

INFORME  
CORPORATIVO  
INTEGRADO

[2015]

*ANEXO: ÍNDICE DE CONTENIDO GRI*





## ÍNDICE

Estudio de materialidad	3
Compromisos para 2015	9
Índice de contenido GRI	15
Carta de verificación	38

# 1 ESTUDIO DE MATERIALIDAD

## Perímetro y contenido del informe

Este anexo complementa el *Informe Corporativo Integrado 2015* de CaixaBank, su quinto informe integrado, en el que se ofrece una visión global sobre la situación del banco, su modelo de gestión y sus líneas estratégicas.

Para su confección, se han considerado las directrices marcadas por la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4, bajo la opción exhaustiva. La información que contiene puede completarse con la contenida en la página web [www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com) y el Informe de Gestión adjunto a las Cuentas Anuales Consolidadas, también disponibles en la web corporativa.

## Perímetro

Este informe comprende a CaixaBank y sus empresas dependientes financieras, aseguradoras y de apoyo. La información económica y financiera incluida se ha obtenido de las *Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo CaixaBank y sociedades dependientes*<sup>1</sup>.

En aquellos casos en los que se ha considerado conveniente, y siempre que estuviera disponible, se ha incluido información de otras entidades de la cadena de valor de la entidad, así como de otras empresas del Grupo "la Caixa".

1. Las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión consolidados del ejercicio 2015, junto con el Informe de Auditoría, fechado el 26 de febrero de 2016, en el que se expresa una opinión favorable, pueden consultarse en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)).

En el caso de los indicadores GRI, se indica explícitamente en cada caso a qué entidades del Grupo CaixaBank o de su cadena de valor se hace referencia.

## Metodología para determinar su contenido

Este informe tiene como objetivo dar respuesta a aquellos asuntos que influyen en la capacidad para crear valor –a corto, medio y largo plazo– de CaixaBank y que son, además, de interés para los colectivos y personas con los que se relaciona.

Para determinar dichos asuntos, y siguiendo la norma AA1000 de Accountability, se ha llevado a cabo un proceso en el que han participado los grupos de interés de CaixaBank y durante el cual se han tomado en consideración fuentes de información directas e indirectas.

Una vez concluido el proceso, habiendo determinado los asuntos y su grado de importancia, se ha decidido informar de todos aquellos asuntos con importancia alta tanto para la entidad como para sus grupos de interés.







### Identificación de los asuntos

1. Punto de partida: el Plan Estratégico 2015-2018 y los asuntos relevantes incluidos en el anterior informe.
2. Análisis de:
  - los cuestionarios y recomendaciones de los principales índices de sostenibilidad,
  - las publicaciones del IIRC, y
  - los asuntos relevantes para el sector financiero según el documento del GRI *Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?*

### Lista de asuntos relevantes clasificados por categorías

- Gestión económica y estratégica
- Ética y gobierno corporativo
- Financiación responsable
- Responsabilidad con los empleados
- Contribución social
- Responsabilidad con los clientes
- Medio ambiente

### Evaluación y priorización

Determinar su grado de relevancia y orden de prioridad en función de un análisis cuantitativo y cualitativo de fuentes internas y externas.

#### Relevancia para los grupos de interés

#### Relevancia para el negocio

- Revisión de las **publicaciones de la prensa nacional/internacional** durante 2015, para identificar los principales asuntos cubiertos en relación con la entidad y el sector.

- Análisis de los documentos elaborados por las **organizaciones nacionales e internacionales de referencia**, tanto a nivel sectorial como en materia de sostenibilidad.

- Análisis de los resultados de 500 entrevistas *on-line* y diversos *focus group* con 36 **clientes** bancarios, enmarcado dentro del estudio RepTrack.

- **Encuestas** a grupos representativos de **accionistas y empleados**.
  - 900 encuestas telefónicas a accionistas/clientes para conocer su opinión sobre el nivel de desempeño del banco y áreas con recorrido de mejora.
  - Más de 19.200 encuestas *on-line* sobre clima laboral respondidas por los empleados.

- **Cuantificación**, mediante cuestionarios, del grado de relevancia de los asuntos por parte de los responsables de las áreas con mayor relación con los grupos de interés de la entidad.

- Análisis del **Plan Estratégico 2015-2018**, que incluye los asuntos de máxima prioridad para CaixaBank.

- **Comparación con las compañías de referencia** en informes integrados en el sector, para identificar aquellos asuntos de los que informan la mayoría de ellas.

- **Validación interna** con las áreas responsables de la coordinación y elaboración del informe, basándose en su experiencia y en el proyecto de Plan Estratégico 2015-2018.

### Matización del grado de importancia

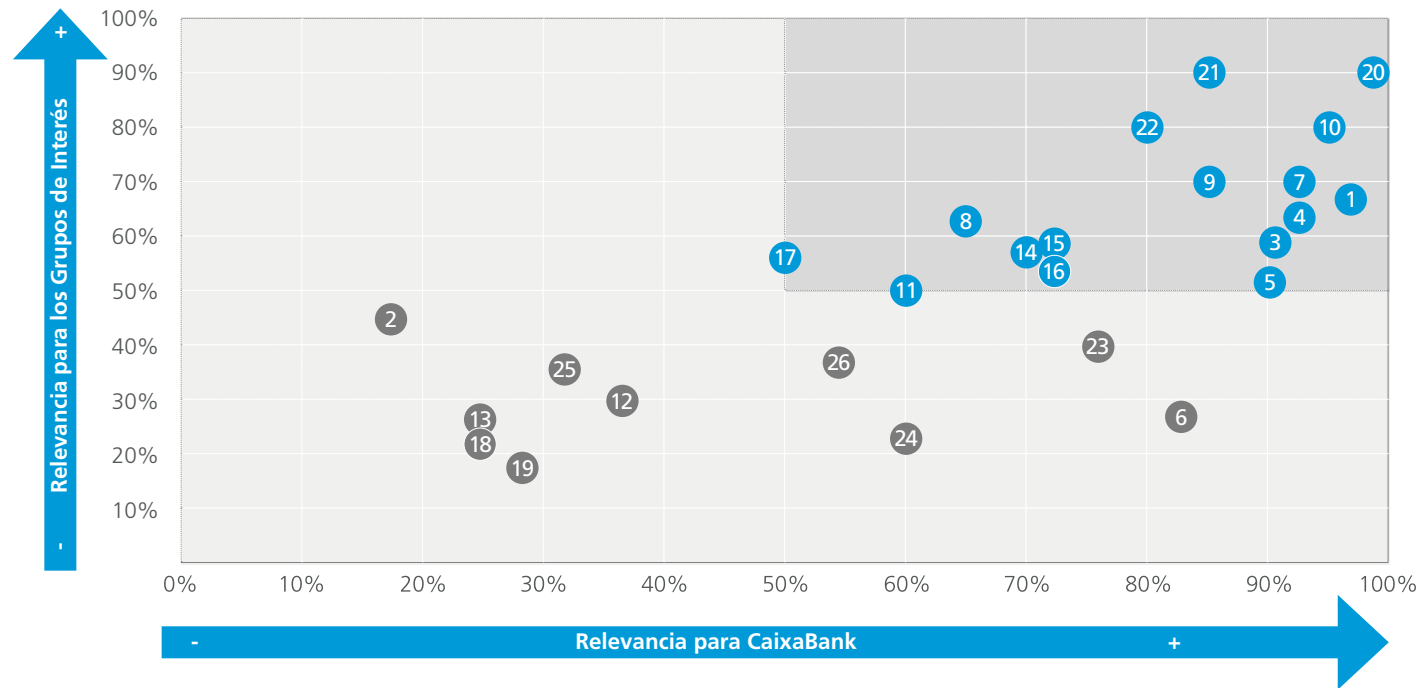
**Entrevistas a expertos** en sostenibilidad y en el sector bancario y a representantes de grupos de interés:

- Responsables de diversas organizaciones relacionadas con la sostenibilidad y el sector financiero, incluyendo inversores y analistas financieros y de sostenibilidad: entre ellos, representantes del WBCSD (World Business Council for Sustainable Development), ESADE – Instituto de Innovación Social, Fundación Compromiso y Transparencia, Spainsif, la European Banking Federation / AEB (Asociación Española de Banca) o ECODES (Fundación Ecología y Desarrollo) / Vigeo-EIRIS. El objetivo es conocer

- su opinión sobre las prioridades y retos de sostenibilidad para el sector bancario y para CaixaBank en concreto, el desempeño de la entidad y las áreas de mejora, contando con expertos de organismos.
- Panel interno de expertos de PwC con amplio conocimiento del sector bancario para acabar de perfilar los retos y aspectos relevantes del sector financiero y CaixaBank.

### Clasificación de los asuntos por importancia, en una matriz de materialidad

Esta matriz muestra, en su parte superior derecha, los 16 aspectos materiales para CaixaBank una vez priorizados según su relevancia para los grupos de interés externos y para la entidad.

**Matriz de materialidad****Listado de aspectos analizados****Gestión estratégica y de negocio**

- 1 Resultados económicos
- 2 Estructura organizativa
- 3 Estrategia empresarial
- 4 Control y gestión de riesgos
- 5 Consideración de aspectos de buen gobierno, sociales y ambientales en las políticas de inversión, desinversión y financiación
- 6 Microcréditos y otras medidas de inclusión financiera
- 7 Fomento del emprendimiento y apoyo a pymes y autautónomos

**Ética y gobierno corporativo**

- 8 Diálogo activo con los grupos de interés (clientes, empleados, accionistas, medios de comunicación, etc.)
  - 9 Ética / Código de conducta / Prevención de la corrupción, sobornos, blanqueo de capitales, etc.
  - 10 Cumplimiento legislativo y normativo
  - 11 Transparencia informativa
  - 12 Gestión responsable de la cadena de aprovisionamiento
- 
- Responsabilidad con los empleados**
- 13 Seguridad/Prevención de riesgos laborales
  - 14 Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación laboral
  - 15 Formación y desarrollo profesional
  - 16 Atracción y retención del talento

**Contribución social**

- 17 Desarrollo local - acción social y patrocinios
  - 18 Generación de empleo
  - 19 Voluntariado corporativo
- 
- Responsabilidad con los clientes**
- 20 Calidad de la atención al cliente (multicanalidad, accesibilidad y satisfacción)
  - 21 Transparencia y claridad en los contratos y marketing responsable
  - 22 Seguridad informática y protección de datos
  - 23 Innovación en la oferta comercial
  - 24 Educación financiera para la población
- 
- Medio ambiente**
- 25 Gestión eficiente de recursos y residuos
  - 26 Cambio climático y emisiones de CO<sub>2</sub>

**Tabla de asuntos materiales, aspectos GRI y localización en la cadena de valor y el informe**
**Localización en la cadena de valor:**

- Grupo "la Caixa" / Accionista de control
- CaixaBank
- Filiales (perímetro consolidación)
- Otras participadas
- Participadas financieras
- Participadas industriales
- Proveedores y socios

Asuntos materiales identificados	Aspectos GRI relacionados	Indicadores GRI (versión G4)	Impacto relevante en la cadena de valor	Capítulos y apartados del ICI
Resultados económicos	Estrategia y análisis Desempeño económico Consecuencias económicas indirectas	DMA <sup>1</sup> económico G4-1-2, G4-EC1-2-3-4, G4-EC7-8	● ● ● ● ● ● ●	6 Líneas estratégicas (líneas 2 y 3) 7 Gestión activa de los riesgos
Estrategia empresarial	Estrategia y análisis Desempeño económico	Modelo de negocio y estrategia G4-1-2, G4-EC1-2-3-4	● ● ● ● ● ● ●	3 Nuestra identidad (Estructura accionarial) 5 Modelo de negocio 6 Líneas estratégicas 8 Contribución a la sociedad Índice de contenido GRI (2: Compromisos para 2015)
Control y gestión de riesgos	Estrategia y análisis	Principales riesgos y mecanismos de gestión y control de los riesgos G4-1-2	● ● ● ● ● ● ●	6 Líneas estratégicas 7 Gestión activa de los riesgos
Consideración de aspectos de buen gobierno, sociales y ambientales en las políticas de inversión, desinversión y financiación	Desempeño económico Cartera de productos Auditoría Gestión activa de los derechos accionariales Inversión	DMA sobre las políticas de financiación y gestión del riesgo social y ambiental G4-EC1-2-3-4, G4-HR1-2, FS6-7-8, FS10-11	● ● ● ● ● ● ●	6 Líneas estratégicas (línea 1) 7 Gestión activa de los riesgos 8 Contribución a la sociedad Índice de contenido GRI (2: Compromisos para 2015)
Fomento del emprendimiento y apoyo a pymes y autónomos	Presencia en el mercado Consecuencias económicas indirectas Cartera de productos Comunidades locales	G4-EC5-6, G4-EC7-8, FS6-7-8, FS13-14	● ● ●	5 Modelo de negocio 8 Contribución a la sociedad Índice de contenido GRI (2: Compromisos para 2015)
Diálogo activo con los grupos de interés (clientes, empleados, accionistas, medios de comunicación, etc.)	Participación de los grupos de interés Relaciones entre los trabajadores y la dirección Cumplimiento regulatorio	G4-18, G4-24-26, G4-53, G4-58, G4-LA4, G4-LA16, G4-HR12, G4-PR5, G4-EN29, G4-SO11	● ● ● ● ● ● ●	3 Nuestra identidad (Estructura accionarial - Accionistas minoristas) 4 Gobierno corporativo 6 Líneas estratégicas (línea 1) Anexo 1: Estudio de materialidad

 1. DMA equivale a *Disclosure on Management Approach* o Enfoque de gestión.

**Tabla de asuntos materiales, aspectos GRI y localización en la cadena de valor y el informe**
**Localización en la cadena de valor:**

- Grupo "la Caixa" /  
Accionista de control
- CaixaBank
- Filiales (perímetro consolidación)
- Otras participadas
- Participadas financieras
- Participadas industriales
- Proveedores y socios

Asuntos materiales identificados	Aspectos GRI relacionados	Indicadores GRI (versión G4)	Impacto relevante en la cadena de valor	Capítulos y apartados del ICI
Ética / Código de conducta / Prevención de la corrupción, sobornos, blanqueo de capitales, etc.	Ética e integridad Lucha contra la Corrupción Política pública Prácticas de competencia desleal	DMA de la política anticorrupción y prevención del blanqueo de capitales G4-56-58, G4-SO3-4-5-6-7	● ● ● ● ● ● ●	4 Gobierno corporativo Índice de contenido GRI (2: Compromisos para 2015)
Cumplimiento legislativo y normativo	Cumplimiento regulatorio	DMA de riesgos DMA de responsabilidad de producto y sociedad G4-PR9, G4-SO8	● ● ● ● ● ● ●	7 Gestión activa de los riesgos
Transparencia informativa	Desempeño económico	Riesgos y modelo de negocio, cumplimiento normativo en materia de información al regulador y a los mercados G4-EC1-2-3-4	● ● ● ● ● ●	3 Nuestra identidad (Estructura accionarial) 7 Gestión activa de los riesgos
Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación laboral	Diversidad e igualdad de oportunidades Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-LA12-13	● ● ●	6 Líneas estratégicas (línea 5) Índice de contenido GRI (2: Compromisos para 2015) Índice de contenido GRI (3: Índice de contenido GRI)
Formación y desarrollo profesional	Capacitación y educación	G4-LA9-10-11	● ● ●	6 Líneas estratégicas (línea 5) Índice de contenido GRI (2: Compromisos para 2015) Índice de contenido GRI (3: Índice de contenido GRI)
Atracción y retención del talento	Empleo	G4-LA1-2-3, G4-LA6	● ● ●	6 Líneas estratégicas (línea 5) Índice de contenido GRI (2: Compromisos para 2015) Índice de contenido GRI (3: Índice de contenido GRI)



### Tabla de asuntos materiales, aspectos GRI y localización en la cadena de valor y el informe

#### Localización en la cadena de valor:

- Grupo "la Caixa" /  
Accionista de control
- CaixaBank
- Filiales (perímetro consolidación)
- Otras participadas
- Participadas financieras
- Participadas industriales
- Proveedores y socios

Asuntos materiales identificados	Aspectos GRI relacionados	Indicadores GRI (versión G4)	Impacto relevante en la cadena de valor	Capítulos y apartados del ICI
Desarrollo local – acción social y patrocinios	Comunidades locales	DMA de la estrategia de inversión en la comunidad (incluyendo voluntariado) G4-SO1-2, FS13-14	• • •	6 Líneas estratégicas (línea 1) 8 Contribución a la sociedad
Calidad de la atención al cliente (multicanalidad, accesibilidad y satisfacción)	Cartera de productos Etiquetado de los productos y servicios Cumplimiento normativo	Modelo de negocio. Estrategia y de gestión y análisis DMA de clientes G4-PR3-4-5, FS6-7-8	• • •	6 Líneas estratégicas (línea 1) 7 Gestión activa de los riesgos 8 Contribución a la sociedad
Transparencia y claridad sobre productos y servicios y prácticas comerciales y de <i>marketing</i> responsable	Salud y seguridad de los clientes Comunicaciones de <i>marketing</i> Cumplimiento regulatorio	DMA sobre <i>marketing</i> , comercialización de productos y servicios y gestión incumplimientos G4-PR1-2, G4-PR6-7, G4-PR9	• • •	6 Líneas estratégicas (línea 1) 7 Gestión activa de los riesgos
Seguridad informática y protección de datos	Salud y seguridad de los clientes Cumplimiento regulatorio	DMA sobre <i>marketing</i> , comercialización de productos y servicios y gestión incumplimientos G4-PR8	• • •	6 Líneas estratégicas 7 Gestión activa de los riesgos Índice de contenido GRI (2: Compromisos para 2015) Índice de contenido GRI (3: Índice de contenido GRI)



## 2 COMPROMISOS PARA 2015

En este apartado se recogen los retos publicados en el Informe Corporativo Integrado 2014, enmarcados dentro del Plan Estratégico 2015-2018, y se detalla su grado de avance. A diferencia de años anteriores, no indican retos concretos para 2016: CaixaBank ha definido un Plan Estratégico 2015-2018 con objetivos, métricas y prioridades para la entidad, que se detallan en el Informe Corporativo Integrado 2015.

Adicionalmente, en la página web corporativa de CaixaBank se pueden encontrar los retos concretos en materia de medio ambiente y, en la de MicroBank, los relativos a microfinanzas e inclusión financiera.

Más información en:

- Apartado 6 del Informe Corporativo Integrado 2015, “Plan Estratégico 2015-2018”
- Apartado de Gestión ambiental dentro de la web corporativa
- Informe Anual de MicroBank

Modelo de negocio y gobierno corporativo	Objetivo para 2015	Avance en 2015	Grado de avance
Actividad comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar el impulso a la concesión de crédito a través del Plan de Estímulo a la Inversión (PEI) para responder a las necesidades de inversión de las empresas para su crecimiento e internacionalización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el marco de esta acción comercial, se cierran gestiones positivas con 7.273 empresas.</li> <li>El número de propuestas de activo en el último trimestre aumenta un 17,30% y pasa de 11.004 a 12.908.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliación de las prestaciones del Muro Empresas como canal de relación <i>on-line</i> con los clientes con, entre otras posibilidades, las videollamadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En marcha diferentes mejoras previstas, como la incorporación de avisos <i>push</i> a clientes y a sus gestores cuando se solicitan videoconferencias o se envían mensajes. Además, se amplía el número de archivos y la capacidad de los envíos del banco a los clientes.</li> <li>Un 27% de las empresas cliente han activado su Muro.</li> </ul>	◐
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporar a técnicos especializados (en banca transaccional: comercio exterior, financiación y servicios y tesorería) a los Centros de Empresa, para reforzar el soporte a los gestores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporación en enero de 2015 de 167 personas como especialistas.</li> </ul>	●



Modelo de negocio y gobierno corporativo	Objetivo para 2015	Avance en 2015	Grado de avance
<b>Impulso de la banca a distancia y la multicanalidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maximizar la calidad de los servicios <i>on-line</i> a disposición de los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CaixaBank obtiene diversos reconocimientos externos: por 6º año consecutivo, lidera el <i>ranking</i> de calidad de Aqmetrix; su banca móvil es considerada la mejor del mundo según Forrester y es el "Country Winner" en la categoría de "Best Consumer Digital Bank" en los Global Finance Awards. Además, diversos servicios (En familia, CardBox, las pulseras <i>contactless</i> y la nueva línea abierta <i>tablet</i>) han sido premiados o finalistas en varios premios internacionales.</li> <li>En las encuestas a clientes, el servicio de Línea Abierta obtiene un 8,41 sobre 10 y los servicios móviles un 7,7 sobre 10.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciar la acción comercial a través de los canales digitales y consolidarlos como canal de venta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crece las ventas realizadas por canales electrónicos en un 37% (vs. 2014) hasta alcanzar 912.000 unidades de productos y servicios vendidos.</li> <li>Captados 4.621 millones de euros (+39% vs. 2014).</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciar el uso de los canales digitales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El porcentaje de transacciones realizadas por canales digitales aumenta hasta alcanzar el 76,6% (+3 puntos vs. 2014) para particulares y el 84,4% (+1,5 puntos vs. 2014) para empresas.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener el liderazgo en los servicios ofrecidos a los clientes a través de CaixaMóvil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporación de nuevas funcionalidades: CaixaBank Pay (pago por móvil) y <i>wearables</i> (localizador de oficinas para Apple Watch y Bolsa Abierta para Android Wear).</li> </ul>	●
<b>Infraestructura tecnológica y organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad: mantener la eficacia en las defensas ante los ataques informáticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han reforzado los controles perimetrales y los controles específicos anti <i>malware</i>.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Movilidad: incrementar la capacidad de realización de operaciones fuera de la oficina y con firma digital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entregados 21.890 <i>smartphones</i> y 13.100 SmartPC.</li> <li>Más del 75% de las firmas de clientes son digitales.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Big Data</i>: aumentar la gestión digital de los procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalizados el 80% de los procesos de oficinas.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad: continuar reforzando la calidad de los servicios informáticos, manteniendo el liderazgo en disponibilidad de los canales electrónicos y reduciendo el número de incidencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción del 12,7% de las incidencias relevantes, entendidas como aquellas que generan 10 o más llamadas al <i>Call Center</i> o que Control de Servicio considera importante.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrar tecnológicamente el negocio bancario de Barclays, evitando el impacto a los nuevos clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizada la integración tecnológica en los plazos previstos y sin incidencias.</li> </ul>	●

Modelo de negocio y gobierno corporativo	Objetivo para 2015	Avance en 2015	Grado de avance
<b>Buen gobierno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adhesión al Código de Buenas Prácticas en materia tributaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adheridos.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilización de la plantilla mediante comunicaciones relativas al Cumplimiento Normativo, vía intranet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicadas diversas comunicaciones en la intranet.</li> <li>Pendiente el inicio de una campaña de difusión interna.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del apartado de Cumplimiento Normativo en la intranet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rediseñada la web de Cumplimiento Normativo.</li> </ul>	
<b>Eficiencia en la gestión de los proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusión de todos los proveedores que facturan a CaixaBank en el portal de proveedores, para mejorar y avanzar en la gestión responsable de la cadena de suministro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un 82,6% de los proveedores estratégicos están registrados en el portal.</li> </ul>	
Base accionarial	Objetivo para 2015	Avance en 2015	Grado de avance
<b>Comunicación efectiva a accionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover la digitalización de contenidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lanzamiento de una nueva <i>newsletter</i> digital mensual.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rediseñar la información para que se adapte mejor a las necesidades comunicativas, tanto en formato como en contenidos y canales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introducción de mejoras en el perfil de Twitter accionistas: uso de infografías, vídeos e imágenes.</li> <li>Nueva galería multimedia en Espacio del accionista.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciar la comunicación directa con accionistas, a través de eventos de varios formatos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convocados 12 encuentros corporativos con 1.089 accionistas asistentes, <i>versus</i> 8 encuentros con 660 asistentes en 2014.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforzar la comunicación a accionistas a través de la red de oficinas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento del +144% (vs. 2014) en el número de conexiones a las multiconferencias de presentación de resultados. Esta acción de comunicación interna se convoca después de las presentaciones de resultados (una por trimestre), destinada a directores de oficinas y gestores de Banca Premier, para reforzar los mensajes a accionistas y clientes.</li> </ul>	
Cultura corporativa	Objetivo para 2015	Avance en 2015	Grado de avance
<b>Excelencia en el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora de la satisfacción para conseguir una puntuación en el Índice de Satisfacción de Clientes del 8,6 (en una escala de 1 a 10).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha alcanzado el 8,63 en el Índice de Satisfacción de Clientes.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de más de un 5% en el número de reclamaciones de clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las reclamaciones se han reducido en un 1%, reducción que alcanza el 11% si no se consideran las reclamaciones ligadas a Barclays Bank, SAU y las reclamaciones extraordinarias relativas al clima político del ejercicio.</li> </ul>	



Cultura corporativa	Objetivo para 2015	Avance en 2015	Grado de avance
<b>Desarrollo del talento interno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptar la oferta de formación a las necesidades de los distintos segmentos de negocio: desarrollar programas de formación para cumplir con las necesidades detectadas con las áreas de Negocio y la Red Comercial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizadas las acciones formativas planificadas en el Plan de Formación 2015. Entre ellas, se ofrecen seis soportes formativos relativos a las campañas de venta del 2015.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciar la formación para el desarrollo de capacidades críticas: enfatizar las competencias y segmentos clave definidos en el Plan Estratégico, incrementando el número de profesionales certificados en Banca de Empresas, Particulares y Riesgos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Más de 7.000 profesionales certificados en asesoramiento financiero.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar los programas de reconocimiento a las actitudes y a los logros individuales y de equipo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Promover y producir los actos de reconocimiento a los Mejores Equipos de Ventas (MEV) de 2014 para premiar colectivamente e individual a los mejores vendedores de Banca Retail del año anterior.</li> <li>Apostar por la certificación externa a través de universidades y escuelas de negocio como medio de reconocimiento y desarrollo de capacidades.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Celebrados 15 actos MEV con más de 11.700 asistentes, 150 premios de equipo y 60 individuales y 753 personas galardonadas.</li> <li>Inicio de la Escuela de Riesgos, con más de 2.000 profesionales matriculados en la primera promoción.</li> </ul>	●
<b>Modelo de gestión descentralizada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforzar el modelo de liderazgo transformador a través de los programas de desarrollo directivo y potenciar el empoderamiento y la delegación de responsabilidades: continuar con el desarrollo del Programa Valor focalizado en los directores de oficina, reforzando la relación entre negocio y personas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporado el modelo de Liderazgo Transformador en todos los programas de formación y desarrollo.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar la movilidad interdepartamental y la visión transversal:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener la difusión y publicación interna de vacantes para fomentar la movilidad funcional y la promoción interna como elemento diferenciador en el crecimiento y desarrollo de los profesionales de la entidad.</li> <li>Facilitar el acceso a la información de las vacantes, de los proyectos en las áreas y segmentos así como la participación en las oportunidades internas a través de las convocatorias.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicadas más de 5.000 vacantes internas.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar los modelos de evaluación para integrar todos los comportamientos deseados: revisar todos los cuestionarios de evaluación de competencias incorporando el modelo de Liderazgo Transformador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisados los perfiles de competencias planificados. También se han realizado todas las evaluaciones planificadas para el año.</li> </ul>	●
<b>Compensación e itinerarios profesionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar el peso de la retribución variable ligada a resultados: implementar un incentivo a largo plazo en acciones de CaixaBank.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementado para los principales directivos y profesionales clave un incentivo ligado a los resultados del Plan Estratégico.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptar los modelos de retribución y promoción a las necesidades de cada segmento:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar un incentivo a largo plazo en acciones de CaixaBank.</li> <li>Revisión de indicadores cuantitativos y cualitativos asociados a los diferentes esquemas de bonus.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisados los esquemas de bonus de los segmentos de negocio.</li> </ul>	●



<i>Cultura corporativa</i>	<i>Objetivo para 2015</i>	<i>Avance en 2015</i>	<i>Grado de avance</i>
<b>Meritocracia y diversidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforzar la cultura de evaluación del rendimiento: reforzar la comunicación en relación con la necesidad de que todos los empleados tengan unos retos (objetivos) acordados con su responsable inmediato, estableciéndose un diálogo entre el <i>manager</i> y el colaborador, para alinear el rendimiento del mismo con las expectativas de su responsable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los empleados han acordado los retos (objetivos) con su responsable inmediato.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar los compromisos del Plan de Igualdad:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificación efr (Empresa Familiarmente Responsable).</li> <li>Porcentaje de mujeres en posiciones directivas en la entidad del 45%, incluyendo las subdirectoras de oficina y las GC 2ª responsable.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento de la certificación efr.</li> <li>Porcentaje alcanzado.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporar la gestión de la diversidad en todas las políticas de recursos humanos: revisión de políticas y procesos de recursos humanos que más impactan en la meritocracia y diversidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisadas las políticas de talento, evaluación, desarrollo, retribución y selección.</li> </ul>	●
<i>Compromiso con las personas y la sociedad</i>	<i>Objetivo para 2015</i>	<i>Avance en 2015</i>	<i>Grado de avance</i>
<b>MicroBank</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conceder microcréditos por valor de 471,2 millones de euros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>588 millones de euros concedidos en 2015.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alcanzar los 790,3 millones de euros de cartera viva de microcréditos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>872,7 millones de euros de cartera viva de microcréditos.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciar y desarrollar las líneas de actividad con mayor aportación de valor social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento del 22% en microcréditos sociales.</li> <li>Nuevo Préstamo Máster Erasmus+.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar un programa de educación financiera que contribuya a mejorar la situación financiera de personas y familias en situación de vulnerabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizados 100 talleres de educación financiera; participación de 1.642 alumnos.</li> </ul>	●
<b>Compromiso con la comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar potenciando la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil con la organización de un acto público.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se celebró un acto específico en Canarias para presentar la Alianza al tejido empresarial.</li> <li>UNICEF otorgó, en un acto público, el premio UNICEF Emprende a la Alianza.</li> </ul>	●





Compromiso con las personas y la sociedad	Objetivo para 2015	Avance en 2015	Grado de avance
<b>Oferta comercial sostenible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adhesión de CaixaBank a los Principios de los bonos verdes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CaixaBank se adhirió en febrero y ha participado como colocador en una operación en 2015.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliar el alcance de la gestión del riesgo social y ambiental en las operaciones de financiación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliado el perímetro de gestión de los riesgos sociales y ambientales a operaciones de financiación de proyectos superiores a 5 millones de euros de empresas medianas-grandes.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliar la oferta comercial sostenible con un nuevo ecoproducto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevo convenio con Iberdrola para la financiación en exclusiva de instalaciones de medidas de eficiencia energética para instalaciones agropecuarias.</li> <li>Lanzamiento de líneas específicas de préstamos para paliar los efectos de determinadas catástrofes (incendios forestales en Cataluña e inundaciones de Navarra, Aragón y La Rioja).</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducir el consumo de energía en un 2%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El consumo se mantiene casi estable (+0,02%). Objetivo no conseguido debido a las necesidades extraordinarias de climatización, consecuencia de las altas temperaturas registradas en julio y agosto (el mes de julio fue el mes más cálido de la serie histórica según el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente). Si se elimina la desviación provocada por la ola de calor y se toma como referencia el consumo de 2014 de los tres meses de verano, la reducción anual hubiese sido del 2,65% y se hubiese alcanzado el objetivo previsto.</li> </ul>	○
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducir el consumo de papel en la red en un 5%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción del consumo del 10,1% en los servicios centrales y del 5,1% en el consumo total de la red de oficinas. El consumo por empleado se reduce en un 8,17%.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar el uso de las reuniones virtuales en un 10%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento del 8,1%.</li> </ul>	●

## 3 ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

### Opción de conformidad exhaustiva de la guía G4\*

Contenidos básicos generales			
Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
<b>Estrategia y análisis</b>			
G4-1	Declaración del Presidente.	2; 19	✓
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	18; 48; 49; 50; 51 <a href="#">Índice de contenido GRI</a> (1: Estudio de materialidad).	✓
<b>Perfil de la organización</b>			
G4-3	Nombre de la organización.	Contraportada	✓
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	13; 14; 15; 16; 43	✓
G4-5	Localización de la sede principal de la organización.	Contraportada Véase la Nota 1 de las <a href="#">Cuentas Anuales Consolidadas 2015</a> .	✓
G4-6	Localización y nombre de los países en los que desarrollan actividades significativas o los que sean relevantes.	17; 22	✓
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	5 Véase la Nota 1 de las <a href="#">Cuentas Anuales Consolidadas 2015</a> .	✓
G4-8	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	13; 17; 22 CaixaBank desarrolla su actividad en el mercado español y la práctica totalidad de sus ingresos y gastos son generados en este mercado. Sus mercados servidos abarcan más de 13,8 millones de clientes.	✓
G4-9	Dimensión de la organización: número de empleados, número de operaciones, ventas netas, capitalización y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	4; 13; 14; 15; 16; 46	✓

\* En la tabla, DMA (Disclosure on Management Approach) equivale a Enfoque de Gestión. Por otra parte, el contenido de este Resumen de indicadores también se considera parte del Informe de Progreso de CaixaBank. Acceso al [Memorandum of Understanding entre el GRI y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas](#), en que se detallan las conexiones entre los indicadores y los 10 Principios del Pacto. Como consecuencia del estudio de materialidad, algunos indicadores se han considerado como no materiales/no relevantes para CaixaBank. Al final de este anexo se puede consultar la lista de indicadores omitidos, el motivo de omisión y una breve explicación de la misma.



Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
G4-10	Número de empleados desglosado por tipo de contrato y género.	46 <a href="#">Véase la tabla</a> del "Desglose del colectivo de trabajadores por género y tipo de contrato".	✓ Se informa exclusivamente de personal propio.
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	El 100% de los empleados de CaixaBank y sus empresas filiales están cubiertos por el Convenio Colectivo que les aplica.	✓
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	52 CaixaBank es un grupo integrado con actividad bancaria y aseguradora. La cadena de valor consiste en aquellos bienes y servicios que permiten a los profesionales del Grupo llevar a cabo su trabajo. Sus proveedores incluyen, entre otros, a empresas que suministran alquileres, materiales de oficina, publicidad, equipos informáticos, servicios tecnológicos y de telecomunicaciones, servicios de seguridad y otros servicios profesionales. Un 97% del volumen de compras de CaixaBank corresponde a proveedores nacionales. El Grupo basa su actuación en los valores de calidad, confianza y compromiso social. De forma coherente, a la hora de adquirir productos y servicios, CaixaBank tiene como objetivo trabajar con proveedores que garanticen un alto estándar de calidad y seguridad, y que trabajen con condiciones sociales y ambientales responsables. <a href="#">Acceso al Portal de Proveedores.</a> <a href="#">Véanse los estándares éticos, sociales y ambientales para proveedores</a> del Grupo "la Caixa".	✓
G4-13	Cambios significativos que han tenido lugar durante el periodo cubierto por el informe en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	5; 17; 22 Véanse las Notas 1 y 7 de las Cuentas Anuales Consolidadas 2015. Véanse las p. 4 y 5 del <a href="#">Informe de Gestión adjunto a las Cuentas Anuales Consolidadas 2015</a> .	✓
G4-14	Información sobre cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	48-51 <a href="#">Véase el informe del CDP</a> , que puede consultarse en la página del CDP.	✓
G4-15	Relación de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	4; 7; 25; 47; 48; 52; 54 <a href="#">Véase Informe de Impacto Socioeconómico 2015</a> .	✓
G4-16	Relación de asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	CaixaBank es un miembro activo de la CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorros), presidida por el también presidente de CaixaBank.	✓
<b>Aspectos materiales y cobertura</b>			
G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	<a href="#">Índice de contenido GRI</a> (1: Estudio de materialidad). Para más información véanse la Nota 1 y los Anexos 1, 2 y 3 de las <a href="#">Cuentas Anuales Consolidadas 2015</a> .	✓
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto y cómo ha aplicado la organización los principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	<a href="#">Índice de contenido GRI</a> (1: Estudio de materialidad).	✓
G4-19	Lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	<a href="#">Índice de contenido GRI</a> (1: Estudio de materialidad).	✓

Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	La información contenida en las tablas anexas bajo el epígrafe “Grupo CaixaBank” hace referencia a CaixaBank como entidad individual y a las siguientes filiales y empresas participadas: CaixaRenting, e-laCaixa, CaixaBank Asset Management, GDS Cusa, CaixaBank Consumer Finance, Nuevo MicroBank, PromoCaixa, Silk aplicaciones, Sumasa y VidaCaixa (que incluye, dentro de su grupo, a VidaCaixa Mediació y AgenCaixa). Esta cobertura de empresas representa aproximadamente el 98,8% de la totalidad de la plantilla del Grupo CaixaBank. El 1,2% restante corresponde, principalmente, a las empresas dependientes incorporadas al Grupo a raíz de la fusión con Banca Cívica sobre las que solo se ha integrado la información económico-financiera.	✓
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	<a href="#">Índice de contenido GRI</a> (1: Estudio de materialidad).	✓
G4-22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	En 2015, no se han producido reformulaciones significativas.	✓
G4-23	Cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	En 2015, no se han producido cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración utilizados en el informe.	✓
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	<a href="#">Índice de contenido GRI</a> : apartado 1 “Estudio de materialidad”. Los principales grupos de interés de CaixaBank son sus clientes, empleados, accionistas e inversores y sociedad en general, administraciones públicas y reguladores, y sus proveedores y socios. <a href="#">Véase la Política de Responsabilidad Social Corporativa</a> de CaixaBank.	✓
G4-25	Criterios de elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	<a href="#">Índice de contenido GRI</a> (1: Estudio de materialidad). La identificación y selección de los grupos de interés se lleva a cabo mediante procesos de reflexión interna del equipo directivo. Una vez seleccionados, se implementan los procesos y canales necesarios para conocer y satisfacer sus expectativas y las necesidades de CaixaBank. El área de Responsabilidad Social Corporativa y Reputación revisa de forma continua los grupos de interés identificados y establece los procesos necesarios para identificar sus necesidades.	✓
G4-26	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	6; 23; 24; 25; 41; 46 <a href="#">Índice de contenido GRI</a> (1: Estudio de materialidad). <a href="#">Véase la Política de Responsabilidad Social Corporativa</a> de CaixaBank.	✓
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	6; 23; 24; 25; 41; 46 <a href="#">Índice de contenido GRI</a> (1: Estudio de materialidad).	✓
<b>Perfil de la memoria</b>			
G4-28	Periodo objeto de la memoria.	El año natural 2015.	✓
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	El Informe Corporativo Integrado 2014 se publicó en abril de 2015.	✓
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	Anual	✓



Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Contraportada	✓
G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía elegida por la organización, índice de GRI de la opción elegida y referencia al informe de verificación externa.	<a href="#">Índice de contenido GRI</a> (1: Estudio de materialidad).	✓
G4-33	Política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	<a href="#">Índice de contenido GRI</a> (4: Carta de verificación).	✓
<b>Gobierno</b>			
G4-34	Estructura de gobierno de la organización.	7-9 <a href="#">Véase el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2015.</a>	✓
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la Alta Dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	7 Según el artículo 4.2 del Reglamento del Consejo, el Consejo velará para que en sus relaciones con los grupos de interés CaixaBank respete la legislación vigente; cumpla de buena fe sus obligaciones y contratos explícitos e implícitos; respete los usos y buenas prácticas propias de los sectores y territorios donde ejerza su actividad; y observe aquellos principios adicionales de responsabilidad social que la Sociedad decida aceptar voluntariamente. Además, entre las funciones indelegables del Consejo, tal y como se menciona en el citado artículo, está la de aprobar la Política de Responsabilidad Social Corporativa. Adicionalmente, en el artículo 14 se especifica que la Comisión de Nombramientos es responsable de supervisar la actuación de la sociedad en relación con los temas de responsabilidad social corporativa y elevar al Consejo las propuestas que considere oportunas en esta materia. Asimismo, existe una Dirección Corporativa de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC, con competencias en materia ambiental y social, y que reporta directamente al máximo ejecutivo de la entidad. El banco también cuenta con la Comisión de Riesgos que supervisa, entre otros, la gestión del riesgo reputacional. Para más información, consúltense el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2015</a> y la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank</a> .	✓
G4-36	Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	11 CaixaBank dispone del Comité de Dirección, en el que están representadas todas las líneas y áreas de negocio. Este Comité se reúne semanalmente para tomar acuerdos relativos al desarrollo del plan operativo anual y a la vida organizativa. Entre sus actividades se encuentran la aprobación de los cambios estructurales, los nombramientos, las líneas de gasto y las estrategias de negocio. Ocasionalmente, y de forma limitada, el Presidente del Consejo de Administración asiste al Comité de Dirección de CaixaBank. Asimismo, existe la Dirección Corporativa de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC, que reporta directamente al máximo ejecutivo de la entidad. Para más información, consúltense la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank</a> .	✓



Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
G4-37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Véase el <a href="#">Reglamento del Consejo</a> (artículos 33, 34, 35, 36). Según dichos artículos, el Consejo de Administración arbitrará los cauces adecuados para conocer las propuestas que puedan formular los accionistas en relación con la gestión de CaixaBank. Asimismo, establecerá mecanismos adecuados de intercambio de información regular con los inversores institucionales que formen parte del accionariado de la sociedad. Para más información, consúltese la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank</a> .	✓
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	7-9 Los miembros del Consejo tienen un límite con relación a su presencia en otros consejos, en cumplimiento de la Ley de Supervisión y Ordenación Bancaria. Para más información, consultar el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2015</a> (secciones C.1.11, C.1.12, C.1.2 y C.1.3).	✓
G4-39	Información sobre si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.	7 En CaixaBank, las funciones de Presidente y de Consejero Delegado son diferentes y complementarias, con una clara división de responsabilidades. El Presidente es el alto representante de la entidad y líder del Consejo de Administración, y de forma adicional y complementaria, existe la figura del Consejero Delegado como primer ejecutivo encargado del desarrollo de la estrategia del Grupo, siempre dentro del mandato establecido por los órganos de gobierno. Para más información, consúltese el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2015</a> (sección C).	✓
G4-40	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	La Comisión de Nombramientos analiza y propone los perfiles de candidatos para proveer los puestos de miembros del Consejo de Administración y cumplir con las exigencias de idoneidad para una entidad de crédito: para ello, deberán tener presente en todo momento el principio de diversidad de conocimientos, género y experiencias. Adicionalmente, en los procesos de selección de consejeros se respetará el principio de no discriminación e igualdad de trato. Los acuerdos adoptados en el marco de la "Política" respetarán en todo momento la legislación vigente, el sistema y las normas de gobierno corporativo de CaixaBank así como las recomendaciones y principios de buen gobierno asumidos por la misma. Los miembros del Consejo de Administración deberán reunir las competencias, conocimientos y experiencia necesarios para el ejercicio de su cargo. Más información sobre el proceso de nombramiento y selección en el Informe de Gobierno Corporativo 2015 (sección C.1.19). Cabe destacar que el 19 de noviembre de 2015 el Consejo de Administración aprobó la Política de Selección de Consejeros de CaixaBank que forma parte del sistema de gobierno corporativo de la Sociedad, y que recoge los principales aspectos y compromisos de la Sociedad y su Grupo en materia de nombramiento y selección de consejeros. El procedimiento de selección de los miembros del Consejo que se establece en la Política se complementará, en aquellos aspectos que resulten de aplicación, con lo previsto en el Protocolo de Procedimientos de Selección y Evaluación de la Idoneidad de Cargos o norma interna equivalente existente en cada momento.	✓
G4-41	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	Véase el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2015</a> (sección D.6).	✓

Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
G4-42	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	En 2014 se aprobó el Plan Estratégico 2015-2018 de CaixaBank por parte del Comité de Dirección y del Consejo de Administración. Asimismo, en septiembre de 2015 el Consejo de Administración aprobó la Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank. Para más información, consúltense el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2015</a> (sección C) y la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank</a> .	✓
G4-43	Medidas que se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Con antelación a las reuniones del Consejo se envía a los consejeros la información correspondiente a los principales asuntos a tratar y relacionados con los asuntos económicos, ambientales y sociales. Asimismo, en 2015 se continuó con el programa formativo para los consejeros iniciado en 2014, llevado a cabo por formadores externos e independientes. Con relación a la formación realizada a los miembros del Comité de Dirección, la Comisión de Auditoría y Control y la Comisión de Nombramientos, durante 2015 se han impartido, por parte de una empresa de auditoría y consultoría, 12 sesiones de 2 horas cada una, de formación específica relacionada con la gestión de riesgos, auditoría interna y externa, instrumentos de capital, mercado de valores y negocio bancario, entre otros.	✓
G4-44	Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales.	En CaixaBank se realiza un proceso de autoevaluación por parte de los consejeros. Para más información, consúltense el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2015</a> (apartado C.1.20).	✓
G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	El Consejo de Administración de CaixaBank dispone de la estructura descrita en el apartado G4-34. Las Comisiones Delegadas realizan las funciones de supervisión de los asuntos ambientales, sociales y económicos. Dicha gestión incluye tanto la supervisión de riesgos como de oportunidades así como el cumplimiento con acuerdos internacionales, códigos de conducta y principios. Para el desarrollo de sus funciones, las Comisiones pueden contar con el apoyo de asesores externos independientes así como la información propia de la compañía a partir de las reuniones que se llevan a cabo con los diferentes directivos de la compañía. Para más información, consúltense el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2015</a> (apartados C y E) y la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank</a> .	✓
G4-46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	48; 49 La Comisión de Riesgos de CaixaBank tiene atribuidas, entre otras funciones, la de supervisar y examinar los procesos de información y control de los riesgos del Grupo, incluyendo los no financieros. Para más información, consúltense el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2015</a> (apartados C y E) y la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank</a> .	✓
G4-47	Frecuencia con la que el órgano superior de gobierno analiza los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	La supervisión de los riesgos se realiza, al menos, trimestralmente. CaixaBank cuenta con una Comisión de riesgos, comisión delegada del Consejo. Para más información, consúltense el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2015</a> (apartado C y E) y la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank</a> .	✓
G4-48	Comité o cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad.	La Dirección Corporativa de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC es la encargada de la preparación y coordinación del Informe Corporativo Integrado. Este informe es posteriormente revisado por el Comité de Dirección de la entidad. Finalmente, la Comisión Delegada de Nombramientos tiene entre sus funciones la de supervisar la actuación de la entidad en relación con los temas de responsabilidad social corporativa y elevar al Consejo las propuestas que considere oportunas en esta materia.	✓



Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
G4-49	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	El Comité de Dirección es el encargado de informar al Consejo de Administración sobre el plan operativo anual, incluyendo cualquier aspecto crítico que se considere relevante y conveniente. El Comité se reúne semanalmente. Para más información, consúltense el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2015</a> y la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank</a> .	✓
G4-50	Naturaleza y número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	Los asuntos críticos, de cualquier naturaleza (económica, financiera, ambiental, social, etc.) se elevan al Consejo de Administración de forma recurrente, siempre que se considere necesario. Tanto en las reuniones semanales del Comité de Dirección como en las reuniones del Consejo de Administración se evalúa el grado de avance en el plan estratégico y los resultados en materia económica, social y ambiental. En base a la evaluación, se decide mantener o modificar la estrategia.	✓ Se informa cualitativamente.
G4-51	Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la Alta Dirección.	Véanse el <a href="#">Informe Anual sobre las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración 2015</a> y el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2015</a> (sección C).	✓
G4-52	Procesos mediante los cuales se determina la remuneración.	Para el establecimiento de la cantidad a percibir, se siguen los criterios dictados por la Política de Remuneración. Para más información, consúltense el <a href="#">Informe Anual sobre las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración 2015</a> .	✓
G4-53	Cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	El informe de remuneraciones de los consejeros correspondiente al ejercicio 2015 se someterá al voto consultivo de la Junta General de Accionistas. En relación con la votación consultiva del Informe Anual sobre las remuneraciones de los consejeros correspondiente al ejercicio 2014, en la Junta celebrada el 23 de abril de 2015 la propuesta contó con el 98,68% de votos a favor, el 1,25% de votos en contra y el 0,07% de abstenciones. Para más información, consúltense la documentación del apartado sobre la <a href="#">Junta General de Accionistas</a> en la web corporativa. Para más información, consúltense el <a href="#">Informe Anual sobre las remuneraciones de los consejeros del ejercicio 2015</a> (D.3).	✓
G4-54	Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual mediana de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Véase el <a href="#">Informe Anual sobre las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración 2015</a> . Véase la Nota 35 de las <a href="#">Cuentas Anuales Consolidadas 2015</a> .	✓ No se informa de la relación.
G4-55	Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual mediana de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Véase el <a href="#">Informe Anual sobre las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración 2015</a> . Véase la Nota 35 de las <a href="#">Cuentas Anuales Consolidadas 2015</a> .	✓ No se informa de la relación.



<i>Indicador</i>	<i>Descripción</i>	<i>Página/respuesta directa</i>	<i>Verificación externa</i>
<b>Ética e integridad</b>			
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	25 Véase el <a href="#">Código Ético de CaixaBank</a> .	✓
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	7; 24; 25 Véase el apartado 12 del <a href="#">Informe de Gestión adjunto a las Cuentas Anuales Consolidadas 2015</a> (p. 64).	✓
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	24; 25 Véase el apartado 12 del <a href="#">Informe de Gestión adjunto a las Cuentas Anuales Consolidadas 2015</a> (p. 64).	✓

**Contenidos básicos específicos**

Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
<b>Categoría: economía</b>			
<b>Desempeño económico</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	2; 3; 26; 27	✓
G4-EC1	Valor directo generado y distribuido.	4; 28; 29; 30; 52; 53; 54 <a href="#">Véase la tabla</a> "EC1. Valor económico generado, distribuido y retenido del Grupo CaixaBank" en Anexo. Los datos relativos al valor económico generado y distribuido se han obtenido de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo CaixaBank y sociedades dependientes 2015. El desglose por país no es relevante para CaixaBank al ser España su principal país de operaciones.	✓
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	CaixaBank considera que el riesgo de impacto directo es mínimo. Se informa públicamente sobre los riesgos y oportunidades en el informe del CDP, que puede consultarse en la página del CDP. La información relativa a 2015 estará disponible a lo largo de 2016.	✓
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	Los compromisos de CaixaBank en este sentido están exteriorizados y se instrumentan mediante un plan de pensiones y unas pólizas complementarias contratadas con varias compañías de seguros. El plan de pensiones de los empleados de CaixaBank, que complementa el sistema público de pensiones (Seguridad Social), es un plan de aportación definida mixta (aportación definida para la jubilación y prestación definida para la invalidez y defunción). Este plan responde a los compromisos de la entidad establecidos inicialmente en el acuerdo Laboral sobre previsión social de "la Caixa" de julio de 2000 y que, posteriormente y debido al proceso de reorganización societaria del Grupo, se plasmaron en el Acuerdo Laboral de julio de 2011 a partir del cual se transforma el plan de pensiones de "la Caixa" en un Plan de pensiones de promoción conjunta de "la Caixa" y CaixaBank. Asimismo, a lo largo de 2015, CaixaBank ha aportado más de 110 millones de euros a planes de pensiones y 91 millones en otros conceptos de beneficios sociales para sus empleados, que incluyen planes de salud, ayudas de estudios, seguros de vida y de accidentes y ventajas en condiciones financieras. Por último, los días que la plantilla disfruta por baja de maternidad (parto único o múltiple), paternidad y permiso de lactancia son los legalmente establecidos y aplicables según los convenios respectivos. En CaixaBank (individual) se incrementan hasta los 122, 17 y 10 días, respectivamente. Asimismo, los empleados de e-laCaixa, GDS Cusa, MicroBank, PromoCaixa y VidaCaixa disponen de 15 días de baja por paternidad. En CaixaBank, 768 personas se han acogido a alguna excedencia (779 en el Grupo) y 1.011 personas trabajan a media jornada o con reducción de jornada, cifra que representa un 3,4% sobre la plantilla (1.037 personas en el Grupo). <a href="#">Véase la Nota 24.1 de las Cuentas Anuales Consolidadas 2015.</a>	✓
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	<a href="#">Véase Anexo 6 de las Cuentas Anuales Consolidadas 2015.</a>	✓





Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
<b>Consecuencias económicas indirectas</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	52; 53; 54	✓
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	52; 53; 54	✓
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	52; 53; 54 <a href="#">Véase Informe de Impacto Socioeconómico 2015.</a>	✓
<b>Categoría: medio ambiente</b>			
<b>Productos y servicios</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	25	✓
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	4; 25 Véase el apartado de Responsabilidad Corporativa de la web corporativa ( <a href="#">apartado Sostenibilidad ambiental</a> ). Véase el apartado 11 del <a href="#">Informe de Gestión adjunto a las Cuentas Anuales Consolidadas 2015</a> .	✓ Se informa cualitativamente.
<b>Cumplimiento regulatorio</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	7; 25; 48; 49; 51	✓
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	CaixaBank no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental.	✓
<b>Subcategoría: prácticas laborales y trabajo digno</b>			
<b>Empleo</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	44-47 Véase el apartado 13 del <a href="#">Informe de Gestión adjunto a las Cuentas Anuales Consolidadas 2015</a> .	✓
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Anexo 3. Índice de contenido GRI: <a href="#">véase la tabla</a> "G4-LA1 Número total de empleados y rotación media, desglosados por grupo de edad, género y región (datos de CaixaBank)". El principal país de operaciones de CaixaBank es España.	✓ Información relativa a CaixaBank.

Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	No existen diferencias derivadas de la ubicación de la actividad. En CaixaBank, no se ofrece plan de pensiones a empleados temporales. Para personas con este tipo de contrato, en CaixaBank Consumer Finance no se ofrecen seguros de vida ni ventajas en condiciones financieras. En GDS Cusa, no se ofrecen planes de pensiones, ayudas de estudios ni ayudas a la sanidad. En Silk no se ofrecen estos dos últimos conceptos y en Sumasa tampoco, como tampoco los seguros de vida. VidaCaixa ofrece los mismos beneficios sociales para trabajadores con contrato indefinido que con contrato temporal. Cabe señalar que en e-laCaixa, CaixaRenting, Nuevo MicroBank, PromoCaixa e CaixaBank Asset Management todos los empleados tienen contrato indefinido. Los trabajadores de media jornada reciben los beneficios proporcionales a la jornada trabajada.	✓
G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	En CaixaBank, a lo largo de 2015, 2.289 personas (1.509 mujeres) disfrutaron del permiso de maternidad/paternidad. En CaixaBank, salvo petición de excedencia o de baja voluntaria, todos los empleados se reincorporan tras la baja, por lo que no se registran los niveles de reincorporación. En 2015, 768 personas solicitaron una excedencia por cuidado de personas (familiar, hijos o personas dependientes).	✓ Información relativa a CaixaBank.
<b>Relaciones entre los trabajadores y la dirección</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	46	✓
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	El periodo mínimo de preaviso es el mismo que el establecido con carácter general en la legislación laboral común (Estatuto de los Trabajadores y demás legislación aplicable), 45 días.	✓
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	46	✓
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	<a href="#">Véase la tabla</a> "G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género".	✓ Se informa exclusivamente de personal propio.
<b>Capacitación y educación</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	44; 45; 46	✓
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	<a href="#">Véase la tabla</a> "G4-LA9 Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por género y por categoría laboral".	✓
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	15; 19; 44; 45; 46 <a href="#">Véase Informe de Impacto Socioeconómico 2015.</a>	✓
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	45 El 77% de los empleados ha sido evaluado regularmente acerca de su desempeño.	✓



Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	44-47 Véase el apartado 13 del <a href="#">Informe de Gestión adjunto a las Cuentas Anuales Consolidadas 2015</a> .	✓
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	8; 9; 11 <a href="#">Véase la tabla</a> "G4-LA1 Número total de empleados y rotación media, desglosados por grupo de edad, género y región" (datos de CaixaBank).	✓ No se informa de la pertenencia a minorías.
<b>Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	44-47	✓
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Los profesionales del Grupo son retribuidos según su nivel profesional y las tareas desempeñadas, con independencia de su género u origen. A igualdad de categoría y antigüedad, el salario base es el mismo para todas las categorías. En relación con la remuneración, y si bien cada vez más se tiende a un modelo retributivo vinculado al desempeño, los cambios de nivel por antigüedad y los trienios derivados del Convenio Colectivo provocan todavía diferencias salariales por género (antigüedad media: los hombres, 16 años; mujeres, 14 años). Así, la ratio de remuneración total (calculada con la mediana) hombres <i>versus</i> mujeres es, a nivel directivo (a partir de Dirección de oficina), del 94%, a nivel intermedio del 113% y para el resto, del 116%. Esta ratio, para menores de 30 años, es del 86%.	✓ Información referente a CaixaBank.
<b>Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	46	✓
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	CaixaBank cuenta con un Protocolo para la Prevención, Tratamiento y Eliminación del Acoso Sexual y Laboral. Durante el año 2015, y a través de gestoras externas, se han realizado un total de cuatro intervenciones, referidas a posibles comportamientos de acoso laboral. Tal y como establece el Protocolo, las gestoras han realizado informes de las denuncias formales.	✓ Información referente a CaixaBank. Solo se informa de las consultas y denuncias referidas al Código Ético.



Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
<b>Subcategoría: derechos humanos</b>			
<b>Inversión</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	7; 25 <a href="#">Acceso a los estándares éticos, sociales y medioambientales para proveedores</a> del Grupo "la Caixa".	✓
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos.	En 2015, no se han identificado contratos con acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos al haberse considerado que no existen riesgos que lo hagan necesario.	✓
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	26.209 horas de formación en política anticorrupción y código ético durante 2015, con un 94% de empleados formados sobre el total entre 2014 y 2015.	✓ Información referente a CaixaBank.
<b>Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	Dado su ámbito de actuación, en CaixaBank no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo en esta materia. No obstante, CaixaBank se compromete a analizar cualquier reclamación que pueda recibir en esta materia.	✓
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Durante 2015, CaixaBank no ha recibido ninguna reclamación significativa en materia de derechos humanos.	✓
<b>Subcategoría: sociedad</b>			
<b>Comunidades locales</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	52; 53; 54	✓
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	52; 53; 54	✓ Se informa cualitativamente.
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	52; 53; 54	✓ Se informa cualitativamente.
FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	22; 43 Véase <a href="#">Informe de Impacto Socioeconómico 2015</a> .	✓
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	25; 53; 54	✓



Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
<b>Lucha contra la corrupción</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	7; 25 Véase <a href="#">la Política Anticorrupción</a> de CaixaBank.	✓
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	49 No se dispone de esta información, ya que no se ha realizado un análisis específico. En 2013 se actualizó la política anticorrupción de la entidad y, en un futuro, se espera analizar el riesgo relacionado.	✓ Se informa cualitativamente.
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	7; 25; 48; 49	✓
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	En los casos en los que empleados de la entidad, durante la prestación de servicios, incurran en conductas que se puedan tildar de fraude/corrupción, se puede considerar que han cometido una falta muy grave de conformidad al convenio colectivo, se les puede aplicar algunas de las sanciones previstas en tal texto convencional según la casuística específica de cada supuesto. Así, se debería aplicar alguna de las sanciones previstas para las faltas muy graves en el apartado 2.3 del artículo 81 del convenio de referencia: pérdida total de antigüedad a efectos de ascenso; inhabilitación definitiva para ascender de nivel; pérdida de nivel –con descenso al inmediatamente inferior–; suspensión de ocupación y sueldo no inferior a tres meses ni superior a seis o despido disciplinario.	✓ Se informa exclusivamente de la política existente.
<b>Política pública</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	48; 49	✓
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	La Política Anticorrupción de CaixaBank establece que “se prohíben las donaciones a partidos políticos y a sus fundaciones vinculadas. Únicamente se podrán alcanzar acuerdos de condonación de deuda con los partidos políticos y sus fundaciones vinculadas cuando así lo permita la ley y el acuerdo sea conforme con los criterios generales de riesgo de la Entidad.”	✓ Se informa exclusivamente de la política existente.
<b>Prácticas de competencia desleal</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	7; 25; 48; 49 En consonancia con su Código Ético, CaixaBank se compromete a competir en los mercados de manera honesta y leal. Asimismo se compromete a realizar la contratación de proveedores en un marco de libre competencia y al margen de cualquier vinculación o interferencia ajena a los intereses de CaixaBank.	✓
G4-SO7	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Durante 2015, no ha existido ningún procedimiento legal de esta naturaleza que haya afectado significativamente al negocio de la entidad.	✓



Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
<b>Cumplimiento regulatorio</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	7; 25; 48; 49; 51	✓
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	Las obligaciones derivables de procedimientos administrativos y judiciales propios del curso normal del negocio están estimadas prudentemente mediante provisiones razonables consultables en la Nota 24.2 del <a href="#">Informe de Gestión y Cuentas Anuales</a> de la entidad; ninguna es significativa en relación con las Cuentas Anuales.	✓
<b>Mecanismos de reclamación por impacto social</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	Dado su ámbito de actuación, en CaixaBank no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo en esta materia. No obstante CaixaBank se compromete a analizar cualquier reclamación recibida en esta materia.	✓
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Durante 2015, CaixaBank no ha recibido ninguna reclamación significativa por impacto social.	✓
<b>Subcategoría: responsabilidad sobre productos</b>			
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	38 Véase <a href="#">Informe de Impacto Socioeconómico 2015</a> .	✓
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	38	✓ Se informa cualitativamente.
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Durante 2015 no se ha producido ningún incidente significativo de esta naturaleza.	✓
<b>Etiquetado de productos y servicios</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	4; 25; 48	✓
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	48 CaixaBank aplica la directiva MiFID (Markets in Financial Instruments Directive), una directiva europea que regula la prestación de servicios de inversión y, por lo tanto, afecta directamente a la forma en la que la entidad informa, asesora o vende productos financieros a sus clientes o potenciales clientes. Asimismo, aplica la Orden/ECC/2316/2015 relativa a obligaciones de información y clasificación de productos financieros.	✓ Se informa cualitativamente.

Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	Durante 2015 no se ha recibido ninguna sanción significativa o resolución contraria en firme por incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios en materia de publicidad por información de productos. Las obligaciones derivables de procedimientos administrativos y judiciales están estimadas prudentemente mediante provisiones razonables consultables en la Nota 24.2 del Informe de Gestión y Cuentas Anuales de la entidad.	✓
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	4; 21; 24	✓ Información referente a CaixaBank.
<b>Comunicaciones de mercadotecnia</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	24 Véase la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa</a> de CaixaBank.	✓
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	24 Véase la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa</a> de CaixaBank.	✓ Se informa exclusivamente de la política existente.
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Durante 2015 no se ha producido ningún incumplimiento que haya dado lugar a sanciones significativas en firme por este motivo.	✓
<b>Privacidad de los clientes</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	CaixaBank tiene la obligación de proteger al máximo la información personal y privada de sus clientes y empleados, tal y como se recoge en su Código Ético y en la legislación vigente en materia de intimidad, de protección de datos y de secreto bancario. La protección de datos y el derecho a la intimidad son considerados en todos los ámbitos de gestión de la entidad, que cuenta con estrictas normativas internas y realiza cursos de formación específicos para la plantilla. Asimismo, CaixaBank inscribe en el Registro General de Protección de Datos todos los ficheros de su responsabilidad con datos de carácter personal, y todos los empleados tienen acceso a un documento de seguridad que establece las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los ficheros con datos de carácter personal y de los centros de tratamiento, etc. Además, no se permite el acceso a la consulta de datos de clientes que no sean estrictamente necesarios para el trabajo. En caso de que fuese posible y se llevase a cabo, sería objeto de sanción, aunque no tenga trascendencia exterior.	✓
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	En 2015, CaixaBank no ha sido objeto de sanciones significativas por este motivo.	✓
<b>Cumplimiento regulatorio</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	7; 25; 48; 49; 51	✓



Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	Durante 2015 no se ha recibido ninguna multa significativa en firme fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización. Se han recibido sanciones por importes no significativos en relación a las cuentas anuales. Véase la Nota 24 de <a href="#">Cuentas Anuales Consolidadas 2015</a> .	✓
<b>Contenidos específicos del sector bancario</b>			
<b>Portfolio de productos</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	13; 14; 15; 16; 25; 53; 54 Véase el apartado de Responsabilidad Corporativa de la web corporativa ( <a href="#">apartado Sostenibilidad ambiental</a> ).	✓
FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (microempresa, pyme, grande) y sector.	13; 14; 15; 16; 53; 54	✓
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	25; 53; 54 Véase <a href="#">Informe de Impacto Socioeconómico 2015</a> .	✓
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	25; 53; 54	✓
<b>Auditoría</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	25 Véase la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa</a> de CaixaBank. Véase el apartado de Responsabilidad Corporativa de la web corporativa ( <a href="#">apartado Sostenibilidad ambiental</a> ).	✓
<b>Propiedad activa</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	25 Véase la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa</a> de CaixaBank. Véase el apartado de Responsabilidad Corporativa de la web corporativa ( <a href="#">apartado Sostenibilidad ambiental</a> – Principios de Ecuador).	✓
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	25; 54 Véase el apartado de Responsabilidad Corporativa de la web corporativa ( <a href="#">apartado Sostenibilidad ambiental</a> – Principios de Ecuador).	✓ Se informa cualitativamente.
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	25; 54 Informe de <a href="#">Impacto Socioeconómico 2015</a> de CaixaBank. Véase el apartado de Responsabilidad Corporativa de la web corporativa ( <a href="#">apartado Sostenibilidad ambiental</a> – Principios de Ecuador).	✓ Se informa cualitativamente.

✓: Contenido revisado. El informe de revisión se encuentra en el apartado 4 de este documento, en las páginas 38 y 39.

–: No revisado.





**EC1 Valor económico generado, distribuido y retenido del Grupo CaixaBank**  
(Importes en miles de euros)

	2013	2014	2015
<b>¿Cuánto hemos generado?</b>	<b>6.388.830</b>	<b>6.602.479</b>	<b>7.480.781</b>
Margen bruto	6.631.756	6.939.605	7.725.618
Beneficios de la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	363.377	(28.149)	33.795
Beneficios / (pérdidas) de activos no corrientes en venta	(606.303)	(308.977)	(278.632)
<b>¿Cómo lo hemos distribuido?</b>	<b>3.157.368</b>	<b>3.133.305</b>	<b>4.529.143</b>
Otros gastos generales de administración (excepto tributos)	897.871	811.170	1.020.720
Gastos de personal	3.421.549	2.577.893	3.178.805
Impuesto sobre beneficios más tributos incluidos en otros gastos generales de administración	(1.162.052)	(383.373)	(140.491)
Dividendos	68.391 <sup>(1)</sup>	127.615 <sup>(2)</sup>	470.109
<b>¿Cuánto hemos retenido?</b>	<b>3.231.462</b>	<b>3.469.174</b>	<b>2.951.638</b>

1. Este importe de dividendos de 2013 corresponde exclusivamente a la adquisición estimada de derechos de asignación gratuita a los accionistas en el marco del programa Dividendo/Acción. El total de dividendos asociados al ejercicio 2013, incluyendo el efectivo pagado a los accionistas y el valor razonable de las acciones a entregar, asciende a 991.770 miles de euros.

2. Este importe de dividendos de 2014 corresponde exclusivamente a la adquisición estimada de derechos de asignación gratuita a los accionistas en el marco del programa Dividendo/Acción.

**G4-10 Desglose del colectivo de trabajadores**  
por género y tipo de contrato

	2013		2014		2015		2015	
	Total	Mujeres	Total	Mujeres	Total	Mujeres	Total	Mujeres
Número total de empleados en plantilla	29.780	50,71%	28.984	51,42%	29.972	52,33%	31.893	55,17%
% de empleados con contrato fijo o indefinido (sobre el total de la plantilla)	99,90%	50,70%	99,72%	51,29%	97,32%	50,90%	97,05%	47,91%
<i>Contrato fijo o indefinido a tiempo completo</i>	<i>99,87%</i>	<i>50,69%</i>	<i>99,59%</i>	<i>51,23%</i>	<i>97,20%</i>	<i>52,34%</i>	<i>96,71%</i>	<i>52,50%</i>
<i>Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial</i>	<i>0,13%</i>	<i>56,90%</i>	<i>0,13%</i>	<i>48,65%</i>	<i>0,12%</i>	<i>41,67%</i>	<i>0,23%</i>	<i>68,49%</i>
% de empleados con contrato temporal	0,10%	61,30%	0,28%	46,34%	2,68%	51,18%	2,61%	51,26%
Número total de becarios	18		28		22		39	

**G4-LA1 Número total de empleados y rotación media, desglosados por grupo de edad, género y región (datos de CaixaBank)**

Distribución de los empleados por región	2013	2014	2015
España	29.724	28.927	29.892
Resto de Europa	27	21	32
América del Sur	3	6	7
África	17	19	22
Asia	9	11	14
TOTAL	29.780	28.984	29.972

Empleados por grupo de edad	2014					2015				
	Menor de 30 años	De 30 a 39 años	De 40 a 49 años	De 50 a 59 años	Mayor de 60 años	Menor de 30 años	De 30 a 39 años	De 40 a 49 años	De 50 a 59 años	Mayor de 60 años
Número total de empleados (% 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%)
Número total de contrataciones (% sobre el total de las contrataciones)	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
Contrataciones mediante proceso de selección	51	47	18	2	0	721	207	45	7	0
Número total de empleados que han dejado CaixaBank (% sobre el total de bajas) <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%)
Índice de rotación media	0,52%	0,50%	0,60%	15,50%	2,90%	9,4%	1,0%	0,8%	19,3%	14,7%

Índice de rotación	2013	2014	2015
Global	6,42%	3,10%	4,30%
Medio (hombres)	9,04%	4,80%	5,90%
Medio (mujeres)	3,87%	1,50%	2,50%

Personas contratadas	2013	2014	2015
Contrataciones totales	931	118	980 <sup>(1)</sup>
Hombres (% sobre total)	48,00%	38,98%	50,31%
Mujeres (% sobre total)	52,00%	61,02%	49,69%
Contrataciones mediante proceso de selección	44	118	980 <sup>(2)</sup>
Hombres (% sobre total)	31,80%	38,98%	50,31%
Mujeres (% sobre total)	68,20%	61,02%	49,69%

1. En 2013 se acordó con la totalidad de la representación sindical un Plan de Reestructuración.

2. Todas las incorporaciones se refieren a contrataciones por procesos de selección.



**G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género**

		CaixaBank		Grupo CaixaBank
<b>Absentismo por accidentes en el centro de trabajo</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2015<sup>(1)</sup></b>
Número total de jornadas perdidas por accidente (días)	6.892	6.896	6.536	6.536
Número total de accidentes	379	402	436	444
Accidentes con baja laboral	172	148	158	158
<i>Accidentes in itinere con baja laboral</i>	92	81	90	92
Accidentes sin baja laboral	207	254	277	285
<i>Accidentes in itinere sin baja laboral</i>	66	68	107	107 <sup>(2)</sup>
<b>Absentismo por enfermedad común</b>				
Número total de bajas por enfermedad común	7.586	7.505	8.113	8.113
Número total de jornadas perdidas por enfermedad común (días)	276.541	293.077	302.017	302.017

1. Datos no disponibles para GDS Cusa, e-la Caixa, MicroBank, PromoCaixa, Sumasa y VidaCaixa.

2. Solo disponible para CaixaBank.

**G4-LA9 Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por género y por categoría laboral**

Horas de formación por persona y género en CaixaBank	Hombres		Mujeres	
	52,70		45,60	

Horas de formación por persona y categoría profesional en CaixaBank	2013	2014	2015
Altos directores	25	27	42
Mandos intermedios	61	73	65
Resto empleados	47	32	39

	CaixaBank			Grupo CaixaBank
	2013	2014	2015	2015 <sup>(1)</sup>
Inversión total realizada en formación de empleados (euros)	10.213.663	8.794.896	11.388.230	11.609.575
Subvenciones totales recibidas para formación de empleados (euros) <sup>(1)</sup>	4.237.646	3.744.893	3.011.437	3.014.582
Número total de empleados formados	29.621	28.943	29.972	30.589
Número total de horas de formación (% de horas de formación <i>on-line</i> )	1.529.665 (86,28%)	1.397.129 (89,84%)	1.468.200 (87,96%)	1.481.850 (87,57%)
Número total de empleados formados en prevención de riesgos laborales	16.658	22.683	25.539	25.744

1. Datos no disponibles para GDS Cusa, e-la Caixa, MicroBank, PromoCaixa, Sumasa y VidaCaixa.

**Enfoques de Gestión (DMA) e indicadores no materiales / no relevantes**

<i>Categoría</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Explicación de la omisión</i>
<b>Economía</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Presencia en el mercado</li> </ul>	DMA EC5 EC6	<ul style="list-style-type: none"> <li>El asunto no ha sido identificado como material según el estudio de materialidad.</li> <li>El principal país de operaciones del Grupo CaixaBank es España.</li> <li>Solo 80 empleados (0,26% del total de la plantilla) trabajan en el extranjero.</li> <li>El salario inicial de los empleados, con independencia de su destino geográfico, es superior al mínimo legal establecido en cada país.</li> </ul>
<b>Medio ambiente</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Materiales</li> <li>Energía</li> <li>Agua</li> <li>Biodiversidad</li> <li>Emisiones</li> <li>Vertidos y residuos</li> <li>Productos y servicios</li> <li>Transporte</li> <li>General</li> <li>Mecanismos de reclamación en materia 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>El asunto no ha sido identificado como material según el estudio de materialidad.</li> <li>Asimismo, CaixaBank no considera que sea un asunto relevante debido a su sector de actividad.</li> <li>Adicionalmente, CaixaBank cuenta con la certificación EMAS e ISO14001 y es firmante de los Principios de Ecuador.</li> </ul> <p>Más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Política Ambiental de CaixaBank.</a></li> <li><a href="#">Plan Ambiental de CaixaBank 2012-2015.</a></li> <li><a href="#">Huella de carbono en la web corporativa.</a></li> <li><a href="#">Informe de Impacto Socioeconómico 2015 de CaixaBank.</a></li> </ul>
<b>Subcategoría: prácticas laborales y trabajo digno</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Salud y seguridad en el trabajo</li> </ul>	DMA G4-LA5-7-8	<ul style="list-style-type: none"> <li>El asunto no ha sido identificado como material según el estudio de materialidad.</li> </ul>



Categoría	Indicadores	Explicación de la omisión
<b>Subcategoría: derechos humanos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>No discriminación</li> <li>Libertad de asociación y negociación colectiva</li> <li>Trabajo infantil</li> <li>Trabajo forzoso</li> <li>Medidas de seguridad</li> <li>Derechos de la población indígena</li> <li>Evaluación</li> </ul>	DMA G4-HR3 G4-HR4 G4-HR5 G4-HR6 G4-HR7 G4-HR8 G4-HR9	<ul style="list-style-type: none"> <li>El asunto no ha sido identificado como material según el estudio de materialidad.</li> <li>Se considera que estos riesgos no son significativos, dado que CaixaBank desarrolla la mayor parte de su actividad en España, y un 97% del volumen de facturación corresponde a los proveedores nacionales. La legislación vigente contempla dichos aspectos y no se han detectado incumplimientos (sanciones legales).</li> <li>Asimismo, para aquellos proveedores situados en zonas con mayor riesgo potencial (en China o Bangladés), que elaboran el material promocional de CaixaBank, se han llevado a cabo auditorías presenciales. El volumen de compras y el número de estos proveedores no es significativo.</li> <li>CaixaBank dispone de un Código Ético y Principios de Actuación, de cumplimiento obligatorio para la plantilla, el equipo directivo y los miembros de los órganos de administración, que deben respetar los valores, principios y normas contenidas en él y aplicarlos en su actividad profesional y en sus relaciones tanto internas como externas. La entidad cuenta con un canal interno y confidencial de consultas y denuncias de sus códigos de conducta. Asimismo, los clientes pueden hacer llegar sus consultas y reclamaciones a la Oficina de Atención al Cliente y a los canales oficiales. Adicionalmente, CaixaBank se ha adherido a estándares éticos internacionales como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas o los Principios de Ecuador en el ámbito de la financiación de proyectos. En 2015, también ha publicado la Política de Responsabilidad Social Corporativa.</li> <li>Todas las empresas del Grupo incluyen en sus contratos una cláusula de aceptación obligatoria en la que los proveedores aceptan conocer y respetar los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la política ambiental de la entidad.</li> </ul> <p>Acceso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Portal de proveedores.</a></li> <li><a href="#">Los estándares éticos, sociales y medioambientales del Grupo "la Caixa".</a></li> <li><a href="#">La Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank.</a></li> </ul>
<b>Economía, medio ambiente y desempeño social</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Prácticas de adquisición</li> <li>Evaluación ambiental de los proveedores</li> <li>Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</li> <li>Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos</li> <li>Evaluación de la repercusión social de los proveedores</li> </ul>	DMA G4-EC9 G4-EN32-33 G4-LA14-15 G4-HR10-11 G4-SO9-10	<ul style="list-style-type: none"> <li>El asunto no ha sido identificado como material según el estudio de materialidad.</li> <li>CaixaBank desarrolla la mayor parte de su actividad en España y un 97% del volumen de facturación corresponde a los proveedores nacionales.</li> <li>Los nuevos proveedores deben darse de alta en el Portal del proveedor: allí deben introducir sus credenciales y certificaciones. El sistema de calificación es único y revisa tanto aspectos técnicos y de solvencia como de seguridad, salud y medio ambiente.</li> <li>Las actividades relativas a proveedores con mayor riesgo ambiental potencial son las asociadas a los servicios de obras realizados por Sumasa. Se considera que no se derivan riesgos significativos, ya que dispone de sistema de gestión ambiental.</li> <li>Las actividades relativas a proveedores con mayor riesgo potencial en materia social son las asociadas a los proveedores de PromoCaixa situados fuera de la Unión Europea. Estos proveedores son objeto de auditorías específicas (de las que, en caso que sea necesario, se derivan planes de acción correctiva).</li> </ul> <p>Más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Portal de proveedores.</a></li> <li><a href="#">Los estándares éticos, sociales y medioambientales del Grupo "la Caixa".</a></li> <li><a href="#">Memoria de Responsabilidad Corporativa de Sumasa.</a></li> <li><a href="#">Memoria de Responsabilidad Corporativa de PromoCaixa.</a></li> <li><a href="#">Informe de Impacto Socioeconómico 2015 de CaixaBank.</a></li> </ul>

## 4 CARTA DE VERIFICACIÓN



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

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

### Informe de Verificación Independiente de la información de Responsabilidad Corporativa del Informe Corporativo Integrado 2015 de CaixaBank A los Administradores de CaixaBank S.A.:

#### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la verificación, con un nivel de seguridad razonable, de la información de Responsabilidad Corporativa (RC) incluida en el Informe Corporativo Integrado 2015 de CaixaBank (ICI), cuyo alcance se define en el Anexo 1 "Estudio de materialidad" del ICI y que comprende a CaixaBank y sus sociedades dependientes. Nuestro trabajo ha consistido en revisar:

- La adaptación de la información de RC del ICI a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 4 (en adelante Guía G4), tanto los contenidos generales como específicos del sector financiero propuestos en dicha guía.
- La adaptación de la información del ICI a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 de AccountAbility (AA1000APS).

#### Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) para la emisión de informes de seguridad razonable. Asimismo, hemos aplicado la *AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS)*, emitida por AccountAbility, para proporcionar una seguridad alta sobre la aplicación de los principios establecidos en la norma AA1000 APS y sobre los indicadores de desempeño de sostenibilidad (seguridad alta de tipo 2).

Nuestro trabajo ha consistido en la aplicación de los procedimientos que se han considerado necesarios para basar nuestras conclusiones y reducir el riesgo de un error material a un nivel aceptable. Los principales procedimientos aplicados se resumen a continuación:

- Reuniones con el personal de CaixaBank y de las sociedades dependientes que han participado en la elaboración del ICI para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos de RC presentados en el ICI, incluyendo la revisión y ejecución de pruebas de los controles implantados en los sistemas de recopilación, carga y tratamiento de la información.
- Revisión de la seguridad e integridad de la aplicación utilizada por CaixaBank para la recopilación de la información de RC del ICI.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información de RC incluida en el ICI en función del entendimiento de CaixaBank de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados por la organización y descritos en el Anexo 1 "Estudio de materialidad".
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados en Responsabilidad Corporativa.
- Revisión de las actas de las reuniones del ejercicio 2015 del Consejo de Administración, de sus Comisiones y del Comité de Reputación.
- Análisis de la adaptación de los contenidos de RC del ICI a los recomendados en la Guía G4 y comprobación de que dichos contenidos se han preparado siguiendo los criterios descritos en la Guía G4 aplicables al Sector Financiero.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión específicas, en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los contenidos detallados en el Anexo 2 "Resumen de indicadores del GRI", y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de CaixaBank.

#### Responsabilidades de la Dirección de CaixaBank y de Deloitte

- La preparación de la información de RC del ICI, así como el contenido de la misma, es responsabilidad de la Dirección Corporativa de Comunicación, RRH, Marca y RSC de CaixaBank, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe de verificación independiente de seguridad razonable basándonos en el trabajo realizado.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de CaixaBank de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético emitido por la International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA), basadas en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.
- Deloitte mantiene, de acuerdo con el International Standard on Quality Control (ISQC1), un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación con el cumplimiento de requisitos éticos, normas profesionales y regulación aplicable.
- El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Informes de Responsabilidad Corporativa y, específicamente, en el desempeño económico, social y medioambiental, y en procesos de participación de grupos de interés.

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

Member of Deloitte Touche Tohmatsu



### Conclusiones

En base al trabajo realizado, concluimos que, excepto por las limitaciones en el alcance del ICI o en el alcance de la revisión que se describen en el Anexo 2 "Resumen de indicadores del GRI":

- La Información de RC del ICI ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo a las directrices de la Guía G4.
- La Información de RC del ICI ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta indicados por la norma AA1000 APS 2008, concretamente:
  - Inclusividad: CaixaBank ha desarrollado un proceso de participación de los grupos de interés que permite su involucración en el desarrollo de un enfoque responsable, tal y como se indica en el Anexo1 "Estudio de materialidad" del ICI.
  - Relevancia: el proceso de determinación de la materialidad está dirigido a la identificación y entendimiento de los asuntos materiales o relevantes para CaixaBank y sus grupos de interés, tal y como se indica en el Anexo 1 "Estudio de materialidad" del ICI.
  - Capacidad de respuesta: CaixaBank ha definido compromisos específicos en relación a los aspectos materiales identificados y realiza un seguimiento de los progresos que se resume en el Capítulo 7 "Compromisos 2015" del ICI.

### Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de CaixaBank nuestras recomendaciones relativas a Responsabilidad Corporativa y, específicamente, a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta. A continuación se resumen las observaciones y recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe.

#### Inclusividad y Relevancia

Como en años anteriores, CaixaBank ha realizado un estudio de materialidad que incorpora un análisis, tanto externo como interno, siguiendo una metodología basada en la realización de consultas específicas a diferentes grupos de interés (accionistas, empleados, clientes y expertos) y en el análisis de la información disponible públicamente relativa a CaixaBank y al sector financiero. Con el objetivo de seguir mejorando la identificación de aspectos materiales a lo largo de toda la cadena de valor, sería conveniente ampliar el análisis de los principales impactos en RC fuera del Grupo, revisando también los umbrales para definir la relevancia de los impactos identificados.

#### Capacidad de respuesta

Siguiendo las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, en 2015 el Consejo de Administración de CaixaBank ha atribuido a la Comisión de Nombramientos la responsabilidad de revisar y hacer seguimiento de la política y estrategia de la Responsabilidad Social Corporativa. Asimismo, el Consejo aprobó en septiembre de 2015 una actualización de la Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank que recoge los principales compromisos de la entidad en esta materia y establece y delimita las funciones y responsabilidades de los distintos órganos y direcciones implicados en el seguimiento y supervisión de las prácticas de Responsabilidad Social Corporativa. Para cumplir estos compromisos, CaixaBank ha continuado trabajando en 2015 en alinear las líneas de trabajo, objetivos e indicadores de RC con los retos planteados en el Plan Estratégico de negocio 2015-2018. Para asegurar el adecuado cumplimiento de los compromisos, y de las responsabilidades en su seguimiento y supervisión, será conveniente revisar la estructura y la periodicidad del reporte sobre el desempeño en Responsabilidad Social Corporativa, adecuándolo a las nuevas necesidades.

En lo que se refiere a integración de la información financiera y no financiera, CaixaBank ha realizado un análisis de la información corporativa anual que ha publicado durante los últimos ejercicios y su nivel de respuesta a las necesidades de los distintos grupos de interés. Como resultado de este análisis, en 2015 se ha preparado un Informe de Impacto Socio-Económico que recoge, en un solo documento, información sobre los principales impactos socio-económicos del Grupo que antes se mostraban en diversos capítulos del ICI y en otros documentos. En este sentido, CaixaBank debería continuar trabajando en alinear los indicadores de impacto con los aspectos materiales identificados y con los compromisos asumidos en Responsabilidad Social Corporativa, así como en los criterios de medición, de forma que este Informe refleje lo más fielmente posible su contribución y la creación de valor para los distintos grupos de interés.

DELOITTE ADVISORY, S.L.

Helena Redondo

Barcelona, 07 de marzo de 2016







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

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