo un estudio de fuentes externas. Así, se analizaron las noticias de prensa relacionadas con la Responsabilidad Corporativa, las publicaciones de entidades como la *Global Reporting Initiative* (GRI), el *International Integrated Reporting Council* (IIRC), así como las de entidades del sector líderes en sostenibilidad, tanto a nivel

nacional como internacional. A partir de este análisis comparativo, se realizó una encuesta específica entre los grupos de interés de CaixaBank, con más de 1.000 respuestas procedentes de accionistas, clientes, empleados, proveedores y organizaciones sociales y relacionadas con el medio ambiente.

El proceso se completó con consultas telefónicas a diversos expertos, con el objetivo de conocer su opinión sobre el desempeño de CaixaBank. Estas personas pertenecían a las siguientes organizaciones:

- IESE
- ESADE
- Ashoka
- Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)
- Observatorio RSE de CCOO-Comfia
- UGT
- Media Responsable
- Acció Natura

Como resultado de este proceso, se han determinado los asuntos prioritarios para CaixaBank y sus grupos de interés. Estos temas se han clasificado en una matriz que define, por un lado, la importancia dada a los mismos por parte de los grupos de interés y, por otro, el impacto en el negocio de CaixaBank.

IMPORTANCIA PARA CAIXABANK

		Bajo	Medio	Alto
IMPORTANCIA PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS	Muy importante		Información clara y transparente <input type="radio"/>	Solvencia, control de la morosidad, resultados económicos <input type="radio"/> Calidad en el servicio ofrecido a los clientes <input type="radio"/> Ética empresarial (alta dirección, empleados) <input type="radio"/>
	Importante		Las acciones en beneficio de la sociedad <input type="radio"/> Apoyo a empresas y emprendedores <input type="radio"/>	
	Importancia media	La seguridad en sus productos y servicios <input type="radio"/>	La facilidad para acceder a los servicios de la Entidad <input type="radio"/>	El bienestar de los empleados <input type="radio"/> Políticas responsables de financiación a clientes <input type="radio"/> Productos y servicios para todos <input type="radio"/> La innovación y el desarrollo de nuevas tecnologías <input type="radio"/>
	Poco importante	Procedimientos para la selección de proveedores responsables social y ambientalme <input type="radio"/> Acciones para reducir el impacto de la Entidad en el medio ambiente <input type="radio"/>	Prevención del crimen (corrupción, fraude, blanqueo de capitales, etc.) <input type="radio"/>	El desarrollo profesional de los empleados <input type="radio"/> Prevención del crimen (corrupción, fraude, blanqueo de capitales, etc.) <input type="radio"/>

## 1.2 Diálogo con los grupos de interés

CaixaBank trabaja para asegurar la máxima transparencia en la relación con sus grupos de interés. Para ello, trata de acercar al máximo la Entidad a todos los colectivos interesados, ofreciéndoles información relevante en todo momento y que pueda hacer referencia tanto a los resultados, la gestión y la estrategia corporativa, como a cualquier otra cuestión de su interés.

Asimismo, la política de comunicación de la Entidad le permite conocer las expectativas de los diversos grupos de interés con los que CaixaBank se relaciona, con el objetivo de avanzar en su política de Responsabilidad Corporativa y en su estrategia de negocio.

Con este fin, y de acuerdo a la norma AA1000, la Entidad dispone de diferentes canales de diálogo para facilitar una comunicación permanente y fluida.

CaixaBank cuenta con un *blog* y mantiene un espacio de prensa en su portal corporativo, con información permanentemente actualizada:

- ▶ [Acceso al Blog corporativo](#)
- ▶ [Acceso a la Sala de Prensa](#)
- ▶ [Acceso a Facebook](#)
- ▶ [Acceso a Twitter](#)

<b>CLIENTES</b>	Red de 5.196 oficinas y cerca de 25.000 empleados Representación en los Órganos de Gobierno Servicio de Atención al Cliente Encuestas telefónicas mensuales sobre la calidad del servicio Encuentros con representantes de los grupos de interés Comunicaciones telefónicas con expertos en Responsabilidad Corporativa
<b>ACCIONISTAS</b>	Junta General de Accionistas Oficina de Atención al Accionista de Barcelona Comité Consultivo de Accionistas Reuniones corporativas con accionistas de distintas ciudades El Servicio de Atención al Accionista (cartas, correos electrónicos y SMS) El Espacio del Accionista en <a href="http://www.caixabank.com">www.caixabank.com</a> Presencia en ferias y eventos
<b>EMPLEADOS</b>	<i>CanalCaixa</i> , la revista interna de la Entidad (4 números al año) Virt@ula, el centro de aprendizaje <i>on-line</i> Portal del empleado Encuesta de opinión Comités Foros en la intranet corporativa Encuestas de satisfacción en oficinas Diálogo con los representantes sindicales Representación en los Órganos de Gobierno <i>Call Center</i> telefónico y <i>on-line</i>
<b>PROVEEDORES</b>	Contactos con los gestores de los contratos Comités de compras Encuestas de opinión
<b>SOCIEDAD</b>	Representación en los Órganos de Gobierno Obra Social y Fundación "la Caixa" MicroBank Caixa Capital Risc y Programa EmprendedorXXI Participaciones en foros, talleres, concursos, jornadas, conferencias o mesas redondas sobre esta materia Contactos con organismos e instituciones especializadas Colaboración con agentes sociales Consultas a través de encuestas Cobertura de medios de comunicación sobre la materia Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo en IESE

## 1.3 Resumen de Indicadores del Informe Corporativo Integrado 2011 de CaixaBank

### CONTENIDOS GRI G3

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		PÁGINAS DEL INFORME
1.1.	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	Cartas del Presidente y del Vicepresidente y Consejero Delegado (pp. 7-8)
1.2.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	1.1. Misión, visión y valores (en cuanto a la descripción de un sistema de gestión que es eficiente y sostenible desde el punto de vista económico, medioambiental y social) (pág. 11); 5. Retos 2012 (pp. 173-177); Anexo 3: Compromisos responsables para 2011
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		PÁGINAS DEL INFORME
2.1.	Nombre de la organización	Página final del Informe (pág. 190)
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios	3.2. Apartado «Servicios financieros y aseguradores» (pp. 40-51); <a href="http://www.caixabank.com">www.caixabank.com</a>
2.3.	Estructura operativa de la organización	1.3. Estructura accionarial (pp. 13-17); 3.2. Apartado «Servicios financieros y aseguradores» (pp. 47-60); 3.2. Apartado «Diversificación internacional» (pp. 65-70); 3.5. Apartado «CaixaBank, con los emprendedores» (pp. 125-132)
2.4.	Localización de la sede principal de la organización	Página final del Informe (pág. 190)
2.5.	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	3.2. Apartado «Múltiples canales a disposición de los clientes» (Apartado «La red más extensa de oficinas del país») (pág. 55); 3.2. Apartado «Diversificación internacional» (pp. 65-70)
2.6.	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	2.1. Órganos de gobierno (pp. 24-31) Web corporativa: <a href="http://www.caixabank.com/general/informacionlegal_es.html">http://www.caixabank.com/general/informacionlegal_es.html</a>
2.7.	Mercados servidos	CaixaBank desarrolla su actividad en el mercado español y la práctica totalidad de los ingresos y gastos son generados en este mercado. Sus mercados servidos abarcan cerca de 10,4 millones de clientes
2.8.	Dimensiones de la organización (empleados, ventas netas, capitalización total, etc.)	Tabla «Datos más relevantes del Grupo CaixaBank» (en la introducción del Informe) (pp. 4-5)
2.9.	Cambios significativos, estructura y propiedad de la organización	Cartas del Presidente y del Vicepresidente y Consejero Delegado (pp. 7-8); 1.2. CaixaBank y el Grupo "la Caixa" (pág. 12)
2.10.	Premios y distinciones	1.5. Premios y reconocimientos (pág. 21)

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA		PÁGINAS DEL INFORME
3.1.	Periodo que cubre la memoria	La información contenida en el presente Informe hace referencia al año natural 2011
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente	Este es el primer Informe Corporativo Integrado de CaixaBank que se publica. Los informes anteriores, previos a la reorganización del Grupo, corresponden al Grupo "la Caixa" (Informe Anual 2010 e Informe de Responsabilidad Corporativa "la Caixa" 2010) y a Criterios Caixa Corp (Informe Anual 2010)
3.3.	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	El Informe Corporativo Integrado de CaixaBank se presenta con carácter anual
3.4.	Punto de contacto	Página final del informe (pág. 190)
3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria (determinación de la materialidad, prioridad de los aspectos, identificación de los grupos de interés)	Anexo (Apartado 1.2. «Diálogo con los grupos de interés») El contenido del presente Informe se basa en las guías de elaboración de memorias, suplementos específicos y protocolos técnicos del GRI
3.6.	Cobertura de la memoria	La información económica y financiera incluida en el presente Informe toma como base las cuentas anuales consolidadas del «Grupo CaixaBank y sociedades dependientes». Las Cuentas anuales y el Informe de gestión consolidados del ejercicio 2011, junto con el informe de auditoría fechado en febrero de 2012, en el que se expresa una opinión favorable, pueden consultarse en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores: <a href="http://www.cnmv.es">http://www.cnmv.es</a> Anexo (Apartado 1.1. «Alcance y materialidad del Informe»). Para facilitar la comparación, los datos de 2009 y 2010 relativos a medio ambiente y Recursos Humanos, incluidos básicamente en los apartados 3.4. Apartado «Recursos naturales y gestión ambiental» y 3.5. Apartado «Empleados», hacen referencia a la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona. Por otra parte, los datos de 2011 de Grupo CaixaBank integran los de las siguientes sociedades: CaixaBank Individual, Caixa Capital Risc, CaixaRenting, e-laCaixa, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa, MicroBank, PromoCaixa, Silk, Sumasa y TradeCaixa
3.7.	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Anexo (Apartado 1.1. «Alcance y materialidad del Informe») Los datos de Recursos Humanos y medio ambiente del presente Informe incluyen CaixaBank Individual y las filiales Caixa Capital Risc, CaixaRenting, e-laCaixa, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa, Nuevo Microbank, PromoCaixa, Silk, Sumasa y TradeCaixa. Las diferencias entre el perímetro de estos datos y el de las cuentas anuales consolidadas corresponden principalmente al Grupo Asegurador. A este respecto, VidaCaixa Grupo dispone de políticas de RC propias, de un sistema de gestión y de un informe anual de Responsabilidad Corporativa propios. En cada uno de los datos proporcionados se especifican las limitaciones en la cobertura o el alcance de los mismos
3.8.	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar negativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	Para facilitar la comparación de los datos, para los años 2009 y 2010 se facilitan los datos de Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, comparables a los de CaixaBank Individual. Asimismo, se ha introducido la información disponible de las empresas de soporte del Grupo. No se han producido cambios significativos relativos a periodos anteriores en los métodos de valoración aplicados en el Informe

<b>3.9.</b>	Técnicas de medición de datos, bases de cálculo, hipótesis y estimaciones aplicadas. Motivos para no aplicar los Protocolos de Indicadores GRI	El contenido del presente Informe se basa en las guías de elaboración de memorias, suplementos específicos y protocolos técnicos del GRI
<b>3.10.</b>	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores	No se ha producido dicha reformulación de la información
<b>3.11.</b>	Cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de cálculo	En 2011, se han producido cambios significativos en el alcance del Informe, derivados de la reorganización del Grupo "la Caixa". Éstos se incluyen en el apartado 1.2. CaixaBank y el Grupo "la Caixa". No hay cambios en los métodos de cálculo
<b>3.12.</b>	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria	Índice del Informe; Anexo (Apartado 1.3. «Resumen de indicadores del Informe Corporativo Integrado 2011 de CaixaBank»)
<b>3.13.</b>	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Informe Corporativo Integrado 2011 de CaixaBank, Anexo 1 (pág. 179)

**4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

**PÁGINAS DEL INFORME**

<b>4.1.</b>	Estructura de gobierno de la organización	2.1. Estructura organizativa (pp. 23-30) <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011</a>
<b>4.2.</b>	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	2.1. Estructura organizativa (pp. 23-30) <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011</a>
<b>4.3.</b>	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo gobierno que sean independientes o no ejecutivos	2.1. Estructura organizativa (pp. 23-30) <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011</a>
<b>4.4.</b>	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	2.1. Estructura organizativa (pp. 23-30); 3.5. Apartado «Iniciativas del programa CaixaBank con sus Accionistas» (pp. 111-113); 3.5. Apartado «Comunicación interna» (pág. 122) <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011</a>
<b>4.5.</b>	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano y el desempeño de la organización	2.1. Estructura organizativa (pp. 23-30) <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011</a> <a href="#">Informe anual sobre las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración 2011</a>

4.6.	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	2.1. Estructura organizativa (pp. 23-30) <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011</a>
4.7.	Procedimiento para la determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	2.1. Estructura organizativa (pp. 23-30) <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011</a>
4.8.	Declaración de misión y valores desarrollada internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	1.1. Misión, Visión y Valores Corporativos (pág. 11); 2.2. Ética empresarial (pág. 32)
4.9.	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, social y ambiental, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	2.1. Estructura organizativa (pp. 23-30) <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011</a>
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desarrollo económico, ambiental y social	2.1. Estructura organizativa (pp. 23-30) <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011</a>
4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un principio de precaución	4.5. Capital y solvencia (pp. 167-168). 3.3. Riesgos y oportunidades («Gestión Activa de los Riesgos») (pp. 72-74)
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	2.2. El Pacto Mundial de las Naciones Unidas (pág. 33); 3.3. Apartado «Inversión Socialmente Responsable (ISR)» (pp. 98-100); 3.5. Apartado «Compromiso social» (pp. 125-136). <a href="http://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa">http://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa</a> (Modelo de finanzas responsables)
4.13.	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: <ul style="list-style-type: none"><li>• Esté presente en los órganos de gobierno</li><li>• Participe en proyectos o comités</li><li>• Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios</li><li>• Tenga consideraciones estratégicas</li></ul>	3.5. Apartado «Compromiso social» (pp. 125-136). Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Red Española)
4.14.	Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido	Anexo (Apartado 1.2. «Diálogo con los grupos de interés»).
4.15.	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Anexo (Apartado 1.2. «Diálogo con los grupos de interés»)



<b>4.16.</b>	Participación de los grupos de interés (frecuencia)	Anexo (Apartado 1.2. «Diálogo con los grupos de interés»)
<b>4.17.</b>	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	Anexo (Apartado 1.2. «Diálogo con los grupos de interés»)

## INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y/O DIRECCIÓN

<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>	<b>PÁGINAS DEL INFORME</b>
Desempeño económico	4.1. Resultados (pp. 138-142)
Presencia en el mercado	3.2. Apartados «Múltiples canales a disposición de los clientes» (La red más extensa de oficinas del país) (pág. 55) y «Diversificación internacional» (pp. 65-70)
Impacto económico indirecto	3.5. Apartado «CaixaBank, con los emprendedores» (pp. 125-132)
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>	<b>PÁGINAS DEL INFORME</b>
Materiales	3.4. Apartado «Recursos naturales y gestión ambiental» (Tabla Indicadores del impacto ambiental directo) (pág. 106)
Energía	3.4. Apartado «Recursos naturales y gestión ambiental» (Tabla Indicadores del impacto ambiental directo) (pág. 106)
Agua	3.4. Apartado «Recursos naturales y gestión ambiental» (Tabla Indicadores del impacto ambiental directo) (pág. 106)
Biodiversidad	Apartado «Formación y sensibilización» (dentro del punto 3.4. «Gestión ambiental») (pp. 107-108)
Emisiones, vertidos y residuos	3.4. Apartado «Recursos naturales y gestión ambiental» (Tabla Indicadores del impacto ambiental directo) (pág. 106)
Productos y servicios	3.3. Apartados «Sostenibilidad en la actividad financiera» (pp. 95-100) e «Inversión Socialmente Responsable (ISR)» (pp. 98-100)
Cumplimiento normativo	3.4. Apartado «Recursos naturales y gestión ambiental» (Tabla Indicadores del impacto ambiental directo) (pág. 106)

Transporte	«Factura electrónica» dentro del Apartado 3.2. «Una oferta de pago diferenciada» (pág. 60-63); 3.4. Apartado «Recursos naturales y gestión ambiental» (Transporte) (pág. 107); 3.3. Gestión del riesgo de crédito (pág. 74)
Aspectos generales	3.4. Apartado «Recursos naturales y gestión ambiental» (pág. 105-108); Retos 2012 (pág. 172-177); Anexo 3: Compromisos responsables para 2011

**DIMENSIÓN SOCIAL**  
**Prácticas laborales y ética en el trabajo**

**PÁGINAS DEL INFORME**

Empleo	3.5. Apartados «Empleados» (pp. 119-124) y «Voluntariado corporativo» (pág. 136)
Relación empresa/trabajadores	3.5. Apartado «Comunicación interna» (pág. 122); Anexo (Apartado 1.2. «Diálogo con los grupos de interés»)
Salud y seguridad en el trabajo	3.5. Apartado «Seguridad y salud laboral» (pág. 125)
Formación y educación	3.5. Apartado «Formación y promoción del desarrollo profesional» (pp. 120-121)
Diversidad e igualdad de oportunidades	3.5. Apartado «Compromiso con la igualdad y la conciliación» (pp. 124-125)
Remuneración igual para hombres y mujeres	3.5. Apartado «Compromiso con la igualdad y la conciliación» (pp. 124-125)

**DIMENSIÓN SOCIAL**  
**Derechos humanos**

**PÁGINAS DEL INFORME**

Prácticas de inversión y aprovisionamientos	2.2. Apartado «Prevención del blanqueo de capitales» (pp. 32-33)
No discriminación	3.5. Apartados «Equidad en la selección» (pág. 119) y «Compromiso con la igualdad y la conciliación» (pp. 124-125)
Libertad de asociación y convenios colectivos	2.2. Apartado «Código Ético y Principios de Actuación» (pp. 31-32); 3.5. Apartado «Empleados» (pp. 119-124)
Abolición de la explotación infantil	Dado el ámbito de actuación de CaixaBank, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	Dado el ámbito de actuación de CaixaBank, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo
Prácticas de seguridad	3.5. Apartado «Comunicación responsable» (pág. 118)
Derechos de los indígenas	No aplicable a las actividades de CaixaBank

<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b> <b>Sociedad</b>	<b>PÁGINAS DEL INFORME</b>
Comunidades locales	CaixaBank pertenece al Grupo "la Caixa". Las inversiones en acción social del Grupo se canalizan a través de la Obra Social, que elabora un Informe Anual propio disponible en: <a href="http://obrasocial.lacaixa.es/home/obrasocial2_es.html">http://obrasocial.lacaixa.es/home/obrasocial2_es.html</a> 3.5. Apartado «Compromiso Social» (pp. 125-136)
Corrupción	2.2. Apartado «Prevención del blanqueo de capitales» (pp. 32-33) 2.2. Apartado «Código Ético y de Principios de Actuación» (pp. 31-32)
Política pública	CaixaBank no está posicionado con relación a la participación en el desarrollo de políticas de <i>lobbying</i>
Comportamiento de competencia desleal	En el año 2011 no hay procedimientos abiertos contra CaixaBank por prácticas anticompetencia
Cumplimiento normativo	2.2. Apartado «Código Ético y Principios de Actuación» (pp. 31-32); 3.3. Apartado «Gestión activa de los riesgos» (pp. 72-94)





<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b> <b>Responsabilidad de producto</b>	<b>PÁGINAS DEL INFORME</b>
Salud y seguridad del cliente	3.2. Apartado «Seguridad» (pág. 64)
Etiquetado de productos y servicios	3.5. Apartado «Comunicación responsable» (pág. 118)
Comunicaciones de <i>marketing</i>	3.5. Apartado «Comunicación responsable» (pág. 118)
Privacidad del cliente	3.5. Apartado «Clientes» (Protección de datos y derecho a la intimidad) (pág. 118)
Cumplimiento normativo	2.2. Apartado «Prevención del blanqueo de capitales» (pp. 32-33); 3.5. Apartado «Comunicación responsable» (pág. 118)

## INDICADORES GRI G3 Y ESPECÍFICOS DEL SECTOR FINANCIERO


### Indicadores GRI G3




INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO		TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
<b>EC1</b>	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagados a proveedores de capital y a gobiernos	C	La suma de las contribuciones directa e indirecta de CaixaBank al PIB español ha sido del 0,68%. Los datos relativos al valor económico generado y distribuido se han obtenido de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo CaixaBank y sociedades dependientes. El desglose por país no es relevante para CaixaBank al ser España el principal país de operaciones de la Entidad. ▶ <b>Ver:</b> Cuadro «Valor económico generado, distribuido y retenido del Grupo CaixaBank»	✓ (*)
<b>EC2</b>	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	C	3.3. Apartados «Sostenibilidad en la actividad financiera» (pp. 95-97) e «Inversión Socialmente Responsable (ISR)» (pp. 98-100) CaixaBank cuenta con un Comité de Medio Ambiente que analiza los riesgos y oportunidades relativas a este ámbito	✓
<b>EC3</b>	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	C	Los compromisos por pensiones de CaixaBank están exteriorizados y se instrumentan mediante un plan de pensiones y unas pólizas complementarias contratadas con una compañía de seguros. El Plan de Pensiones de los empleados de CaixaBank, que complementa el sistema público de pensiones (Seguridad Social), es un plan de aportación definida mixta (aportación definida para la jubilación y prestación definida para la invalidez y defunción). Este plan responde a los compromisos de la Entidad establecidos inicialmente en el Acuerdo Laboral de julio de 2000 y que, posteriormente y debido al proceso de reorganización societaria del Grupo, se plasmaron en el Acuerdo Laboral de julio de 2011 a partir del cual se transforma el Plan de Pensiones de “la Caixa” en un Plan de Pensiones de Promoción Conjunta de “la Caixa” y CaixaBank. Cuadro «Cobertura de las obligaciones de la Entidad debidas a programas de beneficios sociales» (pág. 122). ▶ <b>Ver:</b> Notas 23, 24 y 35 de la <a href="#">Memoria Anual de Cuentas Anuales del Grupo CaixaBank</a> del ejercicio 2011.	✓
<b>EC4</b>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	C	3.5. Apartado «Formación y promoción del desarrollo profesional» (Tabla Datos de formación) (pág. 120) Solo se informa de las ayudas a la formación, que son las únicas que se han recibido. No se informa de ayudas recibidas de gobiernos como subsidios, subvenciones o incentivos financieros. ▶ <b>Ver:</b> Tabla Datos de formación	✓

(\*) Calculado según el perímetro de las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2011. La principal diferencia con respecto al perímetro de la información de Recursos Humanos y Medio Ambiente corresponde al grupo asegurador, no incluido en este último.

<b>EC5</b>	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugar donde se desarrollen operaciones significativas	A	3.5. Apartado «Sistema retributivo» (pág. 122) El número de veces que el salario inicial de la Entidad supera el salario mínimo legal es 2,6. El principal país de operaciones de CaixaBank es España, y solo cuenta con 54 empleados (de una plantilla de 24.915 personas) que trabajan en el extranjero. Todos los empleados, con independencia de su destino geográfico, cuentan con retribuciones superiores al mínimo legal establecido en cada país	
<b>EC6</b>	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	C	En 2011, CaixaBank ha presentado un volumen de compras de bienes y servicios de 1.063 millones de euros, pagados a través de 470.183 facturas. El nivel de cumplimiento de las condiciones de pago de las mismas fue del 91%, con un plazo medio establecido de 60 días ascendiendo los pagos realizados dentro del plazo máximo legal al 94,5%. Del total de 36.041 proveedores, los cinco con mayor volumen de facturación han representado un importe de 163 millones de euros. CaixaBank define a los proveedores «locales» como aquellos cuya base de operaciones es España. La Entidad cuenta con Mesas de Compras transparentes que garantizan la igualdad de oportunidades en la contratación. Existe una política de compras responsables en desarrollo	
<b>EC7</b>	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	C	No existen procedimientos específicos para la contratación local de altos directivos	N. A.
<b>EC8</b>	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	C	3.3. Apartados «Sostenibilidad en la actividad financiera» (pp. 95-97) e «Inversión Socialmente Responsable (ISR)» (pp. 98-100); 3.5. Apartado «La Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil (AEVI)» (pág. 134) CaixaBank pertenece al Grupo “la Caixa”. Las inversiones en acción social del Grupo se canalizan a través de la Obra Social, que elabora un Informe Anual propio disponible en: <a href="http://obrasocial.lacaixa.es/home/obrasocial2_es.html">http://obrasocial.lacaixa.es/home/obrasocial2_es.html</a>	
<b>EC9</b>	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de los impactos	A	3.1. Apartado «Plan estratégico» (pág. 39) 3.2. «Innovación» (pp. 52-64)	

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL		TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
<b>EN1</b>	Materiales utilizados, por peso o volumen	C	3.4. Apartado «Recursos naturales y gestión ambiental» (pp. 106-107) ▶ Ver: Tabla Indicadores del impacto ambiental directo	✓
<b>EN2</b>	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	C	3.4. Apartado «Recursos naturales y gestión ambiental» (pág. 107) ▶ Ver: Tabla Indicadores del impacto ambiental directo	✓
<b>EN3</b>	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	C	3.4. Apartado «Recursos naturales y gestión ambiental» (pp. 106-107) ▶ Ver: Tabla Indicadores del impacto ambiental directo	✓
<b>EN4</b>	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	C	Con relación a la energía consumida por CaixaBank en 2011, Gas Natural Fenosa presentará a la Comisión Nacional de la Energía la solicitud de redención de Garantía de Origen del 100% de la energía eléctrica que le ha suministrado, para conseguir el certificado correspondiente por parte de la CNE sobre la procedencia de fuentes renovables o de cogeneración. Esto supone el 98,16% del total de electricidad consumida por CaixaBank. 3.4. Apartado «Recursos naturales y gestión ambiental». ▶ Ver: Tabla de indicadores del impacto ambiental directo	✓  No se incluyen e-la Caixa, Microbank y PromoCaixa (n/d)
<b>EN5</b>	Ahorro de energía debido a la conservación y a las mejoras en la eficiencia	A	Apartados «Iniciativas adoptadas para la reducción del impacto ambiental directo» y «Formación y sensibilización» (dentro del punto 3.4. Apartado «Recursos naturales y gestión ambiental») (pp. 107-108)	✓
<b>EN6</b>	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	A	3.3. Apartado «Sostenibilidad en la actividad financiera» (pp. 95-97)	✓  Solo se informa cualitativamente
<b>EN7</b>	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	A	3.4. Apartado «Recursos naturales y gestión ambiental» (pp. 105-108); 5. Retos 2012 (pp. 172-177) Los recursos naturales que consume CaixaBank no están sujetos a requerimientos energéticos	✓
<b>EN8</b>	Captación total de agua por fuentes	C	3.4. Apartado «Recursos naturales y gestión ambiental» (pp. 105-108) La totalidad del agua que utiliza CaixaBank procede de una única fuente de abastecimiento municipal ▶ Ver: Tabla Indicadores del impacto ambiental directo	✓  No se incluye información relativa a la red de oficinas de CaixaBank

<b>EN9</b>	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	A	El agua que utiliza CaixaBank es siempre de abastecimiento municipal, por lo que no se afecta a fuentes de agua ni a hábitats relacionados	N. A.
<b>EN10</b>	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	A	Indicador no aplicable a las actividades de CaixaBank	N. A.
<b>EN11</b>	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	C	Indicador no aplicable, ya que CaixaBank no dispone de instalaciones en espacios protegidos o en áreas de alta biodiversidad	N. A.
<b>EN12</b>	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	C	Indicador no aplicable, ya que CaixaBank no realiza ninguna actividad nociva en espacios protegidos o en áreas de alta biodiversidad	N. A.
<b>EN13</b>	Hábitats protegidos o restaurados	A	Indicador no aplicable a las actividades de CaixaBank	N. A.
<b>EN14</b>	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	A	Indicador no aplicable a las actividades de CaixaBank	N. A.
<b>EN15</b>	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	A	Indicador no aplicable a las actividades de CaixaBank	N. A.
<b>EN16</b>	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	C	3.4. Apartado «Recursos naturales y gestión ambiental» ▶ Ver: Tabla Indicadores del impacto ambiental directo	 No se incluye a e-la Caixa, Microbank y PromoCaixa, con relación a las emisiones directas

<b>EN17</b>	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	C	3.4. Apartado «Recursos naturales y gestión ambiental» ▶ Ver: Tabla Indicadores del impacto ambiental directo	 No se incluyen emisiones de vehículos propios, transporte de empleados ni servicios de mensajería
<b>EN18</b>	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	A	Apartados «Iniciativas adoptadas para la reducción del impacto ambiental directo» y «Formación y sensibilización» (dentro del Apartado 3.4. «Gestión ambiental» (pp. 107-108) ▶ Ver: Tabla Indicadores del impacto ambiental directo	
<b>EN19</b>	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	C	Indicador no aplicable, ya que CaixaBank no produce emisiones significativas de sustancias destructoras de la capa de ozono	N. A.
<b>EN20</b>	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	C	Indicador no aplicable dado el bajo nivel de consumo de combustibles fósiles de CaixaBank	N. A.
<b>EN21</b>	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	C	Indicador no aplicable, ya que durante 2011 CaixaBank no ha realizado ningún vertido significativo de aguas residuales	N. A.
<b>EN22</b>	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	C	3.4. Apartado «Recursos naturales y gestión ambiental» (pág. 107) CaixaBank reporta sobre los residuos recogidos para su reciclado al considerarse ésta la vía de eliminación más adecuada por el tipo de actividad de la organización ▶ Ver: Tabla Indicadores del impacto ambiental directo	 No se incluye información relativa a la red de oficinas de CaixaBank
<b>EN23</b>	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	C	Indicador no aplicable, ya que durante 2011 no se ha producido ningún derrame accidental significativo en CaixaBank	N. A.
<b>EN24</b>	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	A	Indicador no aplicable a las actividades de CaixaBank	N. A.



<b>EN25</b>	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	A	Indicador no aplicable a las actividades de CaixaBank	N. A.
<b>EN26</b>	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	C	3.3. Apartados «Sostenibilidad en la actividad financiera» (pp. 95-97) e «Inversión Socialmente Responsable (ISR)» (pp. 98-100). CaixaBank está adherido a los Principios de Ecuador. Durante 2011 se registró 1 proyecto de tipo A, con posibles impactos sociales y ambientales adversos significativos	✓ Solo se informa cualitativamente
<b>EN27</b>	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	C	Indicador no aplicable, ya que CaixaBank no comercializa productos susceptibles de ser recuperados	N. A.
<b>EN28</b>	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	C	Durante el ejercicio 2011 CaixaBank no ha sido objeto de multas o sanciones judiciales relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental	✓
<b>EN29</b>	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	A	Apartado «Iniciativas adoptadas para la reducción del impacto ambiental directo» (dentro del Apartado 3.4. «Recursos naturales y gestión ambiental») (pp. 105-107) El transporte de productos de CaixaBank no tiene impactos significativos	✓ No se incluye el transporte del personal
<b>EN30</b>	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	A	Información no material	N. A.






INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
<b>Prácticas laborales</b>				
<b>LA1</b>	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	C	► Ver: Cuadro «Desglose colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región»	✓
<b>LA2</b>	Número total de empleados y rotación media de empleados desglosados por grupos de edad, sexo y región	C	► Ver: Cuadro «Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región»	✓ No se desglosa la información por grupos de edad
<b>LA3</b>	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	A	► Ver: Cuadro «Beneficios sociales para los empleados a jornada completa»	✓

<b>LA4</b>	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	C	El 100% de los empleados de CaixaBank y sus empresas filiales están cubiertos por el Convenio Colectivo que les aplica	✓
<b>LA5</b>	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	C	El periodo mínimo de preaviso es el mismo que el establecido con carácter general en la legislación laboral común (Estatuto de los Trabajadores y demás legislación aplicable), 60 días	✓
<b>LA6</b>	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo	A	El 100% de la plantilla de CaixaBank, FinConsum, GDS-Cusa, Silk y TradeCaixa. CaixaBank cuenta con dos Comités de Seguridad y Salud Laboral: el Comité Único de Seguridad y Salud Laboral es un comité paritario con representación –a partes iguales– de la Dirección y los Representantes de los Trabajadores. Y el Comité de Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales es un comité interno formado por representantes de la Subdirección General responsable de Servicios Generales, la Dirección del Área de RR. HH., la Dirección del Área de Eficiencia y la Dirección del Área de Auditoría, y es el encargado de velar por el cumplimiento de la legislación vigente, al mismo tiempo que desarrolla y autoriza las acciones y procesos de Salud Laboral en la Entidad.	✓ Información referente a CaixaBank, Finconsum, GDS-Cusa, Silk y TradeCaixa
<b>LA7</b>	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	C	► <b>Ver:</b> Cuadro «Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región» No se informa sobre el personal subcontratado de cuya seguridad es responsable CaixaBank	✓
<b>LA8</b>	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	C	El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales tiene, entre otras funciones, la realización de campañas de información en materia preventiva, promoción de la salud y hábitos de vida saludables. En 2011 se han puesto a disposición de los empleados, a través de la Intranet corporativa, cursos sobre prevención de hipertensión arterial, intervención de deshabituación tabáquica, prevención de la obesidad, detección precoz del cáncer de mama, prevención del dolor de espalda y emergencias médicas. Además, hay publicada una guía sobre primeros auxilios y en la página web se ofrecen consejos sobre lipoatrofia, seguridad vial y automedicación. Cabe destacar que las actividades de CaixaBank no comportan un riesgo elevado para la salud de sus trabajadores	✓
<b>LA9</b>	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	A	CaixaBank, además del Convenio Colectivo de Cajas de Ahorro y Entidades Financieras de Ahorro, incluye acuerdos internos firmados entre la dirección y los sindicatos para la mejora de las condiciones de los trabajadores. La Entidad cuenta con una serie de comisiones paritarias, como el Comité Único de Seguridad y Salud Laboral. Desde el año 2010, cuenta además con un Protocolo para la Prevención, el Tratamiento y la Eliminación del Acoso Sexual y Laboral	✓ Información referente a CaixaBank Individual

<b>LA10</b>	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	C	3.5. Apartado «Formación y promoción del desarrollo profesional» ▶ Ver: Tabla Datos de formación	✓
<b>LA11</b>	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	A	3.5. Apartado «Formación y promoción del desarrollo profesional» (pp. 120-121) No se informa sobre la formación continua a empleados para apoyarles en la gestión del final de sus carreras profesionales. En relación a los planes de prejubilaciones, de estar vigente alguno, se informa a los empleados de las condiciones genéricas del mismo y, a través del portal de empleados, las personas que se pueden acoger al plan pueden consultar las condiciones específicas que les aplicarían	✓
<b>LA12</b>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	A	El 100% de los empleados son evaluados regularmente acerca de su desempeño	✓
<b>LA13</b>	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, perteneciente a minorías y otros indicadores de diversidad	C	▶ Ver: Cuadro «Plantilla desglosada por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad» No se incluye el porcentaje de empleados y directivos pertenecientes a minorías étnicas ni se desglosa por grupo de edad. No se dispone de un registro de minorías étnicas, ya que la política de RR. HH. de la Entidad se basa en el principio de no discriminación	✓ Información referente a CaixaBank Individual
<b>LA14</b>	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	C	Los profesionales de CaixaBank son retribuidos según su nivel profesional y las tareas desempeñadas, con independencia de su género u origen. A igualdad de categoría y antigüedad, el salario base de hombres y mujeres es el mismo, para todas las categorías de la Entidad. La ratio es 1	✓








INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
<b>Derechos Humanos</b>				
<b>HR1</b>	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	C	No hay acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos al haberse considerado que no existen riesgos que lo hagan necesario	✓
<b>HR2</b>	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y en medidas adoptadas como consecuencia	C	3.4. Apartado «Proveedores» (pág. 104) Se ofrece el número total de contratistas y proveedores, pero no el porcentaje, ya que no ha sido posible recopilar dicha información. Se espera hacerlo una vez entre en funcionamiento el Portal de Proveedores, todavía en fase de desarrollo.	✓ Información referente a PromoCaixa

<b>HR3</b>	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	A	2.2. Apartado «Código Ético y Principios de Actuación» (pág. 31-32)	✓ Solo se informa cualitativamente sobre CaixaBank Individual
<b>HR4</b>	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	C	CaixaBank cuenta con un Protocolo para la Prevención, Tratamiento y Eliminación del Acoso Sexual y Laboral de CaixaBank. En el año 2011, y a través de las gestoras independientes, se han gestionado un total de 6 casos, que han resultado en un expediente informativo y dos procesos de mediación, lo cual ha supuesto un descenso respecto a los dos años anteriores. Se han gestionado un total de 6 casos, 3 formales y 3 anónimos. Con relación al tipo de causa: 4 casos han sido por acoso laboral, 1 por acoso sexual y 1 por razón de sexo. Tal y como establece el protocolo, las gestoras han realizado un informe de las 3 denuncias formales, con el siguiente resultado: 1 expediente informativo y 2 procesos de mediación. Los expedientes informativos han sido tratados a nivel interno, por instructores designados por CaixaBank	✓ Información referente a CaixaBank Individual
<b>HR5</b>	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	C	En el año 2011, CaixaBank no ha identificado situaciones de riesgo en este sentido	✓
<b>HR6</b>	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	C	Dado su ámbito de actuación, en CaixaBank no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo	✓
<b>HR7</b>	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	C	3.4. Apartado «Proveedores» (pág. 104) Dado su ámbito de actuación, en CaixaBank no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo	✓
<b>HR8</b>	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	A	Todos los vigilantes de seguridad son contratados a través de una empresa que ha certificado que dichas personas han recibido la formación correspondiente	✓
<b>HR9</b>	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	A	Indicador no aplicable a las actividades de CaixaBank	N. A.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
<b>Sociedad</b>				
<b>SO1</b>	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	C	CaixaBank pertenece al Grupo "la Caixa". Las inversiones en acción social del Grupo se canalizan a través de la Obra Social "la Caixa", que elabora un Informe Anual propio disponible en: <a href="http://obrasocial.lacaixa.es/home/obrasocial2_es.html">http://obrasocial.lacaixa.es/home/obrasocial2_es.html</a> Asimismo, CaixaBank colabora con el Programa Incorpora de integración laboral y ha seguido impulsando la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil y el programa de Voluntariado Corporativo: 3.5 Apartado «Compromiso social» (pp. 125-136)	
<b>SO2</b>	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	C	La Unidad Operativa de Prevención de Blanqueo de Capitales (UOPBC) ha investigado un total de 749 operaciones, como sensibles al blanqueo de capitales, de las cuales se han comunicado 126 al Servicio Ejecutivo del Banco de España	 Información referente a CaixaBank Individual
<b>SO3</b>	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	C	2.2. Apartado «Prevención del blanqueo de capitales» (pp. 38-39) El 100% de los empleados ha recibido formación sobre el Código de Conducta. Durante el ejercicio 2011, CaixaBank ha llevado a cabo un plan de formación que incorpora las modificaciones legales que se han producido en esta materia. Este curso on-line es obligatorio para todos los empleados de la red. En 2011, han finalizado el curso 19.716 personas, es decir, el 87% de la plantilla	 Información referente a CaixaBank Individual
<b>SO4</b>	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	C	En los casos en los que empleados de la Entidad, durante la prestación de servicios, incurran en conductas que se puedan tildar de fraude/corrupción, se puede considerar que han cometido una falta muy grave de conformidad al convenio colectivo, pudiéndose aplicar algunas de las sanciones previstas en tal texto convencional según la casuística específica de cada supuesto. Así, se debería aplicar algunas de las sanciones previstas para las faltas muy graves en el apartado 2.3 del artículo 81 del convenio de referencia: pérdida total de antigüedad a efectos de ascenso; inhabilitación definitiva por ascender de nivel; pérdida de nivel -con descenso al inmediatamente inferior-, suspensión de ocupación y sueldo no inferior a tres meses ni superior a seis o despido disciplinario	 Se informa sobre las políticas existentes en CaixaBank Individual
<b>SO5</b>	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i>	C	CaixaBank no tiene una política general definida con relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de <i>lobbying</i>	

<b>SO6</b>	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	A	CaixaBank no realiza aportaciones financieras a partidos políticos.  <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011</a>	✓  Se incluye la información requerida por el Informe de Gobierno Corporativo
<b>SO7</b>	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	A	Durante 2011 no se ha producido ningún tipo de acción por causas relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia	✓
<b>SO8</b>	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	C	Durante 2011 no se han recibido sanciones, ni multas derivadas de incumplimientos de las leyes y regulaciones por importe significativo  ► Ver: Nota 24 de la <a href="#">Memoria Anual de Cuentas Anuales del Grupo CaixaBank 2011</a>	✓








INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		TIPO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
<b>Responsabilidad sobre productos</b>				
<b>PR1</b>	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	C	3.2. Apartados «Múltiples canales a disposición de los clientes» (pp. 54-59) y «Seguridad» (pág. 64)	✓
<b>PR2</b>	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	A	Durante 2011 CaixaBank no ha recibido ninguna sanción en materia de seguridad y salud de productos y servicios	✓

<b>PR3</b>	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	C	3.5. Apartado «Comunicación responsable» (pág. 118) CaixaBank aplica rigurosamente la norma MiFID ( <i>Markets in Financial Instruments Directive</i> ), una directiva europea que regula la prestación de servicios de inversión y, por lo tanto, afecta directamente a la forma en la que la Entidad informa, asesora o vende productos financieros a sus clientes o potenciales clientes: <a href="http://portal.lacaixa.es/inversion/mifid_es.html">http://portal.lacaixa.es/inversion/mifid_es.html</a> CaixaBank no opera el etiquetado de productos y servicios	  Solo se informa cualitativamente
<b>PR4</b>	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	A	3.5. Apartado «Comunicación responsable» (pág. 118) Durante 2011 no se ha recibido ninguna sanción o resolución contraria ni preavisos por incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios en materia de publicidad por información de productos	
<b>PR5</b>	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	A	3.5. Apartado «Calidad y atención al cliente» (pp. 114-117)	  Información referente a CaixaBank Individual
<b>PR6</b>	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de <i>marketing</i> , incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	C	3.5. Apartado «Comunicación responsable» (pág. 118) CaixaBank cumple rigurosamente con todas las normativas, estándares y códigos voluntarios, relativos al <i>marketing</i> y comunicación, que le aplican	
<b>PR7</b>	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de <i>marketing</i> , incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	A	Durante 2011 no se ha producido ningún incidente de este tipo	
<b>PR8</b>	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	A	En 2011, CaixaBank ha sido objeto de siete procedimientos sancionadores de la Agencia Española de Protección de Datos, con una multa de 50.000 euros con relación a uno de ellos, contra la que se ha interpuesto un recurso contencioso administrativo que no ha sido resuelto	
<b>PR9</b>	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	C	Durante 2011 no se ha recibido ninguna multa significativa fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	

## INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SECTOR FINANCIERO

	IMPACTO DEL PRODUCTO Y SERVICIO	PÁGINAS DEL INFORME	VERIFICACIÓN
<b>FS1</b>	Políticas con componente medioambiental y social aplicadas a las líneas de negocio	3.3. Apartados «Sostenibilidad en la actividad financiera» (pp. 95-97) e «Inversión Socialmente Responsable (ISR)» (pp 98-100)	✓
<b>FS2</b>	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales	3.3. Apartados «Sostenibilidad en la actividad financiera» (pp. 95-97) e «Inversión Socialmente Responsable (ISR)» (pp. 98-100)	✓
<b>FS3</b>	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes	3.3. Apartados «Sostenibilidad en la actividad financiera» (pp. 95-97) e «Inversión Socialmente Responsable (ISR)» (pp. 98-100)	✓
<b>FS4</b>	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio	Apartado «Formación y sensibilización» (dentro del Apartado 3.4. «Recursos naturales y gestión ambiental») (pp. 107-108)	✓
<b>FS5</b>	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente	Apartados «Banca privada y Banca de Pymes» (dentro del punto 3.2. «Un modelo de banca universal») (pp. 46-47); «Banca de inversión», (pág. 48) y «Organismos y multilaterales» (pág. 69); 3.3. Apartado «Medio ambiente» (pp. 95-100); 3.5. Apartado «La Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil (AEVI)» (pág. 134) CaixaBank pertenece al Grupo "la Caixa". Las inversiones en acción social del Grupo se canalizan a través de la Obra Social "la Caixa", que elabora un Informe Anual propio disponible en: <a href="http://obrasocial.lacaixa.es/home/obrasocial2_es.html">http://obrasocial.lacaixa.es/home/obrasocial2_es.html</a>	✓
<b>FS6</b>	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector	3.2. Apartado «Servicios financieros y aseguradores» (pp. 40-50) CaixaBank desarrolla su actividad en el mercado español y la práctica totalidad de los ingresos y gastos son generados en este mercado. Sus mercados servidos abarcan cerca de 10,4 millones de clientes	✓
<b>FS7</b>	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	3.3. Apartado «Inversión Socialmente Responsable (ISR)» (pp. 98-100); 3.5. Apartado «CaixaBank, con los emprendedores» (pp. 125-131)	✓
<b>FS8</b>	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	3.3. Apartados «Sostenibilidad en la actividad financiera» (pp. 95-97) e «Inversión Socialmente Responsable (ISR)» (pp. 98-100)	✓



<b>FS9</b>	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y de los procedimientos para evaluar el riesgo	3.3. Apartado «Sostenibilidad en la actividad financiera» (pp. 95-97). Se realizan revisiones con carácter anual con relación a la adecuación de las operaciones de financiación a los Principios de Ecuador	 Se informa sobre procedimientos de evaluación de riesgos
<b>FS10</b>	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales	3.3. Apartados «Sostenibilidad en la actividad financiera» (pp. 95-97) e «Inversión Socialmente Responsable (ISR)» (pp. 98-100)	 Se informa del número de proyectos y volumen de operaciones sometidos a Principios de Ecuador, así como de convenios para la financiación de proyectos destinados al mantenimiento y mejora ambiental
<b>FS11</b>	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental	3.3. Apartado «Sostenibilidad en la actividad financiera» (pp. 95-97)	 Se informa cualitativamente
<b>FS12</b>	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesoren el voto	CaixaBank no cuenta con políticas de voto formales relativas a asuntos sociales o ambientales	
<b>FS13</b>	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos	3.2. Apartado «Múltiples canales a disposición de los clientes» (pp. 54-59) CaixaBank tiene oficinas en todas las poblaciones con más de 10.000 habitantes y en el 84% de las de más de 5.000. Y, en su zona de origen, Cataluña y Baleares, en todas las de más de 3.000 habitantes y en el 94% de las de más de 2.500.	
<b>FS14</b>	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros	3.2. Apartado «Múltiples canales a disposición de los clientes» (pp. 54-59); 3.5. «CaixaBank, con los emprendedores» (pp. 125-131)	
<b>FS15</b>	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa	2.2. Apartado «Código Ético y Principios de Actuación» (pp. 31-32); 3.5 Apartado «Comunicación responsable» (pág. 118)	

<b>FS16</b>	Iniciativas realizadas para incrementar el nivel de educación financiera por tipos de beneficiarios	<p>La Entidad cuenta con el espacio en internet «Aprenda con CaixaBank», cuyo objetivo es el de contribuir y difundir el conocimiento de los mercados financieros y de bolsa entre la población española.  <a href="http://www.caixabank.com/aprendaconcaixabank_es.html">http://www.caixabank.com/aprendaconcaixabank_es.html</a>                  Asimismo, en la página web corporativa dispone de un espacio con consejos generales sobre finanzas y economía, como Entidad que colabora con el Plan de Educación Financiera del Banco de España y la CNMV:  <a href="http://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa">http://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa</a> (Clientes)</p>	✓
-------------	---	---	---

<b>PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS (GLOBAL COMPACT)</b>	<b>PÁGINAS DEL INFORME</b>	<b>INDICADORES GRI</b>
<b>Derechos humanos</b>		
Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia	2.2 Apartados «Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank» (pp. 31-32); y «El Pacto Mundial de las Naciones Unidas» (pág. 33); 3.4. Apartado «Proveedores» (pág. 104); 3.5. Apartados «Calidad y atención al cliente» (pp. 114-117) y «La Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil (AEVI)» (pág. 134) CaixaBank pertenece al Grupo "la Caixa". Las inversiones en acción social del Grupo se canalizan a través de la Obra Social, que elabora un Informe Anual propio disponible en <a href="http://obrasocial.lacaixa.es/home/obrasocial2_es.html">http://obrasocial.lacaixa.es/home/obrasocial2_es.html</a>	EC5, LA4, LA6-9, LA13-14, HR1-9, PR8
Principio 2: Las empresas deben asegurarse que no son cómplices de abusos de derechos humanos	2.2 Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank (pp. 31-32); 3.2. Apartado «Seguridad» (pág. 64); 3.4. Apartado «Proveedores» (pág. 104); 3.5. Apartado «Políticas contra el acoso sexual y laboral» (pág. 125)	HR1-9
<b>Trabajo</b>		
Principio 3: Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	2.2 Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank (pp. 31-32); 3.5. Apartado «Empleados» (pp. 119-124)	HR5, HR6, HR7, HR9, LA1-14
Principio 4: Las empresas deben eliminar toda forma de trabajo forzado y obligatorio	2.2 Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank (pp. 31-32); 3.4. Apartado «Proveedores» (pág. 104); 3.5. Apartado «Empleados» (pp. 119-124)	HR5, HR6, HR7, HR9, LA1-14

Principio 5: Las empresas deben abolir efectivamente el trabajo infantil	2.2 Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank (pp. 31-32); 3.4. Apartado «Proveedores» (pág. 104). CaixaBank pertenece al Grupo “la Caixa”. Las inversiones en acción social del Grupo se canalizan a través de la Obra Social “la Caixa”, que elabora un Informe Anual propio disponible en: <a href="http://obrasocial.lacaixa.es/home/obrasocial2_es.html">http://obrasocial.lacaixa.es/home/obrasocial2_es.html</a>	HR5, HR6, HR7, HR9, LA1-14
Principio 6: Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación	2.2 Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank (pp. 31-32); 3.5. Apartados «Formación y promoción del desarrollo profesional» (pp. 120-121); «Compromiso con la igualdad y la conciliación» (pág. 124) y «Políticas contra el acoso sexual y laboral» (pág. 125)	HR5, HR6, HR7, HR9, LA1-14
<b>Medio ambiente</b>		
Principio 7: Las empresas deben apoyar un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales	3.4. Apartado «Recursos naturales y gestión ambiental» (pp. 105-108); 5. Retos 2012 (pp. 173-177); Anexo 3: Compromisos responsables para 2011	EC2, EN1-30
Principio 8: Las empresas deben acometer iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental	3.4. Apartado «Recursos naturales y gestión ambiental» (pp. 105-108); 5. Retos 2012 (pp. 173-177); Anexo 3: Compromisos responsables para 2011	EN1-30, PR3-4
Principio 9: Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente	3.4. Apartado «Recursos naturales y gestión ambiental» (pp. 105-108); 3.5. Apartado «CaixaBank, con los emprendedores» (pp. 125-131); 5. Retos 2012 (pp. 173-177); Anexo 3: Compromisos responsables para 2011	EN1-30
<b>Anticorrupción</b>		
Principio 10: Las empresas deben luchar contra toda forma de corrupción, incluyendo el chantaje y el soborno	2.2 Apartados «Otras cuestiones de interés» (pág. 29) y 2.2 Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank (pp. 31-32); 3.4. Apartado «Proveedores» (pág. 104)	SO2-8

C. Indicador GRI G3. Central.

A. Indicador GRI G3. Adicional.

N. A. Indicador no aplicable o poco relevante para las actividades desarrolladas por CaixaBank.

N. D. Indicador para el que no se dispone de información.

## ANEXO TABLAS

### INDICADOR EC1

#### VALOR ECONÓMICO GENERADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO DEL GRUPO CAIXABANK

<i>(Importes en miles de euros)</i>	<b>2011</b>
<b>Valor económico generado</b>	<b>7.381.602</b>
Margen bruto	6.511.338
Beneficios de la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	656.980
Beneficios / (pérdidas) de activos no corrientes en venta	213.284
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>3.107.345</b>
Otros gastos generales de administración (excepto tributos)	703.747
Gastos de personal	2.262.644
Impuesto sobre beneficios más tributos incluidos en otros gastos generales de administración	140.954
<b>Valor económico retenido</b>	<b>4.274.257</b>

Nota: En relación con la falta de comparación de los datos con los de años anteriores, véase la Nota 1 de la Memoria Anual de Cuentas Anuales del Grupo CaixaBank del ejercicio 2011, donde se explica la reorganización del Grupo.

## INDICADOR EC3

	CaixaBank	Grupo CaixaBank <sup>(1)</sup>
Número total de empleados a jornada completa	24.493	25.741
Número total de empleados con reducción de jornada o jornada parcial	422	495
Número total de empleados en régimen de excedencia	463	484
Aportación a planes de pensiones (euros)	100.512.398	100.576.639
Ayudas a la sanidad (planes de salud) euros	12.059.152	12.577.300
Ayudas de estudios/educación (euros)	18.583.744	18.687.879
Otros beneficios sociales (euros)	7.297.603	8.670.339
Seguros de vida o seguros de accidentes (euros)	12.938.357	13.171.727
Ventajas en condiciones financieras (euros)	40.226.180	40.763.929
Días establecidos de baja por maternidad (parto de único hijo)	132	(2)
Días establecidos de baja por maternidad (parto múltiple)	150	(3)
Días establecidos de baja paternidad	21	(4)

(1) Véase comentario del Indicador 3.7. «Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria».

(2) 132 días para CaixaBank Individual y 112 días para CaixaCapital Risc, CaixaRenting, e-laCaixa, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa, MicroBank, PromoCaixa, Silk, Sumasa y TradeCaixa.

(3) 150 días para CaixaBank Individual, 136 días para FinConsum y PromoCaixa y 126 días para CaixaCapital Risc, CaixaRenting, e-laCaixa, GDS-Cusa, InverCaixa, MicroBank, Silk, Sumasa y TradeCaixa.

(4) 21 días para CaixaBank Individual, 15 días para CaixaCapital Risc, e-laCaixa, GDS-Cusa, MicroBank, PromoCaixa y TradeCaixa y 13 días para CaixaRenting, FinConsum, InverCaixa, Silk y Sumasa.

**INDICADORES EN1, EN3, EN16, EN17, EN18**

INDICADORES DEL IMPACTO AMBIENTAL DIRECTO	CAIXABANK			GRUPO CAIXABANK
	2009	2010	2011	2011
<b>Energía (consumo directo desglosado por fuentes primarias) (GJ)</b>				
Energía eléctrica consumida	721.743	675.991	653.202	653.202 <sup>(3)</sup>
Energía eléctrica certificada proveniente de fuentes renovables o cogeneración (%)	–	80,7%	98,2% <sup>(1)</sup>	98,2% <sup>(1)</sup>
Energía eléctrica consumida por empleado	28,93	26,57	26,72	25,02
<b>Gasoil (GJ)</b>				
Gasoil consumido	10.113	3.799	6.211	7.673
<b>Emisiones directas de CO<sub>2</sub> (Tn CO<sub>2</sub>)</b>				
Emisiones CO <sub>2</sub> por consumo de gasoil	748,36	281,51	460,20	568,58
Emisiones CO <sub>2</sub> por consumo eléctrico	77.132,86	64.594,68	62.961,42	62.961,43
Emisiones de CO <sub>2</sub> evitadas por la compra de energía verde	–	(52.232,45)	(61.802,93)	(61.802,93)
Emisiones de CO <sub>2</sub> no compensadas	–	12.362,23	1.158,49	1.158,50
<b>Total emisiones directas de CO<sub>2</sub></b>	<b>77.881,22</b>	<b>64.876,19</b>	<b>63.421,62</b>	<b>63.530,01</b>
<b>Total emisiones directas de CO<sub>2</sub> tras compensación por compra de energía eléctrica verde</b>	<b>77.881,22</b>	<b>12.643,74</b>	<b>1.618,69</b>	<b>1.727,08</b>
<b>Emisiones indirectas de CO<sub>2</sub> (Tn CO<sub>2</sub>/km) <sup>(2)</sup></b>				
<b>Total km recorridos en viajes corporativos</b>	<b>19.204.220</b>	<b>17.892.906</b>	<b>21.310.713</b>	<b>25.652.434</b>
Viajes de avión	16.128.170	14.516.337	16.097.176	18.964.481
Viajes de tren	2.739.442	3.121.747	4.856.487	5.386.398
Viajes en vehículo (de empresa/alquilado)	336.608	254.822	357.050	1.301.555
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub>	2.196,72	1.912,48	2.262,68	2.836,92
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> por empleado	–	0,076	0,090	0,108
<b>Total emisiones de CO<sub>2</sub> (TnCO<sub>2</sub>)</b>				
<b>Total emisiones de CO<sub>2</sub> (directas e indirectas)</b>	<b>80.077,94</b>	<b>66.788,67</b>	<b>65.684,3</b>	<b>66.366,93</b>
<b>Total emisiones de CO<sub>2</sub> (directas e indirectas) tras compensación por compra de energía eléctrica verde</b>	<b>80.077,94</b>	<b>14.556,22</b>	<b>3.881,37</b>	<b>4.564</b>

(1) Datos provisionales facilitados por Gas Natural Fenosa.

(2) Emisiones calculadas según los factores publicados por DEFRA, en junio de 2011.

(3) Datos no disponibles para MicroBank, PromoCaixa y e-laCaixa.

## INDICADORES EN2, EN8

	CAIXABANK <sup>(1)</sup>			GRUPO CAIXABANK
	2009	2010	2011	2011
<b>Agua</b>				
Total agua consumida (m <sup>3</sup> )	72.207	76.826	70.781	75.359 <sup>(2)</sup>
Total agua consumida por empleado (m <sup>3</sup> )	N.D.	32,47	35,50	24,99
<b>Papel</b>				
Total papel consumido (kg)	1.795.913	1.703.400	1.706.983	1.750.192 <sup>(3)</sup>
Total papel consumido por empleado (kg)	72	67	69	67
% de papel reciclado sobre total consumido	99,25	99,12	99,09	98,23
Variación en el consumo de papel (%)	N. D.	(5,2)	0,2	N. D.

(1) Los datos de 2009 y 2010 corresponden a "la Caixa" y los de 2011 a CaixaBank Individual (Servicios Centrales).

(2) Los datos de 2011 del Grupo CaixaBank corresponden a CaixaBank Individual (Servicios Centrales), Caixa Capital Risc, CaixaRenting, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa y Silk.

(3) Véase comentario del Indicador 3.7. «Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria».

## INDICADOR EN22

	CAIXABANK			GRUPO CAIXABANK <sup>(1)</sup>
	2009	2010	2011	2011
<b>Residuos con tratamiento normativo especial recogidos</b>				
Total cartuchos de tóner (unidades)	4.551	5.311	5.897	14.738
Total envases de productos químicos (kg)	564	260	346	346
Total fluorescentes (kg)	751	462	459	753
Total papel y cartón (kg)	147.167	134.392	228.198	245.720
Total pilas (kg)	601	162	101	107
Total plástico (kg)	4.151	7.191	5.048	8.894

(1) Véase comentario del Indicador 3.7. «Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria».

## INDICADOR LA1

### DESGLOSE COLECTIVO DE TRABAJADORES POR TIPO DE EMPLEO, POR CONTRATO Y POR REGIÓN

	CAIXABANK		GRUPO CAIXABANK <sup>(1)</sup>
	2010	2011	2011
% de empleados con contrato fijo o indefinido	99,80%	99,93%	99,85%
Número total de empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo completo	25.182	24.832	26.087
Número total de empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo parcial	56	65	89
% de empleados con contrato temporal	0,20%	0,07%	0,15%
Número total de becarios	24	9	67

(1) Los porcentajes de empleados con contrato fijo o indefinido y empleados con contrato temporal están basados en 26.217 empleados del Grupo CaixaBank (correspondientes a CaixaBank Individual, Caixa Capital Risc, CaixaRenting, e-la Caixa, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa, MicroBank, PromoCaixa, Silk, Sumasa y TradeCaixa). En el Informe se habla de un total de 26.993 empleados. A este respecto, ver comentario del Indicador 3.7. «Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria».

## INDICADOR LA2

### NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO DE EDAD, SEXO Y REGIÓN

	CAIXABANK		GRUPO CAIXABANK	
	2010	2011	2010	2011 <sup>(1)</sup>
Número total de empleados en plantilla	25.288	24.915 <sup>(2)</sup>	25.280	26.217

	CAIXABANK		GRUPO CAIXABANK <sup>(1)</sup>
	2010	2011	2011
Número total de empleados con contrato fijo o indefinido que han dejado la Entidad (hombres)	14	492	539
Número total de empleados con contrato fijo o indefinido que han dejado la Entidad (mujeres)	8	90	128
Rotación media de los empleados (hombres) %	0,11%	3,90%	–
Rotación media de los empleados (mujeres) %	0,07%	0,80%	–

(1) El número total de empleados con contrato fijo o indefinido que han dejado la Entidad está basado en 26.217 empleados del Grupo CaixaBank (corresponden a CaixaBank Individual, Caixa Capital Risc, CaixaRenting, e-la Caixa, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa, MicroBank, PromoCaixa, Silk, Sumasa y TradeCaixa). En el Informe se habla de un total de 26.993 empleados. A este respecto, ver comentario del Indicador 3.7. «Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria».

(2) Ver tabla "Distribución de los empleados de CaixaBank individual por área geográfica" en la página siguiente.



**EMPLEADOS DE CAIXABANK CON CONTRATO FIJO O INDEFINIDO QUE HAN DEJADO LA ENTIDAD (POR REGIÓN)**

	Servicios Centrales	Resto de negocio de la red	Baleares	Canarias	Castilla León y Castilla La Mancha	Cataluña	Levante-Murcia	Madrid	Territorial Norte	Territorial Sur	Oficinas de representación en el extranjero	Sucursales operativas en el extranjero
Número total de empleados que han dejado CaixaBank	61	14	22	2	8	337	22	32	24	58	0	2
% sobre el total de empleados que han dejado CaixaBank	10,48%	2,41%	3,78%	0,34%	1,37%	57,90%	3,78%	5,50%	4,12%	9,97%	0%	0,34%
Número total de empleados	1.551	611	931	671	1.319	8.403	2.361	3.222	2.743	3.050	22	31

**\*DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS DE CAIXABANK POR ÁREA GEOGRÁFICA**

	CaixaBank
Número total de empleados que trabajan en España	24.861
Empleados que trabajan en el resto de Europa	33
Empleados que trabajan en América del Norte	0
Empleados que trabajan en América del Sur	1
Empleados que trabajan en África	12
Empleados que trabajan en Asia	8
Empleados que trabajan en Oceanía	0
<b>TOTAL</b>	<b>24.915</b>

## INDICADOR LA3

### BENEFICIOS SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS CON JORNADA COMPLETA DEL GRUPO CAIXABANK, QUE NO SE OFRECEN A LOS EMPLEADOS TEMPORALES O DE MEDIA JORNADA, DESGLOSADO POR ACTIVIDAD PRINCIPAL

	CaixaBank Individual	Caixa Capital Risc	CaixaRenting	e-la Caixa	FinConsum	GDS-Cusa	InverCaixa	MicroBank	PromoCaixa	Silk	Sumasa	TradeCaixa
Aportación a planes de pensiones	X							X				
Ayudas a la sanidad (planes de salud)		X		X						X	X	
Ayudas de estudios/ educación						X		X	X	X	X	
Otros beneficios sociales				X								
Seguros de vida o seguros de accidentes				X							X	X
Ventajas en condiciones financieras			X									

En Caixa Capital Risc, e-la Caixa, MicroBank, PromoCaixa, Sumasa y TradeCaixa todos los empleados tienen contrato indefinido.

En FinConsum e InverCaixa todos los empleados, independientemente del tipo de contratación, tienen los mismos beneficios sociales (excepto el ticket restaurante en FinConsum). En Invercaixa la aportación a planes de pensiones se ofrece únicamente al personal directivo.

**INDICADOR LA7**
**TASA DE ABSENTISMO, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR REGIÓN**

	CaixaBank	Grupo CaixaBank <sup>(1)</sup>
<b>Absentismo por accidentes en el centro de trabajo</b>		
Número total de accidentes con baja laboral	138	149
Número total de accidentes in itinere con baja laboral	98	101
Número total de accidentes in itinere sin baja laboral	57	59
Número total de accidentes sin baja laboral	185	189
<b>Número total de accidentes</b>	<b>478</b>	<b>498</b>
Número total de jornadas perdidas por accidente (días)	4.532	4.879
Número total de víctimas relacionadas con el trabajo	2	2
<b>Absentismo por adopción</b>		
Número total de bajas por adopción	10	10
Número total de jornadas perdidas por adopción (días)	716	716
<b>Absentismo por enfermedad común</b>		
Número total de bajas por enfermedad común	6.896	7.137
Número total de jornadas perdidas por enfermedad común (días)	234.118	242.098
Índice de absentismo por enfermedad común (%)	2,47%	–
<b>Absentismo por paternidad/maternidad</b>		
Número total de bajas por maternidad	3.703	3.743
Número total de bajas por paternidad	1.417	1.453
Número total de jornadas perdidas por bajas de paternidad/maternidad (días)	169.343	175.532

(1) Los datos de 2011 del Grupo CaixaBank corresponden a CaixaBank Individual, Caixa Capital Risc, CaixaRenting, e-la Caixa, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa, MicroBank, PromoCaixa, Silk, Sumasa y TradeCaixa.

**DESGLOSE DEL NÚMERO DE EMPLEADOS DE CAIXABANK POR REGIÓN**

	Servicios Centrales	Resto de negocio de la red	Oficinas de representación	Sucursales operativas	Baleares	Canarias	Castilla León y Castilla La Mancha	Cataluña	Levante-Murcia	Madrid	Territorial Norte	Territorial Sur
Número de empleados	1.551	611	22	31	931	671	1.319	8.403	2.361	3.222	2.743	3.050
Índice de absentismo por enfermedad común	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**
**FORMACIÓN**

	CAIXABANK			GRUPO CAIXABANK <sup>(1)</sup>
	2009	2010	2011	2011
Inversión total realizada en formación de empleados (euros)	10.991.000	7.063.400	8.103.244	8.671.733
Subvenciones totales recibidas para formación de empleados (euros)	2.200.000	2.879.150	3.102.172	3.190.496 <sup>(2)</sup>
Número total de empleados formados	22.308	22.496	22.770	23.573
Número total de empleados que participan como formadores internos	642	721	556	589
Número total de horas de formación impartidas	584.047	562.337	634.493	647.166
Número total de horas de formación <i>on-line</i>	275.525	317.091	476.270	478.836
Número total de horas de formación presencial	308.522	245.246	158.223	168.330
Número total de empleados formados en prevención de riesgos laborales	5.577	23.356	24.915	25.167

(1) Los datos de 2011 del Grupo CaixaBank corresponden a CaixaBank Individual, Caixa Capital Risc, CaixaRenting, e-la Caixa, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa, MicroBank, PromoCaixa, Silk, Sumasa y TradeCaixa.

(2) El dato corresponde a CaixaBank Individual, FinConsum, GDS-Cusa, InverCaixa, PromoCaixa, Silk y Sumasa.

## INDICADOR LA13

### PLANTILLA DESGLOSADA POR SEXO, GRUPO DE EDAD, PERTENENCIA A MINORÍAS Y OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD

Número de empleados	2009	2010	2011
CaixaBank	24.944	25.280	24.915 *
<b>Distribución de los empleados por género</b>			
Hombres	53%	52%	51%
Mujeres	47%	48%	49%
<b>% de empleados de CaixaBank promocionados internamente</b>	19,00%	26%	23%
<b>Mujeres del equipo directivo de CaixaBank</b>	14,60%	14,58%	18,50%

### \*DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS DE CAIXABANK POR EDAD

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



**CaixaBank**

Avda. Diagonal, 621

08028 Barcelona

Teléfono: (+34) 93 404 60 00

[www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com)