



INFORME
CORPORATIVO
INTEGRADO

[2017]

*ANEXO: ANÁLISIS DE TEMAS
RELEVANTES PARA LOS GRUPOS
DE INTERÉS Y CONTENIDOS GRI*





ÍNDICE

Crterios y alcance del informe	3
Análisis de temas relevantes para los grupos de interés	4
Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	9
Índice de contenidos GRI	12
Informe de revisión independiente	40



1 CRITERIOS Y ALCANCE DEL INFORME

Este Anexo incluye contenidos complementarios al Informe Corporativo Integrado 2017 de CaixaBank. En esta séptima edición del Informe, de carácter anual, se ofrece una visión global sobre el desempeño de la entidad durante el ejercicio, en línea con sus objetivos, su modelo de gestión y líneas estratégicas. La información que contiene puede ampliarse en la página web www.CaixaBank.com, en el Informe de Impacto Socioeconómico 2017 y en el Informe de Gestión adjunto a la Memoria de las cuentas anuales 2017, también disponibles en la web corporativa.

Crterios y principios para su elaboración

- Global Reporting Initiative (GRI) en su versión GRI Standards, bajo la opción exhaustiva, aplicando los criterios y los principios definidos por dicha Guía y, específicamente, la participación de los grupos de interés, el contexto de sostenibilidad, la materialidad y la exhaustividad. Asimismo, se han aplicado los principios para asegurar la calidad del informe recomendados por GRI: equilibrio, comparabilidad, precisión, puntualidad, claridad y fiabilidad.
- Directrices del Marco para Informes Integrados del International Integrated Reporting Council (IIRC) con integración del enfoque estratégico y orientación futura, conectividad de la información, capacidad de respuesta a los grupos de interés, materialidad, concisión, fiabilidad y exhaustividad y consistencia y comparabilidad.
- Principios establecidos en el estándar de Accountability AA1000 – APS 2008 de inclusividad, relevancia y respuesta a los grupos de interés.

Alcance y cobertura

Este informe comprende a CaixaBank y sus empresas dependientes financieras (incluyendo BPI), cuando se ha dispuesto de la información aseguradoras y de apoyo. La información económica y financiera incluida se ha obtenido de la Memoria de las cuentas anuales del Grupo CaixaBank y sociedades dependientes*. Esta cobertura de empresas representa aproximadamente el 99,2% de la totalidad de la plantilla del grupo CaixaBank. El 0,8% 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. 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. En los indicadores GRI se indica explícitamente en cada caso a qué entidades se hace referencia.

Definición de contenidos

El objetivo del presente informe es dar respuesta a los 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 se ha realizado un estudio de materialidad mediante un proceso de consultas a los grupos de interés de CaixaBank en España y un análisis de múltiples fuentes de información directas e indirectas.

* Las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión consolidados del ejercicio 2017, junto con el Informe de Auditoría, fechado el 23 de febrero de 2018, 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).





2 ANÁLISIS DE TEMAS RELEVANTES PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS 2017

El análisis de temas relevantes, también conocido como **estudio de materialidad**, identifica los temas relevantes para CaixaBank y sus grupos de interés sobre los que la entidad debe informar y rendir cuentas. Se consideran relevantes aquellos asuntos que reflejan el impacto económico, ambiental y social de la entidad, tanto en el negocio como en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

En 2017, CaixaBank ha consolidado el proceso del análisis estandarizando las herramientas y consultas del ejercicio anterior y, como novedad, ha trabajado en la alineación del estudio de materialidad con los valores corporativos, el Plan Director de Responsabilidad Corporativa, también llamado Plan de Banca Socialmente Responsable, y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) para optimizar su integración en la gestión del negocio responsable.

Para definir estos temas materiales en 2017, CaixaBank ha tenido en cuenta su propia actividad y cómo contribuye al desarrollo sostenible, sus valores y objetivos estratégicos, los intereses y expectativas de sus grupos de interés, las tendencias y temas fundamentales para el sector bancario, retos globales (Objetivos de Desarrollo Sostenible), criterios de prescriptores en sostenibilidad (DJSI, FTSE4Good y MSCI ESG), las legislaciones o normativas relativas y la relevancia en medios de los temas identificados.





Metodología del Estudio de materialidad

Identificación inicial de temas relevantes para CaixaBank

Análisis de información clave para alinear los asuntos relevantes con el negocio y las necesidades de los grupos de interés, con el objetivo de obtener una lista preliminar de asuntos relevantes:

Estrategia y prioridades para CaixaBank Plan Estratégico e iniciativas clave Plan Director RSC Declaraciones corporativas	Requisitos de prescriptores en sostenibilidad Recomendaciones de DJSI, FTSE4Good y MSCI ESG	Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS ODS en los que CaixaBank tiene impacto directo	Tendencias en el sector financiero Buenas prácticas de cuatro entidades financieras a nivel nacional e internacional Asuntos prioritarios para el Sector Financiero elaborado por Sustainability Accounting Standards Board (SASB)	Buenas prácticas en reporting Análisis de seis empresas de referencia	Criterios rankings de reputación	Análisis mediático vinculado a temas materiales
---	---	---	---	---	---	--

*Revisión semántica de la lista de temas desde el enfoque de negocio responsable de CaixaBank y la estrategia de la entidad
 Clasificación e integración de temas por valores corporativos*

Valoración de la relevancia de los temas

Consultas internas y externas ad hoc para la valoración de los temas relevantes:

Relevancia para el negocio de CaixaBank			Relevancia para los grupos de interés	
521 cuestionarios a empleados de CaixaBank	746 opiniones de clientes particulares sobre la RSC de CaixaBank	801 encuestas a accionistas clientes de CaixaBank	10 entrevistas en profundidad a expertos del sector financiero, de RSC y medios de comunicación	16 cuestionarios a diferentes áreas de CaixaBank responsables de la relación con los grupos de interés

Tabla de asuntos relevantes

Tabla de temas relevantes por grupo de interés.

Relación ODS, Plan RSC y GRI Standards

Vinculación de los temas materiales con los ODS, los ejes del Plan Director de RSC y los Estándares GRI con su impacto en la cadena de valor de CaixaBank y en los contenidos del Informe.

Temas materiales, grupos de interés y RC de CaixaBank



		Valoración por stakeholder						Tema material	Líneas Plan Estratégico	Líneas de actuación Plan de Banca Socialmente Responsable	ODS vinculados
		Accionistas	Analistas e inversores	Clientes	Empleados	Medios	Sociedad				
Valores corporativos	Confianza	●	●	●	●	●	●	Cultura ética y de integridad	Foco cliente Equipo preparado y dinámico	Integridad, transparencia y diversidad Gobernanza	16
		●	●	●	●	●	●	Rentabilidad, solvencia y estabilidad	Rentabilidad recurrente Gestión activa del capital		8
		●	●	●	●	●	●	Transparencia en la comercialización y comunicación	Foco cliente Equipo preparado y dinámico	Integridad, transparencia y diversidad	16
		●	●	●	●	●	●	Seguridad y protección de datos	Foco cliente Liderazgo digitalización		
		●	●	●	●	●	●	Gestión de riesgos y cumplimiento	Foco cliente Rentabilidad recurrente	Gobernanza Integridad, transparencia y diversidad	16
		●	●	●	●	●	●	Gobierno corporativo	Foco cliente	Gobernanza	5, 16
		●	●	●	●	●	●	Criterios ambientales y sociales en el negocio	Foco cliente	Medio ambiente	1, 3, 7, 11, 12, 13 y 16
	Calidad	●	●	●	●	●	●	Productos y servicios adaptados para cada segmento	Foco cliente		1, 8, 9 y 10
		●	●	●	●	●	●	Cercanía, digitalización y accesibilidad	Foco cliente Liderazgo digitalización Equipo preparado y dinámico	Inclusión financiera	1 y 10
		●	●	●	●	●	●	Innovación abierta y tecnología	Liderazgo digitalización Equipo preparado y dinámico		8 y 9
		●	●	●	●	●	●	Atracción y desarrollo del talento	Equipo preparado y dinámico	Integridad, transparencia y diversidad	5 y 8
	Compromiso social	●	●	●	●	●	●	Impulso de la actividad económica y empresarial	Foco cliente Rentabilidad recurrente	Inclusión financiera	7, 8, 9 y 11
		●	●	●	●	●	●	Inclusión financiera	Foco cliente	Inclusión financiera	1, 5, 8, 10 y 17
		●	●	●	●	●	●	Diversidad, igualdad y conciliación	Equipo preparado y dinámico	Integridad, transparencia y diversidad	5
		●	●	●	●	●	●	Acción social y voluntariado	Foco cliente	Acción social y voluntariado	1, 3, 5, 8, 10, 13 y 17

**Temas materiales, Estándares GRI y localización en el Informe**

		<i>Tema material</i>	<i>Estándares GRI</i>	<i>Capítulos del Informe Corporativo Integrado (ICI) y del Informe de Impacto Socioeconómico (ISE)</i>
Valores corporativos	Confianza	Cultura ética y de integridad	GRI 103: Enfoque de gestión GRI 205: Anticorrupción GRI 206: Competencia desleal	ICI: "Líneas estratégicas" (línea 1) ISE: "Comprometidos con la comunidad"
		Rentabilidad, solvencia y estabilidad	GRI 103: Enfoque de gestión GRI 201: Desempeño económico GRI 203: Impactos económicos indirectos GRI 204: Prácticas de adquisición	ICI: "Nuestra identidad", "Líneas estratégicas" (líneas 2 y 3) y "Contribución a la sociedad" ISE: "Acerca de CaixaBank"
		Transparencia en la comercialización y comunicación	GRI 103: Enfoque de gestión GRI 417: Marketing y etiquetado	ICI: "Líneas estratégicas" (línea 1) ISE: "Un banco de confianza"
		Seguridad y protección de datos	GRI 103: Enfoque de gestión GRI 418: Privacidad del cliente	ICI: "Líneas estratégicas" (línea 4) y "Gestión activa de los riesgos" ISE: "Un banco de confianza"
		Gestión de riesgos y cumplimiento	GRI 103: Enfoque de gestión GRI 415: Política pública GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	ICI: "Gestión activa de los riesgos" ISE: "Un banco de confianza"
		Gobierno corporativo	GRI 103: Enfoque de gestión	ICI: "Gobierno corporativo" ISE: "Un banco de confianza"
		Criterios ambientales y sociales en el negocio	GRI 103: Enfoque de gestión GRI 307: Cumplimiento ambiental GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores GRI 412: Evaluación de derechos humanos GRI 414: Evaluación social de los proveedores	ICI: "Líneas estratégicas" (línea 1) ISE: "Un banco de confianza", "Comprometidos con la comunidad" y "Una economía baja en carbono"
	Calidad	Productos y servicios adaptados para cada segmento	GRI 103: Enfoque de gestión	ICI: "Modelo de negocio" y "Líneas estratégicas" (línea 1) ISE: "Un banco de confianza"
		Cercanía, digitalización y accesibilidad	GRI 103: Enfoque de gestión	ICI: "Líneas estratégicas" (línea 4) ISE: "Un banco de confianza"
		Innovación abierta y tecnología	GRI 103: Enfoque de gestión	ICI: "Líneas estratégicas" (línea 4) ISE: "Generación de riqueza y ocupación"
		Atracción y desarrollo del talento	GRI 103: Enfoque de gestión GRI 401: Empleo GRI 402: Relaciones trabajador-empresa GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo GRI 404: Formación y enseñanza	ICI: "Líneas estratégicas" (línea 5) ISE: "Generación de riqueza y ocupación"
		Compromiso social	Impulso de la actividad económica y empresarial	GRI 103: Enfoque de gestión
	Inclusión financiera		GRI 103: Enfoque de gestión	ICI: "Contribución a la sociedad" ISE: "Comprometidos con la comunidad"
	Diversidad, igualdad y conciliación		GRI 103: Enfoque de gestión GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	ICI: "Gobierno corporativo" y "Líneas estratégicas" (línea 5) ISE: "Generación de riqueza y ocupación"
Acción social y voluntariado	GRI 103: Enfoque de gestión GRI 413: Comunidades locales		ICI: "Contribución a la sociedad" ISE: "Comprometidos con la comunidad"	



Clúster de temas y subtemas

CaixaBank define cada tema relevante a través de los subtemas que les aportan significado y tangibilizan cómo se gestionan en la entidad.

<p>Rentabilidad, solvencia y estabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados económicos y financieros • Dividendo elevado y estable • Optimización del capital • Estabilidad financiera 	<p>Gobierno corporativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura de Gobierno • Rol del Consejo en la RSC • Compromiso del Consejo con DDHH, cambio climático y diversidad • Composición de comités de la Junta • Credibilidad profesional Alta Dirección • Remuneración de directivos y Consejo • Transparencia/proximidad accionistas 	<p>Gestión de riesgos y cumplimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión activa de los riesgos • Adaptación a la regulación • Cultura de control interno, cumplimiento • Sensibilización riesgo de conducta • Riesgo político • Relaciones estables y de confianza • Diversificación y sectores valor añadido • Estándares externos para informar del sistema de gestión de riesgos 	<p>Criterios ambientales y sociales en el negocio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respeto a los derechos humanos • Estrategia climática: plan medioambiental y gestión de impactos ASG* • Inversión socialmente responsable (ISR) • Oferta comercial y medio ambiente • Compras responsables • Marco general de riesgos
<p>Cultura ética y de integridad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código Ético y Principios de Actuación, Política Anticorrupción, Política de RSC y otras normas internas de conducta • Políticas de comercialización responsable • Productos financieros seguros y fiables (Política de Desarrollo de producto) • Adhesión a iniciativas de sostenibilidad 	<p>Transparencia en la comercialización y comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje claro, transparente y sencillo • Actividad publicitaria transparente, responsable y conforme a la normativa • Diálogo y participación de <i>stakeholders</i> 	<p>Seguridad y protección de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Privacidad y ciberseguridad del cliente • Uso adecuado de la tecnología • Protección de datos 	<p>Productos y servicios adaptados para cada segmento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de atención especializada • Soluciones financieras y no financieras • Equipos formados y especializados • Soluciones sencillas, convenientes, innovadoras y diferenciadas
<p>Cercanía, digitalización y accesibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incremento de satisfacción del cliente • Extensa red de distribución omnicanal • Soluciones para la movilidad • Usabilidad de productos y servicios • Alta capilaridad de la red comercial • Digitalización de la experiencia del cliente 	<p>Innovación abierta y tecnología</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inversión en tecnología y capacidad de innovación • Actitud participativa y abierta al cambio • Fomento de modelos de cocreación • Colaboración con nuevos entrantes en el mercado financiero 	<p>Atracción y desarrollo del talento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alta capacitación y especialización • Formación en capacidades profesionales críticas del equipo • Cultura meritocrática • Bienestar: beneficios sociales, seguridad laboral y hábitos saludables 	<p>Diversidad, igualdad y conciliación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integración de la diversidad • Fomento de la igualdad de oportunidades • Empoderamiento de la mujer e igualdad • Conciliación de la vida laboral y familiar de hombres y mujeres
<p>Inclusión financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microcréditos • Cultura financiera • Soluciones para clientes en dificultades económicas • Productos y servicios para capacidades diferentes • Productos y servicios asequibles 	<p>Impulso de la actividad económica y empresarial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emprendimiento e innovación social • Apoyo a pymes y autónomos • Generación de ocupación y autoempleo • Fomento del ahorro a largo plazo y previsión (seguros de vida, planes de pensiones...) 	<p>Acción social y voluntariado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colaboración con la Obra Social de la Fundación Bancaria "la Caixa" • Voluntariado corporativo • Contribución a retos sociales urgentes y futuros • Política activa de vivienda • Inversión en la comunidad en áreas definidas y alineadas con la estrategia 	

*ASG: Ambiental, Social y Gobernanza

3 COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son 17 retos globales establecidos en la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, acordada en 2015 por Naciones Unidas.

CaixaBank, a través de su actividad financiera y de su acción social, desempeña un papel activo en la consecución de los ODS y contribuye de forma directa o indirecta a la consecución de los mismos. En 2017, la entidad ha priorizado su impacto para identificar aquellos en los que puede aportar mayor valor, considerando:

- La vinculación de los ODS con el modelo de negocio y la estrategia de CaixaBank.
- La alineación de los ODS con las iniciativas y programas de acción social desarrollados o impulsados por el banco.
- La importancia otorgada por los empleados de CaixaBank a los diferentes ODS.
- La visión y el posicionamiento del sector sobre los ODS.



Como resultado de este análisis, CaixaBank ha establecido los 3 ODS prioritarios sobre los que tiene un mayor impacto:

ODS Impacto directo	Descripción	Iniciativas	ODS impacto indirecto
	Fomenta el derecho a recursos y servicios financieros a través de la microfinanciación para reducir así la exposición y vulnerabilidad de las personas.	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad de microfinanzas – MicroBank • Asociación de Voluntarios “la Caixa” • Semanas Sociales del banco • Colaboración con la Fundación Bancaria “la Caixa” • Educación financiera • Proximidad, accesibilidad y banca por canales 	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico ODS 10: Reducción de las desigualdades
	Establece las condiciones necesarias para un entorno de trabajo seguro y atractivo, fomenta el emprendimiento y apoya a pymes y autónomos.	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad de microfinanzas – MicroBank • Programa Incorpora • CaixaBank Empresas, CaixaBank Negocios, AgroBank y Banca Emprendedores 	ODS 1: Fin de la pobreza ODS 9: Industria, innovación e infraestructura ODS 10: Reducción de las desigualdades
	Impulsa alianzas con organismos públicos y privados que favorecen el intercambio de conocimientos, capacidades y recursos para el logro de los ODS.	<ul style="list-style-type: none"> • Alianza estratégica con la Fundación Bancaria “la Caixa” • Presidencia Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, vocalía en Junta Grupo Español de Crecimiento Verde • Colaboración con entidades sociales (a través de MicroBank, la Asociación de Voluntarios “la Caixa”, entre otros) 	ODS 1: Fin de la pobreza ODS 3: Salud y bienestar ODS 10: Reducción de las desigualdades ODS 13: Acción por el clima

Además, CaixaBank cuenta con otras iniciativas y proyectos con impacto directo en otros objetivos:

ODS Impacto directo	Descripción	Iniciativas	ODS impacto indirecto
	Participa en la financiación y desarrollo de programas que favorecen el acceso a los servicios de salud esenciales de calidad para todos.	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración con GAVI Alliance a través de la Fundación Bancaria “la Caixa” para la vacunación infantil en países en desarrollo 	ODS 1: Fin de la pobreza ODS 10: Reducción de las desigualdades ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos
	Ofrece oportunidades de acceso a formación para colectivos vulnerables y actividades de educación para un desarrollo sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> • Formación a colectivos vulnerables a través de MicroBank y la Asociación de Voluntarios “la Caixa” • Programa Aula de formación financiera para accionistas • Encuentros CaixaBank Futuro para concienciar sobre el ahorro y la previsión social • CaixaBank Research 	ODS 1: Fin de la pobreza ODS 10: Reducción de las desigualdades
	Desarrolla políticas e iniciativas que buscan acabar con todas las formas de discriminación y garantizar la igualdad de derechos y oportunidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de igualdad en CaixaBank • Actividad de microfinanzas – MicroBank 	ODS 10: Reducción de las desigualdades

ODS Impacto directo	Descripción	Iniciativas	ODS impacto indirecto
	<p>Implanta sistemas de gestión energética e invierte en energía renovable a través de la financiación de proyectos sostenibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Financiación de energías renovables • Adhesión a iniciativas sostenibles (nacionales e internacionales) 	<p>ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles ODS 12: Producción y consumo responsable ODS 13: Acción por el clima</p>
	<p>Facilita el acceso a servicios financieros a pymes industriales y otras empresas y apuesta por la innovación y la transformación digital.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Propuestas de valor para autónomos, comercios y pymes • Programas de impulso del emprendimiento • Inversión en tecnología y desarrollo 	<p>ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico ODS 9: Industria, innovación e infraestructura</p>
	<p>Impulsa la economía y el desarrollo local a través de becas y proyectos de acción social vinculados a la esencia de su actividad y con foco en colectivos vulnerables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad de microfinanzas – MicroBank • Colaboración con la Fundación Bancaria “la Caixa” • Parque de vivienda social, con pisos con alquileres inferiores a los del mercado • Talleres de educación financiera en colaboración con Voluntarios “la Caixa”, MicroBank y entidades sociales 	<p>ODS 1: Fin de la pobreza ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos</p>
	<p>Adopta prácticas sostenibles e incorpora información sobre la sostenibilidad en la publicación de sus informes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Líneas de ecoFinanciación • Plan ambiental 2016-2020 (incluido el objetivo de ser Carbon Neutral en 2018) • Adhesión de CaixaBank Asset Management y VidaCaixa a los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas • Cátedra CaixaBank de RSC del IESE 	<p>ODS 7: Energía asequible y no contaminante ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos</p>
	<p>Apoya iniciativas y mecanismos para la sensibilización sobre el cambio climático, así como la mitigación y reducción de sus efectos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participación activa en el Grupo Español de Crecimiento Verde • Líneas de ecoFinanciación y financiación de energías renovables 	<p>ODS 6: Agua para saneamiento ODS 7: Energía asequible y no contaminante ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles ODS 14: Vida submarina ODS 15: Vida de ecosistemas terrestres OSD 17: Alianzas para lograr los objetivos</p>
	<p>Promueve las mejores prácticas de gobierno corporativo e impulsa la transparencia para consolidar una cultura ética, inclusiva y responsable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nueva política de gestión del riesgo fiscal • Nuevo proyecto sobre cultura de control y cumplimiento 	



4 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Opción de conformidad con los estándares GRI: opción exhaustiva

- El contenido de este Índice de Indicadores también se considera parte del Informe de Progreso de CaixaBank, en línea con el [Memorandum of Understanding](#) entre GRI y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en el que se detallan las conexiones entre los indicadores y los 10 Principios del Pacto Mundial.
- Como consecuencia del Estudio de materialidad 2017, 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.

CONTENIDOS GENERALES

Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
GRI 101: Fundamentos	Contenidos generales			
Perfil de la organización				
GRI 102: Contenidos generales	102-1 Nombre de la organización	Contraportada		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	12; 13; 14; 15; 16		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-3 Ubicación de la sede	Contraportada. Véase la Nota 1 de la Memoria de las cuentas anuales e Informe de Gestión 2017 .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-4 Ubicación de las operaciones	17		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-5 Propiedad y forma jurídica	5 Véase la Nota 1 de la Memoria de las cuentas anuales e Informe de Gestión 2017 .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-6 Mercados servidos	12; 14; 15; 16; 17 El Grupo CaixaBank desarrolla su actividad en el mercado español y, a través de BPI, en Portugal. Sus mercados servidos abarcan 13,8 millones de clientes (CaixaBank) y 1,95 millones de clientes (BPI).		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-7 Tamaño de la organización	4; 12; 13; 14; 15; 16; 17; 50		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank



Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	48; 49; 50; 51 Véanse las tablas "102-8-a y 102-8-c: Desglose del colectivo de empleados por género y tipo de contrato" y "102-8-b: Desglose del colectivo de empleados, por región", al final del documento.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
	102-9 Cadena de suministro	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 espacios, materiales de oficina, publicidad, equipos informáticos, servicios tecnológicos y de telecomunicaciones, servicios de seguridad y otros servicios profesionales. CaixaBank define los proveedores "locales" como aquellos que tienen su base de operaciones en España: un 98,5% de volumen de facturación, corresponde a los proveedores locales. Adicionalmente, BPI cuenta con un 94,1% de proveedores nacionales (Portugal). 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. Más información: Portal de proveedores .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	2; 5; 17 Véanse las Notas 1, 7 y 28 de la Memoria de las cuentas anuales e Informe de Gestión 2017 . Véase el apartado 1.1 sobre Estructura organizativa y el apartado 2.2. Hechos relevantes y significativos del ejercicio del Informe de Gestión adjunto a la Memoria de las cuentas anuales 2017.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Véase el informe del CDP, que puede consultarse en la página web del CDP .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
	102-12 Iniciativas externas	4; 30 Más información: Informe de Impacto Socioeconómico 2017 (sub-apartado "Integridad" en apartado "Un banco de confianza" y subapartado "Alianzas y adhesión a Iniciativas" en apartado "Hacia una economía baja en carbono". Subapartado "Iniciativas y adhesiones" en el apartado sobre Responsabilidad Corporativa en la web www.caixabank.com .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
	102-13 Afiliación a asociaciones	CaixaBank es un miembro activo de la CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorros) y de WSBI-ESBG (World Savings and Retail Banking Institute-European Savings and Retail Banking Group).		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
Estrategia				
GRI 102: Contenidos generales	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2; 3		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank



Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	2; 3; 4; 6; 13; 21; 52; 53; 54; 55; 56; 57; 58 Anexo Estudio de Materialidad.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
Ética e integridad				
GRI 102: Contenidos generales	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	2; 3; 4; 7; 10 Véase el Código Ético y los Principios de Actuación de CaixaBank .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	22; 28; 57 Véase el apartado 10.5 sobre Derechos Humanos y Códigos de Conducta y el apartado 3.6 Banca Socialmente Responsable del Informe de Gestión adjunto a la Memoria de las cuentas anuales 2017. El canal de denuncias se describe en el apartado 1.3 del Código Ético .		✓ La información incluida en el ICI en relación con este asunto corresponde únicamente a CaixaBank, S.A.
Gobernanza				
GRI 102: Contenidos generales	102-18 Estructura de gobernanza	7; 8; 9; 10; 11 Véase el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017 .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-19 Delegación de autoridad	7 Según el artículo 4.2 del Reglamento del Consejo, el Consejo velará por 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 15 se especifica que la Comisión de Nombramientos es responsable de supervisar la actuación de la compañía en relación con los temas de responsabilidad social corporativa y elevar al Consejo las propuestas que considere oportunas en esta materia. El banco también cuenta con la Comisión de Riesgos, que supervisa, entre otros, la gestión del riesgo reputacional. Asimismo, la Dirección Ejecutiva de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC dispone de competencias en materia ambiental y social, participa en el Comité de Dirección y reporta directamente al máximo ejecutivo de la entidad. Para más información, consúltase el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017 y la Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank



Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	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. En el Comité participa la Dirección Ejecutiva de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC. Asimismo, existe un comité de primer nivel, el Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación, cuyas funciones incluyen someter a aprobación y mantener periódicamente informado al Comité de Dirección de los principales ámbitos objeto de debate en el ámbito de la responsabilidad corporativa y al Comité Global de Riesgos sobre las cuestiones relacionadas con el riesgo reputacional del Grupo CaixaBank. Asimismo, el CRCR de Grupo reporta directamente a la Comisión de Nombramientos. Para más información, consúltese la Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Véase el Reglamento del Consejo (artículos 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 Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank y Anexo Estudio de Materialidad con las consultas a otros grupos de interés.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno	7; 8; 9 Para más información, consúltese el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017 (secciones C.1.2 y C.1.3). Los miembros del Consejo tienen un límite en relación con su presencia en otros consejos, en cumplimiento de la Ley de Supervisión y Ordenación Bancaria. Para más información, consúltese el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017 (secciones C.1.11, C.1.12 y C.1.13).		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	7; 8 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 Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017 (sección C).		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank



Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	<p>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 necesarias para el ejercicio de su cargo. Adicionalmente, en los procesos de selección de consejeros se respetará el principio de no discriminación e igualdad de trato.</p> <p>Cabe destacar que CaixaBank cuenta desde 2015 con una Política de Selección de Consejeros, aprobada por el Consejo de Administración. Esta política recoge los principales aspectos y compromisos de CaixaBank 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, cuando resulte aplicable, 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.</p> <p>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. Para más información sobre el proceso de nombramiento y selección, consúltese el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017 (sección C.1.19).</p>		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Información verificada para Grupo CaixaBank</p>
	102-25 Conflictos de intereses	Véase el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017 (sección D.6).		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Información verificada para Grupo CaixaBank</p>
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	<p>En 2014 se aprobó el Plan Estratégico 2015-2018 de CaixaBank por parte del Comité de Dirección y del Consejo de Administración. En 2015 el Consejo de Administración aprobó la Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank. En 2016 aprobó la actualización del Código Ético y de Principios de Actuación de la entidad; y en 2017 aprobó la Política de Derechos Humanos de CaixaBank y el Plan Director de Banca Socialmente Responsable.</p> <p>Más información: Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017 (sección C) Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank Código Ético y de Principios de Actuación Política de Derechos Humanos de CaixaBank</p>		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Información verificada para Grupo CaixaBank</p>
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	<p>En 2017 el programa formativo para los consejeros ha consistido en un total de 24 sesiones, de alrededor de 2 horas de duración cada una, que altos directivos de CaixaBank han impartido sobre materias propias de sus áreas de responsabilidad a los consejeros que han participado en el mismo.</p> <p>En concreto, han impartido formación el Director Ejecutivo de Medios, el Director General Adjunto de Auditoría Interna, el Director General de Recursos Humanos y Organización y otros directivos responsables de Recursos Humanos, el Director General de Riesgos y la Directora Ejecutiva de Gestión Global de Riesgos, el Director Ejecutivo de Intervención de Control de Gestión y de Capital, el Director Financiero, el Director Corporativo de Banca Retail, el Director Ejecutivo de Banca Privada y Banca Premier, el Director de Banca de Empresas, el Subdirector General de Control & Compliance, el Director Ejecutivo de Asesoría Jurídica y el Secretario General y del Consejo de Administración.</p>		<p style="text-align: center;">✓</p> <p>Información verificada para Grupo CaixaBank</p>



Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	En CaixaBank se realiza un proceso de autoevaluación por parte de los Consejeros con la participación de un asesor externo. Para más información, consúltese el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017 (apartado C.1.20).		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	El Consejo de Administración de CaixaBank dispone de la estructura descrita en el apartado 102-18. 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 de 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, consúltese el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017 (apartados C y E) y la Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	52-58 La Comisión de Riesgos de CaixaBank tiene atribuidas, entre otras funciones, las de supervisar y examinar los procesos de información y control de los riesgos del Grupo, incluyendo los no financieros. Para más información, consúltese el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017 (apartados C y E) y la Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	La supervisión de los riesgos se realiza, al menos, trimestralmente. CaixaBank cuenta con una Comisión de Riesgos, comisión delegada del Consejo. Asimismo, la Comisión 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. Para más información, consúltese el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017 (apartados C y E) y la Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	La Dirección Ejecutiva de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC es la encargada de la preparación y coordinación del Informe Corporativo Integrado y del Informe de Impacto Socioeconómico. Estos informes son posteriormente revisados por el Comité de Dirección, la Comisión de Nombramientos y el Consejo de Administración de la entidad.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	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, consúltese el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017 .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	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.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank Se informa cualitativamente



Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
	102-35 Políticas de remuneración	Véanse el Informe Anual sobre las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración 2017 y el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017 (sección C).		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	Para el establecimiento de la cantidad a percibir, se siguen los criterios dictados por la Política de Remuneración. Para más información, consúltese el Informe Anual sobre las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración 2017 .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	El Informe de remuneraciones de los consejeros correspondiente al ejercicio 2017 se someterá al voto consultivo de la Junta General de Accionistas. En relación con la votación consultiva del Informe Anual sobre remuneraciones de los consejeros correspondiente al ejercicio 2016, en la Junta celebrada el 6 de abril de 2017 la propuesta contó con más de 3.973 millones de votos a favor (99,05% sobre el quórum de votación), unos 35,9 millones de votos en contra (0,88% sobre el quórum de votación) y unos 2,3 millones de abstenciones (0,05% sobre el quórum de votación). Para más información, consúltese la documentación del apartado sobre la Junta General de accionistas en la web corporativa y el Informe Anual de remuneraciones de los consejeros del ejercicio 2017 (sección D.3).		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-38 Ratio de compensación total anual	Véase el Informe Anual sobre remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración 2017 . Véase la Nota 9 de la Memoria de las cuentas anuales e Informe de Gestión 2017 .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank No se informa de la ratio
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Véase el Informe Anual sobre remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración 2017 . Véase la Nota 9 de la Memoria de las cuentas anuales e Informe de Gestión 2017 .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank No se informa de la ratio
Participación de los grupos de interés				
GRI 102: Contenidos generales	102-40 Lista de grupos de interés	Anexo 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. Para más información véase la Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	El 100% de los empleados de CaixaBank y sus empresas filiales están cubiertos por el Convenio Colectivo que les aplica.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Anexo Estudio de Materialidad. La identificación y selección de los grupos de interés es un proceso que se ha llevado a cabo mediante el análisis y reflexión interna del equipo directivo. En CaixaBank se implementan procesos de escucha, seguimiento y diálogo con sus públicos a través de diferentes canales y herramientas para conocer y satisfacer sus expectativas y necesidades. El área de Responsabilidad Corporativa revisa de forma continua los grupos de interés identificados y los procesos necesarios para mantener activo este diálogo y seguimiento de los mismos.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España



Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	6; 25-27 Anexo Estudio de Materialidad. Para más información véase la Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Anexo Estudio de Materialidad.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
Prácticas para la elaboración de informes				
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Para más información véanse la Nota 1 y los Anexos 1, 2 y 3 de la Memoria de las cuentas anuales e Informe de Gestión 2017 . Veáse Anexo: Análisis para los Grupos de Interés y Contenidos GRI, apartado <i>Alcance y Cobertura</i> .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Anexo Estudio de Materialidad.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
	102-47 Lista de temas materiales	Anexo Estudio de Materialidad.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
	102-48 Reexpresión de la información	En 2017, no se han producido reformulaciones significativas. En el estudio de materialidad se ha revisado la definición de los temas con el objetivo de potenciar el vínculo con el negocio y la estrategia de CaixaBank.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	En 2017, no se han producido cambios significativos con respecto a los periodos objeto de informes anteriores, en la lista de temas materiales y coberturas de los temas.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-50 Periodo objeto del informe	El año natural 2017.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-51 Fecha del último informe	El Informe Corporativo Integrado 2016, publicado en marzo de 2017.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Los canales habituales de atención a clientes, accionistas, inversores institucionales o medios, disponibles en www.caixabank.com .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank



Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva. Veáse Anexo: Análisis para los Grupos de Interés y Contenidos GRI, apartado <i>Criterios y alcance del Informe</i> .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
	102-55 Índice de contenidos GRI	Anexo Índice de contenidos GRI.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
	102-56 Verificación externa	Anexo. Informe de revisión independiente.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España

ESTÁNDARES TEMÁTICOS

Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
Tema material: Rentabilidad, solvencia y estabilidad				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	4; 21; 30; 38		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	32-40		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	32-40		✓
GRI 201: Desempeño económico				
GRI 201: Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Véase la tabla "201-1 Valor económico generado, distribuido y retenido del Grupo CaixaBank" al final del documento. Los datos relativos al valor económico generado y distribuido se han obtenido de la Memoria de las cuentas anuales del Grupo CaixaBank y sociedades dependientes 2017. Los datos que se reportan en relación con la aportación al PIB y creación de puestos de trabajo indirectos son relativos a CaixaBank individual.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Se informa públicamente sobre los riesgos y oportunidades en el informe del CDP, que puede consultarse en la página web del CDP . La información relativa a 2017 estará disponible a lo largo de 2018. CDP CC2.1.		✓ Información verificada para CaixaBank, S.A.



Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	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 31 de julio de 2000, a los que posteriormente se han ido realizando pequeños ajustes derivados principalmente del proceso de reorganización societaria del Grupo, los diferentes procesos de integración societaria de CaixaBank (Caixa Girona, Bankpime, Banca Cívica, Banco de Valencia, Barclays Bank, SAU) y otros acuerdos laborales. Véanse las Notas 24 y 35 de la Memoria de las cuentas anuales e Informe de Gestión 2017 .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Véase el Anexo 6 apartado f de la Memoria de las cuentas anuales e Informe de Gestión 2017 .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
GRI 203: Impactos económicos indirectos				
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	59-61 Véase el Informe Socioeconómico 2017 .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	59-61 Véase el Informe Socioeconómico 2017 .		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
GRI 204: Prácticas de adquisición				
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	En 2017, CaixaBank ha pagado 1.715 millones de euros a proveedores en concepto de compra de bienes y servicios, a través de 795.752 facturas. Los cinco proveedores con mayor volumen de facturación han representado un importe de 621 millones de euros. El nivel de cumplimiento de las condiciones de pago de las mismas, fue del 95,98%, con un plazo medio establecido de 20,3 días, dentro del plazo legal. CaixaBank define los proveedores "locales" como aquellos que tienen su base de operaciones en España: un 98,5% de volumen de facturación, corresponde a los proveedores locales. La entidad cuenta con mesas de compra transparentes que garantizan la igualdad de oportunidades en contratación y el 12,26% de las compras se hacen a través de subasta pública. Se está trabajando en la actualización de la declaración de estándares éticos, sociales y ambientales para proveedores. En el caso de BPI, la compañía ha presentado un volumen de compras de bienes y servicios de 194 millones de euros. El 94,1% del volumen de facturación corresponde a proveedores locales.		✓ Información verificada para CaixaBank, S.A.



Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
Tema material: Gobierno corporativo				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	7		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	7; 10		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	7; 10		✓
Tema material: Gestión de riesgos y cumplimiento				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	52		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	52-53		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	54-58		✓
GRI 415: Política pública				
GRI 415: Política pública	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	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".		✓ Información verificada para CaixaBank, S.A. Se informa exclusivamente de la política existente
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico				
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Durante 2017 no se han recibido sanciones económicamente significativas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización. Véase la Memoria de las cuentas anuales e Informe de gestión , Nota 24 y Nota 42.2.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
Tema material: Criterios ambientales y sociales en el negocio				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24-28 Véase más en el Informe de Impacto Socioeconómico 2017 (apartados "Un banco de confianza", "Comprometidos con la Comunidad" y "Una economía baja en carbono").		✓



Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	24-28 Los contratos de los proveedores del Grupo incluyen cláusulas relativas al cumplimiento de criterios éticos, medioambientales y sociales. Véase más en el Informe Impacto Socioeconómico 2017 (subapartado "Integridad" dentro del apartado "Un banco de confianza"). CaixaBank cuenta con las certificaciones EMAS, ISO14001 e ISO 50001 y es firmante de los Principios de Ecuador y de los Principios de los Bonos Verdes. Asimismo, es miembro del Grupo Español de Crecimiento Verde. El banco dispone de un Plan Ambiental 2016-2018 que incluye el objetivo de ser Carbon Neutral en 2018. Más información: Política Ambiental de CaixaBank Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank Plan Ambiental 2016-2018 Huella de carbono Declaración Ambiental Informe de Impacto Socioeconómico 2017 de CaixaBank		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	23-28 Véase la Declaración Ambiental y el apartado de <i>ratings</i> y analistas de sostenibilidad en la web corporativa.		✓
GRI 307: Cumplimiento ambiental				
GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	CaixaBank no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores				
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	El 40,48% de los proveedores críticos de CaixaBank en 2017 cuenta con sistema de gestión ambiental certificado o ISO 14001. Se está trabajando en la actualización de los estándares éticos, sociales y ambientales para proveedores.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Las actividades relativas a proveedores con mayor riesgo ambiental potencial son las asociadas a los servicios de obras realizados por CaixaBank Facilities Management. Se considera que no se derivan riesgos significativos, ya que dispone de sistema de gestión ambiental certificado. Más información: Portal de proveedores Estándares éticos, sociales y medioambientales del Grupo "la Caixa" Informe de Impacto Socioeconómico 2017 de CaixaBank		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
GRI 412: Evaluación de derechos humanos				
GRI 412: Evaluación de derechos humanos	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	En 2016 se realizó un proceso de <i>due diligence</i> en materia de derechos humanos. Asimismo, CaixaBank es firmante de los Principios de Ecuador y cuenta con un procedimiento interno para la evaluación de los riesgos sociales y ambientales de las operaciones de financiación de proyectos. Véase el Informe de Impacto Socioeconómico 2017 (apartado "Hacia una economía baja en carbono").		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España



Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	59.333 horas de formación en política anticorrupción y código ético durante 2017, con un 100% de empleados de CaixaBank convocados sobre el total. En el resto del Grupo se han formado 2.250 empleados en materia anticorrupción. Véase la Política de Derechos Humanos de CaixaBank , aprobada por el Consejo de Administración y publicada en 2017.		✓ Información verificada para CaixaBank, S.A.
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a la evaluación de derechos humanos	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. Durante 2016 se realizó un proceso de <i>due diligence</i> en materia de riesgos de derechos humanos. En 2017 se ha publicado la Política de Derechos Humanos de CaixaBank, que pone de manifiesto su compromiso con los mismos, de acuerdo con los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de las Naciones Unidas.		✓ Información verificada para CaixaBank, S.A.
GRI 414: Evaluación social de los proveedores				
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Durante 2016 se realizó un proceso de <i>due diligence</i> en materia de riesgos de derechos humanos. En 2017 se ha publicado la Política de Derechos Humanos de CaixaBank, que pone de manifiesto su compromiso con los mismos, de acuerdo con los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de las Naciones Unidas. En 2017 se han realizado 9 auditorías a proveedores situados en países con mayor riesgo de vulneración de derechos humanos para evaluar el cumplimiento de estándares laborales y sociales. A los proveedores localizados en España se les exige cumplir con la normativa laboral y social española. El sistema de calificación es único y revisa tanto aspectos técnicos y de solvencia como de seguridad, salud y medio ambiente.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	CaixaBank desarrolla la mayor parte de su actividad en España y define los proveedores "locales" como aquellos que tienen su base de operaciones en España: un 98,5% del volumen de facturación, corresponde a los proveedores locales. 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. 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). En 2017 se realizaron 9 auditorías. Más información: Portal de proveedores Estándares éticos, sociales y medioambientales del Grupo "la Caixa"		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
Tema material: Cultura ética y de integridad				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22; 24; 28		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	22; 23; 26 Véase Informe de Gestión: apartados 3.3. Información sobre Recursos humanos y 3.6 Banca socialmente responsable.		✓



Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-28 Véase Informe de Gestión: apartados 3.3. Información sobre Recursos humanos y 3.6 Banca socialmente responsable.		✓
GRI 205: Anticorrupción				
GRI 205: Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	En el marco del proyecto de defensa penal de CaixaBank, durante el 2017 se han evaluado los riesgos de comisión de delitos penales de las personas jurídicas, entre los que se encuentra el delito de corrupción en los negocios, cohecho y tráfico de influencias, identificándose los controles existentes para mitigar dicho riesgo. De esta forma, todas las políticas, normas internas y procedimientos que regulan la actividad de CaixaBank han sido evaluados.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España Se informa cualitativamente
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	En 2017 se han destinado 59.333 horas de formación a política anticorrupción y código ético, con un 100% de empleados de CaixaBank convocados sobre el total. Además, se han dedicado 58.635 horas de formación en prevención de blanqueo de capitales, con un total de 28.106 empleados de CaixaBank formados; y 1.185 empleados formados en prevención de actividades sospechosas. En BPI se han formado 3.374 empleados en materia anticorrupción, lo que supone más del 68% de la plantilla de BPI. En el resto del Grupo se han formado 2.250 empleados en materia anticorrupción.		✓ Información verificada para CaixaBank, S.A.
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	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 y se les pueden aplicar algunas de las sanciones previstas en tal texto convencional según la casuística específica de cada supuesto. Así, se deberían aplicar algunas de las sanciones previstas para las faltas muy graves en el apartado 2.3 del artículo 81 del convenio de referencia: pérdida total de antigüedad a efectos de ascenso; inhabilitación definitiva 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.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España Se informa exclusivamente de la política existente
GRI 206: Competencia desleal				
GRI 206: Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	A fecha de cierre del Informe hay un expediente abierto por la CNMC en Fase de resolución. Exceptuando dicho expediente, durante 2017, no han existido otros procedimientos legales de esta naturaleza que hayan afectado significativamente al negocio de la entidad. Véase la Memoria de las cuentas anuales e Informe de gestión , Nota 24.3, Nota 24.5.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
Tema material: Transparencia en la comercialización y comunicación				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	28		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28		✓



Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
GRI 417: Marketing y etiquetado				
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	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.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España Se informa cualitativamente
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2017 no se ha recibido ninguna sanción significativa por incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios en materia de publicidad o información de productos y servicios. Véase la Memoria de las cuentas anuales e Informe de gestión , Nota 24 y Nota 42.2.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2017 no se ha producido ningún incumplimiento que haya dado lugar a sanciones significativas firmes por este motivo adicionales a los aspectos descritos en el Contenido 419-1.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España Se informa cualitativamente
Tema material: Seguridad y protección de datos				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	42-43		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	42-43; 57 Véase el destacado "Máxima seguridad y tecnología avanzada" en el apartado "Un banco de confianza" del Informe Socioeconómico 2017.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	42-43; 57		✓
Indicadores CaixaBank Ciberseguridad	Formación a empleados en materia de seguridad de la información y ciberseguridad	7.834 empleados han realizado curso de ciberseguridad en 2017. Se han realizado un total de 16 sesiones formativas presenciales para empleados en materia de seguridad de la información y ciberseguridad.		✓
GRI 418: Privacidad del cliente				
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Durante 2017 no se han concluido expedientes de importe significativo relativos a esta materia, ni se han recibido sanciones que supongan importes significativos. Véase la Memoria de las cuentas anuales e Informe de gestión , Nota 24 y Nota 42.2.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
Tema material: Productos y servicios adaptados para cada segmento				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	12; 13; 20		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	14; 15; 16		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	12-19		✓



Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
Tema material: Cercanía, digitalización y accesibilidad				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20; 22		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	22; 24-28		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-28		✓
Indicadores CaixaBank Satisfacción Clientes	Índice de satisfacción global de clientes	25		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
	Índice de recomendación NPS	25-26		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
Indicadores CaixaBank Accesibilidad	Número de oficinas donde se han eliminado barreras	24 En 2017 se han eliminado barreras en 738 oficinas de CaixaBank.		✓ La información incluida en el ICI en relación con este asunto corresponde únicamente a CaixaBank, S.A.
	Porcentaje de oficinas accesibles	22		✓ La información incluida en el ICI en relación con este asunto corresponde únicamente a CaixaBank, S.A.
Tema material: Innovación abierta y tecnología				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	42-43		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	44-45		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44-47		✓
Indicadores CaixaBank Innovación y Tecnología	Inversión total realizada en tecnología	46		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank
	Inversión total realizada en proyectos de I+D e Innovación	46		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank

Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
Tema material: Atracción y desarrollo del talento				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	48-50		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	49-51		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50-51		✓
GRI 401: Empleo				
GRI 401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Véase la tabla 401-1 "Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal" al final del documento. El principal país de operaciones de CaixaBank individual es España. El número total de empleados que han dejado CaixaBank en 2017 es 1.434. En el resto del Grupo, se han incorporado 622 personas (43% mujeres). En BPI el principal país de operaciones es Portugal (99% empleados). El número total de empleados que se han incorporado a BPI ha sido de 41 (66% mujeres).		✓ Información verificada para CaixaBank, S.A.
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	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 CaixaBank Facilities Management 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 CaixaBank Digital Business, CaixaBank Equipment Finance, Nuevo MicroBank, PromoCaixa y CaixaBank Asset Management todos los empleados tienen contrato indefinido. Los trabajadores de media jornada reciben los beneficios proporcionales a la jornada trabajada. Memoria de las cuentas anuales e Informe de gestión , Nota 2.14.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
	401-3 Permiso parental	En CaixaBank, a lo largo de 2017, 1.737 personas disfrutaron del permiso de maternidad/paternidad (63% mujeres). Salvo petición de excedencia o de baja voluntaria, todos los empleados se reincorporan tras la baja. Se informa exclusivamente de personal propio de CaixaBank. En BPI fueron 339 las personas que disfrutaron del permiso de maternidad/paternidad (63% mujeres). Todas se reincorporaron tras la baja.		✓ Información verificada CaixaBank, S.A.
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa				
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	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.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España



Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	CaixaBank dispone de un Comité de Salud y Seguridad Laboral, en el que están representados todos los empleados.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Véase la tabla "403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional", al final del documento. En CaixaBank, la tasa de bajas por enfermedad común en 2017 es 2,73%. En BPI, la tasa de absentismo, por cualquier razón, es del 3,61%.		✓ Información verificada para CaixaBank, S.A.
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	El principal país de operaciones del Grupo CaixaBank es España. En CaixaBank solo 111 empleados (0,38% del total de la plantilla) trabajan en el extranjero. Ningún trabajador o empleado desarrolla su trabajo en zonas con alta incidencia o alto riesgo de determinadas enfermedades. En el caso de BPI, el principal país de operaciones de la entidad es Portugal. Solo 47 empleados (1,0% del total de la plantilla) trabajan fuera de España o Portugal.		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Entre los principales temas se encuentran: Evaluación de riesgos psicosociales a toda la plantilla. Consideración de Usuarios de Pantallas de Visualización de Riesgos a toda la plantilla. Adaptación de la evaluación de riesgos y de los protocolos de Vigilancia de la Salud Evaluación de todas las Oficinas Store		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
GRI 404: Formación y enseñanza				
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Véase la tabla "404-1 Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por género y por categoría laboral", al final del documento.		✓ Información verificada para CaixaBank, S.A.
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	49-51 Se informa exclusivamente de personal propio de CaixaBank.		✓ La información incluida en el ICI en relación con este asunto corresponde únicamente a CaixaBank, S.A.
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	En 2017, la evaluación por competencias ha alcanzado al 94,6% de la plantilla <i>target</i> , que es aquella en la que evaluador y empleado llevan más de 3 meses en el mismo centro o función. Se informa exclusivamente de personal propio de CaixaBank.		✓ La información incluida en el ICI en relación con este asunto corresponde únicamente a CaixaBank, S.A.
Tema material: Diversidad, igualdad y conciliación				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	50-51		✓



Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50-51 En referencia a mecanismos formales de queja y/o reclamación (GRI 103-2-c-vi), CaixaBank cuenta con un Protocolo para la Prevención, Tratamiento y Eliminación del Acoso Sexual y Laboral. Durante el año 2017, y a través de gestoras externas, se han realizado un total de 2 informes, referidos a denuncias formales sobre posibles comportamientos de acoso laboral. Se informa exclusivamente de personal propio de CaixaBank.		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50-51		✓
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	10; 49-51 Véase la tabla "405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados", al final del documento.		✓ Información verificada para CaixaBank, S.A.
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Los profesionales de CaixaBank son retribuidos según su nivel profesional y las tareas desempeñadas, con independencia de su género u origen. A igualdad de categoría y antigüedad, el salario base 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 en CaixaBank: hombres, 16 años; mujeres, 15 años). Así, la ratio media de remuneración total de hombres versus mujeres es, a nivel directivo, del 132%, a nivel intermedio del 112% y para el resto, del 109%. Esta ratio, para menores de 30 años, es del 104%. Se informa exclusivamente de personal propio de CaixaBank. En BPI, la ratio media de remuneración total de hombres versus mujeres es, a nivel directivo (a partir de Dirección de oficina), del 192%, a nivel intermedio del 123% y para el resto, del 117%. Esta ratio, para menores de 30 años, es del 105%.		✓ Información verificada para CaixaBank, S.A.
Tema material: Inclusión financiera				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	59-61 Véase el Informe de Impacto Socioeconómico, apartado "Comprometidos con la Comunidad".		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	59-61 Véase el Informe de Impacto Socioeconómico, apartado "Comprometidos con la Comunidad".		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59-61 Véase el Informe de Impacto Socioeconómico, apartado "Comprometidos con la Comunidad".		✓
Indicadores CaixaBank Inclusión Financiera	Volumen de microcréditos concedido	61		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España



Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
	Volumen medio de operaciones microcrédito	61		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
	Puestos de trabajo creados gracias a los microcréditos	61		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
Tema material: Impulso de la actividad económica y empresarial				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	59-61 Véase el Informe de Impacto Socioeconómico, apartado "Comprometidos con la Comunidad".		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	59-61 Véase el Informe de Impacto Socioeconómico, apartado "Comprometidos con la Comunidad".		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59-61 Véase el Informe de Impacto Socioeconómico, apartado "Comprometidos con la Comunidad".		✓
Indicadores CaixaBank Impulso a la actividad económica	Nº participantes premios Emprendedor XXI	61		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
	Operaciones nuevas de financiación concedidas a autónomos	60		✓ La información incluida en el ICI en relación con este asunto corresponde únicamente a CaixaBank, S.A.
	Operaciones nuevas de financiación concedidas a empresas	60		✓ La información incluida en el ICI en relación con este asunto corresponde únicamente a CaixaBank, S.A.
Tema material: Acción social y voluntariado				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29; 59 Véase el Informe de Impacto Socioeconómico, apartado "Comprometidos con la Comunidad".		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	29; 59 Véase el Informe de Impacto Socioeconómico, apartado "Comprometidos con la Comunidad".		✓



Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29; 59 Véase el Informe de Impacto Socioeconómico, apartado "Comprometidos con la Comunidad".		✓
GRI 413: Comunidades locales				
GRI 413: Comunidades locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	59-61 Véase el Informe de Impacto Socioeconómico, apartado "Comprometidos con la Comunidad".		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España La información relativa a Obra Social no está dentro del alcance de la verificación
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	21 Véase el Informe de Impacto Socioeconómico, apartado "Comprometidos con la Comunidad".		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España La información relativa a Obra Social no está dentro del alcance de la verificación

CONTENIDOS ESPECÍFICOS DEL SECTOR

Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
Portfolio de productos				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	14; 16-19 Véase el apartado de Responsabilidad Corporativa de la web corporativa (apartado Gestión ambiental).		✓
FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (microempresa, pyme, grande) y sector.	13-19		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	59-61 Véase el Informe de Impacto Socioeconómico 2017, apartados "Comprometidos con la Comunidad" y "Hacia una economía baja en carbono".		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España



Estándar GRI	Contenido	Números de página o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	Véase el Informe de Impacto Socioeconómico 2017, apartado "Hacia una economía baja en carbono".		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
Auditoría				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	24; 28 Véase la Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank . Véase el apartado de Responsabilidad Corporativa de la web corporativa (apartado Sostenibilidad ambiental).		✓
Propiedad activa				
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	Véase la Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank . Véase el apartado de Responsabilidad Corporativa de la web corporativa (apartado Sostenibilidad ambiental – Principios de Ecuador).		✓
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	Véase el apartado de Responsabilidad Corporativa de la web corporativa (apartado Sostenibilidad ambiental – Principios de Ecuador). Véase el Informe de Impacto Socioeconómico 2017 (sub-apartado "Integridad" dentro del apartado "Un banco de confianza").		✓ Verificado para Grupo CaixaBank en España
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	Véase el Informe de Impacto Socioeconómico 2017 (sub-apartado "Integridad" dentro del apartado "Un banco de confianza"). Véase el apartado de Responsabilidad Corporativa de la web corporativa (apartado Sostenibilidad ambiental – Principios de Ecuador).		✓ Verificado para Grupo CaixaBank en España
Comunidades locales				
FS13	Accesibilidad en áreas despobladas o en zonas desfavorecidas.	24; 60		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a colectivos desfavorecidos.	24; 60		✓ Información verificada para Grupo CaixaBank en España

TABLAS DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
201-1 Valor económico generado, distribuido y retenido del Grupo CaixaBank (importes en miles de euros)

	Grupo CaixaBank		
	2015	2016	2017
Valor económico generado	7.480.781	6.887.760	8.108.936
Margen bruto	7.725.618	7.826.532	8.221.887
Ganancias o pérdidas de la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	33.795	(151.752)	(114.770)
Ganancias o pérdidas de activos no corrientes de venta	(278.632)	(787.020)	1.819
Valor económico distribuido	4.529.143	4.763.662	5.424.876
Otros gastos generales de administración (excepto tributos)	1.020.720	960.963	1.138.370
Gastos de personal	3.178.805	2.745.349	2.981.413
Impuesto sobre beneficios más tributos incluidos en otros gastos generales de administración	(140.491)	521.284	408.124
Dividendos	470.109	536.066	896.969
Valor económico retenido	2.951.638	2.124.098	2.684.060

102-8-a y 102-8-c Desglose del colectivo de trabajadores por género y tipo de contrato

	CaixaBank						BPI	
	2015		2016		2017		2017	
	Total	Mujeres	Total	Mujeres	Total	Mujeres	Total	Mujeres
Número total de empleados en plantilla	29.972	52,33%	29.990	52,56%	29.119	53,54%	4.931	55,04%
% empleados con contrato fijo o indefinido (sobre total de la plantilla)	97,32%	50,90%	95,66%	52,67%	95,88%	53,48%	99,43%	54,95%
<i>Contrato fijo o indefinido a tiempo completo</i>	97,20%	52,34%	95,53%	52,67%	95,77%	53,49%	99,86%	54,88%
<i>Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial</i>	0,12%	41,67%	0,13%	50,00%	0,11%	45,45%	0,14%	100,00%
% empleados con contrato temporal (sobre total de la plantilla)	2,68%	51,18%	4,34%	50,27%	4,11%	54,92%	0,57%	71,43%
Número total de becarios	22		17		17		15	

**102-8-b Desglose del colectivo de empleados, por región**

Distribución de los empleados por región	CaixaBank		
	2015	2016	2017
España	29.892	29.891	29.008
Resto de Europa	32	44	47
América del Sur	7	12	11
África	22	26	30
Asia	14	12	18
América del Norte	0	5	5
TOTAL	29.967	29.990	29.119

405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados

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

401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

Empleados por grupo de edad	CaixaBank									
	2016					2017				
	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 contrataciones (% sobre el total de las contrataciones)	808 (75,44%)	189 (17,65%)	64 (5,98%)	9 (0,84%)	1 (0,09%)	686 (66,53%)	273 (26,47%)	68 (6,60%)	4 (0,38%)	0 (0,00%)
Contrataciones mediante proceso de selección ⁽¹⁾	808	189	64	9	1	686	273	68	4	0
Índice de rotación media	7,60%	0,90%	0,50%	11,70%	6,80%	17,00%	1,10%	0,30%	22,40%	14,50%

⁽¹⁾ Todas las incorporaciones se refieren a contrataciones por procesos de selección.

**401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal**

Índice de rotación	CaixaBank		
	2015	2016	2017
Global	4,30%	2,80%	4,90%
Medio (hombres)	5,90%	3,90%	6,90%
Medio (mujeres)	2,50%	1,90%	3,20%

Personas contratadas	2015	2016	2017
Contrataciones totales	980	1.071	1.031
<i>Hombres (% sobre total)</i>	50,31%	51,26%	47,60%
<i>Mujeres (% sobre total)</i>	49,69%	48,74%	52,37%
Contrataciones mediante proceso de selección ⁽¹⁾	980	1.071	1.031
<i>Hombres (% sobre total)</i>	50,31%	51,26%	47,60%
<i>Mujeres (% sobre total)</i>	49,69%	48,74%	52,37%

⁽¹⁾Todas las incorporaciones se refieren a contrataciones por procesos de selección.

403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional

Absentismo por accidentes en el centro de trabajo	CaixaBank			BPI
	2015	2016	2017	2017
Número total de jornadas perdidas por accidente (días)	6.536	4.749	6.733	2.352
Número total de accidentes*	436	442	449	124
Accidentes con baja laboral	158	166	171	89
<i>Accidentes in itinere con baja laboral</i>	90	101	103	42
Accidentes sin baja laboral	277	276	278	35
<i>Accidentes in itinere sin baja laboral</i>	107	103	99	7

*No se registraron víctimas mortales en accidentes laborales en el Grupo CaixaBank en 2017.

**404-1 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	
	59,6 horas		58,8 horas	
Horas de formación por persona y categoría profesional en CaixaBank	2015	2016	2017	
Altos directores	42	17	15	
Mandos intermedios	65	72	84	
Resto empleados	39	35	45	

Formación: inversión total y empleados formados	CaixaBank			BPI
	2015	2016	2017	2017
Inversión total realizada en formación de empleados (euros)	11.388.230	10.886.614,00	11.021.196,84	2.071.757,00
Subvenciones totales recibidas para formación de empleados (euros)	3.011.437	3.534.939,43	4.190.780,00	0
Número total de empleados formados	29.972	29.990	29.119	5.346*
Número total de horas de formación (% de horas de formación <i>on-line</i>)	1.468.200 (87,96%)	1.472.135,84 (90,3%)	1.722.946 (91%)	187.646 (54%)
Número total de empleados formados en prevención de riesgos laborales	25.539	7.267	7.497**	4.965*

*El número total de empleados formados en BPI es superior al total de la plantilla a cierre del año, debido a que se han tenido en cuenta todos los empleados que han recibido formación durante el 2017, pudiendo no ser empleados a cierre del ejercicio.

** Incluye el número total de empleados convocados y formados.

**Contenidos no materiales**

<i>Estándar GRI</i>	<i>Contenido</i>	<i>Explicación de la Omisión</i>
Estándares Temáticos: GRI 200 Económicos		
GRI 202: Presencia en el mercado, 2017	202-1 202-2	<ul style="list-style-type: none"> • El principal país de operaciones del Grupo CaixaBank es España. • En CaixaBank solo 111 empleados (0,38% del total de la plantilla) trabajan en el extranjero. • En el caso de BPI, el principal país de operaciones de la entidad es Portugal. Solo 47 empleados (0,95% del total de la plantilla) trabajan fuera de España o Portugal. • El salario inicial de los empleados, con independencia de su destino geográfico, es superior al mínimo legal establecido en cada país.
Estándares Temáticos: GRI 300 Ambientales		
GRI 301: Materiales	301-1 301-2 301-3	<p>• El asunto no ha sido identificado como material según el estudio de materialidad.</p> <p>• CaixaBank cuenta con la certificación EMAS, ISO14001 e ISO 50001 y es firmante de los Principios de Ecuador, RE100 y de los Principios de los Bonos Verdes y miembro del Grupo Español de Crecimiento Verde.</p> <p>• El banco dispone de un Plan Ambiental 2016-2018 que incluye el objetivo de ser Carbon Neutral en 2018.</p> <p>Más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Ambiental de CaixaBank • Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank • Plan Ambiental 2016-2018 • Huella de carbono • Declaración Ambiental • Informe de Impacto Socioeconómico 2017 de CaixaBank, apartado "Hacia una economía baja en carbono"
GRI 302: Energía	302-1 302-2 302-3 302-4 302-5	
GRI 303: Agua	303-1 303-2 303-3	
GRI 304: Biodiversidad	304-1 304-2 304-3 304-4	
GRI 305: Emisiones	305-1 305-2 305-3 305-4 305-5 305-6 305-7	
GRI 306: Efluentes y residuos	306-1 306-2 306-3 306-4 306-5	



Estándar GRI	Contenido	Explicación de la Omisión
Estándares Temáticos: GRI 400 Sociales		
GRI 406: No discriminación	406-1	<ul style="list-style-type: none"> El asunto no ha sido identificado como material según el estudio de materialidad.
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1	<ul style="list-style-type: none"> Se considera que estos riesgos no son significativos, dado que CaixaBank desarrolla la mayor parte de su actividad en España, y un 98,5% del volumen de facturación corresponde a los proveedores nacionales. En el caso de BPI, este porcentaje es del 94,1%. La legislación vigente contempla dichos aspectos y no se han detectado incumplimientos (sanciones legales). Asimismo, para aquellos proveedores situados en zonas con mayor riesgo potencial (en China o Bangladesh), que elaboran el material promocional de CaixaBank, se han llevado a cabo auditorías presenciales (9 durante 2017). El volumen de compras y el número de estos proveedores no es significativo. 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 así como una Política de Responsabilidad Social Corporativa. 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. Todas las empresas del Grupo deben incluir 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. Durante 2016 se realizó un proceso de <i>due diligence</i> en materia de riesgos de derechos humanos. En 2017 se ha publicado la Política de Derechos Humanos de CaixaBank, que pone de manifiesto su compromiso con los mismos, de acuerdo con los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de las Naciones Unidas. <p>Más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> Portal de proveedores Los estándares éticos, sociales y medioambientales del Grupo "la Caixa" La Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank
GRI 408: Trabajo infantil	408-1	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	409-1	
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad	410-1	
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas	411-1	
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	416-1 416-2	<ul style="list-style-type: none"> El asunto no ha sido identificado como material según el estudio de materialidad. Las eventuales obligaciones derivables de los procedimientos administrativos y judiciales están estimadas mediante provisiones consultables en el Informe de Gestión y la Nota 21.3 de las Cuentas Anuales de la entidad; ninguno de ellos tendría un efecto material significativo en la situación financiera.

5 INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE



Informe de Revisión Independiente de la información de Responsabilidad Corporativa del Informe Corporativo Integrado 2017 de Grupo CaixaBank

A los administradores de CaixaBank S.A.:

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión, con el alcance de seguridad razonable, de la información de Responsabilidad Corporativa (RC) incluida en el Informe Corporativo Integrado 2017 (en adelante ICI o Informe) de CaixaBank S.A. y sociedades dependientes (en adelante Grupo CaixaBank), cuyo alcance se define en el epígrafe "Criterios y alcance del Informe" del Anexo "Análisis de temas relevantes para los grupos de interés y contenidos GRI" del ICI. Nuestro trabajo ha consistido en revisar:

- La adaptación de la información de RC del ICI a los estándares de elaboración de informes de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (en adelante estándares GRI-SRS), incluida la fiabilidad y la adecuación de los contenidos relativos a las actividades del Grupo CaixaBank en España.
- La información proporcionada en el ICI relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000 Accountability Principles Standard 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 (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 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 "Análisis de temas relevantes para los grupos de interés y contenidos GRI".
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados en RC.
- Revisión de las actas de las reuniones del ejercicio 2017 del Consejo de Administración, de sus Comisiones y del Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación.
- Análisis de la adaptación de los contenidos de RC del ICI a los estándares de elaboración de informes de sostenibilidad de GRI y comprobación de que dichos contenidos se han preparado siguiendo los requerimientos de GRI-SRS.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión específicas de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los contenidos detallados en la tabla "Análisis de temas relevantes para los grupos de interés y contenidos GRI" del Anexo del ICI, y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de CaixaBank.

Deloitte, S.L. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 13.650, sección 8ª, folio 188, hoja M-54414, inscripción 964. C.I.F. B-79104469. Domicilio social: Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1, Torre Picasso, 28026, Madrid.

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

Tel: +34 932 80 40 40
Fax: +34 932 80 20 10
www.deloitte.es

Responsabilidades de CaixaBank y de Deloitte

- La formulación del Informe Corporativo Integrado, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección Ejecutiva de Comunicación, Relaciones Institucionales, 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 revisión 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 RC y, específicamente, en el desempeño económico, social y medioambiental, y en procesos de participación de grupos de interés.

Conclusión

En nuestra opinión, en base al trabajo realizado, excepto por las observaciones y las limitaciones en el alcance del ICI o en el alcance de la revisión que se describen en el "Análisis de temas relevantes para los grupos de interés y contenidos GRI" del Anexo del ICI:

- La información de RC incluida en el ICI ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, incluida la fiabilidad y la adecuación de la información revisada, de acuerdo con GRI-SRS.
- 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, 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 Anexo "Análisis de temas relevantes para los grupos de interés y contenidos GRI" 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 "Análisis de temas relevantes para los grupos de interés y contenidos GRI" del ICI.
 - Capacidad de respuesta: CaixaBank ha definido compromisos en relación a los principales aspectos materiales identificados que se han concretado en un nuevo Plan Director de Responsabilidad Corporativa, también denominado Plan de Banca Socialmente Responsable.

Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de CaixaBank nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora en la gestión y la información de la RC 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

CaixaBank ha actualizado en 2017 el estudio de materialidad siguiendo una metodología basada en la identificación inicial de temas relevantes para CaixaBank, temas cuya relevancia ha sido posteriormente valorada por empleados, clientes, accionistas y expertos en RSC a través de consultas específicas. La toma de control en 2017 de Banco BPI, S.A. hace necesario ampliar el alcance del análisis de materialidad a Portugal para considerar su impacto en los aspectos materiales del Grupo. Asimismo, debería analizarse como alinear los planes de RC de BPI con el Plan de RC del Grupo e integrarse en los sistemas de información de RC del Grupo CaixaBank para poder facilitar la consolidación de la información.

Capacidad de respuesta

CaixaBank da respuesta a las necesidades de información en aspectos sociales, medioambientales y de gobierno corporativo de sus grupos de interés, fundamentalmente, a través del ICI y de sus Anexos, el "Informe de Impacto Socioeconómico" y el "Análisis de Temas relevantes para los grupos de interés y contenidos GRI", donde se presentan números indicadores de desempeño siguiendo estándares internacionales reconocidos. Para seguir mejorando la utilidad de la información, y considerando los objetivos fijados para el próximo ejercicio, sería conveniente incluir en dicho Informe el nivel de consecución de dichos objetivos y su impacto en el Plan para los siguientes ejercicios.

En 2017 CaixaBank ha analizado los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), de Naciones Unidas, para identificar aquellos en los que puede aportar más valor, habiendo priorizado tres de ellos: fin de la pobreza, trabajo decente y crecimiento económico y alianzas para lograr los objetivos. Asimismo, ha identificado aquellas iniciativas de la Entidad que están alineadas con dichos objetivos. Para hacer un seguimiento continuo de la contribución a la consecución de los ODS del Grupo CaixaBank y poder informar sobre sus logros, sería conveniente concretar los indicadores de impacto a utilizar y la contribución objetivo a la que aspira CaixaBank.

Deloitte, S.L.

Helena Redondo

Barcelona, 23 de febrero de 2018





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

www.CaixaBank.com