



INFORME  
CORPORATIU  
INTEGRAT

[2017]

*ANNEX: ANÀLISI DE TEMES  
RELLEVANTS PER ALS GRUPS  
D'INTERÈS I CONTINGUTS GRI*





# ÍNDEX

<u>Críteris i abast de l'informe</u>	3
<u>Anàlisi de temes rellevants per als grups d'interès</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>	40



# 1 CRITERIS I ABAST DE L'INFORME

Aquest Annex inclou continguts complementaris de l'Informe Corporatiu Integrat 2017 de CaixaBank. En aquesta setena 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](http://www.CaixaBank.com), en l'Informe d'Impacte Socioeconòmic 2017 i en l'Informe de Gestió adjunt a la Memòria dels comptes anuals 2017, també disponibles al web corporatiu.

## *Críteris i principis per a la seva elaboració*

- Global Reporting Initiative (GRI) en la seva versió GRI Standards, 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.

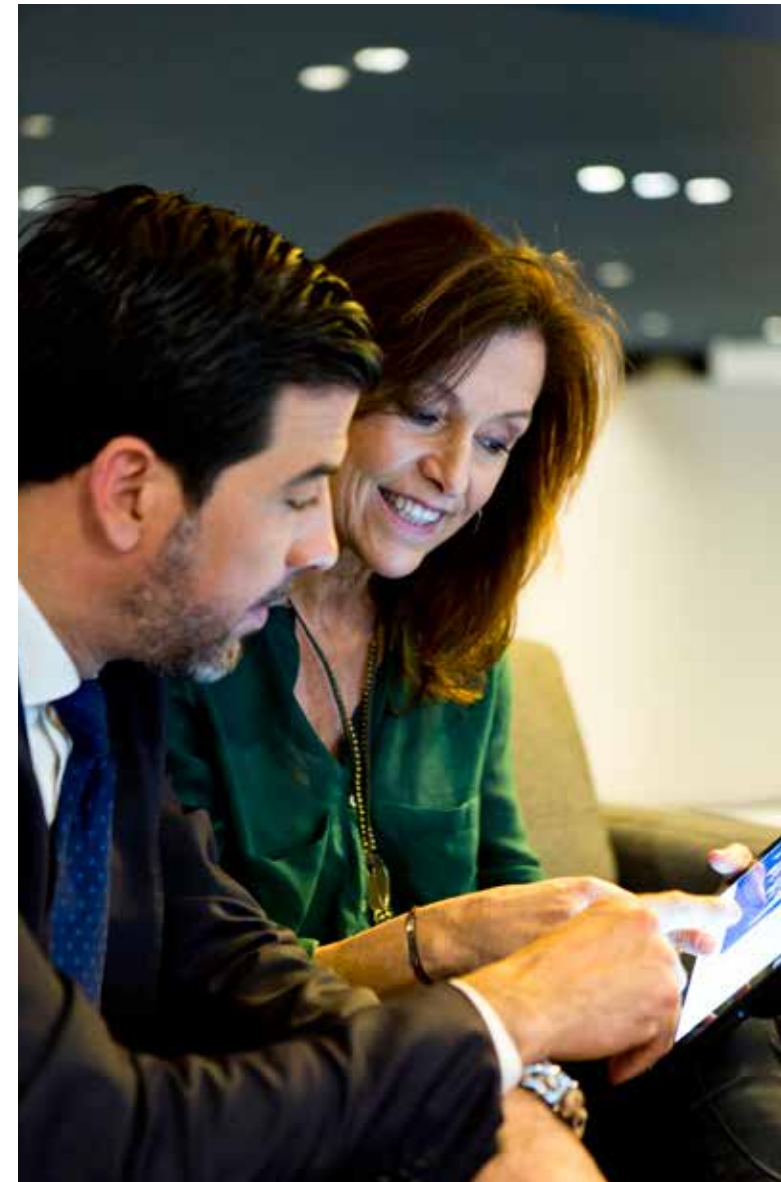
## *Abast i cobertura*

Aquest informe comprèn CaixaBank i les seves empreses dependents financeres (incloent-hi BPI), quan s'ha disposat de la informació d'asseguradores i de suport. La informació econòmica i financera inclosa s'ha obtingut de la Memòria del comptes anuals 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 del present 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 a Espanya i una anàlisi de múltiples fonts d'informació directes i indirectes.

\* Els Comptes Anuals i l'Informe de Gestió consolidats de l'exercici 2017, juntament amb l'Informe d'Auditoria, datat el 23 de febrer de 2018, 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](http://www.cnmv.es)).





## 2 ANÀLISI DE TEMES RELLEVANTS PER ALS GRUPS D'INTERÈS 2017

L'anàlisi de temes rellevants, també conegut com a **estudi de materialitat**, identifica els temes rellevants per a CaixaBank i els seus grups d'interès sobre els quals l'entitat ha d'informar i retre comptes. Es consideren rellevants aquells assumptes que reflecteixen l'impacte econòmic, ambiental i social de l'entitat, tant en el negoci com en les valoracions i decisions dels grups d'interès.

El 2017, CaixaBank ha consolidat el procés de l'anàlisi estandarditzant les eines i consultes de l'exercici anterior i, com a novetat, ha treballat en l'alineació de l'estudi de materialitat amb els valors corporatius, el Pla Director de Responsabilitat Corporativa, també anomenat Pla de Banca Socialment Responsable, i els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) per optimitzar la seva integració en la gestió del negoci responsable.

Per definir aquests temes materials el 2017, CaixaBank ha tingut en compte la seva activitat mateixa i com contribueix al desenvolupament sostenible, els seus valors i objectius estratègics, els interessos i expectatives dels seus grups d'interès, les tendències i temes fonamentals per al sector bancari, reptes globals (Objectius de Desenvolupament Sostenible), criteris de prescriptors en sostenibilitat (DJSI, FTSE4Good i MSCI ESG), les legislacions o normatives relatives i la rellevància en mitjans dels temes identificats.



## Metodologia de l'Estudi de materialitat

### Identificació inicial de temes 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'assumptes rellevants:

<b>Estratègia i prioritats per a CaixaBank</b> Pla Estratègic i iniciatives clau Pla Director RSC Declaracions corporatives	<b>Requisits de prescriptors en sostenibilitat</b> Recomanacions de DJSI, FTSE4Good i MSCI ESG	<b>Objectius de Desenvolupament Sostenible - ODS</b> ODS en els quals CaixaBank té impacte directe	<b>Tendències en el sector financer</b> Bones pràctiques de quatre entitats financeres a nivell nacional i internacional Assumptes prioritars per al Sector Financer elaborat per Sustainability Accounting Standards Board (SASB)	<b>Bones pràctiques en reporting</b> Anàlisi de sis empreses de referència	<b>Críters rànquings de reputació</b>	<b>Anàlisi mediàtica vinculada a temes materials</b>
--	---	---	--	---	---------------------------------------	--

*Revisió semàntica de la llista de temes des de l'enfocament de negoci responsable de CaixaBank i l'estratègia de l'entitat  
Classificació i integració de temes per valors corporatius*

### Valoració de la rellevància dels temes

Consultes internes i externes *ad hoc* per a la valoració dels temes rellevants:

Rellevància per al negoci de CaixaBank			Rellevància per als grups d'interès	
521 qüestionaris a empleats de CaixaBank	746 opinions de clients particulars sobre la RSC de CaixaBank	801 enquestes a accionistes clients de CaixaBank	10 entrevistes en profunditat a experts del sector financer, de RSC i mitjans de comunicació	16 qüestionaris a diferents àrees de CaixaBank responsables de la relació amb els grups d'interès

### Taula d'assumptes rellevants

Taula de temes rellevants per grup d'interès.

### Relació ODS, Pla RSC i GRI Standards

Vinculació dels temes materials amb els ODS, els eixos del Pla Director de RSC i els Estàndards GRI amb el seu impacte en la cadena de valor de CaixaBank i en els continguts de l'Informe.

## Temes materials, grups d'interès i RC de CaixaBank



		Valoració per stakeholder						Tema material	Línies Pla Estratègic	Línies d'actuació Pla de Banca Socialment Responsable	ODS vinculats
		Accionistes	Analistes i inversors	Clients	Empleats	Mitjans	Societat				
Valors corporatius	Confiança	●	●	●	●	●	●	Cultura ètica i d'integritat	Focus client Equip preparat i dinàmic	Integritat, transparència i diversitat Governança	16
		●	●	●	●	●	●	Rendibilitat, solvència i estabilitat	Rendibilitat recurrent Gestió activa del capital		8
		●	●	●	●	●	●	Transparència en la comercialització i comunicació	Focus client Equip preparat i dinàmic	Integritat, transparència i diversitat	16
		●	●	●	●	●	●	Seguretat i protecció de dades	Focus client Lideratge digitalització		
		●	●	●	●	●	●	Gestió de riscos i compliment	Focus client Rendibilitat recurrent	Governança Integritat, transparència i diversitat	16
		●	●	●	●	●	●	Govern corporatiu	Focus client	Governança	5, 16
		●	●	●	●	●	●	Criteris ambientals i socials en el negoci	Focus client	Medi ambient	1, 3, 7, 11, 12, 13 i 16
	Qualitat	●	●	●	●	●	●	Productes i serveis adaptats per a cada segment	Focus client		1, 8, 9 i 10
		●	●	●	●	●	●	Proximitat, digitalització i accessibilitat	Focus client Lideratge digitalització Equip preparat i dinàmic	Inclusió financera	1 i 10
		●	●	●	●	●	●	Innovació oberta i tecnologia	Lideratge digitalització Equip preparat i dinàmic		8 i 9
		●	●	●	●	●	●	Atracció i desenvolupament del talent	Equip preparat i dinàmic	Integritat, transparència i diversitat	5 i 8
	Compromís social	●	●	●	●	●	●	Impuls de l'activitat econòmica i empresarial	Focus client Rendibilitat recurrent	Inclusió financera	7, 8, 9 i 11
		●	●	●	●	●	●	Inclusió financera	Focus client	Inclusió financera	1, 5, 8, 10 i 17
		●	●	●	●	●	●	Diversitat, igualtat i conciliació	Equip preparat i dinàmic	Integritat, transparència i diversitat	5
		●	●	●	●	●	●	Acció social i voluntariat	Focus client	Acció social i voluntariat	1, 3, 5, 8, 10, 13 i 17

## Temes materials, Estàndards GRI i localització en l'Informe

		Tema material	Estàndards GRI	Capítols de l'Informe Corporatiu Integrat (ICI) i de l'Informe d'Impacte Socioeconòmic (ISE)
Valors corporatius	Confiança	Cultura ètica i d'integritat	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 205: Anticorrupció GRI 206: Competència deslleial	ICI: "Línies estratègiques" (línia 1) ISE: "Compromesos amb la comunitat"
		Rendibilitat, solvència i estabilitat	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 201: Acompliment econòmic GRI 203: Impactes econòmics indirectes GRI 204: Pràctiques d'adquisició	ICI: "La nostra identitat", "Línies estratègiques" (línies 2 i 3) i "Contribució a la societat" ISE: "Referent a CaixaBank"
		Transparència en la comercialització i comunicació	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 417: Màrqueting i etiquetatge	ICI: "Línies estratègiques" (línia 1) ISE: "Un banc de confiança"
		Seguretat i protecció de dades	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 418: Privacitat del client	ICI: "Línies estratègiques" (línia 4) i "Gestió activa dels riscos" ISE: "Un banc de confiança"
		Gestió de riscos i compliment	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 415: Política pública GRI 419: Compliment socioeconòmic	ICI: "Gestió activa dels riscos" ISE: "Un banc de confiança"
		Govern corporatiu	GRI 103: Enfocament de gestió	ICI: "Govern corporatiu" ISE: "Un banc de confiança"
		Criteris ambientals i socials en el negoci	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 307: Compliment ambiental GRI 308: Avaluació ambiental de proveïdors GRI 412: Avaluació de drets humans GRI 414: Avaluació social dels proveïdors	ICI: "Línies estratègiques" (línia 1) ISE: "Un banc de confiança", "Compromesos amb la comunitat" i "Una economia baixa en carboni"
	Qualitat	Productes i serveis adaptats per a cada segment	GRI 103: Enfocament de gestió	ICI: "Model de negoci" i "Línies estratègiques" (línia 1) ISE: "Un banc de confiança"
		Proximitat, digitalització i accessibilitat	GRI 103: Enfocament de gestió	ICI: "Línies estratègiques" (línia 4) ISE: "Un banc de confiança"
		Innovació oberta i tecnologia	GRI 103: Enfocament de gestió	ICI: "Línies estratègiques" (línia 4) ISE: "Generació de riquesa i ocupació"
		Atracció i desenvolupament del talent	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 401: Ocupació GRI 402: Relacions treballador-empresa GRI 403: Salut i seguretat a la feina GRI 404: Formació i ensenyament	ICI: "Línies estratègiques" (línia 5) ISE: "Generació de riquesa i ocupació"
	Compromís social	Impuls de l'activitat econòmica i empresarial	GRI 103: Enfocament de gestió	ICI: "Contribució a la societat" ISE: "Generació de riquesa i ocupació" i "Compromesos amb la comunitat"
		Inclusió financera	GRI 103: Enfocament de gestió	ICI: "Contribució a la societat" ISE: "Compromesos amb la comunitat"
		Diversitat, igualtat i conciliació	GRI 103: Enfocament de gestió GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats	ICI: "Govern corporatiu" i "Línies estratègiques" (línia 5) ISE: "Generació de riquesa i ocupació"
Acció social i voluntariat		GRI 103: Enfocament de gestió GRI 413: Comunitats locals	ICI: "Contribució a la societat" ISE: "Compromesos amb la comunitat"	



## Clúster de temes i subtemes

CaixaBank defineix cada tema rellevant a través dels subtemes que els aporten significat i tangibilitzen com es gestionen a l'entitat.

<p><b>Rendibilitat, solvència i estabilitat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultats econòmics i financers</li> <li>• Dividend elevat i estable</li> <li>• Optimització del capital</li> <li>• Estabilitat financera</li> </ul>	<p><b>Govern corporatiu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura de Govern</li> <li>• Rol del Consell en la RSC</li> <li>• Compromís del Consell amb DH, canvi climàtic i diversitat</li> <li>• Composició de comitès de la Junta</li> <li>• Credibilitat professional Alta Direcció</li> <li>• Remuneració de directius i Consell</li> <li>• Transparència/proximitat accionistes</li> </ul>	<p><b>Gestió de riscos i compliment</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestió activa dels riscos</li> <li>• Adaptació a la regulació</li> <li>• Cultura de control intern, compliment</li> <li>• Sensibilització risc de conducta</li> <li>• Risc polític</li> <li>• Relacions estables i de confiança</li> <li>• Diversificació i sectors valor afegit</li> <li>• Estàndards externs per informar del sistema de gestió de riscos</li> </ul>	<p><b>Criteris ambientals i socials en el negoci</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecte als drets humans</li> <li>• Estratègia climàtica: pla mediambiental i gestió d'impactes ASG*</li> <li>• Inversió socialment responsable (ISR)</li> <li>• Oferta comercial i medi ambient</li> <li>• Compres responsables</li> <li>• Marc general de riscos</li> </ul>
<p><b>Cultura ètica i d'integritat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Codi Ètic i Principis d'Actuació, Política Anticorrupció, Política de RSC i altres normes internes de conducta</li> <li>• Polítiques de comercialització responsable</li> <li>• Productes financers segurs i fiables (Política de Desenvolupament de producte)</li> <li>• Adhesió a iniciatives de sostenibilitat</li> </ul>	<p><b>Transparència en la comercialització i comunicació</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llenguatge clar, transparent i senzill</li> <li>• Activitat publicitària transparent, responsable i d'acord amb la normativa</li> <li>• Diàleg i participació de <i>stakeholders</i></li> </ul>	<p><b>Seguretat i protecció de dades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Privadesa i ciberseguretat del client</li> <li>• Ús adequat de la tecnologia</li> <li>• Protecció de dades</li> </ul>	<p><b>Productes i serveis adaptats per a cada segment</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Model d'atenció especialitzada</li> <li>• Solucions financeres i no financeres</li> <li>• Equips formats i especialitzats</li> <li>• Solucions senzilles, convenients, innovadores i diferenciades</li> </ul>
<p><b>Proximitat, digitalització i accessibilitat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Increment de satisfacció del client</li> <li>• Extensa xarxa de distribució omnicanal</li> <li>• Solucions per a la mobilitat</li> <li>• Usabilitat de productes i serveis</li> <li>• Alta capillaritat de la xarxa comercial</li> <li>• Digitalització de l'experiència del client</li> </ul>	<p><b>Innovació oberta i tecnologia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversió en tecnologia i capacitat d'innovació</li> <li>• Actitud participativa i oberta al canvi</li> <li>• Foment de models de cocreació</li> <li>• Col·laboració amb nous entrants en el mercat financer</li> </ul>	<p><b>Atracció i desenvolupament del talent</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta capacitat i especialització</li> <li>• Formació en capacitats professionals crítiques de l'equip</li> <li>• Cultura meritocràtica</li> <li>• Benestar: beneficis socials, seguretat laboral i hàbits saludables</li> </ul>	<p><b>Diversitat, igualtat i conciliació</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integració de la diversitat</li> <li>• Foment de la igualtat d'oportunitats</li> <li>• Apoderament de la dona i igualtat</li> <li>• Conciliació de la vida laboral i familiar d'homes i dones</li> </ul>
<p><b>Inclusió financera</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microcrèdits</li> <li>• Cultura financera</li> <li>• Solucions per a clients amb dificultats econòmiques</li> <li>• Productes i serveis per a capacitats diferents</li> <li>• Productes i serveis assequibles</li> </ul>	<p><b>Impuls de l'activitat econòmica i empresarial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emprenedoria i innovació social</li> <li>• Suport a pimes i autònoms</li> <li>• Generació d'ocupació i autoocupació</li> <li>• Foment de l'estalvi a llarg termini i previsió (assegurances de vida, plans de pensions...)</li> </ul>	<p><b>Acció social i voluntariat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Col·laboració amb l'Obra Social de la Fundació Bancària "la Caixa"</li> <li>• Voluntariat corporatiu</li> <li>• Contribució a reptes socials urgents i futurs</li> <li>• Política activa d'habitatge</li> <li>• Inversió en la comunitat en àrees definides i alineades amb l'estratègia</li> </ul>	

\*ASG: Ambiental, Social i Governança



## 3 COMPROMÍS AMB ELS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

Els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) són 17 reptes globals establerts en l'Agenda 2030 de Desenvolupament Sostenible, acordada el 2015 per Nacions Unides.

CaixaBank, a través de la seva activitat financera i de la seva acció social, exerceix un paper actiu en l'assoliment dels ODS i contribueix de manera directa o indirecta a la seva consecució. El 2017, l'entitat ha prioritzat el seu impacte per identificar aquells objectius en els quals pot aportar més valor, considerant:




- 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.



Com a resultat d'aquesta anàlisi, CaixaBank ha establert els 3 ODS prioritaris sobre els quals té un impacte més gran:

ODS Impacte directe	Descripció	Iniciatives	ODS impacte indirecte
	Fomenta el dret a recursos i serveis financers a través del microfinançament per reduir així l'exposició i vulnerabilitat de les persones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activitat de microfinances – MicroBank</li> <li>• Associació de Voluntaris "la Caixa"</li> <li>• Setmanes Socials del banc</li> <li>• Col·laboració amb la Fundació Bancària "la Caixa"</li> <li>• Educació financera</li> <li>• Proximitat, accessibilitat i banca per canals</li> </ul>	ODS 8: Treball decent i creixement econòmic ODS 10: Reducció de les desigualtats
	Estableix les condicions necessàries per a un entorn de treball segur i atractiu, fomenta l'emprenedoria i dona suport a pimes i autònoms.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activitat de microfinances – MicroBank</li> <li>• Programa Incorpora</li> <li>• CaixaBank Empreses, CaixaBank Negocis, AgroBank i Banca Emprendors</li> </ul>	ODS 1: Fi de la pobresa ODS 9: Indústria, innovació i infraestructura ODS 10: Reducció de les desigualtats
	Impulsa aliances amb organismes públics i privats que afavoreixen l'intercanvi de coneixements, capacitats i recursos per a l'assoliment dels ODS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aliança estratègica amb la Fundació Bancària "la Caixa"</li> <li>• Presidència Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de Nacions Unides, vocalia a Junta Grup Espanyol de Creixement Verd</li> <li>• Col·laboració amb entitats socials (a través de MicroBank, l'Associació de Voluntaris "la Caixa", entre d'altres)</li> </ul>	ODS 1: Fi de la pobresa ODS 3: Salut i benestar ODS 10: Reducció de les desigualtats ODS 13: Acció pel clima

A més, CaixaBank disposa d'altres iniciatives i projectes amb impacte directe en altres objectius:

ODS Impacte directe	Descripció	Iniciatives	ODS impacte indirecte
	Participa en el finançament i desenvolupament de programes que afavoreixen l'accés als serveis de salut essencials de qualitat per a tothom.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Col·laboració amb GAVI Alliance a través de la Fundació Bancària "la Caixa" per a la vacunació infantil en països en desenvolupament</li> </ul>	ODS 1: Fi de la pobresa ODS 10: Reducció de les desigualtats ODS 17: Aliances per assolir els objectius
	Ofereix oportunitats d'accés a formació per a col·lectius vulnerables i activitats d'educació per a un desenvolupament sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formació a col·lectius vulnerables a través de MicroBank i l'Associació de Voluntaris "la Caixa"</li> <li>• Programa Aula de formació financera per a accionistes</li> <li>• Trobades CaixaBank Futur per conscienciar sobre l'estalvi i la previsió social</li> <li>• CaixaBank Research</li> </ul>	ODS 1: Fi de la pobresa ODS 10: Reducció de les desigualtats
	Desenvolupa polítiques i iniciatives que busquen posar fi a totes les formes de discriminació i garantir la igualtat de drets i oportunitats.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pla d'igualtat a CaixaBank</li> <li>• Activitat de microfinances – MicroBank</li> </ul>	ODS 10: Reducció de les desigualtats

ODS Impacte directe	Descripció	Iniciatives	ODS impacte indirecte
	Implanta sistemes de gestió energètica i inverteix en energia renovable a través del finançament de projectes sostenibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finançament d'energies renovables</li> <li>• Adhesió a iniciatives sostenibles (nacionals i internacionals)</li> </ul>	ODS 11: Ciutats i comunitats sostenibles ODS 12: Producció i consum responsable ODS 13: Acció pel clima
	Facilita l'accés a serveis financers a pimes industrials i altres empreses i aposta per la innovació i la transformació digital.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propostes de valor per a autònoms, comerços i pimes</li> <li>• Programes d'impuls de l'emprenedoria</li> <li>• Inversió en tecnologia i desenvolupament</li> </ul>	ODS 8: Treball decent i creixement econòmic ODS 9: Indústria, innovació i infraestructura
	Impulsa l'economia i el desenvolupament local a través de beques i projectes d'acció social vinculats a l'essència de la seva activitat i enfocats en col·lectius vulnerables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activitat de microfinances – MicroBank</li> <li>• Col·laboració amb la Fundació Bancària "la Caixa"</li> <li>• Parc d'habitatge social, amb pisos amb lloguers inferiors als del mercat</li> <li>• Tallers d'educació financera en col·laboració amb Voluntaris "la Caixa", MicroBank i entitats socials</li> </ul>	ODS 1: Fi de la pobresa ODS 8: Treball decent i creixement econòmic ODS 17: Aliances per assolir els objectius
	Adopta pràctiques sostenibles i incorpora informació sobre la sostenibilitat en la publicació dels seus informes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Línies d'ecoFinançament</li> <li>• Pla ambiental 2016-2020 (inclòs l'objectiu de ser Carbon Neutral el 2018)</li> <li>• Adhesió de CaixaBank Asset Management i VidaCaixa als Principis d'Inversió Responsable de Nacions Unides</li> <li>• Càtedra CaixaBank de RSC de l'IESE</li> </ul>	ODS 7: Energia assequible i no contaminant ODS 8: Treball decent i creixement econòmic ODS 17: Aliances per assolir els objectius
	Dona suport a iniciatives i mecanismes per a la sensibilització sobre el canvi climàtic, així com la mitigació i reducció dels seus efectes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participació activa en el Grup Espanyol de Creixement Verd</li> <li>• Línies d'ecoFinançament i finançament d'energies renovables</li> </ul>	ODS 6: Aigua neta i sanejament ODS 7: Energia assequible i no contaminant ODS 11: Ciutats i comunitats sostenibles ODS 14: Vida submarina ODS 15: Vida d'ecosistemes terrestres ODS 17: Aliances per assolir els objectius
	Promou les millors pràctiques de govern corporatiu i impulsa la transparència per consolidar una cultura ètica, inclusiva i responsable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nova política de gestió del risc fiscal</li> <li>• Nou projecte sobre cultura de control i compliment</li> </ul>	



## 4 ÍNDEX DE CONTINGUTS GRI

### Opció de conformitat amb els estàndards GRI: opció exhaustiva

- 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 el qual es detallen les connexions entre els indicadors i els 10 Principis del Pacte Mundial.
- Com a conseqüència de l'Estudi de materialitat 2017, 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.

#### CONTINGUTS GENERALS

Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
GRI 101: Fonaments	Continguts generals			
<b>Perfil de l'organització</b>				
GRI 102: Continguts generals	102-1 Nom de l'organització	Contraportada		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-2 Activitats, marques, productes i serveis	12; 13; 14; 15; 16		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-3 Ubicació de la seu	Contraportada. Vegeu la Nota 1 de la <a href="#">Memòria dels comptes anuals i Informe de Gestió 2017</a> .		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-4 Ubicació de les operacions	17		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-5 Propietat i forma jurídica	5 Vegeu la Nota 1 de la <a href="#">Memòria dels comptes anuals i Informe de Gestió 2017</a> .		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-6 Mercats servits	12; 14; 15; 16; 17 El Grup CaixaBank desenvolupa la seva activitat en el mercat espanyol i, a través de BPI, a Portugal. Els seus mercats servits abracen 13,8 milions de clients (CaixaBank) i 1,95 milions de clients (BPI).		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-7 Dimensió de l'organització	4; 12; 13; 14; 15; 16; 17; 50		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank



Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
	102-8 Informació sobre empleats i altres treballadors	48; 49; 50; 51 Vegeu les taules "102-8-a i 102-8-c: Desglossament del col·lectiu d'empleats per gènere i tipus de contracte" i "102-8-b: Desglossament del col·lectiu d'empleats, per regió", al final del document.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
	102-9 Cadena de subministrament	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. CaixaBank defineix els proveïdors "locals" com aquells que tenen la seva base d'operacions a Espanya: un 98,5% de volum de facturació correspon als proveïdors locals. Addicionalment, BPI disposa d'un 94,1% de proveïdors nacionals (Portugal). 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. Més informació: <a href="#">Portal de proveïdors</a> .		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
	102-10 Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament	2; 5; 17 Vegeu les Notes 1, 7 i 28 de la <a href="#">Memòria dels comptes anuals i Informe de Gestió 2017</a> . Vegeu l'apartat 1.1 sobre Estructura organitzativa i l'apartat 2.2. Fets rellevants i significatius de l'exercici de l'Informe de Gestió adjunt a la Memòria dels comptes anuals 2017.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-11 Principi o enfocament de precaució	Vegeu l'informe del CDP, que es pot consultar a la <a href="#">pàgina web del CDP</a> .		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
	102-12 Iniciatives externes	4; 30 Més informació: Informe d'Impacte Socioeconòmic 2017 (subapartat "Integritat" en apartat "Un banc de confiança" i subapartat "Aliances i adhesió a iniciatives" en apartat "Cap a una economia baixa en carboni". Subapartat "Iniciatives i adhesions" en l'apartat sobre Responsabilitat Corporativa al web <a href="http://www.caixabank.com">www.caixabank.com</a> .		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
	102-13 Afiliació a associacions	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).		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
<b>Estratègia</b>				
GRI 102: Continguts generals	102-14 Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions	2; 3		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank



Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
	102-15 Principals impactes, riscos i oportunitats	2; 3; 4; 6; 13; 21; 52; 53; 54; 55; 56; 57; 58 Annex Estudi de Materialitat.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
<b>Ètica i integritat</b>				
GRI 102: Continguts generals	102-16 Valors, principis, estàndards i normes de conducta	2; 3; 4; 7; 10 Vegeu el <a href="#">Codi Ètic i els Principis d'Actuació de CaixaBank</a> .		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-17 Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	22; 28; 57 Vegeu l'apartat 10.5 sobre Drets Humans i Codis de Conducta i l'apartat 3.6 Banca Socialment Responsable de l'Informe de Gestió adjunt a la Memòria dels comptes anuals 2017. El canal de denúncies es descriu en l'apartat 1.3 del <a href="#">Codi Ètic</a> .		✓ La informació inclosa a l'ICI en relació amb aquest tema correspon únicament a CaixaBank, S.A.
<b>Governança</b>				
GRI 102: Continguts generals	102-18 Estructura de governança	7; 8; 9; 10; 11 Vegeu l' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2017</a> .		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-19 Delegació d'autoritat	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 15 s'especifica que la Comissió de Nomenaments és responsable de supervisar l'actuació de la companyia en relació amb els temes de responsabilitat social corporativa i elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria. El banc també disposa de la Comissió de Riscos, que supervisa, entre d'altres, la gestió del risc reputacional. Així mateix, la Direcció Executiva de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC té competències en matèria ambiental i social, participa en el Comitè de Direcció i reporta directament al màxim executiu de l'entitat. Per a més informació, consulteu l' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2017</a> i la <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa</a> de CaixaBank.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank



Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
	102-20 Responsabilitat a nivell executiu de temes econòmics, ambientals i socials	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 relatiu 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. Així mateix, hi ha un comitè de primer nivell, el Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació, les funcions del qual inclouen sotmetre a aprovació i mantenir periòdicament informat el Comitè de Direcció dels principals àmbits objecte de debat en l'àmbit de la responsabilitat corporativa i el Comitè Global de Riscos sobre les qüestions relacionades amb el risc reputacional del Grup CaixaBank. Així mateix, el CRCR de Grup reporta directament a la Comissió de Nomenaments. Per a més informació, consulteu la <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa</a> de CaixaBank.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-21 Consulta a grups d'interès sobre temes econòmics, ambientals i socials	Vegeu el Reglament del Consell (articles 34, 35, 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 <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa</a> de CaixaBank i Annex Estudi de Materialitat amb les consultes a altres grups d'interès.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-22 Composició del màxim òrgan de govern	7; 8; 9 Per a més informació, consulteu l' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2017</a> (seccions C.1.2 i C.1.3). Els membres del Consell tenen un límit en relació amb la seva presència en altres consells, en compliment de la Llei de Supervisió i Ordenació Bancària. Per a més informació, consulteu l' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2017</a> (seccions C.1.11, C.1.12 i C.1.13).		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-23 President del màxim òrgan de govern	7; 8 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' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2017</a> (secció C).		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank



Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
	102-24 Nominació i selecció del màxim òrgan de govern	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 l'entitat. Per a més informació sobre el procés de nomenament i selecció, consulteu l' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2017</a> (secció C.1.19).		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-25 Conflictes d'interessos	Vegeu l' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2017</a> (secció D.6).		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-26 Funció del màxim òrgan de govern en la selecció d'objectius, valors i estratègia	El 2014 es va aprovar el Pla Estratègic 2015-2018 de CaixaBank per part del Comitè de Direcció i del Consell d'Administració. El 2015, el Consell d'Administració va aprovar la Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank. El 2016 va aprovar l'actualització del Codi Ètic i de Principis d'Actuació de l'entitat, i el 2017 va aprovar la Política de Drets Humans de CaixaBank i el Pla Director de Banca Socialment Responsable. Més informació: <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2017</a> (secció C) <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank</a> <a href="#">Codi Ètic i de Principis d'Actuació</a> <a href="#">Política de Drets Humans de CaixaBank</a>		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-27 Coneixements col·lectius del màxim òrgan de govern	El 2017 el programa formatiu per als consellers ha consistit en un total de 24 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 Executiu de Mitjans, el Director General Adjunt d'Auditoria Interna, el Director General de Recursos Humans i Organització i altres directius responsables de Recursos Humans, el Director General de Riscos i la Directora Executiva de Gestió Global de Riscos, el Director Executiu d'Intervenció de Control de Gestió i de Capital, el Director Financer, el Director Corporatiu de Banca Retail, el Director Executiu de Banca Privada i Banca Premier, el Director de Banca d'Empreses, el Sotsdirector General de Control & Compliance, el Director Executiu d'Assessoria Jurídica i el Secretari General i del Consell d'Administració.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank





Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
	102-28 Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern	A CaixaBank es duu a terme un procés d'autoavaluació per part dels Consellers amb la participació d'un assessor extern. Per a més informació, consulteu l' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2017</a> (apartat C.1.20).		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-29 Identificació i gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials	El Consell d'Administració de CaixaBank disposa de l'estructura descrita en l'apartat 102-18. 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 de 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' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2017</a> (apartats C i E) i la <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank</a> .		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-30 Eficàcia dels processos de gestió del risc	52-58 La Comissió de Riscos de CaixaBank té atribuïdes, entre altres funcions, les 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' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2017</a> (apartats C i E) i la <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank</a> .		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-31 Avaluació de temes econòmics, ambientals i socials	La supervisió dels riscos es realitza, almenys, trimestralment. CaixaBank disposa d'una Comissió de Riscos, comissió delegada del Consell. Així mateix, la Comissió 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. Per a més informació, consulteu l' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2017</a> (apartats C i E) i la <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank</a> .		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-32 Funció del màxim òrgan de govern en l'elaboració d'informes 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 i de l'Informe d'Impacte Socioeconòmic. Aquests informes són revisats posteriorment pel Comitè de Direcció, la Comissió de Nomenaments i el Consell d'Administració de l'entitat.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-33 Comunicació de preocupacions crítiques	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' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2017</a> .		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-34 Naturalesa i nombre total de preocupacions crítiques	Els assumptes crítics, de qualsevol naturalesa (econòmica, financera, ambiental, social, etc.) s'eleven 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 funció de l'avaluació, es decideix mantenir o modificar l'estratègia.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank Se n'informa de manera qualitativa



Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
	102-35 Polítiques de remuneració	Vegeu l' <a href="#">Informe Anual sobre les remuneracions dels membres del Consell d'Administració 2017</a> i l' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2017</a> (secció C).		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-36 Procés per determinar 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' <a href="#">Informe Anual sobre les remuneracions dels membres del Consell d'Administració 2017</a> .		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-37 Involucrament dels grups d'interès en la remuneració	L'Informe de remuneracions dels consellers corresponent a l'exercici 2017 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 2016, en la Junta celebrada el 6 d'abril de 2017 la proposta va tenir més de 3.973 milions de vots a favor (99,05% sobre el quòrum de votació), uns 35,9 milions de vots en contra (0,88% sobre el quòrum de votació) i uns 2,3 milions d'abstencions (0,05% sobre el quòrum de votació). Per a més informació, consulteu la documentació de l'apartat sobre la Junta General d'accionistes al web corporatiu i l'Informe Anual de remuneracions dels consellers de l'exercici 2017 (secció D.3).		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-38 Ràtio de compensació total anual	Vegeu l' <a href="#">Informe Anual sobre remuneracions dels membres del Consell d'Administració 2017</a> . Vegeu la Nota 9 de la <a href="#">Memòria dels comptes anuals i Informe de Gestió 2017</a> .		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank No s'informa de la ràtio
	102-39 Ràtio de l'increment percentual de la compensació total anual	Vegeu l' <a href="#">Informe Anual sobre remuneracions dels membres del Consell d'administració 2017</a> . Vegeu la Nota 9 de la <a href="#">Memòria dels comptes anuals i Informe de Gestió 2017</a> .		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank No s'informa de la ràtio
<b>Participació dels grups d'interès</b>				
GRI 102: Continguts generals	102-40 Llista de grups d'interès	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 <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank</a> .		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
	102-41 Acords de negociació col·lectiva	El 100% dels empleats de CaixaBank i les seves empreses filials estan coberts pel Conveni Col·lectiu que els és aplicable.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-42 Identificació i selecció de grups d'interès	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 el seguiment d'aquests grups.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya



Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
	102-43 Enfocament per a la participació dels grups d'interès	6; 25-27 Annex Estudi de Materialitat. Per a més informació vegeu la <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank</a> .		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
	102-44 Temes i preocupacions clau esmentats	Annex Estudi de Materialitat.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
<b>Pràctiques per a l'elaboració d'informes</b>				
	102-45 Entitats incloses en els estats financers consolidats	Per a més informació vegeu la Nota 1 i els Annexos 1, 2 i 3 de la <a href="#">Memòria dels comptes anuals i Informe de Gestió 2017</a> . Vegeu l'Annex: Anàlisi per als Grups d'Interès i Continguts GRI, apartat <i>Abast i Cobertura</i> .		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-46 Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema	Annex Estudi de Materialitat.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
	102-47 Llista de temes materials	Annex Estudi de Materialitat.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
	102-48 Reexpressió de la informació	El 2017, 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.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
	102-49 Canvis en l'elaboració d'informes	El 2017, no s'han produït canvis significatius respecte als períodes objecte d'informes anteriors, en la llista de temes materials i cobertures dels temes.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-50 Període objecte de l'informe	L'any natural 2017.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-51 Data de l'últim informe	L'Informe Corporatiu Integrat 2016, publicat al març del 2017.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-52 Cicle d'elaboració d'informes	Anual.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	102-53 Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	Els canals habituals d'atenció a clients, accionistes, inversors institucionals o mitjans, disponibles a <a href="http://www.caixabank.com">www.caixabank.com</a> .		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank



Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
	102-54 Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb els estàndards GRI	Aquest informe s'ha elaborat de conformitat amb els estàndards GRI: opció Exhaustiva. Vegeu l'Annex: Anàlisi per als Grups d'Interès i Continguts GRI, apartat <i>Críteris i abast de l'Informe</i> .		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
	102-55 Índex de continguts GRI	Annex Índex de continguts GRI.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
	102-56 Verificació externa	Annex. Informe de revisió independent.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya

**ESTÀNDARDS TEMÀTICS**

Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
<b>Tema material: Rendibilitat, solvència i estabilitat</b>				
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	4; 21; 30; 38		✓
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	32-40		✓
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	32-40		✓
<b>GRI 201: Acompliment econòmic</b>				
GRI 201: Acompliment econòmic	201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	Vegeu la taula "201-1 Valor econòmic generat, distribuït i retingut del Grup CaixaBank" al final del document. Les dades relatives al valor econòmic generat i distribuït s'han obtingut de la Memòria dels comptes anuals del Grup CaixaBank i societats dependents 2017. Les dades que es reporten en relació amb l'aportació al PIB i la creació de llocs de treball indirectes són relatives a CaixaBank individual.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
	201-2 Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic	S'informa públicament sobre els riscos i oportunitats en l'informe del CDP, que es pot consultar a la <a href="#">pàgina web del CDP</a> . La informació relativa al 2017 estarà disponible al llarg del 2018. CDP CC2.1.		✓ Informació verificada per a CaixaBank, S.A.



Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
	201-3 Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació	<p>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).</p> <p>Aquest pla respon als compromisos de l'entitat establerts inicialment en l'Acord Laboral sobre previsió social de "la Caixa", del 31 de juliol del 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, Bankprime, Banca Cívica, Banc de València, Barclays Bank, SAU) i altres acords laborals.</p> <p>Vegeu les Notes 24 i 35 de la <a href="#">Memòria dels comptes anuals i Informe de Gestió 2017</a>.</p>		<p>✓</p> <p>Informació verificada per a Grup CaixaBank</p>
	201-4 Assistència financera rebuda del govern	Vegeu l'Annex 6 apartat f de la <a href="#">Memòria dels comptes anuals i Informe de Gestió 2017</a> .		<p>✓</p> <p>Informació verificada per a Grup CaixaBank</p>
<b>GRI 203: Impactes econòmics indirectes</b>				
GRI 203: Impactes econòmics indirectes	203-1: Inversions en infraestructures i serveis suportats	59-61 Vegeu l' <a href="#">Informe Socioeconòmic 2017</a> .		<p>✓</p> <p>Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya</p>
	203-2 Impactes econòmics indirectes significatius	59-61 Vegeu l' <a href="#">Informe Socioeconòmic 2017</a> .		<p>✓</p> <p>Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya</p>
<b>GRI 204: Pràctiques d'adquisició</b>				
GRI 204: Pràctiques d'adquisició	204-1 Proporció de despesa en proveïdors locals	<p>El 2017, CaixaBank ha pagat 1.715 milions d'euros a proveïdors en concepte de compra de béns i serveis, pagats a través de 795.752 factures. Els cinc proveïdors amb més volum de facturació han representat un import de 621 milions d'euros. El nivell de compliment de les condicions de pagament d'aquestes factures va ser del 95,98%, amb un termini mitjà establert de 20,3 dies, dins del termini legal. CaixaBank defineix els proveïdors "locals" com aquells que tenen la seva base d'operacions a Espanya: un 98,5% de volum de facturació correspon als proveïdors locals.</p> <p>L'entitat disposa de taules de compra transparents que garanteixen la igualtat d'oportunitats en contractació i el 12,26% de les compres es fan a través de subhasta pública.</p> <p>S'està treballant en l'actualització de la declaració d'estàndards ètics, socials i ambientals per a proveïdors.</p> <p>En el cas de BPI, la companyia ha presentat un volum de compres de béns i serveis de 194 milions d'euros. El 94,1% del volum de facturació correspon a proveïdors locals.</p>		<p>✓</p> <p>Informació verificada per a CaixaBank, S.A.</p>



Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
<b>Tema material: Govern corporatiu</b>				
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	7		✓
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	7; 10		✓
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	7; 10		✓
<b>Tema material: Gestió de riscos i compliment</b>				
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	52		✓
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	52-53		✓
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	54-58		✓
<b>GRI 415: Política pública</b>				
GRI 415: Política pública	415-1 Contribucions a partits i/o representants polítics	La Política Anticorrupció de CaixaBank estableix que "es prohibeixen les donacions a partits polítics i a les seves fundacions vinculades. Únicament es podrà 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".		✓ Informació verificada per a CaixaBank, S.A. S'informa de manera exclusiva de la política existent
<b>GRI 419: Compliment socioeconòmic</b>				
GRI 419: Compliment socioeconòmic	419-1 Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	Durant el 2017 no s'han rebut sancions econòmicament significatives per incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització. Vegeu la <a href="#">Memòria dels comptes anuals i Informe de gestió</a> , Nota 24 i Nota 42.2.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
<b>Tema material: Criteris ambientals i socials en el negoci</b>				
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	24-28 Vegeu-ne més en l'Informe d'Impacte Socioeconòmic 2017 (apartats "Un banc de confiança", "Compromesos amb la comunitat" i "Una economia baixa en carboni").		✓



Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	24-28 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 2017 (subapartat "Integritat" dins de l'apartat "Un banc de confiança"). CaixaBank disposa de les certificacions EMAS, ISO 14001 i ISO 50001 i és signant dels Principis d'Equador i dels Principis dels Bons Verds. Així mateix, és membre del Grup Espanyol de Creixement Verd. El banc disposa d'un Pla Ambiental 2016-2018 que inclou l'objectiu de ser Carbon Neutral el 2018. Més informació: <a href="#">Política Ambiental de CaixaBank</a> <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank</a> <a href="#">Pla Ambiental 2016-2018</a> <a href="#">Petjada de carboni</a> <a href="#">Declaració Ambiental</a> Informe d'Impacte Socioeconòmic 2017 de CaixaBank		✓
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	23-28 Vegeu la <a href="#">Declaració Ambiental</a> i l'apartat de ràtings i analistes de sostenibilitat al web corporatiu		✓
<b>GRI 307: Compliment ambiental</b>				
GRI 307: Compliment ambiental	307-1 Incompliment de la legislació i normativa ambiental	CaixaBank no ha estat objecte de multes o sancions rellevants relacionades amb el compliment de la normativa ambiental.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
<b>GRI 308: Avaluació ambiental de proveïdors</b>				
GRI 308: Avaluació ambiental de proveïdors	308-1 Nous proveïdors que han passat filtres d'avaluació i selecció d'acord amb els criteris ambientals	El 40,48% dels proveïdors crítics de CaixaBank el 2017 disposen de sistema de gestió ambiental certificat o ISO 14001. S'està treballant en l'actualització dels estàndards ètics, socials i ambientals per a proveïdors.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
	308-2 Impactes ambientals negatius en la cadena de subministrament i mesures preses	Les activitats relatives a proveïdors amb més risc ambiental potencial són les associades als serveis d'obres realitzats per CaixaBank Facilities Management. Es considera que no se'n deriven riscos significatius, ja que disposa de sistema de gestió ambiental certificat. Més informació: <a href="#">Portal de proveïdors</a> <a href="#">Estàndards ètics, socials i mediambientals del Grup "la Caixa"</a> <a href="#">Informe d'Impacte Socioeconòmic 2017 de CaixaBank</a>		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
<b>GRI 412: Avaluació de drets humans</b>				
GRI 412: Avaluació de drets humans	412-1 Operacions sotmeses a revisions o avaluacions d'impacte sobre els drets humans	El 2016 es va dur a terme un procés de <i>due diligence</i> en matèria de drets humans. Així mateix, CaixaBank és signant dels Principis d'Equador i disposa d'un procediment intern per a l'avaluació dels riscos socials i ambientals de les operacions de finançament de projectes. Vegeu l'Informe d' <a href="#">Impacte Socioeconòmic 2017</a> (apartat "Cap a una economia baixa en carboni").		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya



Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
	412-2 Formació d'empleats en polítiques o procediments sobre drets humans	59.333 hores de formació en política anticorrupció i codi ètic durant el 2017, amb un 100% d'empleats de CaixaBank convocats sobre el total. A la resta del Grup s'han format 2.250 empleats en matèria anticorrupció. Vegeu la <a href="#">Política de Drets Humans de CaixaBank</a> , aprovada pel Consell d'Administració i publicada el 2017.		✓ Informació verificada per a CaixaBank, S.A.
	412-3 Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a l'avaluació de drets humans	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 es va dur a terme un procés de <i>due diligence</i> en matèria de riscos de drets humans. El 2017 s'ha publicat la Política de Drets Humans de CaixaBank, que posa de manifest el seu compromís amb aquesta qüestió, d'acord amb els Principis Rectors sobre les empreses i els drets humans de les Nacions Unides.		✓ Informació verificada per a CaixaBank, S.A.
<b>GRI 414: Avaluació social dels proveïdors</b>				
GRI 414: Avaluació social dels proveïdors	414-1 Nous proveïdors que han passat filtres de selecció d'acord amb els criteris socials	Durant el 2016 es va dur a terme un procés de <i>due diligence</i> en matèria de riscos de drets humans. El 2017 s'ha publicat la Política de Drets Humans de CaixaBank, que posa de manifest el seu compromís amb aquesta qüestió, d'acord amb els Principis Rectors sobre les empreses i els drets humans de les Nacions Unides. El 2017 s'han realitzat 9 auditories a proveïdors situats en països amb un risc més gran de vulneració de drets humans per avaluar el compliment d'estàndards laborals i socials. S'exigeix als proveïdors localitzats a Espanya complir amb la normativa laboral i social espanyola. El sistema de qualificació és únic i revisa tant aspectes tècnics i de solvència com de seguretat, salut i medi ambient.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
	414-2 Impactes socials negatius en la cadena de subministrament i mesures preses	CaixaBank desenvolupa la major part de la seva activitat a Espanya i defineix els proveïdors "locals" com aquells que tenen la seva base d'operacions a Espanya: un 98,5% del volum de facturació correspon als proveïdors locals. Els nous proveïdors s'han de donar 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 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). El 2017 es van realitzar 9 auditories. Més informació: <a href="#">Portal de proveïdors</a> <a href="#">Estàndards ètics, socials i mediambientals del Grup "la Caixa"</a>		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
<b>Tema material: Cultura ètica i d'integritat</b>				
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	22; 24; 28		✓
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	22; 23; 26 Vegeu Informe de Gestió: apartats 3.3. Informació sobre Recursos humans i 3.6 Banca socialment responsable.		✓





Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	24-28 Vegeu Informe de Gestió: apartats 3.3. Informació sobre Recursos humans i 3.6 Banca socialment responsable.		✓
<b>GRI 205: Anticorrupció</b>				
GRI 205: Anticorrupció	205-1 Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció	En el marc del projecte de defensa penal de CaixaBank, durant el 2017 s'han avaluat els riscos de comissió de delictes penals de les persones jurídiques, 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.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya Se n'informa de manera qualitativa
	205-2 Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	El 2017 s'han destinat 59.333 hores de formació a política anticorrupció i codi ètic, amb un 100% d'empleats de CaixaBank convocats sobre el total. A més, s'han dedicat 58.635 hores de formació en prevenció de blanqueig de capitals, amb un total de 28.106 empleats de CaixaBank formats, i 1.185 empleats formats en prevenció d'activitats sospitoses. A BPI s'han format 3.374 empleats en matèria anticorrupció, la qual cosa suposa més del 68% de la plantilla de BPI. A la resta del Grup s'han format 2.250 empleats en matèria anticorrupció.		✓ Informació verificada per a CaixaBank, S.A.
	205-3 Casos de corrupció confirmats i mesures preses	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.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya S'informa de manera exclusiva de la política existent
<b>GRI 206: Competència deslleial</b>				
GRI 206: Competència deslleial	206-1 Accions jurídiques relacionades amb la competència deslleial i les pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència	A data de tancament de l'Informe hi ha un expedient obert per la CNMC en Fase de resolució. Exceptuant aquest expedient, durant el 2017, no hi ha hagut altres procediments legals d'aquesta naturalesa que hagin afectat significativament el negoci de l'entitat. Vegeu la <a href="#">Memòria dels comptes anuals i Informe de gestió</a> , Nota 24.3, Nota 24.5.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
<b>Tema material: Transparència en la comercialització i comunicació</b>				
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	28		✓
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	28		✓
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	28		✓



Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado</b>				
GRI 417: Màrqueting i etiquetatge	417-1 Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	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.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya Se n'informa de manera qualitativa
	417-2 Casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	Durant el 2017 no s'ha rebut cap sanció significativa per incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris en matèria de publicitat o informació de productes i serveis. Vegeu la <a href="#">Memòria dels comptes anuals i Informe de gestió</a> , Nota 24 i Nota 42.2.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
	417-3 Casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting	Durant el 2017 no s'ha produït cap incompliment que hagi donat lloc a sancions significatives fermes per aquest motiu addicionals als aspectes descrits en el Contingut 419-1.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya Se n'informa de manera qualitativa
<b>Tema material: Seguretat i protecció de dades</b>				
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	42-43		✓
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	42-43; 57 Vegeu el destacat "Màxima seguretat i tecnologia avançada" en l'apartat "Un banc de confiança" de l'Informe Socioeconòmic 2017.		✓
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	42-43; 57		✓
Indicadors CaixaBank Ciberseguretat	Formació a empleats en matèria de seguretat de la informació i ciberseguretat	7.834 empleats han efectuat curs de ciberseguretat el 2017. S'han dut a terme un total de 16 sessions formatives presencials per a empleats en matèria de seguretat de la informació i ciberseguretat.		✓
<b>GRI 418: Privacitat del client</b>				
GRI 418: Privacitat del client	418-1 Reclamacions fonamentades relatives a violacions de la privacitat del client i pèrdua de dades del client	Durant el 2017 no s'han conclòs expedients d'import significatiu relatiu a aquesta matèria, ni s'han rebut sancions que suposin imports significatius. Vegeu la <a href="#">Memòria dels comptes anuals i Informe de gestió</a> , Nota 24 i Nota 42.2.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
<b>Tema material: Productes i serveis adaptats per a cada segment</b>				
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	12; 13; 20		✓
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	14; 15; 16		✓
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	12-19		✓



Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
<b>Tema material: Proximitat, digitalització i accessibilitat</b>				
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	20; 22		✓
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	22; 24-28		✓
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	24-28		✓
Indicadors CaixaBank Satisfacció Clients	Índex de satisfacció global de clients	25		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
	Índex de recomanació NPS	25-26		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
Indicadors CaixaBank Accessibilitat	Nombre d'oficines on s'han eliminat barreres	24 El 2017 s'han eliminat barreres en 738 oficines de CaixaBank.		✓ La informació inclosa a l'ICI en relació amb aquest tema correspon únicament a CaixaBank, S.A.
	Percentatge d'oficines accessibles	22		✓ La informació inclosa a l'ICI en relació amb aquest tema correspon únicament a CaixaBank, S.A.
<b>Tema material: Innovació oberta i tecnologia</b>				
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	42-43		✓
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	44-45		✓
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	44-47		✓
Indicadors CaixaBank Innovació i Tecnologia	Inversió total realitzada en tecnologia	46		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank



Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
	Inversió total realitzada en projectes de R+D i Innovació	46		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank
<b>Tema material: Atracció i desenvolupament del talent</b>				
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	48-50		✓
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	49-51		✓
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	50-51		✓
<b>GRI 401: Ocupació</b>				
GRI 401: Ocupació	401-1 Noves contractacions d'empleats i rotació de personal	Vegeu la taula 401-1 "Noves contractacions d'empleats i rotació de personal" al final del document. El principal país d'operacions de CaixaBank individual és Espanya. El nombre total d'empleats que han deixat CaixaBank el 2017 és de 1.434. A la resta del Grup, s'han incorporat 622 persones (43% dones). A BPI, el principal país d'operacions és Portugal (99% empleats). El nombre total d'empleats que s'han incorporat a BPI ha estat de 41 (66% dones).		✓ Informació verificada per a CaixaBank, S.A.
	401-2 Beneficis per als empleats a temps complet que no es donen als empleats a temps parcial o temporals	No hi ha diferències derivades de la ubicació de l'activitat. A CaixaBank, no s'ofereix 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 CaixaBank Facilities Management 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. Vegeu la <a href="#">Memòria dels comptes anuals i l'Informe de gestió</a> , Nota 2.14.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
	401-3 Permis parental	A CaixaBank, al llarg del 2017, 1.737 persones van gaudir del permís de maternitat/paternitat (63% dones). Llevat de petició d'excedència o de baixa voluntària, tots els empleats es reincorporen després de la baixa. S'informa exclusivament de personal propi de CaixaBank. A BPI van ser 339 les persones que van gaudir del permís de maternitat/paternitat (63% dones). Totes es van reincorporar després de la baixa.		✓ Informació verificada per a CaixaBank, S.A.
<b>GRI 402: Relacions treballador-empresa</b>				
GRI 402: Relacions treballador-empresa	402-1 Terminis d'avís mínims sobre canvis operacionals	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.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya



Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
<b>GRI 403: Salut i seguretat a la feina</b>				
GRI 403: Salut i seguretat a la feina	403-1 Representació dels treballadors en comitès formals treballador-empresa de salut i seguretat	CaixaBank disposa d'un Comitè de Salut i Seguretat Laboral, en el qual estan representats tots els empleats.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
	403-2 Tipus d'accidents i taxes de freqüència d'accidents, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de morts per accident laboral o malaltia professional	Vegeu la taula "403-2 Tipus d'accidents i taxes de freqüència d'accidents, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de morts per accident laboral o malaltia professional", al final del document. A CaixaBank, la taxa de baixes per malaltia comuna el 2017 és del 2,73%. A BPI, la taxa d'absentisme, per qualsevol raó, és del 3,61%.		✓ Informació verificada per a CaixaBank, S.A.
	403-3 Treballadors amb alta incidència o alt risc de malalties relacionades amb la seva activitat	El principal país d'operacions del Grup CaixaBank és Espanya. A CaixaBank només 111 empleats (0,38% del total de la plantilla) treballen a l'estranger. Cap treballador o empleat desenvolupa la seva feina en zones amb alta incidència o alt risc de determinades malalties. En el cas de BPI, el principal país d'operacions de l'entitat és Portugal. Només 47 empleats (1,0% del total de la plantilla) treballen fora d'Espanya o Portugal.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
	403-4 Temes de salut i seguretat tractats en acords formals amb sindicats	Entre els principals temes es troben: Avaluació de riscos psicosocials a tota la plantilla. Consideració d'Usuaris de Pantalles de Visualització de Riscos a tota la plantilla. Adaptació de l'avaluació de riscos i dels protocols de Vigilància de la Salut. Avaluació de totes les Oficines Store.		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
<b>GRI 404: Formació i ensenyament</b>				
GRI 404: Formació i ensenyament	404-1 Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	Vegeu la taula "404-1 Mitjana d'hores de formació anuals per empleat, desglossat per gènere i per categoria laboral", al final del document.		✓ Informació verificada per a CaixaBank, S.A.
	404-2 Programes per millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició	49-51 S'informa exclusivament de personal propi de CaixaBank.		✓ La informació inclosa a l'ICI en relació amb aquest tema correspon únicament a CaixaBank, S.A.
	404-3 Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i desenvolupament professional	El 2017, l'avaluació per competències ha arribat al 94,6% de la plantilla <i>target</i> , que és aquella en la qual avaluador i empleat porten més de 3 mesos en el mateix centre o funció. S'informa exclusivament de personal propi de CaixaBank.		✓ La informació inclosa a l'ICI en relació amb aquest tema correspon únicament a CaixaBank, S.A.
<b>Tema material: Diversitat, igualtat i conciliació</b>				
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	50-51		✓



Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	50-51 Pel que fa a mecanismes formals de queixa i/o reclamació (GRI 103-2-c-vi), CaixaBank disposa d'un Protocol per a la Prevenció, Tractament i Eliminació de l'Assetjament Sexual i Laboral. Durant l'any 2017, i a través de gestores externes, s'han dut a terme un total de 2 informes, referits a denúncies formals sobre possibles comportaments d'assetjament laboral. S'informa exclusivament de personal propi de CaixaBank.		✓
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	50-51		✓
<b>GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats</b>				
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats	405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats	10; 49-51 Vegeu la taula "405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats", al final del document.		✓ Informació verificada per a CaixaBank, S.A.
	405-2 Ràtio del salari base i de la remuneració de dones respecte a homes	Els professionals de CaixaBank són retribuïts segons el seu nivell professional i les tasques exercides, amb independència del seu gènere o origen. A igualtat de categoria i antiguitat, el salari base 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 anys; dones, 15 anys). Així, la ràtio mitjana de remuneració total d'homes versus dones és, a nivell directiu, del 132%; a nivell intermedi, del 112%, i pel que fa a la resta, del 109%. Aquesta ràtio, per a menors de 30 anys, és del 104%. S'informa exclusivament de personal propi de CaixaBank. A BPI, la ràtio mitjana de remuneració total d'homes versus dones és, a nivell directiu (a partir de Direcció d'oficina), del 192%; a nivell intermedi, del 123%, i pel que fa a la resta, del 117%. Aquesta ràtio, per a menors de 30 anys, és del 105%.		✓ Informació verificada per a CaixaBank, S.A.
<b>Tema material: Inclusió financera</b>				
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	59-61 Vegeu l'Informe d'Impacte Socioeconòmic, apartat "Compromesos amb la comunitat".		✓
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	59-61 Vegeu l'Informe d'Impacte Socioeconòmic, apartat "Compromesos amb la comunitat".		✓
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	59-61 Vegeu l'Informe d'Impacte Socioeconòmic, apartat "Compromesos amb la comunitat".		✓
Indicadors CaixaBank Inclusió Financera	Volum de microcrèdits concedit	61		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya



Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
	Volum mitjà d'operacions microcrèdit	61		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
	Llocs de treball creats gràcies als microcrèdits	61		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
<b>Tema material: Impuls de l'activitat econòmica i empresarial</b>				
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	59-61 Vegeu l'Informe d'Impacte Socioeconòmic, apartat "Compromesos amb la comunitat".		✓
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	59-61 Vegeu l'Informe d'Impacte Socioeconòmic, apartat "Compromesos amb la comunitat".		✓
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	59-61 Vegeu l'Informe d'Impacte Socioeconòmic, apartat "Compromesos amb la comunitat".		✓
Indicadors CaixaBank Impuls a l'activitat econòmica	Nre. participants premis Emprenedor XXI	61		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
	Operacions noves de finançament concedides a autònoms	60		✓ La informació inclosa a l'ICI en relació amb aquest tema correspon únicament a CaixaBank, S.A.
	Operacions noves de finançament concedides a empreses	60		✓ La informació inclosa a l'ICI en relació amb aquest tema correspon únicament a CaixaBank, S.A.
<b>Tema material: Acció social i voluntariat</b>				
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	29; 59 Vegeu l'Informe d'Impacte Socioeconòmic, apartat "Compromesos amb la comunitat".		✓
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	29; 59 Vegeu l'Informe d'Impacte Socioeconòmic, apartat "Compromesos amb la comunitat".		✓



Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	29; 59 Vegeu l'Informe d'Impacte Socioeconòmic, apartat "Compromesos amb la comunitat".		✓
<b>GRI 413: Comunitats locals</b>				
GRI 413: Comunidades locales	413-1 Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	59-61 Vegeu l'Informe d'Impacte Socioeconòmic, apartat "Compromesos amb la comunitat".		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya La informació relativa a l'Obra Social no està a l'abast de la verificació
	413-2 Operacions amb impactes negatius significatius –reals o potencials– a les comunitats locals	21 Vegeu l'Informe d'Impacte Socioeconòmic, apartat "Compromesos amb la comunitat".		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya La informació relativa a l'Obra Social no està a l'abast de la verificació

**CONTINGUTS ESPECÍFICS DEL SECTOR**

Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
<b>Cartera de productes</b>				
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	14; 16-19 Vegeu l'apartat de Responsabilitat Corporativa del web corporatiu (apartat <a href="#">Gestió ambiental</a> ).		✓
FS6	Desglossament de la cartera per a cada línia de negoci, per regió específica, dimensió (microempresa, pime, gran) i sector.	13-19		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
FS7	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici social específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	59-61 Vegeu l'Informe d'Impacte Socioeconòmic 2017, apartats "Compromesos amb la comunitat" i "Cap a una economia baixa en carboni".		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya





Estàndard GRI	Contingut	Nombres de pàgina o resposta directa	Omissió	Verificació externa
FS8	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici mediambiental específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	Vegeu l'Informe d'Impacte Socioeconòmic 2017, apartat "Cap a una economia baixa en carboni".		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
<b>Auditoria</b>				
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	24; 28 Vegeu la <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank</a> . Vegeu l'apartat de Responsabilitat Corporativa del web corporatiu (apartat <a href="#">Sostenibilitat ambiental</a> ).		✓
<b>Propietat activa</b>				
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	Vegeu la <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank</a> . Vegeu l'apartat de Responsabilitat Corporativa del web corporatiu (apartat <a href="#">Sostenibilitat ambiental – Principis d'Equador</a> ).		✓
FS10	Percentatge i nombre de companyies en la cartera amb les quals s'ha interactuat en assumptes socials o mediambientals.	Vegeu l'apartat de Responsabilitat Corporativa del web corporatiu (apartat <a href="#">Sostenibilitat ambiental – Principis d'Equador</a> ). Vegeu l'Informe d'Impacte Socioeconòmic 2017 (subapartat "Integritat" dins de l'apartat "Un banc de confiança").		✓ Verificat per a Grup CaixaBank a Espanya
FS11	Percentatge d'actius subjectes a anàlisi positiva o negativa social o ambiental.	Vegeu l'Informe d'Impacte Socioeconòmic 2017 (subapartat "Integritat" dins de l'apartat "Un banc de confiança"). Vegeu l'apartat de Responsabilitat Corporativa del web corporatiu (apartat <a href="#">Sostenibilitat ambiental – Principis d'Equador</a> ).		✓ Verificat per a Grup CaixaBank a Espanya
<b>Comunitats locals</b>				
FS13	Accessibilitat en àrees despoblades o en zones desfavorides.	24; 60		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya
FS14	Iniciatives per millorar l'accés a serveis financers a col·lectius desfavorits.	24; 60		✓ Informació verificada per a Grup CaixaBank a Espanya

**TAULES D'INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA**
**201-1 Valor econòmic generat, distribuït i retingut del Grup CaixaBank (importos en milers d'euros)**

	Grup CaixaBank		
	2015	2016	2017
<b>Valor econòmic generat</b>	<b>7.480.781</b>	<b>6.887.760</b>	<b>8.108.936</b>
Marge brut	7.725.618	7.826.532	8.221.887
Guanyos o pèrdues de la baixa d'actius no classificats com a no corrents en venda	33.795	(151.752)	(114.770)
Guanyos o pèrdues d'actius no corrents de venda	(278.632)	(787.020)	1.819
<b>Valor econòmic distribuït</b>	<b>4.529.143</b>	<b>4.763.662</b>	<b>5.424.876</b>
Altres despeses generals d'administració (excepte tributs)	1.020.720	960.963	1.138.370
Despeses de personal	3.178.805	2.745.349	2.981.413
Impost sobre beneficis més tributs inclosos en altres despeses generals d'administració	(140.491)	521.284	408.124
Dividends	470.109	536.066	896.969
<b>Valor econòmic retingut</b>	<b>2.951.638</b>	<b>2.124.098</b>	<b>2.684.060</b>

**102-8-a i 102-8-c Desglossament del col·lectiu de treballadors per gènere i tipus de contracte**

	CaixaBank						BPI	
	2015		2016		2017		2017	
	Total	Dones	Total	Dones	Total	Dones	Total	Dones
Nombre total d'empleats en plantilla	29.972	52,33%	29.990	52,56%	29.119	53,54%	4.931	55,04%
% empleats amb contracte fix o indefinit (sobre total de la plantilla)	97,32%	50,90%	95,66%	52,67%	95,88%	53,48%	99,43%	54,95%
<i>Contracte fix o indefinit a temps complet</i>	97,20%	52,34%	95,53%	52,67%	95,77%	53,49%	99,86%	54,88%
<i>Contracte fix o indefinit a temps parcial</i>	0,12%	41,67%	0,13%	50,00%	0,11%	45,45%	0,14%	100,00%
% empleats amb contracte temporal (sobre total de la plantilla)	2,68%	51,18%	4,34%	50,27%	4,11%	54,92%	0,57%	71,43%
Nombre total de becaris	22		17		17		15	

**102-8-b Desglossament del col·lectiu d'empleats, per regió**

Distribució dels empleats per regió	CaixaBank		
	2015	2016	2017
Espanya	29.892	29.891	29.008
Resta d'Europa	32	44	47
Amèrica del Sud	7	12	11
Àfrica	22	26	30
Àsia	14	12	18
Amèrica del Nord	0	5	5
TOTAL	29.967	29.990	29.119

**405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats**

Empleats per grup d'edat	CaixaBank										BPI				
	2016					2017					2017				
	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)	1.372 (4,57%)	9.919 (33,07%)	13.654 (45,53%)	5.001 (16,68%)	44 (0,15%)	1.580 (5,43%)	8.448 (29,01%)	14.478 (49,72%)	4.558 (15,66%)	55 (0,18%)	90 (1,83%)	1.472 (29,85%)	2.428 (49,24%)	847 (17,18%)	94 (1,91%)

**401-1 Noves contractacions d'empleats i rotació de personal**

Empleats per grup d'edat	CaixaBank									
	2016					2017				
	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)	808 (75,44%)	189 (17,65%)	64 (5,98%)	9 (0,84%)	1 (0,09%)	686 (66,53%)	273 (26,47%)	68 (6,60%)	4 (0,38%)	0 (0,00%)
Contractacions mitjançant procés de selecció <sup>(1)</sup>	808	189	64	9	1	686	273	68	4	0
Índex de rotació mitjana	7,60%	0,90%	0,50%	11,70%	6,80%	17,00%	1,10%	0,30%	22,40%	14,50%

<sup>(1)</sup> Totes les incorporacions es refereixen a contractacions per processos de selecció.

**401-1 Noves contractacions d'empleats i rotació de personal**

Índex de rotació	CaixaBank		
	2015	2016	2017
Global	4,30%	2,80%	4,90%
Mitjà (homes)	5,90%	3,90%	6,90%
Mitjà (dones)	2,50%	1,90%	3,20%

Persones contractades	2015	2016	2017
Contractacions totals	980	1.071	1.031
<i>Homes (% sobre total)</i>	50,31%	51,26%	47,60%
<i>Dones (% sobre total)</i>	49,69%	48,74%	52,37%
Contractacions mitjançant procés de selecció <sup>(1)</sup>	980	1.071	1.031
<i>Homes (% sobre total)</i>	50,31%	51,26%	47,60%
<i>Dones (% sobre total)</i>	49,69%	48,74%	52,37%

<sup>(1)</sup>Totes les incorporacions es refereixen a contractacions per processos de selecció.

**403-2 Tipus d'accidents i taxes de freqüència d'accidents, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de morts per accident laboral o malaltia professional**

Absentisme per accidents al centre de treball	CaixaBank			BPI
	2015	2016	2017	2017
Nombre total de jornades perdudes per accident (dies)	6.536	4.749	6.733	2.352
Nombre total d'accidents*	436	442	449	124
Accidents amb baixa laboral	158	166	171	89
<i>Accidents in itinere amb baixa laboral</i>	90	101	103	42
Accidents sense baixa laboral	277	276	278	35
<i>Accidents in itinere sense baixa laboral</i>	107	103	99	7

\*No es van registrar víctimes mortals en accidents laborals a CaixaBank el 2017.

**404-1 Mitjana d'hores de formació anuals per empleat, desglossat per gènere i per categoria laboral**

Hores de formació per persona i gènere a CaixaBank	Homes		Dones	
	59,6 hores		58,8 hores	
Hores de formació per persona i categoria professional a CaixaBank	2015	2016	2017	
Alts directors	42	17	15	
Quadres intermedis	65	72	84	
Resta empleats	39	35	45	

Formació: inversió total i empleats formats	CaixaBank			BPI
	2015	2016	2017	2017
Inversió total realitzada en formació d'empleats (euros)	11.388.230	10.886.614,00	11.021.196,84	2.071.757,00
Subvencions totals rebudes per a formació d'empleats (euros)	3.011.437	3.534.939,43	4.190.780,00	0
Nombre total d'empleats formats	29.972	29.990	29.119	5.346*
Nombre total d'hores de formació (% d'hores de formació <i>on-line</i> )	1.468.200 (87,96%)	1.472.135,84 (90,3%)	1.722.946 (91%)	187.646 (54%)
Nombre total d'empleats formats en prevenció de riscos laborals	25.539	7.267	7.497**	4.965*

\*El nombre total d'empleats formats a BPI és superior al total de la plantilla al tancament de l'any, pel fet que s'han tingut en compte tots els empleats que han rebut formació durant el 2017, tot i que poden no ser empleats al tancament de l'exercici.

\*\*Inclou el nombre total d'empleats convocats i formats.

**Continguts no materials**

<i>Estàndard GRI</i>	<i>Contingut</i>	<i>Explicació de l'Omissió</i>
<b>Estàndards Temàtics: GRI 200 Econòmics</b>		
GRI 202: Presència en el mercat, 2017	202-1 202-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El principal país d'operacions del Grup CaixaBank és Espanya.</li> <li>• A CaixaBank només 111 empleats (0,38% del total de la plantilla) treballen a l'estranger.</li> <li>• En el cas de BPI, el principal país d'operacions de l'entitat és Portugal. Només 47 empleats (0,95% del total de la plantilla) treballen fora d'Espanya o Portugal.</li> <li>• El salari inicial dels empleats, amb independència de la seva destinació geogràfica, és superior al mínim legal establert en cada país.</li> </ul>
<b>Estàndards Temàtics: GRI 300 Ambientals</b>		
GRI 301: Materials	301-1 301-2 301-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi de materialitat.</li> <li>• CaixaBank disposa de la certificació EMAS, ISO 14001 i ISO 50001 i és signant dels Principis d'Equador, RE100 i dels Principis dels Bons Verds i membre del Grup Espanyol de Creixement Verd.</li> <li>• El banc disposa d'un Pla Ambiental 2016-2018 que inclou l'objectiu de ser Carbon Neutral el 2018.</li> </ul> <p>Més informació:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Política Ambiental de CaixaBank</a></li> <li>• <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank</a></li> <li>• <a href="#">Pla Ambiental 2016-2018</a></li> <li>• <a href="#">Empremta de carboni</a></li> <li>• <a href="#">Declaració Ambiental</a></li> <li>• Informe d'Impacte Socioeconòmic 2017 de CaixaBank, apartat "Cap a una economia baixa en carboni"</li> </ul>
GRI 302: Energia	302-1 302-2 302-3 302-4 302-5	
GRI 303: Aigua	303-1 303-2 303-3	
GRI 304: Biodiversitat	304-1 304-2 304-3 304-4	
GRI 305: Emissions	305-1 305-2 305-3 305-4 305-5 305-6 305-7	
GRI 306: Efluents i residus	306-1 306-2 306-3 306-4 306-5	

Estàndard GRI	Contingut	Explicació de l'Omissió
<b>Estàndards Temàtics: GRI 400 Socials</b>		
GRI 406: No discriminació	406-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi de materialitat.</li> </ul>
GRI 407: Llibertat d'associació i negociació col·lectiva	407-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es considera que aquests riscos no són significatius, ja que CaixaBank desenvolupa la major part de la seva activitat a Espanya, i un 98,5% del volum de facturació correspon als proveïdors nacionals. En el cas de BPI, aquest percentatge és del 94,1%. La legislació vigent preveu aquests aspectes i no s'han detectat incompliments (sancions legals).</li> </ul>
GRI 408: Treball infantil	408-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 (9 durant el 2017). El volum de compres i el nombre d'aquests proveïdors no és significatiu.</li> </ul>
GRI 409: Treball forçós o obligatori	409-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>CaixaBank disposa d'un <a href="#">Codi Ètic i Principis d'Actuació</a>, 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 té un canal intern i confidencial de consultes i denúncies dels seus codis de conducta, així com una <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa</a>. 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.</li> </ul>
GRI 410: Pràctiques en matèria de seguretat	410-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Totes les empreses del Grup han d'incloure 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.</li> </ul>
GRI 411: Drets dels pobles indígenes	411-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durant el 2016 es va dur a terme un procés de <i>due diligence</i> en matèria de riscos de drets humans. El 2017 s'ha publicat la Política de Drets Humans de CaixaBank, que posa de manifest el seu compromís amb aquesta qüestió, d'acord amb els Principis Rectors sobre les empreses i els drets humans de les Nacions Unides.</li> </ul> <p>Més informació:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Portal de proveïdors</a></li> <li><a href="#">Els estàndards ètics, socials i mediambientals del Grup "la Caixa"</a></li> <li><a href="#">La Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank</a></li> </ul>
GRI 416: Salut i seguretat dels clients	416-1 416-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi de materialitat.</li> <li>Les eventuals obligacions derivables dels procediments administratius i judicials estan estimades mitjançant provisions que es poden consultar en l'Informe de Gestió i la Nota 21.3 dels Comptes Anuals de l'entitat; cap d'ells tindria un efecte material significatiu en la situació financera.</li> </ul>

## 5 INFORME DE REVISIÓ INDEPENDENT

# Deloitte.

Traducció d'un informe originàriament redactat en castellà. En cas de discrepància, preval la versió en llengua castellana.

### Informe de Revisió Independent de la informació de Responsabilitat Corporativa de l'Informe Corporatiu Integrat 2017 de Grup CaixaBank

Als administradors de CaixaBank S.A.,

#### Abast del nostre treball

Hem realitzat la revisió, amb l'abast de seguretat raonable, de la informació de Responsabilitat Corporativa (RC) inclosa a l'Informe Corporatiu Integrat 2017 (d'ara endavant, ICI o Informe) de CaixaBank S.A. i societats dependents (d'ara endavant, Grup CaixaBank), l'abast de la qual es defineix a l'epígraf "Criteris i abast de l'Informe" de l'Annex "Anàlisi de temes rellevants per als grups d'interès i continguts GRI" de l'ICI. El nostre treball ha consistit a revisar:

- L'adaptació de la informació d'RC de l'ICI als estàndards d'elaboració d'informes de sostenibilitat de Global Reporting Initiative (d'ara endavant, estàndards GRI-SRS), incloent-hi la fiabilitat i l'adequació dels continguts relatius a les activitats del Grup CaixaBank a Espanya.
- La informació proporcionada a l'AI relativa a l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta establerts en la norma AA1000 AccountAbility Principles Standard (AA1000APS).

#### Estàndards i processos de verificació

Hem dut a terme el nostre treball d'acord amb els requisits establerts en la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emesa per l'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) per a l'emissió d'informes de seguretat raonable. Així mateix, hem aplicat l'*AccountAbility 1000 Assurance Standard (AA1000AS)*, emesa per AccountAbility, per proporcionar una seguretat alta sobre l'aplicació dels principis establerts en 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 basar 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 de l'ICI per conèixer els principis, sistemes i enfocaments de gestió aplicats.
- Anàlisi dels processos per a recopilar i validar les dades d'RC presentades a l'ICI, incloent-hi la revisió i execució de proves dels controls implantats en els sistemes de recopilació, càrrega i tractament de la informació.
- Revisió de la seguretat de l'aplicació utilitzada per CaixaBank per a la recopilació de la informació d'RC de l'ICI.
- Revisió de les actuacions realitzades en relació amb 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 els informes de tercers disponibles.
- Anàlisi de la cobertura, rellevància i integritat de la informació d'RC 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 "Anàlisi de temes rellevants per als grups d'interès i continguts GRI".
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats en RC.
- Revisió de les actes de les reunions de l'exercici 2017 del Consell d'Administració, de les seves Comissions i del Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació.
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts d'RC de l'ICI als estàndards d'elaboració d'informes de sostenibilitat de GRI i comprovació que aquests continguts s'han preparat seguint els requeriments de GRI-SRS.
- Comprovació, mitjançant proves de revisió específiques de la informació quantitativa i qualitativa corresponent als continguts detallats a la taula "Anàlisi de temes rellevants per als grups d'interès i continguts GRI" de l'Annex de l'ICI, i la seva adequada quantificació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de CaixaBank.

Deloitte, S.L. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 13.650, sección 8ª, folio M-54414, inscripción 96ª.  
CIF: B-79104469. Domicilio social: Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1, Torre Picasso, 28020, Madrid.

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

Tel.: +34 932 80 40 40  
Fax: +34 932 80 28 10  
[www.deloitte.es](http://www.deloitte.es)

#### Responsabilitats de CaixaBank i de Deloitte

- La formulació de l'Informe Corporatiu Integrat, així com del seu contingut, és responsabilitat de la Direcció Executiva de Comunicació, Relacions Institucionals, 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 es emet un informe de revisió independent de seguretat raonable basant-nos en el treball realitzat.
- Aquest informe ha estat preparat exclusivament en interès de CaixaBank d'acord amb els termes de la nostra Carta d'Encarrec.
- Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència exigides 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 1 (ISQC 1), 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 d'informes d'RC i, 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 observacions i les limitacions a l'abast de l'ICI o a l'abast de la revisió que es descriuen a l'"Anàlisi de temes rellevants per als grups d'interès i continguts GRI" de l'Annex de l'ICI:

- La informació d'RC inclosa a l'ICI ha estat preparada, en tots els aspectes significatius, incloent-hi la fiabilitat i l'adequació de la informació revisada, d'acord amb GRI-SRS.
- La Informació d'RC de l'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, concretament:
  - Inclusivitat: CaixaBank ha desenvolupat un procés de participació dels grups d'interès que permet la seva involucració en el desenvolupament d'un enfocament responsable, tal como s'indica a l'Annex "Anàlisi de temes rellevants per als grups d'interès i continguts GRI" de l'ICI.
  - Rellevància: el procés de determinació de la materialitat està dirigit a la identificació i enteniment dels assumptes materials o rellevants per a CaixaBank i els seus grups d'interès, tal como s'indica a l'Annex "Anàlisi de temes rellevants per als grups d'interès i continguts GRI" de l'ICI.
  - Capacitat de resposta: CaixaBank ha definit compromisos en relació amb els principals aspectes materials identificats que s'han concretat en un nou Pla Director de Responsabilitat Corporativa, també denominat Pla de Banca Socialment Responsable.

### Observacions i Recomanacions

Adicionalment, hem presentat a la Direcció de CaixaBank les nostres recomanacions relatives als aspectes de millora en la gestió i la informació de l'RC i, específicament, a l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta. A continuació, es resumeixen les observacions i recomanacions més significatives, les quals no modifiquen les conclusions expressades en aquest informe.

#### Inclusivitat i Rellevància

CaixaBank ha actualitzat en el 2017 l'estudi de materialitat seguint una metodologia basada en la identificació inicial de temes rellevants per a CaixaBank, la rellevància dels quals ha estat posteriorment valorada per empleats, clients, accionistes i experts en RSC a través de consultes específiques. La presa de control en el 2017 de Banco BPI, S.A. fa necessari ampliar l'abast de l'anàlisi de materialitat a Portugal per considerar el seu impacte en els aspectes materials del Grup. Així mateix, caldria analitzar com alinear els plans d'RC de BPI amb el Pla d'RC del Grup i integrar-los en els sistemes d'informació d'RC del Grup CaixaBank per poder facilitar la consolidació de la informació.

#### Capacitat de resposta

CaixaBank dona resposta a les necessitats d'informació en aspectes socials, mediambientals i de govern corporatiu dels seus grups de interès, fonamentalment, a través de l'ICI i dels seus Annexos, l'"Informe d'Impacte Socioeconòmic" i l'"Anàlisi de temes rellevants per als grups d'interès i continguts GRI", on es presenten números indicadors d'acompliment seguint estàndards internacionals reconeguts. Per seguir millorant la utilitat de la informació, i considerant els objectius fixats per al proper exercici, seria convenient incloure en l'esmentat Informe el nivell de consecució d'aquests objectius i el seu impacte en el Pla per als exercicis següents.

En el 2017 CaixaBank va analitzar els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), de Nacions Unides, per identificar aquells en què pot aportar més valor, i va prioritzar-ne tres: fi de la pobresa, treball decent i creixement econòmic i aliances per a assolir els objectius. Així mateix, ha identificat aquelles iniciatives de l'Entitat que estan alineades amb aquests objectius. Per fer un seguiment continu de la contribució a la consecució dels ODS del Grup CaixaBank i poder informar sobre el seu assoliment, seria convenient concretar els indicadors d'impacte a utilitzar i la contribució objectiu a la qual aspira CaixaBank.

Deloitte, S.L.

Helena Redondo

Barcelona, 23 de febrer de 2018





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

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