

INFORME  
CORPORATIU  
INTEGRAT

[2015]

*ANNEX: ÍNDEX DE CONTINGUT GRI*





## ÍNDEX

Estudi de materialitat	3
Compromisos per al 2015	9
Índex de contingut GRI	15
Carta de verificació	38

# 1 ESTUDI DE MATERIALITAT

## Perímetre i contingut de l'informe

Aquest annex complementa l'*Informe Corporatiu Integrat 2015* de CaixaBank, el seu cinquè informe integrat, en el qual s'ofereix una visió global sobre la situació del banc, el seu model de gestió i les seves línies estratègiques.

Per a la seva confecció, s'han considerat les directrius marcades per la Global Reporting Initiative (GRI) en la seva versió G4, sota l'opció exhaustiva. La informació que conté es pot completar amb la continguda a la pàgina web [www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com) i l'Informe de Gestió adjunt als Comptes Anuals Consolidats, també disponibles al web corporatiu.

## Perímetre

Aquest informe comprèn CaixaBank i les seves empreses dependents financeres, asseguradores i de suport. La informació econòmica i financera inclosa s'ha obtingut dels *Comptes Anuals Consolidats del Grup CaixaBank* i societats dependents<sup>1</sup>.

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, així com d'altres empreses del Grup "la Caixa".

En el cas dels indicadors GRI, s'indica explícitament en cada cas a quines entitats del Grup CaixaBank o de la seva cadena de valor es fa referència.

## Metodologia per determinar el seu contingut

Aquest informe té com a objectiu donar resposta a aquells 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, i seguint la norma AA1000 d'Accountability, s'ha dut a terme un procés en què han participat els grups d'interès de CaixaBank i durant el qual s'han pres en consideració fonts d'informació directes i indirectes.

Un cop acabat el procés, i havent determinat els assumptes i el seu grau d'importància, s'ha decidit informar de tots aquells assumptes amb importància alta tant per a l'entitat com per als seus grups d'interès.



1. Els Comptes Anuals i l'Informe de Gestió consolidats de l'exercici 2015, juntament amb l'Informe d'Auditoria, datat el 26 de febrer de 2016, 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)).



### Identificació dels assumptes

1. Punt de partida: el Pla Estratègic 2015-2018 i els assumptes rellevants inclosos en l'anterior informe.
2. Anàlisi de:
  - els qüestionaris i recomanacions dels principals índexs de sostenibilitat;
  - les publicacions de l'IIRC, i
  - els assumptes rellevants per al sector financer segons el document del GRI *Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?*

### Llista d'assumpes rellevants classificats per categories

- Gestió econòmica i estratègica
- Ètica i govern corporatiu
- Finançament responsable
- Responsabilitat amb els empleats
- Contribució social
- Responsabilitat amb els clients
- Medi ambient

### Avaluació i priorització

Determinar el seu grau de rellevància i ordre de prioritat en funció d'una anàlisi quantitativa i qualitativa de fonts internes i externes.

#### Rellevància per als grups d'interès

#### Rellevància per al negoci

- Revisió de les **publicacions de la premsa nacional/internacional** durant el 2015, per identificar els principals assumptes coberts en relació amb l'entitat i el sector.

- Anàlisi dels documents elaborats per les **organitzacions nacionals i internacionals de referència**, tant a nivell sectorial com en matèria de sostenibilitat.

- Anàlisi dels resultats de 500 entrevistes *on-line* i diversos focus group amb **36 clients** bancaris, emmarcada dins de l'estudi RepTrack.

- **Enquestes** a grups representatius d'**accionistes i empleats**.
  - 900 enquestes telefòniques a accionistes/clients per conèixer la seva opinió sobre el nivell d'acompliment del banc i àrees amb recorregut de millora.
  - Més de 19.200 enquestes *on-line* sobre clima laboral contestades pels empleats.

- **Quantificació**, mitjançant qüestionaris, del grau de rellevància dels assumptes per part dels responsables de les àrees amb més relació amb els grups d'interès de l'entitat.

- Anàlisi del **Pla Estratègic 2015-2018**, que inclou els assumptes de màxima prioritat per a CaixaBank.

- **Comparació amb les companyies de referència** en informes integrats en el sector, per identificar aquells assumptes dels quals informen la majoria d'aquestes companyies.

- **Validació interna** amb les àrees responsables de la coordinació i elaboració de l'informe, sobre la base de la seva experiència i del projecte de Pla Estratègic 2015-2018.

### Matisació del grau d'importància

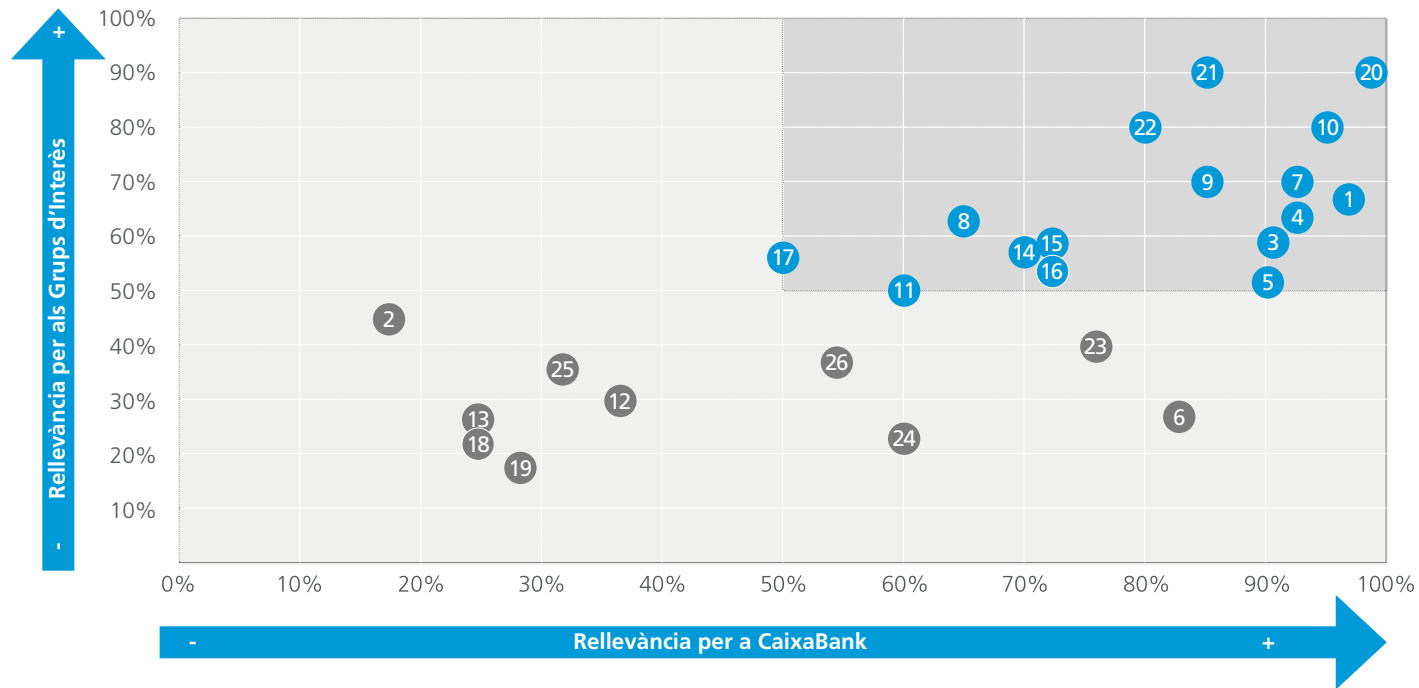
**Entrevistes a experts** en sostenibilitat i en el sector bancari i a representants de grups d'interès:

- Responsables de diverses organitzacions relacionades amb la sostenibilitat i el sector financer, incloent-hi inversors i analistes financers i de sostenibilitat: entre els quals, representants del WBCSD (World Business Council for Sustainable Development), ESADE – Institut d'Innovació Social, Fundació Compromís i Transparència, Spainsif, l'European Banking Federation / AEB (Associació Espanyola de Banca) o ECODES (Fundació Ecologia i Desenvolupament) / Vigo-EIRIS. L'objectiu és conèixer la seva

- opinió sobre les prioritats i reptes de sostenibilitat per al sector bancari i per a CaixaBank en concret, l'acompliment de l'entitat i les àrees de millora, amb el suport d'experts d'organismes.
- Panel intern d'experts de PwC amb ampli coneixement del sector bancari per acabar de perfilar els reptes i aspectes rellevants del sector financer i CaixaBank.

### Classificació dels assumptes per importància, en una matriu de materialitat

Aquesta matriu mostra, a la part superior dreta, els 16 aspectes materials per a CaixaBank un cop prioritzats segons la seva rellevància per als grups d'interès externs i per a l'entitat.

**Matriu de materialitat**

**Llista d'aspectes analitzats**

Gestió estratègica i de negoci	Ètica i govern corporatiu	Contribució social
1 Resultats econòmics	8 Diàleg actiu amb els grups d'interès (clients, empleats, accionistes, mitjans de comunicació, etc.)	17 Desenvolupament local - acció social i patrocinis
2 Estructura organitzativa	9 Ètica / Codi de conducta / Prevenció de la corrupció, suborns, blanqueig de capitals, etc.	18 Generació d'ocupació
3 Estratègia empresarial	10 Compliment legislatiu i normatiu	19 Voluntariat corporatiu
4 Control i gestió de riscos	11 Transparència informativa	<b>Responsabilitat amb els empleats</b>
5 Consideració d'aspectes de bon govern, socials i ambientals en les polítiques d'inversió, desinversió i finançament	12 Gestió responsable de la cadena d'aprovisionament	20 Qualitat de l'atenció al client (multicanalitat, accessibilitat i satisfacció)
6 Microcrèdits i altres mesures d'inclusió financera	<b>Responsabilitat amb els empleats</b>	21 Transparència i claredat en els contractes i màrqueting responsable
7 Foment de l'emprenedoria i suport a pimes i autònoms	13 Seguretat/Prevenció de riscos laborals	22 Seguretat informàtica i protecció de dades
	14 Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació laboral	23 Innovació en l'oferta comercial
	15 Formació i desenvolupament professional	24 Educació financera per a la població
	16 Atracció i retenció del talent	<b>Medi ambient</b>
		25 Gestió eficient de recursos i residus
		26 Canvi climàtic i emissions de CO <sub>2</sub>

**Taula d'afers materials, aspectes GRI i localització en la cadena de valor i l'informe**
**Localització en la cadena de valor:**

- Grup "la Caixa" / Accionista de control
- CaixaBank
- Filials (perímetre consolidació)
- Altres participades
- Participades financeres
- Participades industrials
- Proveïdors i socis

Afers materials identificats	Aspectes GRI relacionats	Indicadors GRI (versió G4)	Impacte rellevant en la cadena de valor	Capítols i apartats de l'ICI
Resultats econòmics	Estratègia i anàlisi Acompliment econòmic Conseqüències econòmiques indirectes	DMA <sup>1</sup> econòmic G4-1-2, G4-EC1-2-3-4, G4-EC7-8	● ● ● ● ● ● ●	6 Línies estratègiques (línies 2 i 3) 7 Gestió activa dels riscos
Estratègia empresarial	Estratègia i anàlisi Acompliment econòmic	Model de negoci i estratègia G4-1-2, G4-EC1-2-3-4	● ● ● ● ● ● ●	3 La nostra identitat (Estructura accionarial) 5 Model de negoci 6 Línies estratègiques 8 Contribució a la societat Índex de contingut GRI (2: Compromisos per al 2015)
Control i gestió de riscos	Estratègia i anàlisi	Principals riscos i mecanismes de gestió i control dels riscos G4-1-2	● ● ● ● ● ● ●	6 Línies estratègiques 7 Gestió activa dels riscos
Consideració d'aspectes de bon govern, socials i ambientals en les polítiques d'inversió, desinversió i finançament	Acompliment econòmic Cartera de productes Auditoria Gestió activa dels drets accionaris Inversió	DMA sobre les polítiques de finançament i gestió del risc social i ambiental G4-EC1-2-3-4, G4-HR1-2, FS6-7-8, FS10-11	● ● ● ● ● ● ●	6 Línies estratègiques (línia 1) 7 Gestió activa dels riscos 8 Contribució a la societat Índex de contingut GRI (2: Compromisos per al 2015)
Foment de l'emprenedoria i suport a pimes i autònoms	Presència en el mercat Conseqüències econòmiques indirectes Cartera de productes Comunitats locals	G4-EC5-6, G4-EC7-8, FS6-7-8, FS13-14	● ● ●	5 Model de negoci 8 Contribució a la societat Índex de contingut GRI (2: Compromisos per al 2015)
Diàleg actiu amb els grups d'interès (clients, empleats, accionistes, mitjans de comunicació, etc.)	Participació dels grups d'interès Relacions entre els treballadors i la direcció Compliment regulatori	G4-18, G4-24-26, G4-53, G4-58, G4-LA4, G4-LA16, G4-HR12, G4-PR5, G4-EN29, G4-SO11	● ● ● ● ● ● ●	3 La nostra identitat (Estructura accionarial - Accionistes minoristes) 4 Govern corporatiu 6 Línies estratègiques (línia 1) Annex 1: Estudi de materialitat

 1. DMA equival a *Disclosure on Management Approach* o Enfocament de gestió.

**Taula d'afers materials, aspectes GRI i localització en la cadena de valor i l'informe**
**Localització en la cadena de valor:**

- Grup "la Caixa" / Accionista de control
- CaixaBank
- Filials (perímetre consolidació)
- Altres participades
- Participades financeres
- Participades industrials
- Proveïdors i socis

Afers materials identificats	Aspectes GRI relacionats	Indicadors GRI (versió G4)	Impacte rellevant en la cadena de valor	Capítols i apartats de l'ICI
Ètica / Codi de conducta / Prevenció de la corrupció, suborns, blanqueig de capitals, etc.	Ètica i integritat Lluita contra la Corrupció Política pública Pràctiques de competència deslleial	DMA de la política anticorrupció i prevenció del blanqueig de capitals G4-56-58, G4-SO3-4-5-6-7	● ● ● ● ● ● ●	4 Govern corporatiu Índex de contingut GRI (2: Compromisos per al 2015)
Compliment legislatiu i normatiu	Compliment regulatori	DMA de riscos DMA de responsabilitat de producte i societat G4-PR9, G4-SO8	● ● ● ● ● ● ●	7 Gestió activa dels riscos
Transparència informativa	Acompliment econòmic	Riscos i model de negoci, compliment normatiu en matèria d'informació al regulador i als mercats G4-EC 1-2-3-4	● ● ● ● ● ●	3 La nostra identitat (Estructura accionarial) 7 Gestió activa dels riscos
Diversitat, igualtat d'oportunitats i conciliació laboral	Diversitat i igualtat d'oportunitats Igualtat de retribució entre dones i homes	G4-LA12-13	● ● ●	6 Línies estratègiques (línia 5) Índex de contingut GRI (2: Compromisos per al 2015) Índex de contingut GRI (3: Índex de contingut GRI)
Formació i desenvolupament professional	Capacitació i educació	G4-LA9-10-11	● ● ●	Índex de contingut GRI (2: Compromisos per al 2015) Índex de contingut GRI (3: Índex de contingut GRI)
Atracció i retenció del talent	Ocupació	G4-LA1-2-3, G4-LA6	● ● ●	6 Línies estratègiques (línia 5) Índex de contingut GRI (2: Compromisos per al 2015) Índex de contingut GRI (3: Índex de contingut GRI)
Desenvolupament local – acció social i patrocinis	Comunitats locals	DMA de l'estratègia d'inversió en la comunitat (inclouent-hi voluntariat) G4-SO1-2, FS13-14	● ● ●	6 Línies estratègiques (línia 1) 8 Contribució a la societat

**Taula d'afers materials, aspectes GRI i localització en la cadena de valor i l'informe**
**Localització en la cadena de valor:**

- Grup "la Caixa" / Accionista de control
- CaixaBank
- Filials (perímetre consolidació)
- Altres participades
- Participades financeres
- Participades industrials
- Proveïdors i socis

<i>Afers materials identificats</i>	<i>Aspectes GRI relacionats</i>	<i>Indicadors GRI (versió G4)</i>	<i>Impacte rellevant en la cadena de valor</i>	<i>Capítols i apartats de l'ICI</i>
Qualitat de l'atenció al client (multicanalitat, accessibilitat i satisfacció)	Cartera de productes Etiquetatge dels productes i serveis Compliment normatiu	Model de negoci. Estratègia i de gestió i anàlisi DMA de clients G4-PR3-4-5, FS6-7-8	● ● ●	6 Línies estratègiques (línia 1) 7 Gestió activa dels riscos 8 Contribució a la societat
Transparència i claredat sobre productes i serveis i pràctiques comercials i de màrqueting responsable	Salut i seguretat dels clients Comunicacions de màrqueting Compliment regulatori	DMA sobre màrqueting, comercialització de productes i serveis i gestió incompliments G4-PR1-2, G4-PR6-7, G4-PR9	● ● ●	6 Línies estratègiques (línia 1) 7 Gestió activa dels riscos
Seguretat informàtica i protecció de dades	Salut i seguretat dels clients Compliment regulatori	DMA sobre màrqueting, comercialització de productes i serveis i gestió incompliments G4-PR8	● ● ●	6 Línies estratègiques 7 Gestió activa dels riscos Índex de contingut GRI (2: Compromisos per al 2015) Índex de contingut GRI (3: Índex de contingut GRI)



## 2 COMPROMISOS PER AL 2015

En aquest apartat es recullen els reptes publicats en l'Informe Corporatiu Integrat 2014, emmarcats dins del Pla Estratègic 2015-2018, i se'n detalla el grau d'avanç. A diferència d'anys anteriors, no s'indiquen reptes concrets per al 2016: CaixaBank ha definit un Pla Estratègic 2015-2018 amb objectius, mètriques i prioritats per a l'entitat, que es detallen en l'Informe Corporatiu Integrat 2015.

Adicionalment, a la pàgina web corporativa de CaixaBank es poden trobar els reptes concrets en matèria de medi ambient i, a la de MicroBank, els relatius a microfinances i inclusió financera.

Més informació a:

- Apartat 6 de l'Informe Corporatiu Integrat 2015, "Pla Estratègic 2015-2018"
- Apartat de Gestió ambiental dins del web corporatiu
- Informe Anual de MicroBank

Model de negoci i govern corporatiu	Objectiu per al 2015	Avanç el 2015	Grau d'avanç
Activitat comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar l'impuls a la concessió de crèdit a través del Pla d'Estímul a la Inversió (PEI) per respondre a les necessitats d'inversió de les empreses per al seu creixement i internacionalització.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el marc d'aquesta acció comercial, es tanquen gestions positives amb 7.273 empreses.</li> <li>• El nombre de propostes d'actiu en l'últim trimestre augmenta un 17,30% i passa d'11.004 a 12.908.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliació de les prestacions del Mur Empreses com a canal de relació on-line amb els clients amb, entre altres possibilitats, les videotrucades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En marxa diferents millores previstes, com la incorporació d'avisos <i>push</i> a clients i als seus gestors quan se sol·liciten videoconferències o s'envien missatges. A més, s'amplia el nombre d'arxius i la capacitat dels enviaments del banc als clients.</li> <li>• Un 27% de les empreses client han activat el seu Mur.</li> </ul>	◐
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporar tècnics especialitzats (en banca transaccional: comerç exterior, finançament i serveis i tresoreria) als Centres d'Empresa, per reforçar el suport als gestors.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporació el gener del 2015 de 167 persones com a especialistes.</li> </ul>	●



Model de negoci i govern corporatiu	Objectiu per al 2015	Avanç el 2015	Grau d'avanç
<b>Impuls de la banca a distància i la multicanalitat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maximitzar la qualitat dels serveis <i>on-line</i> a disposició dels clients.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CaixaBank obté diversos reconeixements externs: per 6è any consecutiu, lidera el rànquing de qualitat d'Aqmetrix; la seva banca mòbil és considerada la millor del món segons Forrester i és el "Country Winner" en la categoria de "Best Consumer Digital Bank" en els Global Finance Awards. A més, diversos serveis (En família, CardBox, les polseres <i>contactless</i> i la nova línia oberta <i>tablet</i>) han estat premiats o finalistes en diversos premis internacionals.</li> <li>En les enquestes a clients, el servei de Línia Oberta obté un 8,41 sobre 10 i els serveis mòbils, un 7,7 sobre 10.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciar l'acció comercial a través dels canals digitals i consolidar-los com a canal de venda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creixen les vendes efectuades per canals electrònics en un 37% (vs. 2014) fins a arribar a 912.000 unitats de productes i serveis venuts.</li> <li>Captats 4.621 milions d'euros (+39% vs. 2014).</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciar l'ús dels canals digitals.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El percentatge de transaccions realitzades per canals digitals augmenta fins a arribar al 76,6% (+3 punts vs. 2014) per a particulars i al 84,4% (+1,5 punts vs. 2014) per a empreses.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenir el lideratge en els serveis oferts als clients a través de CaixaMòbil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporació de noves funcionalitats: CaixaBank Pay (pagament per mòbil) i <i>wearables</i> (localitzador d'oficines per a Apple Watch i Borsa Oberta per a Android Wear).</li> </ul>	
<b>Infraestructura tecnològica i organització</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguretat: mantenir l'eficàcia en les defenses davant els atacs informàtics.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'han reforçat els controls perimetrals i els controls específics <i>antimalware</i>.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mobilitat: incrementar la capacitat de realització d'operacions fora de l'oficina i amb signatura digital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lliurats 21.890 <i>smartphones</i> i 13.100 SmartPC.</li> <li>Més del 75% de les signatures de clients són digitals.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Big Data</i>: augmentar la gestió digital dels processos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalitzats el 80% dels processos d'oficines.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualitat: continuar reforçant la qualitat dels serveis informàtics, mantenint el lideratge en la disponibilitat dels canals electrònics i reduint el nombre d'incidències.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducció del 12,7% de les incidències rellevants, enteses com aquelles que generen 10 o més trucades al <i>Call Center</i> o que Control de Servei considera importants.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrar tecnològicament el negoci bancari de Barclays, tot evitant l'impacte als nous clients.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realitzada la integració tecnològica en els terminis previstos i sense incidències.</li> </ul>	

<i>Model de negoci i govern corporatiu</i>	<i>Objectiu per al 2015</i>	<i>Avanç el 2015</i>	<i>Grau d'avanç</i>
<b>Bon govern</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adhesió al Codi de Bones Pràctiques en matèria tributària.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adherits.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilització de la plantilla mitjançant comunicacions relatives al Compliment Normatiu, via intranet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicades diverses comunicacions a la intranet.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualització de l'apartat de Compliment Normatiu a la intranet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pendent l'inici d'una campanya de difusió interna.</li> </ul>	
<b>Eficiència en la gestió dels proveïdors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusió de tots els proveïdors que facturen a CaixaBank al portal de proveïdors, per tal de millorar i avançar en la gestió responsable de la cadena de subministrament.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redissenyat el web de Compliment Normatiu.</li> <li>Un 82,6% dels proveïdors estratègics estan registrats al portal.</li> </ul>	
<i>Base accionarial</i>	<i>Objectiu per al 2015</i>	<i>Avanç el 2015</i>	<i>Grau d'avanç</i>
<b>Comunicació efectiva a accionistes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoure la digitalització de continguts.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llançament d'una nova <i>newsletter</i> digital mensual.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redissenyar la informació perquè s'adapti millor a les necessitats comunicatives, tant en format com en continguts i canals.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introducció de millores en el perfil de Twitter accionistes: ús d'infografies, vídeos i imatges.</li> <li>Nova galeria multimèdia a l'Espai de l'accionista.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciar la comunicació directa amb accionistes, a través d'esdeveniments de diversos formats.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convocades 12 trobades corporatives amb 1.089 accionistes assistents, <i>versus</i> 8 trobades amb 660 assistents el 2014.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforçar la comunicació a accionistes a través de la xarxa d'oficines</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Augment del +144% (vs. 2014) en el nombre de connexions a les multiconferències de presentació de resultats. Aquesta acció de comunicació interna es convoca després de les presentacions de resultats (una per trimestre), destinada a directors d'oficines i gestors de Banca Premier, per reforçar els missatges a accionistes i clients.</li> </ul>	
<i>Cultura corporativa</i>	<i>Objectiu per al 2015</i>	<i>Avanç el 2015</i>	<i>Grau d'avanç</i>
<b>Excel·lència en el servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Millora de la satisfacció per aconseguir una puntuació en l'Índex de Satisfacció de Clients del 8,6 (en una escala d'1 a 10).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'ha arribat al 8,63 en l'Índex de Satisfacció de Clients.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducció de més d'un 5% en el nombre de reclamacions de clients.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les reclamacions s'han reduït un 1%, reducció que arriba a l'11% si no es consideren les reclamacions lligades a Barclays Bank, SAU i les reclamacions extraordinàries relatives al clima polític de l'exercici.</li> </ul>	

<i>Cultura corporativa</i>	<i>Objectiu per al 2015</i>	<i>Avanç el 2015</i>	<i>Grau d'avanç</i>
<b>Desenvolupament del talent intern</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptar l'oferta de formació a les necessitats dels diversos segments de negoci: desenvolupar programes de formació per complir amb les necessitats detectades amb les àrees de Negoci i la Xarxa Comercial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realitzades les accions formatives planificades en el Pla de Formació 2015, entre les quals s'ofereixen sis suports formatius relatius a les campanyes de venda del 2015.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciar la formació per al desenvolupament de capacitats crítiques: emfatitzar les competències i segments clau definits en el Pla Estratègic, incrementant el nombre de professionals certificats en Banca d'Empreses, Particulars i Riscos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Més de 7.000 professionals certificats en assessorament financer.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Augmentar els programes de reconeixement a les actituds i als èxits individuals i d'equip:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Promoure i produir els actes de reconeixement als Millors Equips de Vendes (MEV) del 2014 per premiar col·lectivament i individualment els millors venedors de Banca Retail de l'any anterior.</li> <li>Apostar per la certificació externa a través d'universitats i escoles de negoci com a mitjà de reconeixement i desenvolupament de capacitats.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Celebrats 15 actes MEV amb més d'11.700 assistents, 150 premis d'equip i 60 d'individuals i 753 persones guardonades.</li> <li>Inici de l'Escola de Riscos, amb més de 2.000 professionals matriculats en la primera promoció</li> </ul>	●
<b>Model de gestió descentralitzada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforçar el model de lideratge transformador a través dels programes de desenvolupament directiu i potenciar l'apoderament i la delegació de responsabilitats: continuar amb el desenvolupament del Programa Valor, focalitzat en els directors d'oficina, tot reforçant la relació entre negoci i persones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporat el model de Lideratge Transformador en tots els programes de formació i desenvolupament.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar la mobilitat interdepartamental i la visió transversal:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenir la difusió i publicació interna de vacants per fomentar la mobilitat funcional i la promoció interna com a element diferenciador en el creixement i desenvolupament dels professionals de l'entitat.</li> <li>Facilitar l'accés a la informació de les vacants, dels projectes en les àrees i segments, així com la participació en les oportunitats internes a través de les convocatòries.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicades més de 5.000 vacants internes.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar els models d'avaluació per integrar tots els comportaments desitjats: revisar tots els qüestionaris d'avaluació de competències incorporant-hi el model de Lideratge Transformador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisats els perfils de competències planificats. També s'han dut a terme totes les avaluacions planificades per a l'any.</li> </ul>	●
<b>Compensació i itineraris professionals</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar el pes de la retribució variable lligada a resultats: implementar un incentiu a llarg termini en accions de CaixaBank.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementat per als principals directius i professionals clau un incentiu lligat als resultats del Pla Estratègic.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptar els models de retribució i promoció a les necessitats de cada segment:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar un incentiu a llarg termini en accions de CaixaBank.</li> <li>Revisió d'indicadors quantitativs i qualitativs associats als diferents esquemes de bonus.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisats els esquemes de bonus dels segments de negoci.</li> </ul>	●



<i>Cultura corporativa</i>	<i>Objectiu per al 2015</i>	<i>Avanç el 2015</i>	<i>Grau d'avanç</i>
<b>Meritocràcia i diversitat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforçar la cultura d'avaluació del rendiment: reforçar la comunicació en relació amb la necessitat que tots els empleats tinguin uns reptes (objectius) acordats amb el seu responsable immediat, tot establint-se un diàleg entre el mànager i el col·laborador, per alinear el rendiment d'aquest últim amb les expectatives del seu responsable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Els empleats han acordat els reptes (objectius) amb el seu responsable immediat.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolupar els compromisos del Pla d'Igualtat: <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificació efr (Empresa Familiarment Responsable).</li> <li>Percentatge de dones en posicions directives a l'entitat del 45%, incloent-hi les sotsdirectores d'oficina i les GC 2a responsable.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manteniment de la certificació efr.</li> <li>Percentatge assolit.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporar la gestió de la diversitat en totes les polítiques de recursos humans: revisió de polítiques i processos de recursos humans que més impacten en la meritocràcia i diversitat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisades les polítiques de talent, avaluació, desenvolupament, retribució i selecció.</li> </ul>	●
<i>Compromís amb les persones i la societat</i>	<i>Objectiu per al 2015</i>	<i>Avanç el 2015</i>	<i>Grau d'avanç</i>
<b>MicroBank</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concedir microcrèdits per un valor de 471,2 milions d'euros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>588 milions d'euros concedits el 2015.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arribar als 790,3 milions d'euros de cartera viva de microcrèdits.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>872,7 milions d'euros de cartera viva de microcrèdits.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciar i desenvolupar les línies d'activitat amb més aportació de valor social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Increment del 22% en microcrèdits socials.</li> <li>Nou Préstec Màster Erasmus+.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolupar un programa d'educació financera que contribueixi a millorar la situació financera de persones i famílies en situació de vulnerabilitat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realitzats 100 tallers d'educació financera; participació de 1.642 alumnes.</li> </ul>	●
<b>Compromís amb la comunitat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar potenciant l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil amb l'organització d'un acte públic.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es va celebrar un acte específic a les Canàries per presentar l'Aliança al teixit empresarial.</li> <li>UNICEF va atorgar, en un acte públic, el premi UNICEF Emprèn a l'Aliança.</li> </ul>	●





Compromís amb les persones i la societat	Objectiu per al 2015	Avanç el 2015	Grau d'avanç
<b>Oferta comercial sostenible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adhesió de CaixaBank als Principis dels bons verds.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CaixaBank s'hi va adherir al febrer i ha participat com a col·locador en una operació el 2015.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliar l'abast de la gestió del risc social i ambiental en les operacions de finançament.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliat el perímetre de gestió dels riscos socials i ambientals a operacions de finançament de projectes superiors a 5 milions d'euros d'empreses mitjanes-grans.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliar l'oferta comercial sostenible amb un nou ecoproducte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nou conveni amb Iberdrola per al finançament en exclusiva d'instal·lacions de mesures d'eficiència energètica per a instal·lacions agropecuàries.</li> <li>Llançament de línies específiques de préstecs per pal·liar els efectes de determinades catàstrofes (incendis forestals a Catalunya i inundacions a Navarra, Aragó i la Rioja).</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reduir el consum d'energia un 2%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El consum es manté gairebé estable (+0,02%). Objectiu no aconseguit a causa de les necessitats extraordinàries de climatització, conseqüència de les altes temperatures registrades al juliol i l'agost (el mes de juliol va ser el mes més càlid de la sèrie històrica segons el Ministeri d'Agricultura, Alimentació i Medi Ambient). Si s'elimina la desviació provocada per l'onada de calor i es pren com a referència el consum del 2014 dels tres mesos d'estiu, la reducció anual hauria estat del 2,65% i s'hauria assolit l'objectiu previst.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reduir el consum de paper a la xarxa un 5%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducció del consum del 10,1% als serveis centrals i del 5,1% en el consum total de la xarxa d'oficines. El consum per empleat es redueix un 8,17%.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar l'ús de les reunions virtuals un 10%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Increment del 8,1%.</li> </ul>	

## 3 ÍNDEX DE CONTINGUT GRI

### Opció de conformitat exhaustiva de la guia G4\*

#### Continguts bàsics generals

Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
<b>Estratègia i anàlisi</b>			
G4-1	Declaració del President.	2; 19	✓
G4-2	Descripció dels principals efectes, riscos i oportunitats.	18; 48; 49; 50; 51 <a href="#">Índex de contingut GRI</a> (1. Estudi de materialitat).	✓
<b>Perfil de l'organització</b>			
G4-3	Nom de l'organització.	Contraportada	✓
G4-4	Marques, productes i serveis més importants de l'organització.	13; 14; 15; 16; 43	✓
G4-5	Localització de la seu principal de l'organització.	Contraportada Vegeu la Nota 1 dels <a href="#">Comptes Anuals Consolidats 2015</a> .	✓
G4-6	Localització i nom dels països en els quals desenvolupen activitats significatives o els que siguin rellevants.	17; 22	✓
G4-7	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	5 Vegeu la Nota 1 dels <a href="#">Comptes Anuals Consolidats 2015</a> .	✓
G4-8	Mercats servits (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que abasteix i els tipus de clients/beneficiaris).	13; 17; 22 CaixaBank desenvolupa la seva activitat en el mercat espanyol i la pràctica totalitat dels seus ingressos i despeses són generats en aquest mercat. Els seus mercats servits abracen més de 13,8 milions de clients.	✓
G4-9	Dimensió de l'organització: nombre d'empleats, nombre d'operacions, vendes netes, capitalització i quantitat de productes o serveis que s'ofereixen.	4; 13; 14; 15; 16; 46	✓

\* A la taula, DMA (Disclosure on Management Approach) equival a Enfocament de Gestió. D'altra banda, el contingut d'aquest Resum d'indicadors també es considera part de l'Informe de Progrés de CaixaBank. Accés al [Memorandum of Understanding entre el GRI i el Pacte Mundial de les Nacions Unides](#), en què es detallen les connexions entre els indicadors i els 10 Principis del Pacte. Com a conseqüència de l'estudi de materialitat, alguns indicadors s'han considerat com a no materials / no rellevants per a CaixaBank. Al final d'aquest annex es pot consultar la llista d'indicadors omesos, el motiu d'omissió i una breu explicació del perquè.

Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
G4-10	Nombre d'empleats desglossat per tipus de contracte i gènere.	46 <a href="#">Vegeu la taula</a> del "Desglossament del col·lectiu de treballadors per gènere i tipus de contracte".	✓ S'informa exclusivament de personal propi.
G4-11	Percentatge d'empleats coberts per convenis col·lectius.	El 100% dels empleats de CaixaBank i les seves empreses filials estan coberts pel Conveni Col·lectiu que els és aplicable.	✓
G4-12	Descripció de la cadena de subministrament de l'organització.	52 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 lloguers, materials d'oficina, publicitat, equips informàtics, serveis tecnològics i de telecomunicacions, serveis de seguretat i altres serveis professionals. Un 97% de volum de compres de CaixaBank correspon a proveïdors nacionals. El Grup basa la seva actuació en els valors de qualitat, confiança i compromís social. De manera coherent, a l'hora d'adquirir productes i serveis, CaixaBank té com a objectiu treballar amb proveïdors que garanteixin un alt estàndard de qualitat i seguretat, i que treballin amb condicions socials i ambientals responsables. <a href="#">Accés al Portal de Proveïdors.</a> <a href="#">Vegeu els estàndards ètics, socials i ambientals per a proveïdors</a> del Grup "la Caixa".	✓
G4-13	Canvis significatius que han tingut lloc durant el període cobert per l'informe en la mida, l'estructura, la propietat accionarial o la cadena de subministrament de l'organització.	5; 17; 22 Vegeu les Notes 1 i 7 dels Comptes Anuals Consolidats 2015. Vegeu les pàg. 4 i 5 de l'Informe de Gestió adjunt als <a href="#">Comptes Anuals Consolidats 2015</a> .	✓
G4-14	Informació sobre com aborda l'organització, si escau, el principi de precaució.	48-51 <a href="#">Vegeu l'informe del CDP</a> , que es pot consultar a la pàgina del CDP.	✓
G4-15	Relació de les cartes, principis o altres iniciatives externes de caràcter econòmic, ambiental i social que l'organització subscriu o ha adoptat.	4; 7; 25; 47; 48; 52; 54 Vegeu Informe d' <a href="#">Impacte Socioeconòmic 2015</a> .	✓
G4-16	Relació d'associacions i organitzacions de promoció nacional o internacional a les quals pertany l'organització.	CaixaBank és un membre actiu de la CECA (Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis), presidida pel també president de CaixaBank.	✓
<b>Aspectes materials i cobertura</b>			
G4-17	Entitats que figuren en els estats financers consolidats de l'organització i altres documents equivalents.	<a href="#">Índex de contingut GRI</a> (1: Estudi de materialitat). Per a més informació, vegeu la Nota 1 i els Annexos 1, 2 i 3 dels <a href="#">Comptes Anuals Consolidats 2015</a> .	✓
G4-18	Procés que s'ha seguit per determinar el contingut de la memòria i la cobertura de cada aspecte i com ha aplicat l'organització els principis d'elaboració de memòries per determinar el contingut de la memòria.	<a href="#">Índex de contingut GRI</a> (1: Estudi de materialitat).	✓
G4-19	Llista dels aspectes materials que es van identificar durant el procés de definició del contingut de la memòria.	<a href="#">Índex de contingut GRI</a> (1: Estudi de materialitat).	✓



Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
G4-20	Cobertura de cada aspecte material dins l'organització.	La informació continguda a les taules annexes sota l'epígraf "Grup CaixaBank" fa referència a CaixaBank com a entitat individual i a les següents filials i empreses participades: CaixaRenting, e-laCaixa, CaixaBank Asset Management, GDS Cusa, CaixaBank Consumer Finance, Nou MicroBank, PromoCaixa, Silk aplicacions, Sumasa i VidaCaixa (que inclou, dins del seu grup, VidaCaixa Mediació i AgenCaixa). Aquesta cobertura d'empreses representa aproximadament el 98,8% de la totalitat de la plantilla del Grup CaixaBank. L'1,2% restant correspon, principalment, a les empreses dependents incorporades al Grup arran de la fusió amb Banca Cívica sobre les quals només s'ha integrat la informació economicofinancera.	✓
G4-21	Cobertura de cada aspecte material fora de l'organització.	<a href="#">Índex de contingut GRI</a> (1: Estudi de materialitat).	✓
G4-22	Conseqüències de les reformulacions de la informació facilitada en memòries anteriors i les seves causes.	El 2015, no s'han produït reformulacions significatives.	✓
G4-23	Canvi significatiu en l'abast i la cobertura de cada aspecte respecte a memòries anteriors.	El 2015, no s'han produït canvis significatius en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració utilitzats en l'informe.	✓
<b>Participació dels grups d'interès</b>			
G4-24	Llista dels grups d'interès vinculats a l'organització.	<a href="#">Índex de contingut GRI</a> : apartat 1 "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. <a href="#">Vegeu la Política de Responsabilitat Social Corporativa</a> de CaixaBank.	✓
G4-25	Criteris d'elecció dels grups d'interès amb els quals es treballa.	<a href="#">Índex de contingut GRI</a> (1: Estudi de materialitat). La identificació i selecció dels grups d'interès es duu a terme mitjançant processos de reflexió interna de l'equip directiu. Un cop seleccionats, s'implementen els processos i canals necessaris per conèixer i satisfer les seves expectatives i les necessitats de CaixaBank. L'àrea de Responsabilitat Social Corporativa i Reputació revisa de manera contínua els grups d'interès identificats i estableix els processos necessaris per identificar les seves necessitats.	✓
G4-26	Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.	6; 23; 24; 25; 41; 46 <a href="#">Índex de contingut GRI</a> (1: Estudi de materialitat). <a href="#">Vegeu la Política de Responsabilitat Social Corporativa</a> de CaixaBank.	✓
G4-27	Qüestions i problemes clau que han sorgit arran de la participació dels grups d'interès i descripció de l'avaluació feta per l'organització, entre altres aspectes mitjançant la seva memòria.	6; 23; 24; 25; 41; 46 <a href="#">Índex de contingut GRI</a> (1: Estudi de materialitat).	✓
<b>Perfil de la memòria</b>			
G4-28	Període objecte de la memòria.	L'any natural 2015.	✓
G4-29	Data de l'última memòria (si escau).	L'Informe Corporatiu Integrat 2014 es va publicar l'abril del 2015.	✓
G4-30	Cicle de presentació de memòries.	Anual	✓

Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
G4-31	Punt de contacte per resoldre els dubtes que puguin sorgir en relació amb el contingut de la memòria.	Contraportada	✓
G4-32	Opció «de conformitat» amb la Guia escollida per l'organització, índex de GRI de l'opció escollida i referència a l'informe de verificació externa.	<a href="#">Índex de contingut GRI</a> (1: Estudi de materialitat).	✓
G4-33	Política i pràctiques vigents de l'organització pel que fa a la verificació externa de la memòria.	<a href="#">Índex de contingut GRI</a> (4: Carta de verificació).	✓
<b>Govern</b>			
G4-34	Estructura de govern de l'organització.	7-9 Vegeu l' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2015</a> .	✓
G4-35	Descripció del procés mitjançant el qual l'òrgan superior de govern delega la seva autoritat a l'Alta Direcció i a determinats empleats en qüestions d'índole econòmica, ambiental i social.	7 Segons l'article 4.2 del Reglament del Consell, el Consell vetllarà perquè en les seves relacions amb els grups d'interès, CaixaBank respecti la legislació vigent; compleixi de bona fe les seves obligacions i contractes explícits i implícits; respecti els usos i bones pràctiques pròpies dels sectors i territoris on exerceixi la seva activitat, i observi aquells principis addicionals de responsabilitat social que la Societat decideixi acceptar voluntàriament. A més, entre les funcions indelegables del Consell, tal com s'esmenta en el citat article, hi ha la d'aprovar la Política de Responsabilitat Social Corporativa. Addicionalment, en l'article 14 s'especifica que la Comissió de Nomenaments és responsable de supervisar l'actuació de la societat en relació amb els temes de responsabilitat social corporativa i elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria. Així mateix, hi ha una Direcció Corporativa de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC, amb competències en matèria ambiental i social, i que reporta directament al màxim executiu de l'entitat. El banc també disposa de la Comissió de Riscos, que supervisa, entre d'altres, la gestió del risc reputacional. Per a més informació, consulteu l' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2015</a> i la <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa</a> de CaixaBank.	✓
G4-36	Càrrecs executius o amb responsabilitat en qüestions econòmiques, ambientals i socials, i si els seus titulars reten comptes directament davant l'òrgan superior de govern.	11 CaixaBank disposa del Comitè de Direcció, en el qual estan representades totes les línies i àrees de negoci. Aquest Comitè es reuneix setmanalment per prendre acords relatius al desenvolupament del pla operatiu anual i a la vida organitzativa. Entre les seves activitats es troben l'aprovació dels canvis estructurals, els nomenaments, les línies de despesa i les estratègies de negoci. Ocasionalment, i de manera limitada, el President del Consell d'Administració assisteix al Comitè de Direcció de CaixaBank. Així mateix, hi ha la Direcció Corporativa de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC, que reporta directament al màxim executiu de l'entitat. Per a més informació, consulteu la <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank</a> .	✓



Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
G4-37	Processos de consulta entre els grups d'interès i l'òrgan superior de govern pel que fa a qüestions econòmiques, ambientals i socials.	Vegeu el <a href="#">Reglament del Consell</a> (articles 33, 34, 35 i 36). Segons aquests articles, el Consell d'Administració arbitrarà les vies adequades per conèixer les propostes que puguin formular els accionistes en relació amb la gestió de CaixaBank. Així mateix, establirà mecanismes adequats d'intercanvi d'informació regular amb els inversors institucionals que formin part de l'accionariat de la societat. Per a més informació, consulteu la <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa</a> de CaixaBank.	✓
G4-38	Composició de l'òrgan superior de govern i dels seus comitès.	7-9 Els membres del Consell tenen un límit amb relació a la seva presència en altres consells, en compliment de la Llei de Supervisió i Ordenació Bancària. Per a més informació, consulteu l' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2015</a> (seccions C.1.11, C.1.12, C.1.2 i C.1.3).	✓
G4-39	Informació sobre si la persona que presideix l'òrgan superior de govern ocupa també un lloc executiu.	7 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 2015</a> (secció C).	✓
G4-40	Processos de nomenament i selecció de l'òrgan superior de govern i els seus comitès, així com els criteris en què es basa el nomenament i la selecció dels membres del primer.	La Comissió de Nomenaments analitza i proposa els perfils de candidats per proveir els llocs de membres del Consell d'Administració i complir les exigències d'idoneïtat per a una entitat de crèdit: per això, hauran de tenir present en tot moment el principi de diversitat de coneixements, gènere i experiències. Addicionalment, en els processos de selecció de consellers es respectarà el principi de no discriminació i igualtat de tracte. Els acords presos en el marc de la "Política" respectaran en tot moment la legislació vigent, el sistema i les normes de govern corporatiu de CaixaBank, així com les recomanacions i principis de bon govern assumits per aquesta. Els membres del Consell d'Administració hauran de tenir les competències, els coneixements i l'experiència necessaris per a l'exercici del seu càrrec. Més informació sobre el procés de nomenament i selecció en l' <a href="#">Informe de Govern Corporatiu 2015</a> (secció C.1.19). Cal destacar que, el 19 de novembre de 2015, el Consell d'Administració va aprovar la Política de Selecció de Consellers de CaixaBank, que forma part del sistema de govern corporatiu de la Societat i que recull els principals aspectes i compromisos de la Societat 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, en aquells aspectes que siguin d'aplicació, 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.	✓
G4-41	Processos mitjançant els quals l'òrgan superior de govern prevé i gestiona possibles conflictes d'interessos.	Vegeu l' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2015</a> (secció D.6).	✓

Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
G4-42	Funcions de l'òrgan superior de govern i de l'alta direcció en el desenvolupament, l'aprovació i l'actualització del propòsit, els valors o les declaracions de missió, les estratègies, les polítiques i els objectius relatius als impactes econòmic, ambiental i social de l'organització.	El 2014 es va aprovar el Pla Estratègic 2015-2018 de CaixaBank per part del Comitè de Direcció i del Consell d'Administració. Així mateix, el setembre del 2015 el Consell d'Administració va aprovar la Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank. Per a més informació, consulteu l' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2015</a> (secció C) i la <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa</a> de CaixaBank.	✓
G4-43	Mesures preses per desenvolupar i millorar el coneixement col·lectiu de l'òrgan superior de govern amb relació als assumptes econòmics, ambientals i socials.	Amb antelació a les reunions del Consell s'envia als consellers la informació corresponent als principals assumptes a tractar i relacionats amb els assumptes econòmics, ambientals i socials. Així mateix, el 2015 es va continuar amb el programa formatiu per als consellers iniciat el 2014, dut a terme per formadors externs i independents. Amb relació a la formació realitzada als membres del Comitè de Direcció, la Comissió d'Auditoria i Control i la Comissió de Nomenaments, durant el 2015 s'han impartit, per part d'una empresa d'auditoria i consultoria, 12 sessions de 2 hores cadascuna, de formació específica relacionada amb la gestió de riscos, auditoria interna i externa, instruments de capital, mercat de valors i negoci bancari, entre d'altres.	✓
G4-44	Processos d'avaluació de l'acompliment de l'òrgan superior de govern en relació amb el govern dels assumptes econòmics, ambientals i socials.	A CaixaBank es duu a terme un procés d'autoavaluació per part dels consellers. Per a més informació, consulteu l' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2015</a> (apartat C.1.20).	✓
G4-45	Funció de l'òrgan superior de govern en la identificació i gestió dels impactes, els riscos i les oportunitats de caràcter econòmic, ambiental i social.	El Consell d'Administració de CaixaBank disposa de l'estructura descrita en l'apartat G4-34. Les Comissions Delegades realitzen les funcions de supervisió dels assumptes ambientals, socials i econòmics. Aquesta gestió inclou tant la supervisió de riscos com d'oportunitats, així com el compliment d'acords internacionals, codis de conducta i principis. Per al desenvolupament de les seves funcions, les Comissions poden disposar del suport d'assessors externs independents, així com la informació pròpia de la companyia a partir de les reunions que es duen a terme amb els seus diferents directius. Per a més informació, consulteu l' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2015</a> (apartats C i E) i la <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa</a> de CaixaBank.	✓
G4-46	Funció de l'òrgan superior de govern en l'anàlisi de l'eficàcia dels processos de gestió del risc de l'organització pel que fa als assumptes econòmics, ambientals i socials.	48; 49 La Comissió de Riscos de CaixaBank té atribuïdes, entre altres funcions, la de supervisar i examinar els processos d'informació i control dels riscos del Grup, incloent-hi els no financers. Per a més informació, consulteu l' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2015</a> (apartats C i E) i la <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa</a> de CaixaBank.	✓
G4-47	Freqüència amb què l'òrgan superior de govern analitza els impactes, els riscos i les oportunitats d'índole econòmica, ambiental i social.	La supervisió dels riscos s'efectua, almenys, trimestralment. CaixaBank disposa d'una Comissió de Riscos, comissió delegada del Consell. Per a més informació, consulteu l' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2015</a> (apartats C i E) i la <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa</a> de CaixaBank.	✓
G4-48	Comitè o càrrec de més importància que revisa i aprova la memòria de sostenibilitat.	La Direcció Corporativa de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC és l'encarregada de la preparació i coordinació de l'Informe Corporatiu Integrat. Aquest informe és revisat posteriorment pel Comitè de Direcció de l'entitat. Finalment, la Comissió Delegada de Nomenaments té entre les seves funcions la de supervisar l'actuació de l'entitat en relació amb els temes de responsabilitat social corporativa i elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria.	✓

Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
G4-49	Procés per transmetre les preocupacions importants a l'òrgan superior de govern.	El Comitè de Direcció és l'encarregat d'informar el Consell d'Administració sobre el pla operatiu anual, incloent-hi qualsevol aspecte crític que es consideri rellevant i convenient. El Comitè es reuneix setmanalment. Per a més informació, consulteu l' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2015</a> i la <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa</a> de CaixaBank.	✓
G4-50	Naturalesa i nombre de preocupacions importants que es van transmetre a l'òrgan superior de govern; descripció dels mecanismes que es van emprar per abordar-les i avaluar-les.	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. Sobre la base de l'avaluació, es decideix mantenir o modificar l'estratègia.	✓ S'informa qualitativament.
G4-51	Polítiques de remuneració per a l'òrgan superior de govern i l'Alta Direcció.	Vegeu l' <a href="#">Informe Anual sobre les remuneracions dels membres del Consell d'Administració 2015</a> i l' <a href="#">Informe Anual de Govern Corporatiu 2015</a> (secció C).	✓
G4-52	Processos mitjançant els quals es determina la remuneració.	Per a l'establiment de la quantitat a percebre, se segueixen els criteris dictats per la Política de Remuneració. Per a més informació, consulteu l' <a href="#">Informe Anual sobre les remuneracions dels membres del Consell d'Administració 2015</a> .	✓
G4-53	Forma de sol·licitar i tenir en compte l'opinió dels grups d'interès pel que fa a la retribució, incloent-hi, si escau, els resultats de les votacions sobre polítiques i propostes relacionades amb aquesta qüestió.	L'informe de remuneracions dels consellers corresponent a l'exercici 2015 se sotmetrà al vot consultiu de la Junta General d'Accionistes. En relació amb la votació consultiva de l'Informe Anual sobre les remuneracions dels consellers corresponent a l'exercici 2014, en la Junta celebrada el 23 d'abril de 2015 la proposta va tenir el 98,68% de vots a favor, l'1,25% de vots en contra i el 0,07% d'abstencions. Per a més informació, consulteu la documentació de l'apartat sobre la <a href="#">Junta General d'Accionistes</a> al web corporatiu. Per a més informació, consulteu l' <a href="#">Informe Anual sobre les remuneracions dels consellers de l'exercici 2015</a> (D.3).	✓
G4-54	Relació entre la retribució total anual de la persona més ben pagada de l'organització en cada país on es duguin a terme operacions significatives amb la retribució total anual mitjana de tota la plantilla (sense comptar la persona més ben pagada) del país corresponent.	Vegeu l' <a href="#">Informe Anual sobre les remuneracions dels membres del Consell d'Administració 2015</a> . Vegeu la Nota 35 dels <a href="#">Comptes Anuals Consolidats 2015</a> .	✓ No s'informa de la relació.
G4-55	Relació entre l'increment percentual de la retribució total anual de la persona més ben pagada de l'organització en cada país on es duguin a terme operacions significatives amb l'increment percentual de la retribució total anual mitjana de tota la plantilla (sense comptar la persona més ben pagada) del país corresponent.	Vegeu l' <a href="#">Informe Anual sobre les remuneracions dels membres del Consell d'Administració 2015</a> . Vegeu la Nota 35 dels <a href="#">Comptes Anuals Consolidats 2015</a> .	✓ No s'informa de la relació.



<i>Indicador</i>	<i>Descripció</i>	<i>Pàgina/resposta directa</i>	<i>Verificació externa</i>
<b>Ètica i integritat</b>			
G4-56	Valors, principis, estàndards i normes de l'organització, com ara codis de conducta o codis ètics.	25 Vegeu el <a href="#">Codi Ètic de CaixaBank</a> .	✓
G4-57	Mecanismes interns i externs d'assessorament en pro d'una conducta ètica i lícita, i per consultar els assumptes relacionats amb la integritat de l'organització, com ara línies telefòniques d'ajuda o assessorament.	7; 24; 25 Vegeu l'apartat 12 de l' <a href="#">Informe de Gestió adjunt als Comptes Anuals Consolidats 2015</a> (p. 64).	✓
G4-58	Mecanismes interns i externs de denúncia de conductes poc ètiques o il·lícites i d'assumptes relatius a la integritat de l'organització, com ara la notificació escalonada als comandaments directius, els mecanismes de denúncia d'irregularitats o les línies telefòniques d'ajuda.	24; 25 Vegeu l'apartat 12 de l' <a href="#">Informe de Gestió adjunt als Comptes Anuals Consolidats 2015</a> (p. 64).	✓

**Continguts bàsics específics**

Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
<b>Categoria: economia</b>			
<b>Acompliment econòmic</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	2; 3; 26; 27	✓
G4-EC1	Valor directe generat i distribuït.	4; 28; 29; 30; 52; 53; 54 <a href="#">Vegeu la taula "EC1. Valor econòmic generat, distribuït i retingut del Grup CaixaBank" a l'Annex.</a> Les dades relatives al valor econòmic generat i distribuït s'han obtingut dels Comptes Anuals Consolidats del Grup CaixaBank i societats dependents 2015. El desglossament per país no és rellevant per a CaixaBank, ja que Espanya és el seu principal país d'operacions.	✓
G4-EC2	Conseqüències econòmiques i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització que es deriven del canvi climàtic.	CaixaBank considera que el risc d'impacte directe és mínim. S'informa públicament sobre els riscos i oportunitats en l'informe del CDP, que es pot consultar a la pàgina del CDP. La informació relativa al 2015 estarà disponible al llarg del 2016.	✓
G4-EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització derivades del seu pla de prestacions.	Els compromisos de CaixaBank en aquest sentit estan exterioritzats i s'instrumenten mitjançant un pla de pensions i unes pòlisses complementàries contractades amb diverses companyies d'assegurances. El pla de pensions dels empleats de CaixaBank, que complementa el sistema públic de pensions (Seguretat Social), és un pla d'aportació definida mixta (aportació definida per a la jubilació i prestació definida per a la invalidesa i defunció). Aquest pla respon als compromisos de l'entitat establerts inicialment en l'acord laboral sobre previsió social de "la Caixa" del juliol del 2000 i que, posteriorment i a causa del procés de reorganització societària del Grup, es van plasmar en l'Acord Laboral del juliol del 2011, a partir del qual es transforma el pla de pensions de "la Caixa" en un Pla de pensions de promoció conjunta de "la Caixa" i CaixaBank. Així mateix, al llarg del 2015, CaixaBank ha aportat més de 110 milions d'euros a plans de pensions i 91 milions en altres conceptes de beneficis socials per als seus empleats, que inclouen plans de salut, ajudes d'estudis, assegurances de vida i d'accidents i avantatges en condicions financeres. Finalment, els dies que la plantilla té per baixa de maternitat (part únic o múltiple), paternitat i permís de lactància són els legalment establerts i aplicables segons els convenis respectius. A CaixaBank (individual) s'incrementen fins als 122, 17 i 10 dies, respectivament. Així mateix, els empleats d'e-laCaixa, GDS Cusa, MicroBank, PromoCaixa i VidaCaixa disposen de 15 dies de baixa per paternitat. A CaixaBank, 768 persones s'han acollit a alguna excedència (779 al Grup) i 1.011 persones treballen a mitja jornada o amb reducció de jornada, xifra que representa un 3,4% sobre la plantilla (1.037 persones al Grup). Vegeu la Nota 24.1 dels <a href="#">Comptes Anuals Consolidats 2015</a> .	✓
G4-EC4	Ajudes econòmiques atorgades per ens del govern.	Vegeu Annex 6 dels <a href="#">Comptes Anuals Consolidats 2015</a> .	✓





Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
<b>Conseqüències econòmiques indirectes</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	52; 53; 54	✓
G4-EC7	Desenvolupament i impacte de la inversió en infraestructures i els tipus de serveis.	52; 53; 54	✓
G4-EC8	Impactes econòmics indirectes significatius i el seu abast.	52; 53; 54 Vegeu <a href="#">Informe d'Impacte Socioeconòmic 2015</a> .	✓
<b>Categoria: medi ambient</b>			
<b>Productes i serveis</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	25	✓
G4-EN27	Mitigació de l'impacte ambiental dels productes i serveis.	4; 25 Vegeu l'apartat de Responsabilitat Corporativa del web corporatiu ( <a href="#">apartat Sostenibilitat ambiental</a> ). Vegeu l'apartat 11 de l' <a href="#">Informe de Gestió adjunt als Comptes Anuals Consolidats 2015</a> .	✓ S'informa qualitativament.
<b>Compliment regulatori</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	7; 25; 48; 49; 51	✓
G4-EN29	Valor monetari de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la legislació i la normativa ambiental.	CaixaBank no ha estat objecte de multes o sancions rellevants relacionades amb el compliment de la normativa ambiental.	✓
<b>Subcategoria: pràctiques laborals i treball digne</b>			
<b>Ocupació</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	44-47 Vegeu l'apartat 13 de l' <a href="#">Informe de Gestió adjunt als Comptes Anuals Consolidats 2015</a> .	✓
G4-LA1	Nombre total i taxa de contractacions i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	Annex 3. Índex de contingut GRI: <a href="#">vegeu la taula</a> "G4-LA1 Nombre total d'empleats i rotació mitjana, desglossats per grup d'edat, gènere i regió (dades de CaixaBank)". El principal país d'operacions de CaixaBank és Espanya.	✓ Informació relativa a CaixaBank.

Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
G4-LA2	Prestacions socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossat per ubicacions significatives d'activitat.	No hi ha diferències derivades de la ubicació de l'activitat. A CaixaBank, no s'ofereix cap pla de pensions a empleats temporals. Per a persones amb aquest tipus de contracte, a CaixaBank Consumer Finance no s'ofereixen assegurances de vida ni avantatges en condicions financeres. A GDS Cusa, no s'ofereixen plans de pensions, ajudes d'estudis ni ajudes a la sanitat. A Silk no s'ofereixen aquests dos últims conceptes i a Sumasa tampoc, com tampoc les assegurances de vida. VidaCaixa ofereix els mateixos beneficis socials per a treballadors amb contracte indefinit que amb contracte temporal. Cal assenyalar que a e-laCaixa, CaixaRenting, Nou MicroBank, PromoCaixa i CaixaBank Asset Management, tots els empleats tenen contracte indefinit. Els treballadors de mitja jornada reben els beneficis proporcionals a la jornada treballada.	✓
G4-LA3	Nivells de reincorporació al treball i de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat, desglossats per sexe.	A CaixaBank, al llarg del 2015, 2.289 persones (1.509 dones) van gaudir del permís de maternitat/paternitat. A CaixaBank, excepte petició d'excedència o de baixa voluntària, tots els empleats es reincorporen després de la baixa, per la qual cosa no es registren els nivells de reincorporació. El 2015, 768 persones van sol·licitar una excedència per cura de persones (familiar, fills o persones dependents).	✓ Informació relativa a CaixaBank.
<b>Relacions entre els treballadors i la direcció</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	46	✓
G4-LA4	Terminis mínims de preavis de canvis operatius i possible inclusió d'aquests canvis en els convenis col·lectius.	El període mínim de preavis és el mateix que l'establert amb caràcter general en la legislació laboral comuna (Estatut dels Treballadors i altra legislació aplicable): 45 dies.	✓
<b>Salut i seguretat a la feina</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	46	✓
G4-LA6	Tipus i taxa de lesions, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió i per sexe.	<a href="#">Vegeu la taula</a> "G4-LA6 Tipus i taxa de lesions, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió i per gènere".	✓ S'informa exclusivament de personal propi.
<b>Capacitació i educació</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	44; 45; 46	✓
G4-LA9	Mitjana d'hores de capacitació anuals per empleat, desglossat per sexe i per categoria laboral.	<a href="#">Vegeu la taula</a> "G4-LA9 Mitjana d'hores de formació anuals per empleat, desglossat per gènere i per categoria laboral".	✓
G4-LA10	Programes de gestió d'habilitats i formació contínua que fomenten l'ocupabilitat dels treballadors i els ajuden a gestionar el final de les seves carreres professionals.	15; 19; 44; 45; 46 <a href="#">Vegeu Informe d'Impacte Socioeconòmic 2015.</a>	✓
G4-LA11	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional, desglossat per sexe i per categoria professional.	45 El 77% dels empleats han estat avaluats regularment sobre el seu acompliment.	✓

Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
<b>Diversitat i igualtat d'oportunitats</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	44-47 Vegeu l'apartat 13 de l' <a href="#">Informe de Gestió adjunt als Comptes Anuals Consolidats 2015</a> .	✓
G4-LA12	Composició dels òrgans de govern i desglossament de la plantilla per categoria professional i sexe, edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	8; 9; 11 <a href="#">Vegeu la taula</a> "G4-LA1 Nombre total d'empleats i rotació mitjana, desglossats per grup d'edat, gènere i regió" (dades de CaixaBank).	✓ No s'informa de la pertinença a minories.
<b>Igualtat de retribució entre dones i homes</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	44-47	✓
G4-LA13	Relació entre el salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per ubicacions significatives d'activitat.	Els professionals del Grup són retribuïts segons el seu nivell professional i les tasques exercides, amb independència del seu gènere o origen. A igualtat de categoria i antiguitat, el salari base és el mateix per a totes les categories. En relació amb la remuneració, i si bé cada vegada més es tendeix a un model retributiu vinculat a l'acompliment, els canvis de nivell per antiguitat i els triennis derivats del Conveni Col·lectiu provoquen encara diferències salarials per gènere (antiguitat mitjana: els homes, 16 anys; les dones, 14 anys). Així, la ràtio de remuneració total (calculada amb la mitjana) homes <i>versus</i> dones és, a nivell directiu (a partir de Direcció d'oficina), del 94%; a nivell intermedi, del 113%, i per a la resta, del 116%. Aquesta ràtio, per a menors de 30 anys, és del 86%.	✓ Informació referent a CaixaBank.
<b>Mecanismes de reclamació sobre les pràctiques laborals</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	46	✓
G4-LA16	Nombre de reclamacions sobre pràctiques laborals que s'han presentat, abordat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació.	CaixaBank disposa d'un Protocol per a la Prevenció, Tractament i Eliminació de l'Assetjament Sexual i Laboral. Durant l'any 2015, i a través de gestores externes, s'han dut a terme un total de quatre intervencions, referides a possibles comportaments d'assetjament laboral. Tal com estableix el Protocol, les gestores han fet informes de les denúncies formals.	✓ Informació referent a CaixaBank. Només s'informa de les consultes i denúncies referides al Codi Ètic.

Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
<b>Subcategoria: drets humans</b>			
<b>Inversió</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	7; 25 Accés als <a href="#">estàndards ètics, socials i mediambientals per a proveïdors</a> del Grup "la Caixa".	✓
G4-HR1	Nombre i percentatge de contractes i acords d'inversió significatius que inclouen clàusules de drets humans o que han estat objecte d'anàlisi en matèria de Drets Humans.	El 2015, 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.	✓
G4-HR2	Hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, inclòs el percentatge d'empleats capacitats.	26.209 hores de formació en política anticorrupció i codi ètic durant el 2015, amb un 94% d'empleats formats sobre el total entre el 2014 i el 2015.	✓ Informació referent a CaixaBank.
<b>Mecanismes de reclamació en matèria de drets humans</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	Atès el seu àmbit d'actuació, a CaixaBank no s'han identificat activitats ni operacions de risc en aquesta matèria. Això no obstant, CaixaBank es compromet a analitzar qualsevol reclamació que pugui rebre en aquesta matèria.	✓
G4-HR12	Nombre de reclamacions sobre drets humans que s'han presentat, abordat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació.	Durant el 2015, CaixaBank no ha rebut cap reclamació significativa en matèria de drets humans.	✓
<b>Subcategoria: societat</b>			
<b>Comunitats locals</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	52; 53; 54	✓
G4-SO1	Percentatge de centres on s'han implantat programes de desenvolupament, avaluacions d'impactes i participació de la comunitat local.	52; 53; 54	✓ S'informa qualitativament.
G4-SO2	Centres d'operacions amb efectes negatius significatius, possibles o reals, sobre les comunitats locals.	52; 53; 54	✓ S'informa qualitativament.
FS13	Accessibilitat en zones de baixa densitat de població o llocs desfavorits.	22; 43 Vegeu <a href="#">Informe d'Impacte Socioeconòmic</a> .	✓
FS14	Iniciatives per millorar l'accés dels col·lectius desfavorits als serveis financers.	25; 53; 54	✓

Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
<b>Lluita contra la corrupció</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	7; 25 Vegeu la <a href="#">Política Anticorrupció</a> de CaixaBank.	✓
G4-SO3	Nombre i percentatge de centres en els quals s'han avaluat els riscos relacionats amb la corrupció i riscos significatius detectats.	49 No es disposa d'aquesta informació, ja que no s'ha realitzat una anàlisi específica. El 2013 es va actualitzar la política anticorrupció de l'entitat i, en un futur, s'espera analitzar el risc relacionat.	✓ S'informa qualitativament.
G4-SO4	Polítiques i procediments de comunicació i capacitació sobre la lluita contra la corrupció.	7; 25; 48; 49	✓
G4-SO5	Casos confirmats de corrupció i mesures adoptades.	En els casos en què empleats de l'entitat, durant la prestació de serveis, incorrin en conductes que es puguin titllar de frau/corrupció, es pot considerar que han comès una falta molt greu, de conformitat amb el conveni col·lectiu, i se'ls pot aplicar algunes de les sancions previstes en aquest text convencional, segons la casuística específica de cada cas. Així, s'hauria d'aplicar alguna de les sancions previstes per a les faltes molt greus en l'apartat 2.3 de l'article 81 del conveni de referència: pèrdua total d'antiguitat a efectes d'ascens; inhabilitació definitiva per pujar de nivell; pèrdua de nivell –amb descens a l'immediatament inferior–; suspensió de feina i sou no inferior a tres mesos ni superior a sis, o acomiadament disciplinari.	✓ S'informa exclusivament de la política existent.
<b>Política pública</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	48; 49	✓
G4-SO6	Valor de les contribucions polítiques, per país i destinatari.	La Política Anticorrupció de CaixaBank estableix que "es prohibeixen les donacions a partits polítics i a les seves fundacions vinculades. Únicament es podran arribar a acords de condonació de deute amb els partits polítics i les seves fundacions vinculades quan així ho permeti la llei i l'acord sigui conforme als criteris generals de risc de l'Entitat".	✓ S'informa exclusivament de la política existent.
<b>Pràctiques de competència deslleial</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	7; 25; 48; 49 D'acord amb el seu Codi Ètic, CaixaBank es compromet a competir en els mercats de manera honesta i lleial. Així mateix, es compromet a realitzar la contractació de proveïdors en un marc de lliure competència i al marge de qualsevol vinculació o interferència aliena als interessos de CaixaBank.	✓
G4-SO7	Nombre de procediments legals per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	Durant el 2015, no hi ha hagut cap procediment legal d'aquesta naturalesa que hagi afectat significativament el negoci de l'entitat.	✓



Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
<b>Compliment regulatori</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	7; 25; 48; 49; 51	✓
G4-SO8	Valor monetari de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la legislació i la normativa.	Les obligacions derivables de procediments administratius i judicials propis del curs normal del negoci estan estimades prudentment mitjançant provisions raonables consultables en la Nota 24.2 de l' <a href="#">Informe de Gestió i Comptes Anuals</a> de l'entitat; cap és significativa amb relació als Comptes Anuals.	✓
<b>Mecanismes de reclamació per impacte social</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	Atès el seu àmbit d'actuació, a CaixaBank no s'han identificat activitats ni operacions de risc en aquesta matèria. Això no obstant, CaixaBank es compromet a analitzar qualsevol reclamació rebuda en aquesta matèria.	✓
G4-SO11	Nombre de reclamacions sobre impactes socials que s'han presentat, abordat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació.	Durant el 2015, CaixaBank no ha rebut cap reclamació significativa per impacte social.	✓
<b>Subcategoria: responsabilitat sobre productes</b>			
<b>Salut i seguretat dels clients</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	38 Vegeu <a href="#">Informe sobre l'Impacte Socioeconòmic 2015</a> .	✓
G4-PR1	Percentatge de categories de productes i serveis significatius els impactes dels quals en matèria de salut i seguretat s'han avaluat per promoure millores.	38	✓ S'informa qualitativament.
G4-PR2	Nombre d'incidents derivats de l'incompliment de la normativa o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, desglossats en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	Durant el 2015 no s'ha produït cap incident significatiu d'aquesta naturalesa.	✓
<b>Etiquetatge de productes i serveis</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	4; 25; 48	✓
G4-PR3	Tipus d'informació que requereixen els procediments de l'organització relatius a la informació i l'etiquetatge dels seus productes i serveis, i percentatge de categories de productes i serveis significatius que estan subjectes a aquests requisits.	48 CaixaBank aplica la Directiva MiFID (Markets in Financial Instruments Directive), una directiva europea que regula la prestació de serveis d'inversió i, per tant, afecta directament la forma en què l'entitat informa, assessora o ven productes financers als seus clients o potencials clients. Així mateix, aplica l'Ordre/ECC/2316/2015, relativa a obligacions d'informació i classificació de productes financers.	✓ S'informa qualitativament

Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
G4-PR4	Nombre d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, desglossats en funció del tipus de resultat.	Durant el 2015 no s'ha rebut cap sanció significativa o resolució contrària per incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris en matèria de publicitat per informació de productes. Les obligacions derivables de procediments administratius i judicials estan estimades prudentment mitjançant provisions raonables consultables a la Nota 24.2 de l'Informe de Gestió i Comptes Anuals de l'entitat.	✓
G4-PR5	Resultats de les enquestes per mesurar la satisfacció dels clients.	4; 21; 24	✓ Informació referent a CaixaBank.
<b>Comunicacions de màrqueting</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	24 Vegeu la <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa</a> de CaixaBank.	✓
G4-PR6	Venda de productes prohibits o en litigi.	24 Vegeu la <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa</a> de CaixaBank.	✓ S'informa exclusivament de la política existent.
G4-PR7	Nombre de casos d'incompliment de les normatives i dels codis voluntaris relatius a les comunicacions de màrqueting; entre d'altres, la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	Durant el 2015 no s'ha produït cap incompliment que hagi donat lloc a sancions significatives per aquest motiu.	✓
<b>Privacitat dels clients</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	CaixaBank té l'obligació de protegir al màxim la informació personal i privada dels seus clients i empleats, tal com es recull en el seu Codi Ètic i en la legislació vigent en matèria d'intimitat, de protecció de dades i de secret bancari. La protecció de dades i el dret a la intimitat són considerats en tots els àmbits de gestió de l'entitat, la qual disposa d'estrictes normatives internes i realitza cursos de formació específics per a la plantilla. Així mateix, CaixaBank inscriu en el Registre General de Protecció de Dades tots els fitxers de la seva responsabilitat amb dades de caràcter personal, i tots els empleats tenen accés a un document de seguretat que estableix les mesures necessàries per garantir la seguretat dels fitxers amb dades de caràcter personal i dels centres de tractament, etc. A més, no es permet l'accés a la consulta de dades de clients que no siguin estrictament necessàries per a la feina. En el cas que fos possible i es dugués a terme, seria objecte de sanció, encara que no tingui transcendència exterior.	✓
G4-PR8	Nombre de reclamacions fonamentades sobre la violació de la privacitat i la fuga de dades dels clients.	El 2015, CaixaBank no ha estat objecte de sancions significatives per aquest motiu.	✓
<b>Compliment regulatori</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	7; 25; 48; 49; 51	✓



Indicador	Descripció	Pàgina/resposta directa	Verificació externa
G4-PR9	Valor monetari de les multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis.	Durant el 2015 no s'ha rebut cap multa significativa en ferm fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització. S'han rebut sancions per imports no significatius amb relació als comptes anuals. Vegeu la Nota 24 dels <a href="#">Comptes Anuals Consolidats 2015</a> .	✓
<b>Continguts específics del sector bancari</b>			
<b>Portfoli de productes</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	13; 14; 15; 16; 25; 53; 54 Vegeu l'apartat de Responsabilitat Corporativa del web corporatiu ( <a href="#">apartat Sostenibilitat ambiental</a> ).	✓
FS6	Desglossament de la cartera per a cada línia de negoci, per regió específica, mida (microempresa, pime, gran) i sector.	13; 14; 15; 16; 53; 54	✓
FS7	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici social específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	25; 53; 54 Vegeu <a href="#">Informe d'Impacte Socioeconòmic 2015</a> .	✓
FS8	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici mediambiental específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	25; 53; 54	✓
<b>Auditoria</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	25 Vegeu la <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa</a> de CaixaBank. Vegeu l'apartat de Responsabilitat Corporativa del web corporatiu ( <a href="#">apartat Sostenibilitat ambiental</a> ).	✓
<b>Propietat activa</b>			
G4-DMA	Enfocament de gestió de l'aspecte.	25 Vegeu la <a href="#">Política de Responsabilitat Social Corporativa</a> de CaixaBank. Vegeu l'apartat de Responsabilitat Corporativa del web corporatiu ( <a href="#">apartat Sostenibilitat ambiental</a> – Principis d'Equador).	✓
FS10	Percentatge i nombre de companyies en la cartera amb les quals s'ha interactuat en assumptes socials o mediambientals.	25; 54 Vegeu l'apartat de Responsabilitat Corporativa del web corporatiu ( <a href="#">apartat Sostenibilitat ambiental</a> – Principis d'Equador).	✓ S'informa qualitativament.
FS11	Percentatge d'actius subjectes a anàlisi positiva o negativa social o ambiental.	25; 54 Informe d' <a href="#">Impacte Socioeconòmic 2015</a> de CaixaBank. Vegeu l'apartat de Responsabilitat Corporativa del web corporatiu ( <a href="#">apartat Sostenibilitat ambiental</a> - Principis d'Equador).	✓ S'informa qualitativament.

✓: Contingut revisat. L'informe de revisió es troba en l'apartat 4 d'aquest document, a les pàgines 38 i 39.

–: No revisat.

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

	2013	2014	2015
<b>Quant hem generat?</b>	<b>6.388.830</b>	<b>6.602.479</b>	<b>7.480.781</b>
Marge brut	6.631.756	6.939.605	7.725.618
Beneficis de la baixa d'actius no classificats com a no corrents en venda	363.377	(28.149)	33.795
Beneficis / (pèrdues) d'actius no corrents en venda	(606.303)	(308.977)	(278.632)
<b>Com ho hem distribuït?</b>	<b>3.157.368</b>	<b>3.133.305</b>	<b>4.529.143</b>
Altres despeses generals d'administració (excepte tributs)	897.871	811.170	1.020.720
Despeses de personal	3.421.549	2.577.893	3.178.805
Impost sobre beneficis més tributs inclosos en altres despeses generals d'administració	(1.162.052)	(383.373)	(140.491)
Dividends	68.391 <sup>(1)</sup>	127.615 <sup>(2)</sup>	470.109
<b>Quant hem retingut?</b>	<b>3.231.462</b>	<b>3.469.174</b>	<b>2.951.638</b>

1. Aquest import de dividends del 2013 correspon exclusivament a l'adquisició estimada de drets d'assignació gratuïta als accionistes en el marc del programa Dividend/Acció. El total de dividends associats a l'exercici 2013, incloent-hi l'efectiu pagat als accionistes i el valor raonable de les accions a lliurar, puja a 991.770 milers d'euros.

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

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

	2013		2014		2015		2015	
	Total	Dones	Total	Dones	Total	Dones	Total	Dones
Nombre total d'empleats en plantilla	29.780	50,71%	28.984	51,42%	29.972	52,33%	31.893	55,17%
% d'empleats amb contracte fix o indefinit (sobre el total de la plantilla)	99,90%	50,70%	99,72%	51,29%	97,32%	50,90%	97,05%	47,91%
<i>Contracte fix o indefinit a temps complet</i>	99,87%	50,69%	99,59%	51,23%	97,20%	52,34%	96,71%	52,50%
<i>Contracte fix o indefinit a temps parcial</i>	0,13%	56,90%	0,13%	48,65%	0,12%	41,67%	0,23%	68,49%
% d'empleats amb contracte temporal	0,10%	61,30%	0,28%	46,34%	2,68%	51,18%	2,61%	51,26%
Nombre total de becaris	18		28		22		39	

**G4-LA1 Nombre total d'empleats i rotació mitjana, desglossats per grup d'edat, gènere i regió (dades de CaixaBank)**

Distribució dels empleats per regió	2013	2014	2015
Espanya	29.724	28.927	29.892
Resta d'Europa	27	21	32
Amèrica del Sud	3	6	7
Àfrica	17	19	22
Àsia	9	11	14
TOTAL	29.780	28.984	29.972

Empleats per grup d'edat	2014					2015				
	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)	386 (1,33%)	12.671 (43,72%)	10.997 (37,94%)	4.896 (16,89%)	34 (0,12%)	840 (2,80%)	11.502 (38,38%)	12.729 (42,47%)	4.867 (16,24%)	34 (0,11%)
Nombre total de contractacions (% sobre el total de les contractacions)	51 (43,22%)	47 (39,83%)	18 (15,25%)	2 (1,69%)	0,00	721 (73,57%)	207 (21,12%)	45 (4,59%)	7 (0,71%)	0
Contractacions mitjançant procés de selecció	51	47	18	2	0	721	207	45	7	0
Nombre total d'empleats que han deixat CaixaBank (% sobre el total de baixes) <sup>(1)</sup>	2 (0,23%)	56 (6,32%)	68 (7,67%)	759 (85,67%)	1 (0,11%)	41 (2,85%)	160 (11,10%)	209 (14,50%)	1.027 (71,27%)	4 (0,28%)
Índex de rotació mitjana	0,52%	0,50%	0,60%	15,50%	2,90%	9,4%	1,0%	0,8%	19,3%	14,7%

Índex de rotació	2013	2014	2015
Global	6,42%	3,10%	4,30%
Mitjà (homes)	9,04%	4,80%	5,90%
Mitjà (dones)	3,87%	1,50%	2,50%

Persones contractades	2013	2014	2015
Contractacions totals	931	118	980 <sup>(1)</sup>
Homes (% sobre total)	48,00%	38,98%	50,31%
Dones (% sobre total)	52,00%	61,02%	49,69%
Contractacions mitjançant procés de selecció	44	118	980 <sup>(2)</sup>
Homes (% sobre total)	31,80%	38,98%	50,31%
Dones (% sobre total)	68,20%	61,02%	49,69%

1. El 2013 es va acordar amb la totalitat de la representació sindical un Pla de Reestructuració.

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



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

		CaixaBank		Grup CaixaBank
<b>Absentisme per accidents al centre de treball</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2015<sup>(1)</sup></b>
Nombre total de jornades perdudes per accident (dies)	6.892	6.896	6.536	6.536
Nombre total d'accidents	379	402	436	444
Accidents amb baixa laboral	172	148	158	158
<i>Accidents in itinere amb baixa laboral</i>	<i>92</i>	<i>81</i>	<i>90</i>	<i>92</i>
Accidents sense baixa laboral	207	254	277	285
<i>Accidents in itinere sense baixa laboral</i>	<i>66</i>	<i>68</i>	<i>107</i>	<i>107<sup>(2)</sup></i>
<b>Absentisme per malaltia comuna</b>				
Nombre total de baixes per malaltia comuna	7.586	7.505	8.113	8.113
Nombre total de jornades perdudes per malaltia comuna (dies)	276.541	293.077	302.017	302.017

1. Dades no disponibles per a GDS Cusa, e-la Caixa, MicroBank, PromoCaixa, Sumasa i VidaCaixa.

2. Només disponible per a CaixaBank.

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

Hores de formació per persona i gènere a CaixaBank	Homes		Dones	
	52,70		45,60	

Hores de formació per persona i categoria professional a CaixaBank	2013	2014	2015
Alts directors	25	27	42
Quadres intermedis	61	73	65
Resta empleats	47	32	39

	CaixaBank			Grup CaixaBank
	2013	2014	2015	2015 <sup>(1)</sup>
Inversió total realitzada en formació d'empleats (euros)	10.213.663	8.794.896	11.388.230	11.609.575
Subvencions totals rebudes per a formació d'empleats (euros) <sup>(1)</sup>	4.237.646	3.744.893	3.011.437	3.014.582
Nombre total d'empleats formats	29.621	28.943	29.972	30.589
Nombre total d'hores de formació (% d'hores de formació <i>on-line</i> )	1.529.665 (86,28%)	1.397.129 (89,84%)	1.468.200 (87,96%)	1.481.850 (87,57%)
Nombre total d'empleats formats en prevenció de riscos laborals	16.658	22.683	25.539	25.744

1. Dades no disponibles per a GDS Cusa, e-laCaixa, MicroBank, PromoCaixa, Sumasa i VidaCaixa.

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

<i>Categoria</i>	<i>Indicadors</i>	<i>Explicació de l'omissió</i>
<b>Economia</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presència en el mercat</li> </ul>	DMA EC5 EC6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi de materialitat.</li> <li>• El principal país d'operacions del Grup CaixaBank és Espanya.</li> <li>• Només 80 empleats (0,26% del total de la plantilla) treballen a l'estranger.</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>Medi ambient</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materials</li> <li>• Energia</li> <li>• Aigua</li> <li>• Biodiversitat</li> <li>• Emissions</li> <li>• Abocaments i residus</li> <li>• Productes i serveis</li> <li>• Transport</li> <li>• General</li> <li>• Mecanismes de reclamació en matèria ambiental</li> </ul>	DMA G4-EN1-2 G4-EN3-4-5-6-7 G4-EN8-9-10 G4-EN11-12-13-14 G4-EN15-16-17-18-19-20-21 G4-EN22-23-24-25-26 G4-EN28 G4-EN30 G4-EN31 G4-EN34	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi de materialitat.</li> <li>• Així mateix, CaixaBank no considera que sigui un assumpte rellevant a causa del seu sector d'activitat.</li> <li>• Addicionalment, CaixaBank disposa de la certificació EMAS i ISO14001 i és signant dels Principis d'Equador.</li> </ul> <p>Més informació:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Política Ambiental de CaixaBank</a>.</li> <li>• <a href="#">Pla Ambiental de CaixaBank 2012-2015</a>.</li> <li>• <a href="#">Petjada de carboni al web corporatiu</a>.</li> <li>• <a href="#">Informe d'Impacte Socioeconòmic 2015 de CaixaBank</a>.</li> </ul>
<b>Subcategoria: pràctiques laborals i treball digne</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salut i seguretat a la feina</li> </ul>	DMA G4-LA5-7-8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi de materialitat.</li> </ul>



Categoria	Indicadors	Explicació de l'omissió
<b>Subcategoria: drets humans</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>No discriminació</li> <li>Llibertat d'associació i negociació col·lectiva</li> <li>Treball infantil</li> <li>Treball forçós</li> <li>Mesures de seguretat</li> <li>Drets de la població indígena</li> <li>Avaluació</li> </ul>	DMA G4-HR3 G4-HR4 G4-HR5 G4-HR6 G4-HR7 G4-HR8 G4-HR9	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi de materialitat.</li> <li>Es considera que aquests riscos no són significatius, ja que CaixaBank desenvolupa la major part de la seva activitat a Espanya, i un 97% del volum de facturació correspon als proveïdors nacionals. La legislació vigent preveu aquests aspectes i no s'han detectat incompliments (sancions legals).</li> <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. El volum de compres i el nombre d'aquests proveïdors no és significatiu.</li> <li>CaixaBank disposa d'un Codi Ètic i Principis d'Actuació, de compliment obligatori per a la plantilla, l'equip directiu i els membres dels òrgans d'administració, que han de respectar els valors, principis i normes que conté i aplicar-los en la seva activitat professional i en les seves relacions tant internes com externes. L'entitat disposa d'un canal intern i confidencial de consultes i denúncies dels seus codis de conducta. Així 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. El 2015, també ha publicat la Política de Responsabilitat Social Corporativa.</li> <li>Totes les empreses del Grup inclouen 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> <p>Accés a:</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>
<b>Economia, medi ambient i acompliment social</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pràctiques d'adquisició</li> <li>Avaluació ambiental dels proveïdors</li> <li>Avaluació de les pràctiques laborals dels proveïdors</li> <li>Avaluació dels proveïdors en matèria de drets humans</li> <li>Avaluació de la repercussió social dels proveïdors</li> </ul>	DMA G4-EC9 G4-EN32-33 G4-LA14-15 G4-HR10-11 G4-SO9-10	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'assumpte no ha estat identificat com a material segons l'estudi de materialitat.</li> <li>CaixaBank desenvolupa la major part de la seva activitat a Espanya i un 97% de volum de facturació correspon als proveïdors nacionals.</li> <li>Els nous proveïdors han de donar-se d'alta al Portal del proveïdor: han d'introduir-hi les seves credencials i certificacions. El sistema de qualificació és únic i revisa tant aspectes tècnics i de solvència com de seguretat, salut i medi ambient.</li> <li>Les activitats relatives a proveïdors amb més risc ambiental potencial són les associades als serveis d'obres realitzats per Sumasa. Es considera que no se'n deriven riscos significatius, ja que disposa de sistema de gestió ambiental.</li> <li>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).</li> </ul> <p>Més informació:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Portal de proveïdors.</a></li> <li><a href="#">Estàndards ètics, socials i mediambientals per a proveïdors del Grup "la Caixa".</a></li> <li><a href="#">Memòria de Responsabilitat Corporativa de Sumasa.</a></li> <li><a href="#">Memòria de Responsabilitat Corporativa de PromoCaixa.</a></li> <li><a href="#">Informe d'Impacte Socioeconòmic 2015 de CaixaBank.</a></li> </ul>



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

Tel: +34 932 80 40 40  
Fax: +34 932 80 28 10

[www.deloitte.es](http://www.deloitte.es)

## Informe de Verificació Independent de la informació de Responsabilitat Corporativa de l'Informe Corporatiu Integrat 2015 de CaixaBank

**Als Administradors de CaixaBank S.A.:**

### Abast del nostre treball

Hem realitzat la verificació, amb un nivell de seguretat raonable, de la informació de Responsabilitat Corporativa (RC) inclosa en l'Informe Corporatiu Integrat 2015 de CaixaBank (ICI), l'abast del qual es defineix en el apartat "Resum d'indicadors GRI" i que comprèn a CaixaBank i les seves principals societats dependents. El nostre treball ha consistit en revisar:

- L'adaptació dels continguts de RC de l'ICI a la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 4, així com els continguts d'acompliment i del suplement sectorial del sector financer proposats en aquesta guia.
- La informació de RC inclosa en el ICI relativa a l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta establerts a la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 d'AccountAbility (AA1000APS).

### Estàndards i processos de verificació

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

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

- Reunions amb el personal de CaixaBank i de les societats dependents que han participat en l'elaboració del ICI per conèixer els principis, sistemes i enfocaments de gestió aplicats.
- Anàlisis dels processos per recopilar i validar les dades de RC presentades en el ICI, incloent la revisió i execució de proves d'efectivitat sobre els controls automàtics i manuals implantats en els sistemes de recopilació, càrrega i tractament de la informació.
- Revisió de la seguretat i integritat de l'aplicació utilitzada per CaixaBank per la recopilació de la informació de RC del 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 dels informes de tercers disponibles.
- Anàlisi de la cobertura, rellevància i integritat de la informació de RC inclosa a l'ICI en funció de l'enteniment de CaixaBank dels requeriments dels grups d'interès sobre els aspectes materials identificats per l'organització i descrits en el Annexo 1 "Estudi de materialitat".
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats a cada grup de continguts.
- Revisió de les actes de les reunions del exercici de 2015 del Consell d'Administració, les seves Comissions i del Comitè de Reputació.
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de RC de l'ICI als recomanats a la Guia G4 de GRI, comprovació de que els continguts es corresponen amb els recomanats per la Guia G4 de GRI aplicable al sector financer.

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

Member of Deloitte Touche Tohmatsu

Responsabilitats de la Direcció de CaixaBank i de Deloitte

- La preparació de l'ICI, així com el contingut del mateix, és responsabilitat de la Direcció Corporativa de Comunicació, RRI, 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'otola la informació.
- La nostra responsabilitat és emetre un informe independent de seguretat raonable basat en els procediments aplicats en la nostra verificació.
- Aquest informe ha estat preparat exclusivament en interès de CaixaBank d'acord amb els termes de la nostra Carta d'Encarrec.
- Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència requerides pel Codi Ètic emès per la International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA) basades en els principis fonamentals d'integritat, objectivitat, competència professional, diligència, confidencialitat i professionalitat.
- Deloitte manté, d'acord amb l'International Standard on Quality Control (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 i auditories d'Informes de RSC, específicament en l'acompliment econòmic, social i mediambiental.

- Comprovació, mitjançant proves de revisió, basant-se en la selecció d'una mostra, de la informació quantitativa i qualitativa corresponent als indicadors GRI que es descriuen en el Annexo 2 "Resum d'indicadors del GRI" i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de CaixaBank i les seves empreses filials.

### Conclusions

Sobre la base del treball realitzat, concloem que, excepte per les limitacions en l'abast del ICI o en la cobertura de la revisió que es descriuen en el apartat "Resum d'indicadors GRI":

- La informació de Responsabilitat Corporativa de l'ICI 2015 ha estat preparat, en tots els aspectes significatius, d'acord a les directrius de la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de Global Reporting Initiative versió 4.
- La informació de Responsabilitat Corporativa de l'ICI 2014 ha estat preparat, en tots els aspectes significatius, d'acord amb els principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta indicats per la norma AA1000 APS 2008:
  - Inclusivitat: CaixaBank ha desenvolupat un procés de participació dels grups d'interès que permet el seu involucrament en el desenvolupament d'un enfocament responsable, tal i com es descriuen en el Annexo 1 "Estudi de materialitat".
  - Rellevància: el procés de determinació de la materialitat suposa un enteniment dels assumptes materials o rellevants per CaixaBank i els seus grups d'interès, tal i com es descriuen en el Annexo 1 "Estudi de materialitat".5
  - Capacitat de resposta: CaixaBank respon amb accions i compromisos concrets als aspectes materials identificats i en realitza un seguiment sobre els progressos que es resumeix en el capítol 7 "Compromisos 2015" del ICI.

### Observacions i Recomanacions

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

#### Inclusivitat i Rellevància

Com en anys anteriors, CaixaBank ha realitzat un estudi de materialitat que incorpora un anàlisi, tant extern com intern, seguint una metodologia basada en la realització de consultes específiques als diferents grups d'interès (accionistes, empleats, clients i experts) i en l'anàlisi de la informació disponible públicament relativa a CaixaBank i al sector financer. Amb l'objectiu de seguir millorant la identificació d'aspectes materials al llarg de tota la cadena de valor, seria convenient ampliar l'anàlisi dels principals impactes en RC fora del Grup, revisant també els llistats per definir la rellevància dels impactes identificats.

#### Capacitat de resposta

Seguint les recomanacions del Codi de Bon Govern de les Societats Cotitzades, al 2015 el Consell d'Administració de CaixaBank ha atribuït a la Comissió de Nomenaments la responsabilitat de revisar i fer el seguiment de la política i l'estratègia de Responsabilitat Social Corporativa. Tanmateix, el Consell va aprovar el setembre de 2015 una actualització de la Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank que reuneix els principals compromisos de la entitat en aquesta matèria, i estableix i delimita les funcions i responsabilitats dels diferents òrgans i directius implicats en el seguiment i la supervisió de les pràctiques de RC. Per a complir aquests compromisos, CaixaBank ha continuat treballant durant l'any 2015 per alinear les línies de treball, objectius i indicadors de RC amb els reptes plantejats al Pla Estratègic de negoci 2015-2018. Per assegurar l'adequat compliment dels compromisos, i de les responsabilitats del seu seguiment i supervisió, serà convenient revisar l'estructura i la periodicitat del report sobre l'acompliment en Responsabilitat Social Corporativa, adequant el mateix a les noves necessitats.

Pel que fa a la integració de la informació financera i no financera, CaixaBank ha realitzat un anàlisi de la informació corporativa anual que ha publicat durant els últims exercicis i el seu nivell de resposta a les necessitats dels diferents grups d'interès. Com a resultat d'aquest anàlisi, al 2015 s'ha preparat un Informe d'Impacte Socioeconòmic que recull, en un únic document, informació sobre els principals impactes socioeconòmics del Grup que abans figuraven en diversos capítols del ICI i en altres documents. En aquest sentit, CaixaBank hauria de continuar treballant per alinear els indicadors d'impacte amb els aspectes materials identificats i amb els compromisos assumits en RC, així com en els criteris de mesurament, de manera que aquest Informe reflecteixi fidelment la seva contribució així com la creació de valor pels diferents grups d'interès.

Deloitte Advisory, S.L.

Helena Redondo

Barcelona, 07 de març de 2016



AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-14



Avda. Diagonal, 621

08028 Barcelona

Telèfon: (+34) 93 404 60 00

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