



INFORME
CORPORATIU
INTEGRAT

[2016]

ANNEX: MATERIALITAT I CONTINGUTS GRI



CaixaBank



ÍNDEX

<u>Críteris i abast de l'informe</u>	3
<u>Estudi de materialitat</u>	4
<u>Compromís amb els objectius de desenvolupament sostenible</u>	9
<u>Índex de continguts GRI</u>	12
<u>Informe de revisió independent</u>	36



1 CRITERIS I ABAST DE L'INFORME

Aquest Annex inclou continguts complementaris de l'Informe Corporatiu Integrat 2016 de CaixaBank. En aquesta sisena edició de l'Informe, de caràcter anual, s'ofereix una visió global sobre l'acompliment de l'entitat durant l'exercici, en línia amb els seus objectius, el seu model de gestió i les seves línies estratègiques. La informació que conté es pot ampliar a la pàgina web www.CaixaBank.com, en l'Informe d'Impacte Socioeconòmic 2016 i en l'Informe de Gestió adjunt als Comptes Anuals Consolidats 2016, també disponibles al web corporatiu.

Críteris i principis per a la seva elaboració

- Directrius de Global Reporting Initiative (GRI) en la seva versió G4, sota l'opció exhaustiva, aplicant els criteris i els principis definits per aquesta Guia i, específicament, la participació dels grups d'interès, el context de sostenibilitat, la materialitat i l'exhaustivitat. Així mateix, s'han aplicat els principis per assegurar la qualitat de l'informe recomanats per GRI: equilibri, comparabilitat, precisió, puntualitat, claredat i fiabilitat.
- Directrius del Marc per a Informes Integrats de l'International Integrated Reporting Council (IIRC) amb integració de l'enfocament estratègic i orientació futura, connectivitat de la informació, capacitat de resposta als grups d'interès, materialitat, concisió, fiabilitat i exhaustivitat i consistència i comparabilitat.
- Principis establerts en l'estàndard d'Accountability AA1000 – APS 2008 d'inclusivitat, rellevància i resposta als grups d'interès.

Abast i cobertura

Aquest informe comprèn CaixaBank i les seves empreses dependents financeres, asseguradores i de suport. La informació econòmica i financera inclosa s'ha obtingut dels Comptes Anuals Consolidats del Grup CaixaBank i societats dependents*. Aquesta cobertura d'empreses representa aproximadament el 99,2% de la totalitat de la plantilla del grup CaixaBank. El 0,8% restant correspon, principalment, a les empreses dependents incorporades al Grup arran de la fusió amb Banca Cívica sobre les quals només s'ha integrat la informació economicofinancera. En aquells casos en què s'ha considerat convenient, i sempre que estigués disponible, s'ha inclòs informació d'altres entitats de la cadena de valor de l'entitat. En els indicadors GRI s'indica explícitament en cada cas a quines entitats es fa referència.

Definició de continguts

L'objectiu d'aquest informe és donar resposta als assumptes que influeixen en la capacitat per crear valor –a curt, mitjà i llarg termini– de CaixaBank i que són, a més, d'interès per als col·lectius i persones amb els quals es relaciona. Per determinar aquests assumptes s'ha dut a terme un Estudi de materialitat mitjançant un procés de consultes als grups d'interès de CaixaBank i una anàlisi de múltiples fonts d'informació directes i indirectes.

* Els Comptes Anuals i l'Informe de Gestió consolidats de l'exercici 2016, juntament amb l'Informe d'Auditoria, datat el 24 de febrer de 2017, 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).





2 ESTUDI DE MATERIALITAT

L'estudi de materialitat de l'Informe Corporatiu Integrat 2016 de CaixaBank analitza els temes rellevants per a l'entitat i per als seus grups d'interès i, per tant, sobre els quals hauria d'informar. En línia amb la Guia internacional del GRI, es consideren rellevants aquells assumptes que posen de manifest els efectes econòmics, ambientals i socials de l'organització, o aquells que influeixen de manera significativa en les avaluacions i decisions dels grups d'interès.

Aquesta anàlisi és un procés en evolució constant des d'una doble perspectiva, temporal i operativa. El 2016, amb l'objectiu de potenciar el vincle entre l'estudi de materialitat i la gestió de l'entitat, s'han implantat les innovacions següents:

- La classificació dels temes rellevants identificats s'ha alineat amb la terminologia utilitzada en el Pla Estratègic 2015-2018 de CaixaBank. A més, s'han considerat els criteris de prescriptors en sostenibilitat com DJSI, FTSE4Good i MSCI ESG.
- S'han realitzat consultes *ad hoc* per mesurar la rellevància dels temes i també avaluar les seves interdependències, amb l'objectiu d'identificar les principals sinergies i eixos de força entre els assumptes clau.

Per al 2017, l'objectiu és posar en marxa nous dispositius per a la consulta i l'anàlisi periòdica de temes rellevants i emergents que potenciïn noves vies de relació i diàleg amb els grups d'interès.



Metodologia de l'Estudi de materialitat

Identificació inicial d'assumpes rellevants per a CaixaBank

Anàlisi d'informació clau per alinear els assumptes rellevants amb el negoci i les necessitats dels grups d'interès, amb l'objectiu d'obtenir una llista preliminar d'assumpes rellevants:

Estratègia i prioritats per a CaixaBank

Requisits de prescriptors en sostenibilitat Recomenacions de DJSI, FTSE4Good i MSCI ESG	Monitoratge en mitjans Anàlisi de continguts relacionats amb temes rellevants	Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) ODS en els quals CaixaBank té impacte directe	Bones pràctiques en reporting Anàlisi de tres empreses de referència	Tendències en el sector financer <ul style="list-style-type: none"> Bones pràctiques de vuit entitats financeres a nivell nacional i internacional Assumpes prioritaris per al Sector Financer elaborat per Sustainability Accounting Standards Board – SASB 	Relació entre temes rellevants i valoració en rànquings i enquestes Anàlisi de contrast entre la llista de temes rellevants i la qualificació rebuda entre els grups d'interès en diferents rànquings de reputació i enquestes realitzades.
---	---	---	--	---	---

Revisió semàntica de la llista de temes des de l'enfocament de negoci responsable de CaixaBank i l'estratègia de l'entitat

Valoració rellevància de temes i interrelació

Consultes internes i externes per a la valoració dels temes rellevants i les seves interrelacions:

Rellevància per al negoci

372 qüestionaris a empleats de CaixaBank	403 opinions de clients sobre la RSC de CaixaBank	1.200 enquestes a accionistes de CaixaBank	Vuit entrevistes en profunditat a experts del sector financer i de RSC	19 qüestionaris a diferents àrees de CaixaBank responsables de la relació amb els grups d'interès
--	---	--	--	---

Rellevància per als grups d'interès

Llistat d'assumpes rellevants

Llista final de temes rellevants, prioritzats segons el nivell de rellevància per al negoci i per als grups d'interès, així com les interrelacions més fortes entre temes.

Selecció d'indicadors GRI G4 vinculats

Identificació dels aspectes i indicadors GRI relacionats amb cada tema rellevant, amb la seva localització en la cadena de valor de CaixaBank i en l'informe.



Assumpes rellevants per a CaixaBank

Solvència, rendibilitat i fortalesa financera

- Resultats econòmics i financers
- Dividend elevat i estable
- Optimització del capital
- Generació diversificada d'ingressos

Govern corporatiu

- Estructura de govern i transparència
- Remuneració directius i Consell
- Rol Consell en RSC i integració
- Credibilitat professional de l'Alta Direcció

Gestió de riscos i compliment

- Gestió activa dels riscos
- Marc de Propensió al Risc i de Control
- Adaptació a la regulació

Criteris socials, ambientals i de govern en la presa de decisions

- Integració de criteris ESG en operativa
- Finançament i oferta sostenible
- Ajudes a clients amb dificultats
- Lluita contra el canvi climàtic

Cultura ètica i d'integritat

- Codi Ètic, Principis i Valors
- Prevenció corrupció / blanqueig de capitals/frau
- Integració de criteris RSC en incentius i pràctiques comercials

Transparència en les pràctiques de comercialització i comunicació

- Claredat en informació comercial
- Pràctiques de comunicació, vendes i publicitat responsables
- Mecanismes de transparència

Seguretat informàtica i protecció de dades

- Privacitat i ciberseguretat del client
- Ús adequat de la tecnologia
- Protecció de dades

Oferta de productes adequats a les necessitats dels clients

- Oferta adaptada a les seves necessitats
- Model d'atenció personalitzada
- Solucions per a clients amb dificultats econòmiques
- Innovació: resposta a la demanda

Proximitat i assessorament especialitzat

- Identificació de les necessitats dels clients
- Professionals accessibles i qualificats
- Maximització de la qualitat del servei
- Increment de satisfacció del client

Digitalització i multicanalitat

- Digitalització, multicanalitat i mobilitat
- Desenvolupament *big data* i eficiència operativa
- Penetració de la banca *on-line*
- Inversió en tecnologia

Equip humà, formació i meritocràcia

- Alta capacitat i especialització
- Avaluació de competències
- Desenvolupament professional

Diversitat, igualtat i conciliació

- Integració de la diversitat
- Foment de la igualtat d'oportunitats
- Conciliació de la vida laboral i familiar
- Respecte als drets humans

Innovació oberta i foment de la participació

- Capacitat d'innovació
- Actitud participativa i oberta al canvi
- Foment de models de cocreació

Inclusió i accessibilitat financera

- Microcrèdits i inclusió financera
- Educació financera
- Accessibilitat

Foment de l'emprenedoria, suport a pimes i autònoms

- Emprenedoria i innovació social
- Suport a pimes i autònoms

Inversió i programes amb la comunitat

- Compromís social amb els territoris en els quals opera
- Col·laboració amb l'Obra Social de la Fundació Bancària "la Caixa"

**Temes, rellevància, interrelacions, vinculació GRI, localització en la cadena de valor i en l'Informe**

Localització en la cadena de valor:

- **CriteriaCaixa /Fundació Bancària "la Caixa"**
- **CaixaBank**
- **Filials (perímetre consolidació)**
- **Altres participades**
- **Participades financeres**
- **Participades industrials**
- **Proveïdors i socis**

- Rellevància per al negoci**
- Rellevància per als grups d'interès (Gdi)**

	Temes rellevants	Rellevància per a negoci i Gdi	Interrelació segons intensitat	Indicadors GRI G4	Impacte rellevant en la cadena de valor	Capítols i apartats de l'ICI / Pàgines de l'IS
1	Solvència, rendibilitat i fortalesa financera		Temes 3, 8, 11, 15	G4-1-2, G4-EC1-2-3-4, G4-EC7-8		1. La nostra identitat 5. Línies estratègiques (línies 2 i 3) 6. Gestió activa dels riscos Informe d'Impacte Socioeconòmic (Un banc de confiança)
2	Govern corporatiu		Temes 5, 4, 3, 11	G4-1-15-17-34 a 58, G4-SO3-4-5-6-7		2. Govern corporatiu
3	Gestió de riscos i compliment normatiu		Temes 1, 4, 7, 2	G4-1-2-14, G4-SO3-8, G4-PR9		6. Gestió activa dels riscos Informe d'Impacte Socioeconòmic (Un banc de confiança)
4	Criteris socials, ambientals i de govern en la presa de decisions		Temes 2, 5, 14, 15, 16	G4-1-2-12-13-14-15, G4-HR1-2-10-12, G4-SO9, G4-FS10-11		5. Línies estratègiques (línia 1) 7. Contribució a la societat Informe d'Impacte Socioeconòmic
5	Cultura ètica i integritat		Temes 2, 12, 6, 8, 11, 4, 16	G4-56 a 58, G4-HR2, G4-SO3 a 7		1. Govern corporatiu 5. Línies estratègiques (línia 1) Informe d'Impacte Socioeconòmic (Un banc de confiança)
6	Transparència en les pràctiques de comercialització i comunicació		Temes 5, 8, 9	G4-PR1 a 7, G4-PR9, G4-EC1-2-3-4		5. Línies estratègiques (línia 1) Informe d'Impacte Socioeconòmic (Un banc de confiança)
7	Seguretat informàtica i protecció de dades		Temes 10, 3	G4-PR8		6. Gestió activa dels riscos Informe d'Impacte Socioeconòmic (Un banc de confiança)
8	Oferta de productes adequats a les necessitats		Temes 5, 6, 1, 9, 10, 14, 15	G4-4, G4-PR5-6		4. Model de negoci 5. Línies estratègiques (línia 1) 7. Contribució a la societat Informe d'Impacte Socioeconòmic (Un banc de confiança)

Temes, rellevància, interrelacions, vinculació GRI, localització en la cadena de valor i en l'Informe

Localització en la cadena de valor:

- **CriteriaCaixa /Fundació Bancària "la Caixa"**
- **CaixaBank**
- **Filials (perímetre consolidació)**
- **Altres participades**
- **Participades financeres**
- **Participades industrials**
- **Proveïdors i socis**

- Rellevància per al negoci**
- Rellevància per als grups d'interès (Gdi)**

	Temes rellevants	Rellevància per a negoci i Gdi	Interrelació segons intensitat	Indicadors GRI G4	Impacte rellevant en la cadena de valor	Capítols i apartats de l'ICI / Pàgines de l'IIS
9	Proximitat i assessorament especialitzat	<div style="width: 70%; background-color: #00728f; height: 10px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="width: 50%; background-color: #8eb9c9; height: 10px;"></div>	Temes 6, 8, 11, 13, 14, 15	G4-4, G4-PR5	● ● ●	4. Model de negoci 5. Línies estratègiques (línia 1)
10	Digitalització i multicanalitat	<div style="width: 70%; background-color: #00728f; height: 10px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="width: 50%; background-color: #8eb9c9; height: 10px;"></div>	Temes 7, 13, 8	G4-4, FS6-7-8	● ● ●	4. Model de negoci 5. Línies estratègiques (línia 4) Informe d'Impacte Socioeconòmic (Generació de riquesa i ocupació)
11	Equip humà, formació i meritocràcia	<div style="width: 80%; background-color: #00728f; height: 10px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="width: 40%; background-color: #8eb9c9; height: 10px;"></div>	Temes 12, 5, 1, 2, 9, 13	G4-10-11, G4-54-55, G4-LA1-9-10-11	● ● ●	5. Línies estratègiques (línia 5) Informe d'Impacte Socioeconòmic (Un banc de confiança)
12	Diversitat, igualtat i conciliació	<div style="width: 60%; background-color: #00728f; height: 10px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="width: 30%; background-color: #8eb9c9; height: 10px;"></div>	Temes 5, 13, 11	G4-LA2-3-12-13	● ● ●	5. Línies estratègiques (línia 5) Informe d'Impacte Socioeconòmic (Generació de riquesa i ocupació)
13	Innovació oberta i foment de la participació	<div style="width: 65%; background-color: #00728f; height: 10px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="width: 40%; background-color: #8eb9c9; height: 10px;"></div>	Temes 10, 9, 11, 12	G4-26; G4-LA10	● ● ●	5. Línies estratègiques (línia 4) Informe d'Impacte Socioeconòmic (Generació de riquesa i ocupació)
14	Inclusió i accessibilitat financera	<div style="width: 75%; background-color: #00728f; height: 10px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="width: 50%; background-color: #8eb9c9; height: 10px;"></div>	Temes 16, 4, 8, 9	G4-FS13-14	● ● ● ●	5. Línies estratègiques (línia 1) 7. Contribució a la societat Informe d'Impacte Socioeconòmic (Referent a)
15	Foment de l'emprenedoria, suport a pimes i autònoms	<div style="width: 60%; background-color: #00728f; height: 10px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="width: 35%; background-color: #8eb9c9; height: 10px;"></div>	Temes 1, 4, 8, 9	G4-EC7-8, G4-FS6-7-8	● ● ●	4. Model de negoci 7. Contribució a la societat Informe d'Impacte Socioeconòmic (Generació de riquesa i ocupació)
16	Inversió i programes amb la comunitat	<div style="width: 20%; background-color: #00728f; height: 10px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="width: 35%; background-color: #8eb9c9; height: 10px;"></div>	Temes 4, 14, 5	G4-16, G4-SO1-11, G4-FS6-7-8	● ● ●	5. Línies estratègiques (línia 1) 7. Contribució a la societat Informe d'Impacte Socioeconòmic (Compromesos amb la comunitat)

3 COMPROMÍS AMB ELS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

CaixaBank, de manera coherent amb la seva llarga tradició de compromís social, col·labora en la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides.








Aquesta contribució s'articula tant a través de la seva pròpia activitat financera, en la qual ocupa la posició de lideratge en banca minorista a Espanya, com dels programes i activitats que constitueixen el nucli de la seva acció social, i del seu compromís amb una banca social, responsable i sostenible.

CaixaBank, que considera tots els ODS com a essencials, ha prioritzat la seva contribució a aquells en els quals pot aportar més valor, ja sigui per la seva activitat o pel seu compromís social. En aquest sentit, ha considerat:

- La vinculació dels ODS amb el model de negoci i l'estratègia de CaixaBank.
- L'alineació dels ODS amb les iniciatives i programes d'acció social desenvolupats o impulsats pel banc.
- La importància atorgada pels empleats de CaixaBank als diferents ODS.
- La visió i el posicionament del sector sobre els ODS.

En l'Informe Corporatiu Integrat i l'Informe d'Impacte Socioeconòmic 2016, s'hi inclou informació que permet inferir el posicionament i l'actuació de CaixaBank en relació amb els ODS més prioritaris.



ODS Actuació directa	ODS Contribució indirecta	Iniciatives destacades	Apartats Informe Corporatiu Integrat	Apartats Informe d'Impacte Socioeconòmic
	10	<ul style="list-style-type: none"> Activitat de microfinances, canalitzada a través de MicroBank Programa de Voluntariat Corporatiu Setmanes Socials del banc, amb activitats de voluntariat amb entitats locals Col·laboració amb la Fundació Bancària "la Caixa" Col·laboració amb el Programa Incorpora de l'Obra Social de la Fundació Bancària "la Caixa" 	<ul style="list-style-type: none"> Línia estratègica 1 Contribució a la societat 	<ul style="list-style-type: none"> Generació de riquesa i ocupació Compromesos amb la comunitat
	1	<ul style="list-style-type: none"> Col·laboració amb GAVI Alliance a través de la Fundació Bancària "la Caixa" per a la vacunació infantil en països en desenvolupament 	<ul style="list-style-type: none"> Línia estratègica 1 Línia estratègica 5 	<ul style="list-style-type: none"> Compromesos amb la comunitat
	8	<ul style="list-style-type: none"> Pla d'igualtat a CaixaBank Activitat de microfinances, canalitzada a través de MicroBank 	<ul style="list-style-type: none"> Govern corporatiu Línia estratègica 5 	<ul style="list-style-type: none"> Generació de riquesa i ocupació
	11, 13	<ul style="list-style-type: none"> Finançament d'energies renovables Adhesió a iniciatives sostenibles (nacionals i internacionals) 	<ul style="list-style-type: none"> Línia estratègica 1 	<ul style="list-style-type: none"> Cap a una economia baixa en carboni
	9	<ul style="list-style-type: none"> Activitat de microfinances, canalitzada a través de MicroBank Col·laboració amb el Programa Incorpora de l'Obra Social de la Fundació Bancària "la Caixa" 	<ul style="list-style-type: none"> Contribució a la societat 	<ul style="list-style-type: none"> Generació de riquesa i ocupació Compromesos amb la comunitat
	2, 8	<ul style="list-style-type: none"> Propostes de valor per a autònoms, comerços i pimes Programes d'impuls de l'emprenedoria Inversió en tecnologia i desenvolupament 	<ul style="list-style-type: none"> Model de negoci Línia estratègica 4 Contribució a la societat 	<ul style="list-style-type: none"> Impuls de l'activitat econòmica Un banc de confiança
	4, 5, 11	<ul style="list-style-type: none"> Activitat de microfinances, canalitzada a través de MicroBank Col·laboració amb la Fundació Bancària "la Caixa" Parc d'habitatge social, amb pisos amb lloguers inferiors als del mercat Tallers d'educació financera en col·laboració amb Voluntaris "la Caixa", MicroBank i entitats socials 	<ul style="list-style-type: none"> Línia estratègica 1 Contribució a la societat Gestió global del risc 	<ul style="list-style-type: none"> Compromesos amb la comunitat Un banc de confiança
	2, 7, 9, 11, 15	<ul style="list-style-type: none"> Línies d'ecoFinançament Pla ambiental 2016-2020 de CaixaBank (incloent-hi l'objectiu de ser Carbon Neutral el 2018) Adhesió de CaixaBank Asset Management i VidaCaixa als UNPRI Càtedra CaixaBank de Responsabilitat Social de l'Empresa i Govern Corporatiu 	<ul style="list-style-type: none"> Línia estratègica 1 Gestió activa dels riscos 	<ul style="list-style-type: none"> Un banc de confiança Compromesos amb la comunitat Cap a una economia baixa en carboni

ODS Actuació directa	ODS Contribució indirecta	Iniciatives destacades	Apartats Informe Corporatiu Integrat	Apartats Informe d'Impacte Socioeconòmic
	11, 12, 14, 15	<ul style="list-style-type: none"> • Participació activa en el Grup Espanyol de Creixement Verd • Línies d'ecoFinançament i finançament d'energies renovables • Web EcoCaixa 	<ul style="list-style-type: none"> • Línia estratègica 1 	<ul style="list-style-type: none"> • Cap a una economia baixa en carboni
		<ul style="list-style-type: none"> • Nova política sobre gestió del risc fiscal • Nou projecte sobre cultura de control i compliment 	<ul style="list-style-type: none"> • Línia estratègica 1 • Govern corporatiu • Gestió activa dels riscos 	<ul style="list-style-type: none"> • Generació de riquesa i ocupació • Un banc de confiança
	1, 3, 11, 13, 16	<ul style="list-style-type: none"> • Col·laboració amb la Fundació Bancària "la Caixa" • Presidència de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides, vocalia a la Junta del Grup Espanyol de Creixement Verd • Col·laboració amb entitats socials (a través de MicroBank, el programa de Voluntariat Corporatiu, entre d'altres) 	<ul style="list-style-type: none"> • Línia estratègica 4 • Línia estratègica 1 • Contribució a la societat 	<ul style="list-style-type: none"> • Generació de riquesa i ocupació • Compromesos amb la comunitat • Cap a una economia baixa en carboni

4 ÍNDEX DE CONTINGUTS GRI

Opció de conformitat exhaustiva GRI G4*

Continguts bàsics generals

Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
Estratègia i anàlisi			
G4-1	Declaració del President.	2	✓
G4-2	Descripció dels principals efectes, riscos i oportunitats.	18; 50; 51; 52; 53; 54; 55 Annex. Estudi de Materialitat.	✓
Perfil de l'organització			
G4-3	Nom de l'organització.	Contraportada.	✓
G4-4	Marques, productes i serveis més importants de l'organització.	12; 13; 14; 15; 16	✓
G4-5	Localització de la seu principal de l'organització.	Contraportada. Vegeu la Nota 1 dels Comptes Anuals Consolidats 2016 .	✓
G4-6	Localització i nom dels països en els quals desenvolupen activitats significatives o els que siguin rellevants.	17	✓
G4-7	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	5 Vegeu la Nota 1 dels Comptes Anuals Consolidats 2016 .	✓
G4-8	Mercats servits (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que abasteix i els tipus de clients/beneficiaris).	12; 17; 22 CaixaBank desenvolupa la seva activitat en el mercat espanyol i la pràctica totalitat dels seus ingressos i despeses són generats en aquest mercat. Els seus mercats servits abracen 13,8 milions de clients del Grup, siguin particulars, empreses o institucions.	✓
G4-9	Dimensió de l'organització: nombre d'empleats, nombre d'operacions, vendes netes, capi-talització i quantitat de productes o serveis que s'ofereixen.	4; 12; 13; 14; 15; 16; 48	✓

* A la taula, DMA (*Disclosure on Management Approach*) equival a Enfocament de Gestió.

El contingut d'aquest Índex d'Indicadors també es considera part de l'Informe de Progrés de CaixaBank, en línia amb el [Memorandum of Understanding](#) entre GRI i el Pacte Mundial de les Nacions Unides, en què es detallen les connexions entre els indicadors i els 10 Principis del Pacte Mundial.

Com a conseqüència de l'estudi de materialitat, alguns indicadors s'han considerat com a no materials / no rellevants per a CaixaBank. Al final d'aquest Annex es pot consultar la llista d'indicadors omesos, el motiu d'omissió i una breu explicació.



Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
G4-10	Nombre d'empleats desglossat per tipus de contracte i gènere.	46; 47 Vegeu la taula del "Desglossament del col·lectiu de treballadors per gènere i tipus de contracte".	✓
G4-11	Percentatge d'empleats coberts per convenis col·lectius.	El 100% dels empleats de CaixaBank i les seves empreses filials estan coberts pel Conveni Col·lectiu que els és aplicable.	✓
G4-12	Descripció de la cadena de subministrament de l'organització.	CaixaBank és un grup integrat amb activitat bancària i asseguradora. La cadena de valor consisteix en aquells béns i serveis que permeten als professionals del Grup dur a terme la seva feina. Els seus proveïdors inclouen, entre d'altres, empreses que subministren espais, materials d'oficina, publicitat, equips informàtics, serveis tecnològics i de telecomunicacions, serveis de seguretat i altres serveis professionals. Un 96% del volum de compres de CaixaBank correspon a proveïdors nacionals. El Grup basa la seva actuació en els valors de qualitat, confiança i compromís social. De manera coherent, a l'hora d'adquirir productes i serveis, CaixaBank té com a objectiu treballar amb proveïdors que garanteixin un alt estàndard de qualitat i seguretat, i que treballin amb condicions socials i ambientals responsables. Accés al Portal de Proveïdors. Vegeu els estàndards ètics, socials i ambientals per a proveïdors del Grup "la Caixa".	✓
G4-13	Canvis significatius que han tingut lloc durant el període cobert per l'informe en la mida, l'estructura, la propietat accionarial o la cadena de subministrament de l'organització.	5; 17 Vegeu les Notes 1 i 7 dels Comptes Anuals Consolidats 2016 . Vegeu l'apartat Fets rellevants i significatius de l'exercici i l'apartat 2.1 sobre Estructura organitzativa de l'Informe de Gestió adjunt als Comptes Anuals Consolidats 2016 .	✓
G4-14	Informació sobre com aborda l'organització, si escau, el principi de precaució.	50; 51; 52; 53; 54; 55 Vegeu l'informe del CDP, que es pot consultar a la pàgina del CDP .	✓
G4-15	Relació de les cartes, principis o altres iniciatives externes de caràcter econòmic, ambiental i social que l'organització subscriu o ha adoptat.	4; 26; 27; 49 Vegeu l'Informe d' Impacte Socioeconòmic 2016 (apartats d'Un banc de confiança i Cap a una economia baixa en carboni).	✓
G4-16	Relació d'associacions i organitzacions de promoció nacional o internacional a les quals pertany l'organització.	CaixaBank és un membre actiu de la CECA (Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis) i de WSBI-ESBG (World Savings and Retail Banking Institute-European Savings and Retail Banking Group).	✓
Aspectes materials i cobertura			
G4-17	Entitats que figuren en els estats financers consolidats de l'organització i altres documents equivalents.	Resum d'indicadors GRI. Per a més informació, vegeu la Nota 1 i els Annexos 1, 2 i 3 dels Comptes Anuals Consolidats 2016 .	✓
G4-18	Procés que s'ha seguit per determinar el contingut de la memòria i la cobertura de cada aspecte i com ha aplicat l'organització els principis d'elaboració de memòries per determinar el contingut de la memòria.	Annex. Estudi de Materialitat.	✓
G4-19	Llista dels aspectes materials que es van identificar durant el procés de definició del contingut de la memòria.	Annex. Estudi de Materialitat.	✓



Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
G4-20	Cobertura dins de l'organització de cada aspecte material.	La informació continguda en les taules annexes sota l'epígraf "Grup CaixaBank" fa referència a CaixaBank com a entitat individual i a les següents filials i empreses participades: CaixaBank Equipment Finance, CaixaBank Digital Business, CaixaBank Asset Management, GDS Cusa, Building Center, CaixaBank Consumer Finance, Nou MicroBank, Pro-moCaixa, Silk Aplicacions, Sumasa i VidaCaixa (que inclou, dins del seu grup, VidaCaixa Mediació i AgenCaixa). Aquesta cobertura d'empreses representa aproximadament el 99,2% de la totalitat de la plantilla del Grup CaixaBank. El 0,8% restant correspon, principalment, a les empreses dependents incorporades al Grup arran de la fusió amb Banca Cívica sobre les quals només s'ha integrat la informació economicofinancera.	✓
G4-21	Cobertura fora de l'organització de cada aspecte material.	Annex. Estudi de Materialitat.	✓
G4-22	Conseqüències de les reformulacions de la informació facilitada en memòries anteriors i les seves causes.	El 2016, no s'han produït reformulacions significatives. En l'estudi de materialitat s'ha revisat la definició dels temes amb l'objectiu de potenciar el vincle amb el negoci i l'estratègia de CaixaBank.	✓
G4-23	Canvi significatiu en l'abast i la cobertura de cada aspecte respecte a memòries anteriors.	El 2016, no s'han produït canvis significatius en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració utilitzats en l'informe.	✓
Participació dels grups d'interès			
G4-24	Llista dels grups d'interès vinculats a l'organització.	Annex. Estudi de Materialitat. Els principals grups d'interès de CaixaBank són els seus clients, empleats, accionistes i inversors i societat en general, administracions públiques i reguladors, i els seus proveïdors i socis. Per a més informació, vegeu la Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank .	✓
G4-25	Criteris d'elecció dels grups d'interès amb els quals es treballa.	Annex. Estudi de Materialitat. La identificació i selecció dels grups d'interès és un procés que s'ha dut a terme mitjançant l'anàlisi i reflexió interna de l'equip directiu. A CaixaBank s'implementen processos d'escolta, seguiment i diàleg amb els seus públics a través de diferents canals i eines per conèixer i satisfer les seves expectatives i necessitats. L'àrea de Responsabilitat Corporativa revisa de manera contínua els grups d'interès identificats i els processos necessaris per mantenir actiu el diàleg i seguiment d'aquests grups.	✓
G4-26	Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i la categoria de grups d'interès.	6; 24; 25; 42; 43 Annex. Estudi de Materialitat. Per a més informació, vegeu la Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank .	✓
G4-27	Qüestions i problemes clau que han sorgit arran de la participació dels grups d'interès i descripció de l'avaluació feta per l'organització, entre altres aspectes mitjançant la seva memòria.	6; 24; 25; 42; 43 Annex. Estudi de Materialitat.	✓
Perfil de l'Informe			
G4-28	Període objecte de la memòria.	L'any natural 2016.	✓
G4-29	Data de l'última memòria (si escau).	L'Informe Corporatiu Integrat 2015, publicat l'abril del 2016.	✓
G4-30	Cicle de presentació de memòries.	Anual.	✓



Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
G4-31	Punt de contacte per resoldre els dubtes que puguin sorgir en relació amb el contingut de la memòria.	Contraportada Annex. Estudi de Materialitat.	✓
G4-32	Opció «de conformitat» amb la Guia escollida per l'organització, índex de GRI de l'opció escollida i referència a l'informe de verificació externa.	Annex. Estudi de Materialitat.	✓
G4-33	Política i les pràctiques vigents de l'organització pel que fa a la verificació externa de la memòria.	Annex. Informe de revisió independent.	✓
Govern			
G4-34	Estructura de govern de l'organització.	7; 8; 9; 10; 11 Vegeu l' Informe Anual de Govern Corporatiu 2016 .	✓
G4-35	Descriu el procés mitjançant el qual l'òrgan superior de govern delega la seva autoritat a l'Alta Direcció i a determinats empleats en qüestions d'índole econòmica, ambiental i social.	7 Segons l'article 4.2 del Reglament del Consell, el Consell vetllarà perquè, en les seves relacions amb els grups d'interès, CaixaBank respecti la legislació vigent; compleixi de bona fe les seves obligacions i contractes explícits i implícits; respecti els usos i bones pràctiques pròpies dels sectors i territoris on exerceixi la seva activitat, i observi aquells principis addicionals de responsabilitat social que la Societat decideixi acceptar voluntàriament. A més, entre les funcions indelegables del Consell, tal com s'esmenta en el citat article, hi ha la d'aprovar la Política de Responsabilitat Social Corporativa. Addicionalment, en l'article 14 s'especifica que la Comissió de Nomenaments és responsable de supervisar l'actuació de la Societat en relació amb els temes de responsabilitat social corporativa i elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria. Així mateix, hi ha una Direcció Executiva de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC, amb competències en matèria ambiental i social, i que reporta directament al màxim executiu de l'entitat. El banc també disposa de la Comissió de Riscos, que supervisa, entre d'altres, la gestió del risc reputacional. Per a més informació, consulteu l' Informe Anual de Govern Corporatiu 2016 i la Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank .	✓
G4-36	Càrrecs executius o amb responsabilitat en qüestions econòmiques, ambientals i socials, i si els seus titulars reten comptes directament davant l'òrgan superior de govern.	11 CaixaBank disposa del Comitè de Direcció, en el qual estan representades totes les línies i àrees de negoci. Aquest Comitè es reuneix setmanalment per prendre acords relatius al desenvolupament del pla operatiu anual i a la vida organitzativa. Entre les seves activitats es troben l'aprovació dels canvis estructurals, els nomenaments, les línies de despesa i les estratègies de negoci. En el Comitè hi participa la Direcció Executiva de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC. Per a més informació, consulteu la Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank .	✓



Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
G4-37	Processos de consulta entre els grups d'interès i l'òrgan superior de govern pel que fa a qüestions econòmiques, ambientals i socials.	Vegeu el Reglament del Consell (articles 33, 34, 35 i 36). Segons aquests articles, el Consell d'Administració arbitrarà les vies adequades per conèixer les propostes que puguin formular els accionistes en relació amb la gestió de CaixaBank. Així mateix, establirà mecanismes adequats d'intercanvi d'informació regular amb els inversors institucionals que formin part de l'accionariat de la societat. Per a més informació, consulteu la Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank .	✓
G4-38	Composició de l'òrgan superior de govern i dels seus comitès.	7; 8; 9 Per a més informació, consulteu l' Informe Anual de Govern Corporatiu 2016 (seccions C.1.2 i C.1.3). Els membres del Consell tenen un límit amb relació a la seva presència en altres consells, en compliment de la Llei de Supervisió i Ordenació Bancària. Per a més informació, consulteu l' Informe Anual de Govern Corporatiu 2016 (seccions C.1.11, C.1.12 i C.1.13).	✓
G4-39	Informació sobre si la persona que presideix l'òrgan superior de govern ocupa també un lloc executiu.	7; 8; 9 A CaixaBank, les funcions de President i de Conseller Delegat són diferents i complementàries, amb una clara divisió de responsabilitats. El President és l'alt representant de l'entitat i líder del Consell d'Administració i, de manera addicional i complementària, hi ha la figura del Conseller Delegat com a primer executiu encarregat del desenvolupament de l'estratègia del Grup, sempre dins del mandat establert pels òrgans de govern. Per a més informació, consulteu l' Informe Anual de Govern Corporatiu 2016 (secció C).	✓
G4-40	Processos de nomenament i selecció de l'òrgan superior de govern i els seus comitès, així com els criteris en què es basa el nomenament i la selecció dels membres del primer.	La Comissió de Nomenaments analitza i proposa els perfils de candidats per proveir els llocs de membres del Consell d'Administració i complir les exigències d'idoneïtat per a una entitat de crèdit: per això, hauran de tenir present en tot moment el principi de diversitat de coneixements, gènere i experiències necessàries per a l'exercici del seu càrrec. Addicionalment, en els processos de selecció de consellers es respectarà el principi de no discriminació i igualtat de tracte. Cal destacar que CaixaBank disposa des del 2015 d'una Política de Selecció de Consellers, aprovada pel Consell d'Administració. Aquesta política recull els principals aspectes i compromisos de CaixaBank i el seu Grup en matèria de nomenament i selecció de consellers. El procediment de selecció dels membres del Consell que s'estableix en la Política es complementarà, quan sigui aplicable, amb el que preveu el Protocol de Procediments de Selecció i Avaluació de la Idoneïtat de Càrrecs o norma interna equivalent existent en cada moment. Els acords presos en el marc de la Política respectaran en tot moment la legislació vigent, el sistema i les normes de govern corporatiu de CaixaBank, així com les recomanacions i principis de bon govern assumits per aquesta legislació. Més informació sobre el procés de nomenament i selecció en l' Informe de Govern Corporatiu 2016 (secció C.1.19).	✓
G4-41	Processos mitjançant els quals l'òrgan superior de govern preveu i gestiona possibles conflictes d'interessos.	Vegeu l' Informe Anual de Govern Corporatiu 2016 (secció D.6).	✓



Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
G4-42	Funcions de l'òrgan superior de govern i de l'alta direcció en el desenvolupament, l'aprovació i l'actualització del propòsit, els valors o les declaracions de missió, les estratègies, les polítiques i els objectius relatius als impactes econòmic, ambiental i social de l'organització.	El 2014 es va aprovar el Pla Estratègic 2015-2018 de CaixaBank per part del Comitè de Direcció i del Consell d'Administració. Així mateix, el 2015 el Consell d'Administració va aprovar la Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank i el 2016 va aprovar l'actualització del Codi Ètic i de Principis d'Actuació de l'entitat. Per a més informació, consulteu l' Informe Anual de Govern Corporatiu 2016 (secció C), la Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank i el Codi Ètic i de Principis d'Actuació .	✓
G4-43	Mesures que s'han pres per desenvolupar i millorar el coneixement col·lectiu de l'òrgan superior de govern amb relació als assumptes econòmics, ambientals i socials.	Així mateix, el 2016, el programa formatiu per als consellers ha consistit en un total de 30 sessions, de prop de 2 hores de durada cadascuna, que alts directius de CaixaBank han impartit sobre matèries pròpies de les seves àrees de responsabilitat als consellers que hi han participat. Concretament, han impartit formació el Director General de Riscos i la Directora Executiva de Gestió Global del Risc, el Director Executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, el Director General de Negoci i altres directius responsables de negoci, el Secretari General, el Director Executiu de Mitjans, el Director General d'Assegurances i Gestió d'Actius, el Director Executiu de l'Àrea Financera i el Secretari del Consell.	✓
G4-44	Processos d'avaluació de l'acompliment de l'òrgan superior de govern en relació amb el govern dels assumptes econòmics, ambientals i socials.	A CaixaBank es duu a terme un procés d'autoavaluació per part dels Consellers. Per a més informació, consulteu l' Informe Anual de Govern Corporatiu 2016 (apartat C.1.20).	✓
G4-45	Funció de l'òrgan superior de govern en la identificació i gestió dels impactes, els riscos i les oportunitats de caràcter econòmic, ambiental i social.	El Consell d'Administració de CaixaBank disposa de l'estructura descrita en l'apartat G4-34. Les Comissions Delegades realitzen les funcions de supervisió dels assumptes ambientals, socials i econòmics. Aquesta gestió inclou tant la supervisió de riscos com d'oportunitats, així com el compliment d'acords internacionals, codis de conducta i principis. Per al desenvolupament de les seves funcions, les Comissions poden disposar del suport d'assessors externs independents, així com la informació pròpia de la companyia a partir de les reunions que es duen a terme amb els seus diferents directius. Per a més informació, consulteu l' Informe Anual de Govern Corporatiu 2016 (apartats C i E) i la Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank .	✓
G4-46	Funció de l'òrgan superior de govern en l'anàlisi de l'eficàcia dels processos de gestió del risc de l'organització pel que fa als assumptes econòmics, ambientals i socials.	50; 51; 55 La Comissió de Riscos de CaixaBank té atribuïdes, entre altres funcions, la de supervisar i examinar els processos d'informació i control dels riscos del Grup, incloent-hi els no financers. Per a més informació, consulteu l' Informe Anual de Govern Corporatiu 2016 (apartats C i E) i la Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank .	✓
G4-47	Freqüència amb què l'òrgan superior de govern analitza els impactes, els riscos i les oportunitats d'índole econòmica, ambiental i social.	La supervisió dels riscos s'efectua, almenys, trimestralment. CaixaBank disposa d'una Comissió de Riscos, comissió delegada del Consell. Per a més informació, consulteu l' Informe Anual de Govern Corporatiu 2016 (apartats C i E) i la Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank .	✓
G4-48	Comitè o càrrec de més importància que revisa i aprova la memòria de sostenibilitat.	La Direcció Executiva de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC és l'encarregada de la preparació i coordinació de l'Informe Corporatiu Integrat. Aquest informe és revisat posteriorment pel Comitè de Direcció de l'entitat. Finalment, la Comissió Delegada de Nomenaments té entre les seves funcions la de supervisar l'actuació de l'entitat en relació amb els temes de responsabilitat social corporativa i elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria.	✓



Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
G4-49	Procés per transmetre les preocupacions importants a l'òrgan superior de govern.	El Comitè de Direcció és l'encarregat d'informar el Consell d'Administració sobre el pla operatiu anual, incloent-hi qualsevol aspecte crític que es consideri rellevant i convenient. El Comitè es reuneix setmanalment. Per a més informació, consulteu l' Informe Anual de Govern Corporatiu 2016 .	✓
G4-50	Naturalesa i nombre de preocupacions importants que es van transmetre a l'òrgan superior de govern; descriuiu, així mateix, els mecanismes que es van utilitzar per abordar-les i avaluar-les.	Els assumptes crítics, de qualsevol naturalesa (econòmica, financera, ambiental, social, etc.), s'elevan al Consell d'Administració de manera recurrent, sempre que es consideri necessari. Tant en les reunions setmanals del Comitè de Direcció com en les reunions del Consell d'Administració s'avalua el grau d'avanç en el pla estratègic i els resultats en matèria econòmica, social i ambiental. En base a l'avaluació, es decideix mantenir o modificar l'estratègia.	✓ S'informa qualitativament.
G4-51	Polítiques de remuneració per a l'òrgan superior de govern i l'Alta Direcció.	Vegeu l' Informe Anual sobre les remuneracions dels membres del Consell d'Administració 2016 i l' Informe Anual de Govern Corporatiu 2016 (secció C).	✓
G4-52	Processos mitjançant els quals es determina la remuneració.	Per a l'establiment de la quantitat a percebre, se segueixen els criteris dictats per la Política de Remuneració. Per a més informació, consulteu l' Informe Anual sobre les remuneracions dels membres del Consell d'Administració 2016 .	✓
G4-53	Com se sol·licita i es té en compte l'opinió dels grups d'interès pel que fa a la retribució, incloent-hi, si escau, els resultats de les votacions sobre polítiques i propostes relacionades amb aquesta qüestió.	L'informe de remuneracions dels consellers corresponent a l'exercici 2016 se sotmetrà al vot consultiu de la Junta General d'Accionistes. En relació amb la votació consultiva de l'Informe Anual sobre remuneracions dels consellers corresponent a l'exercici 2015, en la Junta celebrada el 28 d'abril de 2016 la proposta va tenir el 98,72% de vots a favor, l'1,26% de vots en contra i el 0,02% d'abstencions. Per a més informació, consulteu la documentació de l'apartat sobre la Junta General d'Accionistes al web corporatiu. Per a més informació, consulteu l' Informe Anual de remuneracions dels consellers de l'exercici 2016 (D.3).	✓
G4-54	Relació entre la retribució total anual de la persona més ben pagada de l'organització en cada país on es duiguin a terme operacions significatives amb la retribució total anual mitjana de tota la plantilla (sense comptar la persona més ben pagada) del país corresponent.	Vegeu l' Informe Anual sobre remuneracions dels membres del Consell d'Administració 2016 . Vegeu la Nota 9 dels Comptes Anuals Consolidats 2016 .	✓ No s'informa de la relació.
G4-55	Relació entre l'increment percentual de la retribució total anual de la persona més ben pagada de l'organització en cada país on es duiguin a terme operacions significatives amb l'increment percentual de la retribució total anual mitjana de tota la plantilla (sense comptar la persona més ben pagada) del país corresponent.	Vegeu l' Informe Anual sobre remuneracions dels membres del Consell d'Administració 2016 . Vegeu la Nota 9 dels Comptes Anuals Consolidats 2016 .	✓ No s'informa de la relació.



Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
Ètica i integritat			
G4-56	Valors, principis, estàndards i normes de l'organització, com ara codis de conducta o codis ètics.	4; 26; 27 Vegeu el Codi Ètic i Principis d'Actuació de CaixaBank .	✓
G4-57	Mecanismes interns i externs d'assessorament en pro d'una conducta ètica i lícita, i per consultar els assumptes relacionats amb la integritat de l'organització, com ara línies telefòniques d'ajuda o assessorament.	26; 54 Vegeu l'apartat 10.5 sobre Drets Humans i Codis de Conducta de l'Informe de Gestió adjunt als Comptes Anuals Consolidats 2016 . El canal de denúncies es descriu en l'apartat 1.3 del Codi Ètic .	✓
G4-58	Mecanismes interns i externs de denúncia de conductes poc ètiques o il·lícites i d'assumptes relatius a la integritat de l'organització, com ara la notificació escalonada als comandaments directius, els mecanismes de denúncia d'irregularitats o les línies telefòniques d'ajuda.	26; 54 Vegeu l'apartat 10.5 sobre Drets Humans i Codis de Conducta de l'Informe de Gestió adjunt als Comptes Anuals Consolidats 2016 . El canal de denúncies es descriu en l'apartat 1.3 del Codi Ètic .	✓

**Continguts bàsics específics**

Indicador	Descripció	Pàgina / resposta directa	Verificació externa
Categoria: economia			
Acompliment econòmic			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	2; 3; 26; 27	✓
G4-EC1	Valor directe generat i distribuït.	4; 30; 31; 32; 56; 57; 58 Vegeu la taula "EC1. Valor econòmic generat, distribuït i retingut del Grup CaixaBank" a l'Annex. Les dades relatives al valor econòmic generat i distribuït s'han obtingut dels Comptes Anuals Consolidats del Grup CaixaBank i societats dependents 2016. El desglossament per país no és rellevant per a CaixaBank, ja que Espanya és el seu principal país d'operacions. Les dades que s'informen en relació amb l'aportació al PIB i la creació de llocs de treball indirectes són relatives a CaixaBank individual.	✓
G4-EC2	Conseqüències econòmiques i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització que es deriven del canvi climàtic.	CaixaBank considera que el risc d'impacte directe és mínim. S'informa públicament sobre els riscos i oportunitats en l'informe del CDP, que es pot consultar a la pàgina del CDP. La informació relativa al 2016 estarà disponible al llarg del 2017.	✓
G4-EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització derivades del seu pla de prestacions.	Els compromisos de CaixaBank en aquest sentit estan exterioritzats i s'instrumenten mitjançant un pla de pensions i unes pòlisses complementàries contractades amb diverses companyies 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 sobre previsió social de "la Caixa" de 31 de juliol de 2000, als quals posteriorment s'han anat realitzant petits ajustos derivats principalment del procés de reorganització societària del Grup, els diferents processos d'integració societària de CaixaBank (Caixa Girona, Bankpime, Banca Cívica, Banc de València, Barclays Bank, SAU) i altres acords laborals. Vegeu la Nota 35 dels Comptes Anuals Consolidats 2016 .	✓
G4-EC4	Ajudes econòmiques atorgades per ens del govern.	Vegeu l'Annex 6 dels Comptes Anuals Consolidats 2016 .	✓



Indicador	Descripció	Pàgina / resposta directa	Verificació externa
Conseqüències econòmiques indirectes			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	56; 57; 58	✓
G4-EC7	Desenvolupament i impacte de la inversió en infraestructures i els tipus de serveis.	56; 57; 58	✓
G4-EC8	Impactes econòmics indirectes significatius i el seu abast.	56; 57; 58 Vegeu l' Informe d'Impacte Socioeconòmic 2016 (Generació de riquesa i ocupació). Les dades que s'informen en relació amb l'aportació al PIB i la creació de llocs de treball indirectes són relatives a CaixaBank individual.	✓
Categoria: medi ambient			
Productes i serveis			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	26; 27	✓
G4-EN27	Mitigació de l'impacte ambiental dels productes i serveis.	26; 27 Vegeu l'apartat de Responsabilitat Corporativa del web corporatiu (apartat Sostenibilitat ambiental). Vegeu l'apartat 9 sobre Informació sobre medi ambient de l'Informe de Gestió adjunt als Comptes Anuals Consolidats 2016 .	✓ S'informa qualitativament.
Compliment regulatori			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	7; 26; 27; 50; 51	✓
G4-EN29	Valor monetari de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la legislació i la normativa ambiental.	CaixaBank no ha estat objecte de multes o sancions rellevants relacionades amb el compliment de la normativa ambiental.	✓
Subcategoria: pràctiques laborals i treball digne			
Ocupació			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	46; 47; 48; 49 Vegeu l'apartat 10 sobre Informació sobre recursos humans de l'Informe de Gestió adjunt als Comptes Anuals Consolidats 2016 .	✓
G4-LA1	Nombre total i taxa de contractacions i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	Vegeu la taula "G4-LA1 Nombre total d'empleats i rotació mitjana, desglossats per grup d'edat, gènere i regió". El principal país d'operacions de CaixaBank és Espanya. El nombre total d'empleats que han deixat CaixaBank el 2016 és de 849. En la resta del Grup, s'han incorporat 683 persones (47% dones).	✓



Indicador	Descripció	Pàgina / resposta directa	Verificació externa
G4-LA2	Prestacions socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossat per ubicacions significatives d'activitat.	No hi ha diferències derivades de la ubicació de l'activitat. A CaixaBank, no s'ofereix cap pla de pensions a empleats temporals. Per a persones amb aquest tipus de contracte, a CaixaBank Consumer Finance no s'ofereixen assegurances de vida ni avantatges en condicions financeres. A GDS Cusa, no s'ofereixen plans de pensions, ajudes d'estudis ni ajudes a la sanitat. A Silk no s'ofereixen aquests dos últims conceptes i a Sumasa tampoc, com tampoc les assegurances de vida. VidaCaixa ofereix els mateixos beneficis socials per a treballadors amb contracte indefinit que amb contracte temporal. Cal assenyalar que, a CaixaBank Digital Business, CaixaBank Equipment Finance, Nou MicroBank, PromoCaixa i CaixaBank Asset Management, tots els empleats tenen contracte indefinit. Els treballadors de mitja jornada reben els beneficis proporcionals a la jornada treballada.	✓
G4-LA3	Nivells de reincorporació a la feina i de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat, desglossats per sexe.	A CaixaBank, al llarg del 2016, 2.082 persones van gaudir del permís de maternitat/paternitat (1.350 dones). Llevat de petició d'excedència o de baixa voluntària, tots els empleats es reincorporen després de la baixa. El 2016, 867 persones van sol·licitar una excedència per cura de persones o altres temes. S'informa exclusivament de personal propi de CaixaBank.	✓
Relacions entre els treballadors i la direcció			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	48; 49	✓
G4-LA4	Terminis mínims de preavis de canvis operatius i possible inclusió d'aquests canvis en els convenis col·lectius.	El període mínim de preavis és el mateix que l'establert amb caràcter general en la legislació laboral comuna (Estatut dels Treballadors i altra legislació aplicable), 45 dies.	✓
Salut i seguretat a la feina			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	48; 49 Vegeu la Política de prevenció de riscos laborals , publicada el 2016.	✓
G4-LA6	Tipus i taxa de lesions, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió i per sexe.	Vegeu la taula "G4-LA6 Tipus i taxa de lesions, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió i per gènere". La taxa de baixes per malaltia comuna el 2016 és de 2,64.	✓
Capacitació i educació			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	46; 47; 48; 49	✓
G4-LA9	Mitjana d'hores de capacitació anuals per empleat, desglossat per sexe i per categoria laboral.	Vegeu la taula "G4-LA9 Mitjana d'hores de formació anuals per empleat, desglossat per gènere i per categoria laboral". En la resta d'empreses del Grup, s'han impartit 154.676 hores de formació (un 52% de les quals s'han impartit a dones).	✓
G4-LA10	Programes de gestió d'habilitats i formació contínua que fomenten l'ocupabilitat dels treballadors i els ajuden a gestionar el final de les seves carreres professionals.	15; 46; 47; 48; 49 Vegeu l' Informe d'Impacte Socioeconòmic 2016 (apartat de Generació de riquesa i ocupació). S'informa exclusivament de personal propi de CaixaBank.	✓
G4-LA11	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional, desglossat per sexe i per categoria professional.	46; 47; 48; 49 El 2016, l'avaluació per competències ha arribat al 92,2% de la plantilla. S'informa exclusivament de personal propi de CaixaBank.	✓



Indicador	Descripció	Pàgina / resposta directa	Verificació externa
Diversitat i igualtat d'oportunitats			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	46; 47; 48; 49 Vegeu l'apartat 10 sobre Informació sobre recursos humans de l'Informe de Gestió adjunt als Comptes Anuals Consolidats 2016 .	✓
G4-LA12	Composició dels òrgans de govern i desglossament de la plantilla per categoria professional i sexe, edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	8; 9; 11 Vegeu la taula "G4-LA1 Nombre total d'empleats i rotació mitjana, desglossats per grup d'edat, gènere i regió".	✓
Igualtat de retribució entre dones i homes			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	46; 47; 48; 49	✓
G4-LA13	Relació entre el salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per ubicacions significatives d'activitat.	Els professionals del Grup 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 és el mateix per a totes les categories. En relació amb la remuneració, i si bé cada vegada més es tendeix a un model retributiu vinculat a l'acompliment, els canvis de nivell per antiguitat i els triennis derivats del Conveni Col·lectiu provoquen encara diferències salarials per gènere (antiguitat mitjana a CaixaBank: homes, 16,5 anys; dones, 14,8 anys). Així, la ràtio mitjana de remuneració total d'homes versus dones és, a nivell directiu (a partir de Direcció d'oficina), del 138%; a nivell intermedi, del 113%, i pel que fa a la resta, del 114%. Aquesta ràtio, per a menors de 30 anys, és del 100%. S'informa exclusivament de personal propi de CaixaBank.	✓
Mecanismes de reclamació sobre les pràctiques laborals			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	46; 47; 48; 49	✓
G4-LA16	Nombre de reclamacions sobre pràctiques laborals que s'han presentat, abordat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació.	CaixaBank disposa d'un Protocol per a la Prevenció, Tractament i Eliminació de l'Assetjament Sexual i Laboral. Durant l'any 2016, i a través de gestores externes, s'han dut a terme un total de cinc intervencions, referides a possibles comportaments d'assetjament laboral. Tal com estableix el Protocol, les gestores han fet informes de les denúncies formals. S'informa exclusivament de personal propi de CaixaBank.	✓



Indicador	Descripció	Pàgina / resposta directa	Verificació externa
Subcategoria: drets humans			
Inversió			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	7; 26; 27 CaixaBank basa la seva actuació en el Codi Ètic i Principis d'Actuació, la Política Anticorrupció, la Política de Responsabilitat Social Corporativa i altres normes internes de conducta sobre àmbits específics. Vegeu-ne més en l'apartat Integritat de l' Informe Impacte Socioeconòmic 2016 .	✓
G4-HR1	Nombre i percentatge de contractes i acords d'inversió significatius que inclouen clàusules de drets humans o que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	El 2016, no s'han identificat contractes amb acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans, ja que s'ha considerat que no hi ha riscos que ho facin necessari. Durant el 2016 s'ha iniciat l'elaboració d'una política i un procés de <i>due diligence</i> en matèria de riscos de drets humans, que posarà de manifest el compromís de CaixaBank amb aquesta qüestió, d'acord amb els Principis Rectors sobre les empreses i els drets humans de les Nacions Unides.	✓
G4-HR2	Hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, inclòs el percentatge d'empleats capacitats.	4.728,20 hores de formació en política anticorrupció i codi ètic durant el 2016, amb un 12% d'empleats de CaixaBank convocats sobre el total. Aquesta formació complementa el 94% d'empleats formats en la matèria entre el 2014 i el 2015. En la resta del Grup s'han format 1.536 empleats en matèria anticorrupció. A més, el 2016 s'ha treballat en l'elaboració d'una política en matèria de drets humans.	✓
Avaluació dels proveïdors en matèria de drets humans			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	Els contractes dels proveïdors del Grup inclouen clàusules relatives al compliment de criteris ètics, mediambientals i socials. Vegeu-ne més en l' Informe Impacte Socioeconòmic 2016 (apartat Integritat).	✓
G4-HR10	Percentatge de nous proveïdors que es van examinar en funció de criteris relatius als drets humans.	Sis auditories efectuades el 2016 a proveïdors situats en països amb un risc més gran de vulneració de drets humans per avaluar el compliment d'estàndards laborals i socials.	✓
Mecanismes de reclamació en matèria de drets humans			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	Atès el seu àmbit d'actuació, a CaixaBank no s'han identificat activitats ni operacions de risc en aquesta matèria. Això no obstant, CaixaBank es compromet a analitzar qualsevol reclamació que pugui rebre en aquesta matèria.	✓
G4-HR12	Nombre de reclamacions sobre drets humans que s'han presentat, abordat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació.	Durant el 2016, CaixaBank no ha rebut cap reclamació significativa en matèria de drets humans.	✓



Indicador	Descripció	Pàgina / resposta directa	Verificació externa
Subcategoria: societat			
Comunitats locals			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	56; 57; 58	✓
G4-SO1	Percentatge de centres on s'han implantat programes de desenvolupament, avaluacions d'impactes i participació de la comunitat local.	56; 57; 58	✓ La informació relativa a Obra Social no ha estat verificada. S'informa qualitativament.
G4-SO2	Centres d'operacions amb efectes negatius significatius, possibles o reals, sobre les comunitats locals.	56; 57; 58	✓ La informació relativa a Obra Social no ha estat verificada. S'informa qualitativament.
FS13	Accessibilitat en zones de baixa densitat de població o llocs desfavorits.	22 Vegeu l' Informe d'Impacte Socioeconòmic 2016 (apartat Referent a).	✓
FS14	Iniciatives per millorar l'accés dels col·lectius desfavorits als serveis financers.	26; 27; 57; 58	✓
Lluita contra la corrupció			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	26; 54; 55 Vegeu la Política Anticorrupció de CaixaBank.	✓
G4-SO3	Nombre i percentatge de centres en els quals s'han avaluat els riscos relacionats amb la corrupció i riscos significatius detectats.	En el marc del projecte de defensa penal de CaixaBank, durant el 2016 s'han avaluat els riscos de comissió de delictes penals de les persones jurídiques (un total de 27), entre els quals es troba el delicte de corrupció en els negocis, suborn de funcionari i tràfic d'influències, alhora que s'han identificat els controls existents per mitigar aquest risc. D'aquesta manera, totes les polítiques, normes internes i procediments que regulen l'activitat de CaixaBank han estat avaluats.	✓ S'informa qualitativament.
G4-SO4	Polítiques i procediments de comunicació i capacitació sobre la lluita contra la corrupció.	26; 50; 51	✓
G4-SO5	Casos confirmats de corrupció i mesures adoptades.	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, de conformitat amb el conveni col·lectiu, i se'ls poden aplicar algunes de les sancions previstes en aquest text convencional, segons la casuística específica de cada cas. Així, s'haurien d'aplicar 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 exclusivament de la política existent.



Indicador	Descripció	Pàgina / resposta directa	Verificació externa
Política pública			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	50; 51	✓
G4-SO6	Valor de les contribucions polítiques, per país i destinatari.	La Política Anticorrupció de CaixaBank estableix que "es prohibeixen les donacions a partits polítics i a les seves fundacions vinculades. Únicament es podran arribar a acords de condonació de deute amb els partits polítics i les seves fundacions vinculades quan així ho permeti la llei i l'acord sigui conforme als criteris generals de risc de l'entitat".	✓ S'informa exclusivament de la política existent.
Pràctiques de competència deslleial			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	7; 26; 27; 50; 51 D'acord amb el seu Codi Ètic, CaixaBank es compromet a competir en els mercats de manera honesta i lleial. Així mateix, es compromet a realitzar la contractació de proveïdors en un marc de lliure competència i al marge de qualsevol vinculació o interferència aliena als interessos de CaixaBank.	✓
G4-SO7	Nombre de procediments legals per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	A data de tancament de l'Informe hi ha un expedient obert per la CNMC en tràmit d'al·legacions. Exceptuant aquest expedient, durant el 2016, no hi ha hagut altres procediments legals d'aquesta naturalesa que hagin afectat significativament el negoci de l'entitat.	✓
Compliment regulatori			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	7; 26; 27; 50; 51	✓
G4-SO8	Valor monetari de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la legislació i la normativa.	L'entitat té oberts diversos expedients sancionadors per part del SEPBLAC i la CNMV que estan pendents de resolució. Les obligacions derivables dels procediments administratius i judicials estan estimades mitjançant provisions consultables en l'Informe de Gestió i la Nota 24.3 dels Comptes Anuals de l'entitat; cap tindria un efecte material significatiu en la situació financera.	✓
Avaluació de la repercussió social dels proveïdors			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	Els contractes dels proveïdors del Grup inclouen clàusules relatives al compliment de criteris ètics, mediambientals i socials. Vegeu-ne més en l'apartat Integritat de l' Informe Impacte Socioeconòmic 2016 .	✓
G4-SO9	Percentatge de nous proveïdors que es van examinar en funció de criteris relacionats amb la repercussió social.	El 2016 s'ha iniciat l'elaboració d'una política i un procés de <i>due diligence</i> en matèria de riscos de drets humans, per posar de manifest el compromís de CaixaBank amb aquesta qüestió, d'acord amb els Principis Rectors sobre les empreses i els drets humans de les Nacions Unides.	✓



Indicador	Descripció	Pàgina / resposta directa	Verificació externa
Mecanismes de reclamació per impacte social			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	Atès el seu àmbit d'actuació, a CaixaBank no s'han identificat activitats ni operacions de risc en aquesta matèria. Això no obstant, CaixaBank es compromet a analitzar qualsevol reclamació rebuda en aquesta matèria.	✓
G4-SO11	Nombre de reclamacions sobre impactes socials que s'han presentat, abordat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació.	Durant el 2016, CaixaBank no ha rebut cap reclamació significativa per impacte social.	✓
Subcategoria: responsabilitat sobre productes			
Salut i seguretat dels clients			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	40; 41 Vegeu l'Informe sobre l' Impacte Socioeconòmic 2016 (apartat Un banc de confiança).	✓
G4-PR1	Percentatge de categories de productes i serveis significatius els impactes dels quals en matèria de salut i seguretat s'han avaluat per promoure millores.	Vegeu l'Informe d' Impacte Socioeconòmic 2016 (apartat Un banc de confiança).	✓
G4-PR2	Nombre d'incidents derivats de l'incompliment de la normativa o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, desglossats en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	Durant el 2016 no s'ha produït cap incident significatiu d'aquesta naturalesa.	✓
Etiquetatge de productes i serveis			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	4; 26; 27; 50	✓
G4-PR3	Tipus d'informació que requereixen els procediments de l'organització relatius a la informació i l'etiquetatge dels seus productes i serveis, i percentatge de categories de productes i serveis significatius que estan subjectes a aquests requisits.	CaixaBank aplica la Directiva MiFID (Markets in Financial Instruments Directive), 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. Així mateix, aplica l'Ordre/ECC/2316/2015, relativa a obligacions d'informació i classificació de productes financers.	✓ S'informa qualitativament.
G4-PR4	Nombre d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, desglossats en funció del tipus de resultat.	Durant el 2016 no s'ha rebut cap sanció significativa o resolució contrària per incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris en matèria de publicitat per informació de productes addicionals als aspectes descrits en l'SO8.	✓
G4-PR5	Resultats de les enquestes per mesurar la satisfacció dels clients.	4; 21; 24	✓ S'informa exclusivament de personal propi de CaixaBank.



Indicador	Descripció	Pàgina / resposta directa	Verificació externa
Comunicacions de màrqueting			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	24 Vegeu la Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank .	✓
G4-PR6	Venda de productes prohibits o en litigi.	25; 31 Vegeu la Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank .	✓ S'informa exclusivament de la política existent.
G4-PR7	Nombre de casos d'incompliment de les normatives i dels codis voluntaris relatius a les comunicacions de màrqueting, entre d'altres, la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	Durant el 2016 no s'ha produït cap incompliment que hagi donat lloc a sancions significatives per aquest motiu addicionals als aspectes descrits en l'SO8.	✓
Privacitat dels clients			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	CaixaBank té l'obligació de protegir al màxim la informació personal i privada dels seus clients i empleats, tal com es recull en el seu Codi Ètic i en la legislació vigent en matèria d'intimitat, de protecció de dades i de secret bancari. La protecció de dades i el dret a la intimitat són considerats en tots els àmbits de gestió de l'entitat, la qual disposa d'estrictes normatives internes i realitza cursos de formació específics per a la plantilla. Així mateix, CaixaBank inscriu en el Registre General de Protecció de Dades tots els fitxers de la seva responsabilitat amb dades de caràcter personal, i tots els empleats tenen accés a un document de seguretat que estableix les mesures necessàries per garantir la seguretat dels fitxers amb dades de caràcter personal i dels centres de tractament, etc. A més, no es permet l'accés a la consulta de dades de clients que no siguin estrictament necessàries per a la feina. En el cas que fos possible i es dugués a terme, seria objecte de sanció, encara que no tingui transcendència exterior.	✓
G4-PR8	Nombre de reclamacions fonamentades sobre la violació de la privacitat i la fuga de dades dels clients.	El 2016, CaixaBank no ha estat objecte de sancions significatives en ferm per aquest motiu.	✓
Compliment regulatori			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	7; 26; 27; 50; 51; 52; 53; 54; 55	✓
G4-PR9	Valor monetari de les multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis.	Durant el 2016 no s'ha rebut cap multa significativa en ferm fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització addicionals als aspectes descrits en l'SO7 i l'SO8. Vegeu la Nota 24.3 dels Comptes Anuals Consolidats 2016 .	✓



Indicador	Descripció	Pàgina / resposta directa	Verificació externa
Continguts específics del sector bancari			
Cartera de productes			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	13; 14; 15; 16; 26; 27; 53; 58 Vegeu l'apartat de Responsabilitat Corporativa del web corporatiu (apartat Sostenibilitat ambiental).	✓
FS6	Desglossament de la cartera per a cada línia de negoci, per regió específica, mida (microempresa, pime, gran) i sector.	13; 14; 15; 16; 57; 58	✓
FS7	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici social específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	27; 57; 58 Vegeu l' Informe d'Impacte Socioeconòmic 2016 (apartat Compromesos amb la comunitat).	✓
FS8	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici mediambiental específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	27	✓
Auditoria			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	26; 27 Vegeu la Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank . Vegeu l'apartat de Responsabilitat Corporativa del web corporatiu (apartat Sostenibilitat ambiental).	✓
Propietat activa			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	26; 27 Vegeu la Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank . Vegeu l'apartat de Responsabilitat Corporativa del web corporatiu (apartat Sostenibilitat ambiental – Principis d'Equador).	✓
FS10	Percentatge i nombre de companyies en la cartera amb les quals s'ha interactuat en assumptes socials o mediambientals.	26; 27; 57; 58 Vegeu l'apartat de Responsabilitat Corporativa del web corporatiu (apartat Sostenibilitat ambiental – Principis d'Equador).	✓ S'informa qualitativament.
FS11	Percentatge d'actius subjectes a anàlisi positiva o negativa social o ambiental.	26; 58 Informe d'Impacte Socioeconòmic 2016 (apartats Compromesos amb la comunitat i Cap a una economia baixa en carboni). Vegeu l'apartat de Responsabilitat Corporativa del web corporatiu (apartat Sostenibilitat ambiental – Principis d'Equador).	✓ S'informa qualitativament.

✓: Contingut revisat. L'informe de revisió es troba en l'apartat 5 d'aquest Annex.

–: No revisat.

EC1 Valor econòmic generat, distribuït i retingut del Grup CaixaBank (Imports en milers d'euros)

	2014	2015	2016
Quant hem generat?	6.602.479	7.480.781	6.887.760
Marge brut	6.939.605	7.725.618	7.826.532
Beneficis de la baixa d'actius no classificats com a no corrents en venda	(28.149)	33.795	(151.752)
Beneficis/(pèrdues) d'actius no corrents en venda	(308.977)	(278.632)	(787.020)
Com ho hem distribuït?	3.133.305	4.529.143	4.763.662
Altres despeses generals d'administració (excepte tributs)	811.170	1.020.720	960.963
Despeses de personal	2.577.893	3.178.805	2.745.349
Impost sobre beneficis més tributs inclosos en altres despeses generals d'administració	(383.373)	(140.491)	521.284
Dividends	127.615 ⁽¹⁾	470.109	536.066
Quant hem retingut?	3.469.174	2.951.638	2.124.098

1. Aquest import de dividends del 2014 correspon exclusivament a l'adquisició estimada de drets d'assignació gratuïta als accionistes en el marc del programa Dividend/Acció.

G4-10 Desglossament del col·lectiu de treballadors per gènere i tipus de contracte

	CaixaBank						Grup CaixaBank			
	2014		2015		2016		2015		2016	
	Total	Dones	Total	Dones	Total	Dones	Total	Dones	Total	Dones
Nombre total d'empleats en plantilla	28.984	51,42%	29.972	52,33%	29.990	52,56%	31.893	55,17%	31.938	52,58%
% d'empleats amb contracte fix o indefinit (sobre el total de la plantilla)	99,72%	51,29%	97,32%	50,90%	95,66%	52,67%	97,05%	47,91%	96,59%	52,26%
<i>Contracte fix o indefinit a temps complet</i>	99,59%	51,23%	97,20%	52,34%	95,53%	52,67%	96,71%	52,50%	95,84%	52,47%
<i>Contracte fix o indefinit a temps parcial</i>	0,13%	48,65%	0,12%	41,67%	0,13%	50,00%	0,23%	68,49%	0,75%	25,10%
% d'empleats amb contracte temporal	0,28%	46,34%	2,68%	51,18%	4,34%	50,27%	2,61%	51,26%	4,28%	50,37%
Nombre total de becaris	28		22		17		39		35	

G4-LA1 Nombre total d'empleats i rotació mitjana, desglossats per grup d'edat, gènere i regió

Distribució dels empleats per regió	CaixaBank		
	2014	2015	2016
Espanya	28.927	29.892	29.891
Resta d'Europa	21	32	44
Amèrica del Sud	6	7	12
Àfrica	19	22	26
Àsia	11	14	12
Amèrica del Nord	0	0	5
TOTAL	28.984	29.972	29.990

Empleats per grup d'edat	CaixaBank										Grup CaixaBank				
	2015					2016					2016				
	Menor de 30 anys	De 30 a 39 anys	De 40 a 49 anys	De 50 a 59 anys	Major de 60 anys	Menor de 30 anys	De 30 a 39 anys	De 40 a 49 anys	De 50 a 59 anys	Major de 60 anys	Menor de 30 anys	De 30 a 39 anys	De 40 a 49 anys	De 50 a 59 anys	Major de 60 anys
Nombre total d'empleats (% sobre el total de la plantilla)	840 (2,80%)	11.502 (38,38%)	12.729 (42,47%)	4.867 (16,24%)	34 (0,11%)	1.372 (4,57%)	9.919 (33,07%)	13.654 (45,53%)	5.001 (16,68%)	44 (0,15%)	1.500 (4,69%)	10.631 (33,29%)	14.472 (45,31%)	5.262 (16,48%)	73 (0,23%)

Empleats per grup d'edat	CaixaBank									
	2015					2016				
	Menor de 30 anys	De 30 a 39 anys	De 40 a 49 anys	De 50 a 59 anys	Major de 60 anys	Menor de 30 anys	De 30 a 39 anys	De 40 a 49 anys	De 50 a 59 anys	Major de 60 anys
Nombre total de contractacions (% sobre el total de les contractacions)	721 (73,57%)	207 (21,12%)	45 (4,59%)	7 (0,71%)	0	808 (75,44%)	189 (17,65%)	64 (5,98%)	9 (0,84%)	1 (0,09%)
Contractacions mitjançant procés de selecció	721	207	45	7	0	808	189	64	9	1
Índex de rotació mitjana	9,4%	1,0%	0,8%	19,3%	14,7%	7,6%	0,9%	0,5%	11,7%	6,8%

**G4-LA1 Nombre total d'empleats i rotació mitjana, desglossats per grup d'edat, gènere i regió**

Índex de rotació	CaixaBank		
	2014	2015	2016
Global	3,10%	4,30%	2,8%
Mitjà (homes)	4,80%	5,90%	3,9%
Mitjà (dones)	1,50%	2,50%	1,9%
Persones contractades	2014	2015	2016
Contractacions totals	118	980	1.071
Homes (% sobre total)	38,98%	50,31%	51,26%
Dones (% sobre total)	61,02%	49,69%	48,74%
Contractacions mitjançant procés de selecció	118	980 ⁽¹⁾	1.071
Homes (% sobre total)	38,98%	50,31%	51,26%
Dones (% sobre total)	61,02%	49,69%	48,74%

1. Totes les incorporacions es refereixen a contractacions per processos de selecció.

G4-LA6 Tipus i taxa de lesions, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió i per gènere

Absentisme per accidents al centre de treball	CaixaBank			Grup CaixaBank	
	2014	2015	2016	2015 ⁽¹⁾	2016
Nombre total de jornades perdudes per accident (dies)	6.896	6.536	4.317	6.536	5.491
Nombre total d'accidents	402	436	442	444	482
Accidents amb baixa laboral	148	158	166	158	185
<i>Accidents in itinere amb baixa laboral</i>	81	90	101	92	119
Accidents sense baixa laboral	254	277	276	285	297
<i>Accidents in itinere sense baixa laboral</i>	68	107	103	107 ⁽²⁾	103

1. Dades no disponibles per a GDS Cusa, CaixaBank Digital Business, MicroBank, PromoCaixa, Sumasa i VidaCaixa.

2. Només disponible per a CaixaBank.

G4-LA9 Mitjana d'hores de formació anuals per empleat, desglossada per gènere i per categoria laboral

Hores de formació per persona i gènere a CaixaBank	Homes		Dones		
	51,36		48,64		
Hores de formació per persona i categoria professional a CaixaBank	2014	2015	2016		
Alts directors	27	42	17		
Quadres intermedis	73	65	72		
Resta empleats	32	39	35		
	CaixaBank			Grup CaixaBank	
	2014	2015	2016	2015 ⁽¹⁾	2016
Inversió total realitzada en formació d'empleats (euros)	8.794.896	11.388.230	10.886.614,00	11.609.575	12.271.867,21
Subvencions totals rebudes per a formació d'empleats (euros) ⁽¹⁾	3.744.893	3.011.437	3.534.939,43	3.014.582	3.535.000
Nombre total d'empleats formats	28.943	29.972	29.990	30.589	32.037
Nombre total d'hores de formació (% d'hores de formació <i>on-line</i>)	1.397.129 (89,84%)	1.468.200 (87,96%)	1.472.135,84 (90,3%)	1.481.850 (87,57%)	1.549.295,84 (88,3%)
Nombre total d'empleats formats en prevenció de riscos laborals	22.683	25.539	7.267	25.744	8.363

1. Dades no disponibles per a GDS Cusa, CaixaBank Digital Business, MicroBank, PromoCaixa, Sumasa i VidaCaixa.

**Enfocaments de Gestió (DMA) i indicadors no materials / no rellevants**

<i>Categoria</i>	<i>Indicadors</i>	<i>Explicació de l'omissió</i>
Economia		
<ul style="list-style-type: none"> • Presència en el mercat 	DMA EC5 EC6	<ul style="list-style-type: none"> • El principal país d'operacions del Grup CaixaBank és Espanya. • Només 99 empleats (0,31% del total de la plantilla) treballen a l'estranger. • El salari inicial dels empleats, amb independència de la seva destinació geogràfica, és superior al mínim legal establert en cada país.
Medi ambient		
<ul style="list-style-type: none"> • Materials • Energia • Aigua • Biodiversitat • Emissions • Abocaments i residus • Productes i serveis • Transport • General • Mecanismes de reclamació en matèria ambiental 	DMA G4-EN1-2 G4-EN3-4-5-6-7 G4-EN8-9-10 G4-EN11-12-13-14 G4-EN15-16-17-18-19-20-21 G4-EN22-23-24-25-26 G4-EN28 G4-EN30 G4-EN31 G4-EN34	<ul style="list-style-type: none"> • L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi de materialitat. Així mateix, CaixaBank no considera que sigui un assumpte rellevant a causa del seu sector d'activitat. • CaixaBank disposa de la certificació EMAS i ISO14001 i és signant dels Principis d'Equador i dels Principis dels Bons Verds. • El banc disposa d'un Pla Ambiental 2016-2018 que inclou l'objectiu de ser Carbon Neutral el 2018. Més informació: <ul style="list-style-type: none"> • Política Ambiental de CaixaBank. • Pla Ambiental 2016-2018. • Petjada de carboni. • Declaració Ambiental. • Informe d'Impacte Socioeconòmic 2016 de CaixaBank.
Subcategoria: pràctiques laborals i treball digne		
<ul style="list-style-type: none"> • Salut i seguretat a la feina 	DMA G4-LA5-7-8	<ul style="list-style-type: none"> • L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi de materialitat. • CaixaBank disposa d'un Comitè de Salut i Seguretat Laboral, en el qual estan representats tots els empleats. Més informació: <ul style="list-style-type: none"> • Política de prevenció de riscos laborals.

Categoria	Indicadors	Explicació de l'omissió
Subcategoria: drets humans		
<ul style="list-style-type: none"> No discriminació Llibertat d'associació i negociació col·lectiva Treball infantil Treball forçós Mesures de seguretat Drets de la població indígena Avaluació 	DMA G4-HR3 G4-HR4 G4-HR5 G4-HR6 G4-HR7 G4-HR8 G4-HR9	<ul style="list-style-type: none"> L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi de materialitat. Es considera que aquests riscos no són significatius, ja que CaixaBank desenvolupa la major part de la seva activitat a Espanya, i un 96% del volum de facturació correspon als proveïdors nacionals. La legislació vigent preveu aquests aspectes i no s'han detectat incompliments (sancions legals). Així mateix, per a aquells proveïdors situats en zones amb més risc potencial (a la Xina o Bangla Desh), que elaboren el material promocional de CaixaBank, s'han dut a terme auditories presencials (6 durant el 2016). El volum de compres i el nombre d'aquests proveïdors no és significatiu. CaixaBank disposa d'un Codi Ètic i Principis d'Actuació, de compliment obligatori per a la plantilla, l'equip directiu i els membres dels òrgans d'administració, que han de respectar els valors, principis i normes que conté i aplicar-los en la seva activitat professional i en les seves relacions tant internes com externes. L'entitat disposa d'un canal intern i confidencial de consultes i denúncies dels seus codis de conducta, així com una Política de Responsabilitat Social Corporativa. Així mateix, els clients poden fer arribar les seves consultes i reclamacions a l'Oficina d'Atenció al Client i als canals oficials. A més, CaixaBank s'ha adherit a estàndards ètics internacionals com el Pacte Mundial de les Nacions Unides o els Principis d'Equador en l'àmbit del finançament de projectes. Totes les empreses del Grup cal que incloguin en els seus contractes una clàusula d'acceptació obligatòria en la qual els proveïdors accepten conèixer i respectar els Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides i la política ambiental de l'entitat. Durant el 2016 s'ha dut a terme un procés de due diligence per avaluar el nivell de risc potencial de violació dels drets humans, així com el nivell de mesures preventives establertes. No s'han detectat riscos significatius. <p>Accés a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Portal de proveïdors. Els estàndards ètics, socials i mediambientals del Grup "la Caixa". La Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank.
Economia, medi ambient i acompliment social		
<ul style="list-style-type: none"> Pràctiques d'adquisició Avaluació ambiental dels proveïdors Avaluació de les pràctiques laborals dels proveïdors Avaluació dels proveïdors en matèria de drets humans Avaluació de la repercussió social dels proveïdors 	DMA G4-EC9 G4-EN32-33 G4-LA14-15 G4-HR11 G4-SO10	<ul style="list-style-type: none"> L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi de materialitat. CaixaBank desenvolupa la major part de la seva activitat a Espanya i un 96% del volum de facturació correspon a proveïdors nacionals. Els nous proveïdors han de donar-se d'alta al Portal del proveïdor: han d'introduir-hi les seves credencials i certificacions. El sistema de qualificació és únic i revisa tant aspectes tècnics i de solvència com de seguretat, salut i medi ambient. Les activitats relatives a proveïdors amb més risc ambiental potencial són les associades als serveis d'obres realitzats per Sumasa. Es considera que no se'n deriven riscos significatius, ja que disposa de sistema de gestió ambiental. Les activitats relatives a proveïdors amb més risc potencial en matèria social són les associades als proveïdors de PromoCaixa situats fora de la Unió Europea. Aquests proveïdors són objecte d'auditories específiques (de les quals, en cas que sigui necessari, es deriven plans d'acció correctiva). <p>Més informació:</p> <ul style="list-style-type: none"> Portal de proveïdors. Estàndards ètics, socials i mediambientals del Grup "la Caixa". Memòria de Responsabilitat Corporativa de Sumasa. Memòria de Responsabilitat Corporativa de PromoCaixa. Informe d'Impacte Socioeconòmic 2016 de CaixaBank.



5 INFORME DE REVISIÓ INDEPENDENT



Informe de Revisió Independent de la informació de Responsabilitat Corporativa de l'Informe Corporatiu Integrat 2016 de CaixaBank

Als Administradors de CaixaBank S.A.:

Abast del nostre treball

Hem realitzat la revisió, amb un nivell de seguretat raonable, de la informació de Responsabilitat Corporativa (RC) inclosa a l'Informe Corporatiu Integrat 2016 de CaixaBank (ICI), l'abast del qual es defineix a l'Annex 1 "Estudi de materialitat" del ICI i que comprèn a CaixaBank i les seves principals societats dependents. El nostre treball ha consistit en revisar:

- L'adaptació de la informació de RC del ICI a la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 4 (d'ara en endavant, Guia G4), així com la fiabilitat i l'adequació dels continguts generals i dels específics del sector financers proposats en aquesta guia.
- L'adaptació de la informació del ICI als principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta establerts a la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 de AccountAbility (AA1000APS).

Estàndards i processos de verificació

Hem dut a terme el nostre treball d'acord amb els requisits establerts a la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emesa per la International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) per a l'emissió d'informes de seguretat raonable. Tanmateix, hem aplicat la AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS), emesa per AccountAbility, per proporcionar una seguretat alta sobre l'aplicació dels principis establerts a la norma AA1000 APS i sobre els indicadors d'acompliment de sostenibilitat (seguretat alta de tipus 2).

El nostre treball ha consistit en l'aplicació dels procediments que s'han considerat necessaris per a suportar les nostres conclusions i reduir el risc d'un error material a un nivell acceptable. Els principals procediments aplicats es resumeixen a continuació:

- Reunions amb el personal de CaixaBank i de les societats dependents que han participat en l'elaboració del ICI per conèixer els principis, sistemes i enfocaments de gestió aplicats.
- Anàlisis dels processos per recopilar i validar les dades de RC, presentades al ICI, incloent la revisió i execució de proves dels controls implantats als sistemes de recopilació, càrrega i tractament de la informació.
- Revisió de la seguretat de l'aplicació utilitzada per CaixaBank per la recopilació de la informació de RC del ICI.
- Revisió de les actuacions realitzades en relació a la identificació i consideració de les parts interessades al llarg de l'exercici i dels processos de participació dels grups d'interès a través de l'anàlisi de la informació interna i dels informes de tercers disponibles.
- Anàlisis de la cobertura, rellevància i integritat de la informació de RC inclosa al ICI en funció de l'enteniment de CaixaBank dels requeriments dels grups d'interès sobre els aspectes materials identificats per l'organització i descrits a l'Annex 1 "Estudi de materialitat".
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats en RC.
- Revisió de les actes de les reunions de l'exercici 2016 del Consell d'Administració, de les seves Comissions i del Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació.
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de RC del ICI als recomanats a la Guia G4 i comprovació de que els continguts s'han preparat seguint els criteris descrits a la Guia G4 aplicables al Sector Financer.
- Comprovació, mitjançant proves de revisió específiques, de la informació quantitativa i qualitativa corresponent als continguts detallats a la taula "Índex de Continguts GRI" de l'Annex del ICI, i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de CaixaBank.

Deloitte Advisory S.L. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 29.897, secció 8ª, folio 21, hoja M-538045, inscripció 1ª. C.I.F.: B-86466448.
Domicili social: Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1, Torre Picasso, 28020, Madrid.

Member of Deloitte Touche Tohmatsu

Deloitte Advisory S.L.
Avda Diagonal, 654
08034 Barcelona
España

Tel: +34 932 80 40 40
Fax: +34 932 80 28 10
www.deloitte.es

Responsabilitats de la Direcció de CaixaBank i de Deloitte

- La preparació de l'ICI, així com el contingut del mateix, és responsabilitat de la Direcció Corporativa de Comunicació, RRH, Marca i RSC de CaixaBank, la qual també és responsable de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern dels quals s'obté la informació.
- La nostra responsabilitat és emetre un informe independent de seguretat raonable basat en els procediments aplicats en la nostra verificació.
- Aquest informe ha estat preparat exclusivament en interès de CaixaBank d'acord amb els termes de la nostra Carta d'Encàrrec.
- Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència requerides pel Codi Ètic emès per la International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA), basades en els principis fonamentals d'integritat, objectivitat, competència professional, diligència, confidencialitat i professionalitat.
- Deloitte manté, d'acord amb l'International Standard on Quality Control (ISQC1), un sistema global de control de qualitat que inclou polítiques i procediments documentats en relació amb el compliment de requisits ètics, normes professionals i regulació aplicable.
- L'equip de treball ha estat format per professionals experts en revisions i auditories d'informes de RSC, específicament en l'acompliment econòmic, social i mediambiental i en processos de participació de grups d'interès.

Conclusió

Segons la nostra opinió, sobre la base del treball realitzat, excepte per les limitacions en l'abast del ICI o en la cobertura de la revisió que es descriuen a l'apartat "Índex de Continguts GRI" de l'Annex del ICI:

- La informació de RC del ICI ha estat preparada, en tots els aspectes significatius, inclosa la fiabilitat i l'adequació dels indicadors, d'acord amb les directrius de la Guia G4.
- La informació de RC del ICI ha estat preparada, en tots els aspectes significatius, d'acord amb els principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta indicats per la norma AA1000 APS 2008, concretament:
 - Inclusivitat: CaixaBank ha desenvolupat un procés de participació dels grups d'interès que permet el seu involucrament en el desenvolupament d'un enfocament responsable, tal i com s'indica a l'Annex "Materialitat i continguts GRI" del ICI.
 - Rellevància: el procés de determinació de la materialitat està dirigit a la identificació i enteniment dels assumptes materials o rellevants per CaixaBank i els seus grups d'interès, tal i com s'indica a l'Annex "Materialitat i continguts GRI" del ICI.
 - Capacitat de resposta: CaixaBank ha definit compromisos en relació als aspectes materials identificats que, pel període 2017-2020, s'han concretat en un nou Pla Director de Responsabilitat Social Corporativa.

Observacions i Recomanacions

Adicionalment, hem presentat a la Direcció de CaixaBank les nostres recomanacions relatives a l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta. A continuació es resumeixen les recomanacions més significatives, les quals no modifiquen la conclusió expressada al present informe.

Inclusivitat i Rellevància

Com en anys anteriors, CaixaBank ha realitzat un estudi de materialitat que incorpora un anàlisi, tant extern com intern, seguint una metodologia basada en la realització de consultes específiques als diferents grups d'interès (accionistes, empleats, clients i experts) a partir d'una llista inicial de temes identificats com a rellevants pel sector financer. Amb l'objectiu de millorar l'eficàcia de l'anàlisi s'hauria de sistematitzar la realització de les consultes i integrar-les en altres processos de consultes ja existents a l'organització. Tanmateix, la presa de control al 2017 de BPI fa necessari ampliar l'abast de l'anàlisi a Portugal i considerar el seu impacte a la materialitat del Grup.

Capacitat de resposta

Al 2016 CaixaBank ha dut a terme un Pla Director de Responsabilitat Social Corporativa pel període 2017-2020 que tracta de donar resposta als compromisos establerts a la Política de Responsabilitat Corporativa aprovada al 2015. En aquesta política s'estableix que és responsabilitat de la Comissió de Nomenaments la supervisió de les actuacions de la entitat en aquest àmbit, sent la responsabilitat del Comitè de Direcció la de revisar i aprovar els programes de responsabilitat corporativa i revisar els indicadors clau de compliment. Per facilitar el compliment d'aquestes responsabilitats és convenient que el Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació proposi, reporti i faci seguiment periòdic de les mètriques de compliment del Pla.

CaixaBank ve treballant els darrers anys en reforçar el seu model de banca responsable i proposar noves solucions als reptes que planteja l'entorn, inclosa la revolució digital, la pressió regulatòria i les creixents exigències dels grups d'interès. En aquest marc, al 2016 s'ha posat en marxa un Comitè de Producte per millorar la protecció del client i al 2017 serà clau implementar el projecte aprovar per transformar la cultura de control i compliment de la Entitat.

Deloitte Advisory, S.L.



Barcelona, 24 de febrer de 2017



Avda. Diagonal, 621

08028 Barcelona

Telèfon: (+34) 93 404 60 00

www.CaixaBank.com