

català | español | english



CAIXA CATALUNYA

INFORME DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA DE CAIXA CATALUNYA

2007

1. Estratègia i anàlisi	4
2. Perfil de l'Organització	13
3. Paràmetres de l'informe	22
Perfil de l'informe	23
Abast i cobertura de l'informe	23
Índex de continguts del GRI	28
Verificació	29
4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès	30
Govern	31
Compromisos amb iniciatives externes	41
Participació dels grups d'interès	45
5. Enfocament de la gestió i Indicadors d'acompliment	49
Dimensió econòmica	50
Acompliment econòmic	51
Presència en el mercat	55
Impactes econòmics indirectes	57
Obra Social	59
Dimensió ambiental	66
Dimensió social	78
Pràctiques laborals i ètica del treball	79
Ocupació	79
Relació empresa/treballadors	85
Salut i seguretat a la feina	86
Formació i educació	92
Diversitat i igualtat d'oportunitats	96
Drets humans	101
Pràctiques d'inversió i aprovisionament	101
No discriminació	103
Llibertat d'associació i convenis col·lectius	105
Abolició de l'explotació infantil i prevenció del treball forçós i obligatori	107
Pràctiques de seguretat	109
Drets dels indígenes	110
Societat	110
Comunitat	110
Corrupció	111
Política pública	116
Comportament de competència deslleial	118
Compliment normatiu	119
Productes i serveis	120
Salut i seguretat del client	120
Etiquetatge de productes i serveis	122

Comunicacions de màrqueting	126
Privacitat del client	127
Compliment normatiu	127
Atenció al client	128
6. Indicadors d'acompliment social del Suplement Sectorial-Financer	131
Gestió de la RSC	132
Compliment social intern	133
Compliment amb la societat	135
Proveïdors	135
Banca minorista	136
Banca d'inversió	144
Gestió d'actius	147
Assegurances	150
7. Continguts bàsics GRI	155
8. Pacte Mundial de les Nacions Unides	161
9. Informe de verificació externa	164

1. Estratègia i anàlisi

1.1. Presentació del President i Carta del Director General

Presentació del President

Caixa Catalunya té la satisfacció de presentar per quart any consecutiu un informe de responsabilitat social corporativa, aquest cop referit al 2007. Es tracta, un vegada més, no tan sols d'informar sobre l'impacte que Caixa Catalunya té sobre els seus grups d'interès (o stakeholders, segons la denominació anglosaxona): societat, clients, empleats i proveïdors, sinó també de fer un exercici de reflexió que ajudi a conèixer en quin punt es troba l'Entitat en matèria de sostenibilitat. Alhora constitueix una manifestació de coherència amb l'adhesió als 10 Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides (Global Compact) i un exercici de transparència a través d'una informació àmplia, fiable i comparable, que, a més, ha estat verificada per una auditora independent. Així mateix, amb el propòsit d'evitar la dispersió de la informació i seguint les recomanacions proporcionades pel Global Compact i el GRI, s'ha inclòs en aquest informe la comunicació anual de progrés referit als avenços assolits en cadascun dels deu principis que exigeix l'adhesió.

Tot això implica l'assumpció d'un elevat grau de compromís i de responsabilitat de Caixa Catalunya davant la societat, però també envers ella mateixa, com a Entitat que té per leit motiv la implicació amb l'entorn a través d'una Obra Social genuïna i innovadora oberta a les preocupacions emergents en la societat, com ara l'atenció a la gent gran, la investigació, la conservació medioambiental, l'exclusió social o la integració de la diversitat; d'una activitat financera i inversora caracteritzada per la proximitat a les persones i la vinculació al territori per contribuir al seu desenvolupament econòmic; de la potenciació d'un equip humà de professionals compromesos i motivats, i de la recerca de la complicitat dels proveïdors en una gestió socialment responsable.

La continuïtat en la presentació d'aquest informe té una significació força especial per a l'Entitat, perquè darrere del concepte de responsabilitat social corporativa s'identifica una part intrínseca de la idiosincràsia de Caixa Catalunya, d'allò que constitueix de forma natural la seva personalitat i el seu compromís de continuar actuant d'una manera cada vegada més adequada, més eficient i més en consonància amb el que els nous temps demanen en relació amb l'entorn natural, econòmic i social que defineix el seu marc d'actuació.



NARCÍS SERRA SERRA
President

Carta del Director General

El 2007 ha estat un exercici singularment important per a Caixa Catalunya perquè ha estat l'any en què ha culminat el pla estratègic 2005-2007, el qual ha significat un període de notable creixement per a l'Entitat, tant des de la perspectiva quantitativa com des de la qualitativa, amb una expansió de prop de 200 oficines, un volum de negoci gestionat que depassa els 100.000 milions d'euros i uns resultats que aquest exercici s'acosten a 500 milions.

Des de la perspectiva de la responsabilitat social corporativa, són diverses les fites destacables al llarg del 2007 que reafirmen el compromís de Caixa Catalunya quant a una gestió socialment responsable.

La Missió corporativa ha estat revisada i redefinida, amb la introducció d'un "enfocament sostenible de les seves activitats que contribueixi a la construcció d'una societat millor", per refermar els compromisos de l'Entitat i adequar-los a les noves exigències en matèria de responsabilitat social corporativa.

Com a entitat compromesa en l'assessorament als clients, Caixa Catalunya ha enfortit el model comercial amb nous gestors especialitzats. La directiva MiFID ha estat en aquest sentit una aliada més per millorar la transparència en la informació facilitada als clients. El procés d'acostament dels serveis de l'Entitat al client s'ha concretat en l'obertura de més de 70 oficines, 48 de les quals en poblacions on abans no hi era, i en l'ampliació de la plantilla de professionals que integren el Grup i les fundacions en més de 500 persones. Dins de la contribució a l'accessibilitat dels serveis financers en zones menys poblades, Caixa Catalunya té ara oficina a 57 localitats de menys de 5.000 habitants, a 7 de les quals és l'única entitat financera present.

Per tal de reforçar el valor de compromís i la motivació de l'equip humà, que té un paper fonamental per garantir la sostenibilitat de l'Entitat a llarg termini, s'ha donat un fort impuls a l'acció formativa i s'ha fet un pas important en l'homogeneïtzació dels beneficis socials dels empleats de les filials del Grup, amb la firma conjunta amb la representació dels treballadors.

Finalment, s'ha incorporat a tots els contractes de compra de proveïdors una clàusula informativa d'adhesió als principis de Global Compact, relatius als drets humans, els drets laborals, la protecció del medi ambient i la lluita contra la corrupció.

Totes aquestes iniciatives, junt amb les altres recollides en aquest Informe, són indicatives del favorable posicionament de l'Entitat en aquest àmbit i reafirmen el comportament socialment responsable de Caixa Catalunya al llarg de la seva història.



JOSEP M. LOZA XURIACH
Director General

1.2. Principals impactes, riscos i oportunitats en sostenibilitat

Per quart any consecutiu, Caixa Catalunya vol deixar constància del seu compromís en matèria de sostenibilitat amb la publicació de la Memòria de Responsabilitat Social Corporativa, presentada conjuntament amb la resta d'informes anuals de l'Entitat.

La redacció i publicació de la Memòria de Responsabilitat Social Corporativa, a més de satisfer el seu propòsit comunicatiu, constitueix un exercici de reflexió i diagnòstic sobre les actuacions de l'Entitat en matèria de sostenibilitat durant l'últim exercici financer. Representa una oportunitat per recapitular allò més rellevant de les actuacions amb cadascun dels grups d'interès (clients, empleats, proveïdors i societat) i per recapacitar-hi. D'aquesta manera s'obté una instantània dels èxits de Caixa Catalunya amb cadascun dels grups i es facilita la identificació de futures línies d'avanç, emmarcades dins els propòsits corporatius definits en la Missió i en la Visió.

El 2007, així mateix, s'ha introduït un "enfocament sostenible de les seves activitats que contribueixi a la construcció d'una societat millor" a la definició de la Missió corporativa. Aquesta revisió i redefinició de la Missió constitueix un acte d'afermament de les voluntats i compromisos de l'Entitat en matèria de responsabilitat corporativa i es constitueix com a referent fonamental, integrant-la inequívocament en allò que representa l'essència bàsica de la raó de ser de Caixa Catalunya.

Responsabilitat quant a la societat

Des de la seva fundació, Caixa Catalunya ha demostrat una orientació socialment responsable, que ha tingut l'exponent màxim en el manteniment i desenvolupament d'una Obra Social genuïna, que s'ha anat adaptant a les necessitats socials del moment, i atenta sempre a les necessitats socials vinculades a l'activitat financera, especialment quant a la prestació de serveis, proximitat amb les persones i vinculació al territori per contribuir al seu desenvolupament econòmic.

Les línies desenvolupades per l'Obra Social de Caixa Catalunya des de l'inici d'aquesta dècada guarden un encaix molt elevat amb el que, també en la present dècada, s'ha anat definint com a preocupacions emergents en la societat. L'atenció a una població que augmenta la seva longevitat, l'evitació de l'exclusió social i la integració de la diversitat, l'ajuda a l'atenció hospitalària i a la investigació, la conservació mediambiental i la lluita contra el canvi climàtic són, entre d'altres, desafiaments que estan presents com més va més en la consciència col·lectiva i en la gestió dels quals Caixa Catalunya vol contribuir per mitjà de la seva Obra Social. La canalització d'aquesta aportació a la societat es forja, bàsicament, mitjançant les quatre fundacions de l'Obra Social. Les seves actuacions més destacables el 2007, que es detallen en el present Informe, són les següents:

- Actuació en l'àmbit cultural, mitjançant la Fundació Caixa Catalunya, amb un ampli ventall de propostes de caràcter científic i artístic. L'epicentre d'aquesta activitat se situa a l'edifici de la Pedrera, que s'ha convertit en un referent essencial en la vida cultural barcelonina. Com a prolongació d'això, les exposicions més emblemàtiques tenen caràcter itinerant i recorren ciutats de tot l'Estat on és present Caixa Catalunya.
- Actuació en l'àmbit ambiental, mitjançant la Fundació Territori i Paisatge, que té per objectiu la conservació del patrimoni natural i del paisatge i que fa una important tasca educativa a través de múltiples vies. Una tasca de coneixement i sensibilització que té l'exponent més emblemàtic en el Centre de Natura i Desenvolupament Sostenible dels Pirineus, a les Planes de Son (Pallars Sobirà).
- Actuació en l'àmbit de la inclusió social i del desenvolupament de col·lectius desfavorits, a més de la sensibilització de la societat envers les situacions de pobresa, marginació, exclusió i injustícia social. Aquesta actuació es porta a terme a través de diverses línies i instruments, entre els quals es destaca el microcrèdit, en el qual Caixa Catalunya va ser pionera i que s'ha consolidat aquests últims anys com un potent model de contribució als fins perseguits.
- Actuació en l'àmbit de l'atenció social, mitjançant la Fundació Viure i Conviure, amb el Programa Sociosanitari i Residencial, que proporciona equipaments i serveis amb el propòsit genèric de millorar la qualitat de vida dels malalts i del seu entorn. Paral·lelament, es desenvolupen programes intergeneracionals i accions diverses de formació i sensibilització, adreçades principalment a les persones grans.
- Actuació en l'àmbit de la R+D+i, mitjançant l'Obra Social de Caixa Catalunya, iniciada el 2007 i que respon a la constatació que aquest important sector té uns dèficits no prou atesos i a la necessitat que el sector privat s'impliqui principalment en el desenvolupament de projectes en recerca, desenvolupament i innovació. Aquesta línia s'estructura en tres eixos bàsics: l'àmbit de la relació universitat-empresa, la potenciació de l'excel·lència en els postgraus i la detecció del talent investigador.
- Les actuacions de l'Obra Social de Caixa Catalunya s'encadenen en el teixit social a través de les convocatòries d'ajudes que anualment es fan des de les quatre fundacions. La contribució a la viabilitat dels projectes seleccionats contribueix a una eficiència i un impacte social majors, ja que implica la col·laboració de moltes persones i associacions i permet satisfer necessitats mitjançant estratègies de col·laboració en un gran nombre de temàtiques i d'entorns.

Responsabilitat quant als clients

La reformulació de la Missió corporativa de Caixa Catalunya reafirma el compromís responsable en totes les activitats de l'Entitat i aferma, per tant, la seva voluntat de proximitat al client. Un dels objectius de Caixa Catalunya és oferir solucions globals i personalitzades a més de tres milions de clients, independentment que es tracti de particulars, empreses, joves, persones grans o estrangers. Per això, Caixa Catalunya ha anat consolidant al llarg dels últims anys les següents actuacions:

- Procediments escrits i comunicats a tota la xarxa d'oficines sobre les actuacions comercials amb clients.
- Creació de gestors amb certificats que exigeixen el compliment d'un codi de conducta, per garantir un comportament ètic amb els clients.
- Creació d'equips de gestors especialitzats en el tractament de diferents tipus de clients (banca personal, estrangers, pimes i microempreses, empreses mitjanes i grans, banca privada i corporativa).
- Fitxes transparents sobre les característiques dels productes financers.
- Transparència i màxima qualitat en les comunicacions publicitàries, avalades per l'adhesió el 2006 al Codi de Conducta de l'Associació per a l'Autoregulació de la Comunicació Comercial (Autocontrol).
- Atenció personalitzada davant les opinions, queixes i reclamacions dels clients. Amb un servei de comunicació telefònica durant 24h al dia.

Totes aquestes actuacions han facilitat el camí a l'hora d'implantar els requeriments de la Directiva europea 2004/39/CE, de 21 d'abril del 2004, relativa als Mercats d'Instrumentos Financers (MiFID), de compliment obligat a partir de novembre del 2007. Aquesta normativa promou la màxima protecció de l'inversor, buscant la màxima transparència, conveniència i idoneïtat dels instruments financers amb el nivell de coneixement financer i el perfil de risc de l'inversor.

Responsabilitat quant als empleats

El Grup Caixa Catalunya i les seves fundacions tenen una plantilla de més de 7.000 professionals. L'objectiu de l'Entitat, formalitzat en la Visió Corporativa, és comptar amb un equip de professionals que treballin amb il·lusió. Per això, Caixa Catalunya disposa d'un model de gestió de les persones basat en la gestió per competències i en el desenvolupament professional, amb la finalitat de fer més igualitària, universal, transparent i motivadora la gestió de les persones.

El Model de Gestió de persones de Caixa Catalunya se sustenta en les següents bases:

- Sistema de diàleg amb les persones a través de la Comissió Interpretativa d'Acords, Comissió de Seguiment de Formació, taules negociadores, Comissió de Control de Plans de Pensions, Comissió de Salut i Seguretat.
- Processos de selecció i promoció que assegurin la cobertura de necessitats de personal i que garanteixin el millor encaix possible entre persones i funcions.
- Preferència per la promoció interna, sense cap distinció per raó de sexe, amb la finalitat de fomentar el desenvolupament professional i la motivació de la plantilla.
- Aposta decidida per la formació del personal, mitjançant la utilització de metodologia multicanal, que combina la formació presencial i en línia.

- Sistema retributiu basat en la consecució dels objectius estratègics més significatius per a l'Entitat.
- Establiment de mesures que permetin l'equilibri entre la vida professional i la personal.
- Implantació d'un sistema de prevenció de riscos laborals, amb el compromís de millora continuada.

Responsabilitat quant als proveïdors

Caixa Catalunya vol traslladar la seva responsabilitat social a través de la seva cadena d'aprovisionament. Per això estableix relacions comercials ètiques i transparents, amb els proveïdors que es comprometen a complir els 10 Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides. El 2007 s'ha introduït una clàusula en tots els contractes amb proveïdors per evidenciar el compromís de compliment d'aquests principis, relacionats amb els drets humans, laborals, protecció del medi ambient i lluita contra la corrupció.

Adicionalment, en línia amb les certificacions ambientals, Caixa Catalunya s'ha compromès a fer una compra ambientalment responsable, i el subministrament de paper es demana únicament a proveïdors que tenen la certificació ISO14001 i/o EMAS.

Finalment, a manera de resum, es presenten a la següent taula els compromisos adquirits el 2006, i les fites aconseguides al llarg del 2007, així com les accions de millora i compromisos amb vista a l'any 2008.

COMPROMISOS 2006	ÈXITS 2007*	COMPROMISOS DE FUTUR
<p>SOCIETAT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuar amb la permanent adaptació de l'Obra Social a les necessitats socials de cada moment, analitzant de manera directa i objectiva quines són aquestes, i avaluant l'eficàcia del seu impacte socio-econòmic a l'entorn. • Incrementar els àmbits de negoci i operacions en els quals intenta introduir la rellevància del rigorós compliment de les normes ambientals, tant de caràcter legal com voluntari. 	<ul style="list-style-type: none"> • Impuls d'una nova línia d'actuació de l'Obra Social, amb l'inici de diversos projectes sobre R+D+i, especialment en l'àmbit de la relació universitat-empresa, de la potenciació de l'excel·lència i de la detecció de talent investigador • Renovació de la Norma UNE-EN-ISO 14001:1996 de les oficines certificades l'any 2000. • Aprovació del projecte d'implantació del Sistema de Gestió Ambiental a l'edifici del Prat segons la norma ISO14001, i inici de les accions encaminades a la certificació (el Centre Tecnològic del Prat és el que concentra major risc ambiental, per treballar un gran nombre de persones, i disposa d'espais per a menjadors i grups electrògens). 	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar l'apropament entre l'activitat financera i l'Obra Social, de manera que la segona, a efectes de la seva divulgació, pugui aprofitar les sinèrgies de la primera. • Assolir la certificació ISO14001 a l'edifici del Centre Tecnològic del Prat de Llobregat.

CLIENTS:

- Romandre atents a les necessitats financeres dels diferents segments de població, personalitzant i flexibilitzant la gamma de productes, i en tots els casos, apostant per un assessorament útil i transparent per als clients.
- Nova oferta de productes de passiu més competitiva, atès el progressiu alentiment econòmic que s'ha donat al llarg de 2007, i amb la finalitat de potenciar l'estalvi de les famílies.
- Oferta de productes amb la cobertura suficient per minimitzar el risc del client davant els canvis adversos del mercat.
- Impuls de productes i serveis amb diferents idiomes, adaptats a les necessitats particulars de cada tipus de client, per satisfer la demanda originada per la nova situació sociodemogràfica del nostre país, i, en concret durant els últims anys, amb l'arribada dels nous ciutadans.
- Potenciació de les figures multifuncionària (Gerents d'Empresa, Gestors de Banca Personal, Gestor de Banca Privada, Directors Negoci d'Empreses i Gestors de Prescripció Hipotecària) per proporcionar un servei integral i més pròxim als clients.
- Creació d'una nova companyia d'assegurances, per millorar el servei al client, derivat de les assegurances multirisca de la llar.
- Adaptació dels processos de l'Entitat a la directiva MiFID, normativa que busca la màxima protecció de l'inversor, així com la major transparència possible en les transaccions amb instruments financers.
- Continuar adaptant els processos de l'Entitat per donar resposta a les necessitats i inquietuds dels clients que apareguin en el mercat:
 - Seguretat dels canals i mitjans de pagament.
 - Volatilitat dels tipus d'interès.
 - Productes financers que busquin una rendibilitat econòmica, social i ambiental.
 - Totes les oficines noves sense barreres arquitectòniques d'accés i amb lavabos adaptats.
- Integrar, ja el 2007, els requeriments de la Directiva europea 2004/39/CE, de 21 d'abril de 2004, relativa als Mercats d'Instruments Financers (Markets in Financial Instruments Directive).

PERSONES:

- Mantenir la tradicional sistemàtica d'adopció de convenis i acords, així com de foment de la formació, que permeti als professionals gaudir amb il·lusió i harmonia de la seva vida personal i professional.
- Adopció del nou Conveni Col·lectiu sectorial per a 2007-2010.
- Signatura, amb la representació dels treballadors, d'un acord per homogeneïtzar les condicions dels empleats de les filials del Grup Caixa Catalunya en matèria de beneficis socials, préstecs i fons de pensions.
- Caixa Catalunya figura a la llista de les 100 millors empreses per treballar a Espanya, segons el rànquing Merco-Persones 2007.
- Atendre a les necessitats detectades en la plantilla, mitjançant Plans d'Acció en matèria de recursos humans que aconseguixin cobrir-les.
- Treballar en pro de la igualtat d'oportunitats, per assolir la distinció d'entitat que aplica el principi de no discriminació en tots els seus processos de selecció, formació, promoció i retribució.

PROVEÏDORS:

- Traslladar progressivament als proveïdors més significatius l'adhesió de l'Entitat als Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides sobre Drets Humans, Normes Laborals, Medi Ambient i Anti-corrupció, la importància del compliment dels mateixos per les dues parts.
- Inclusió en tots els contractes amb proveïdors d'una clàusula que dona a conèixer l'adhesió de Caixa Catalunya al Pacte Mundial i la voluntat de regir-se pels seus principis en qualsevol relació comercial.
- Continuar avançant en la translació de la responsabilitat social de Caixa Catalunya a la cadena d'aprovisionament.

* Com exercici de transparència, és destacable el fet de què finalment Caixa Catalunya no ha pogut veure acomplert el compromís adoptat en l'Informe RSC 2006 sobre la definició i difusió d'un Codi de Conducta per a tots els professionals de l'Entitat, que integri qüestions afins als grups d'interès corporatius, actualment disperses, i sigui coherent amb els seus valors i política de comportament ètic.

OBJECTIUS I REPTES A LLARG TERMINI

(Visió corporativa)

- Grup financer innovador i en creixement.
- Líder en l'assessorament a clients i dipositari de la seva confiança.
- Impulsat pel compromís social.
- Professionalitat i il·lusió de la gent.

Oportunitats

- Clients i societat exigents en professionalitat dels serveis financers.
- Millora de la cultura financera dels clients que prefereixen models comercials no agressius i adequats a les seves necessitats.
- Detecció d'una creixent demanda, per part de la societat, de productes financers que busquin una rendibilitat no només econòmica, sinó també social i mediambiental.

Riscos

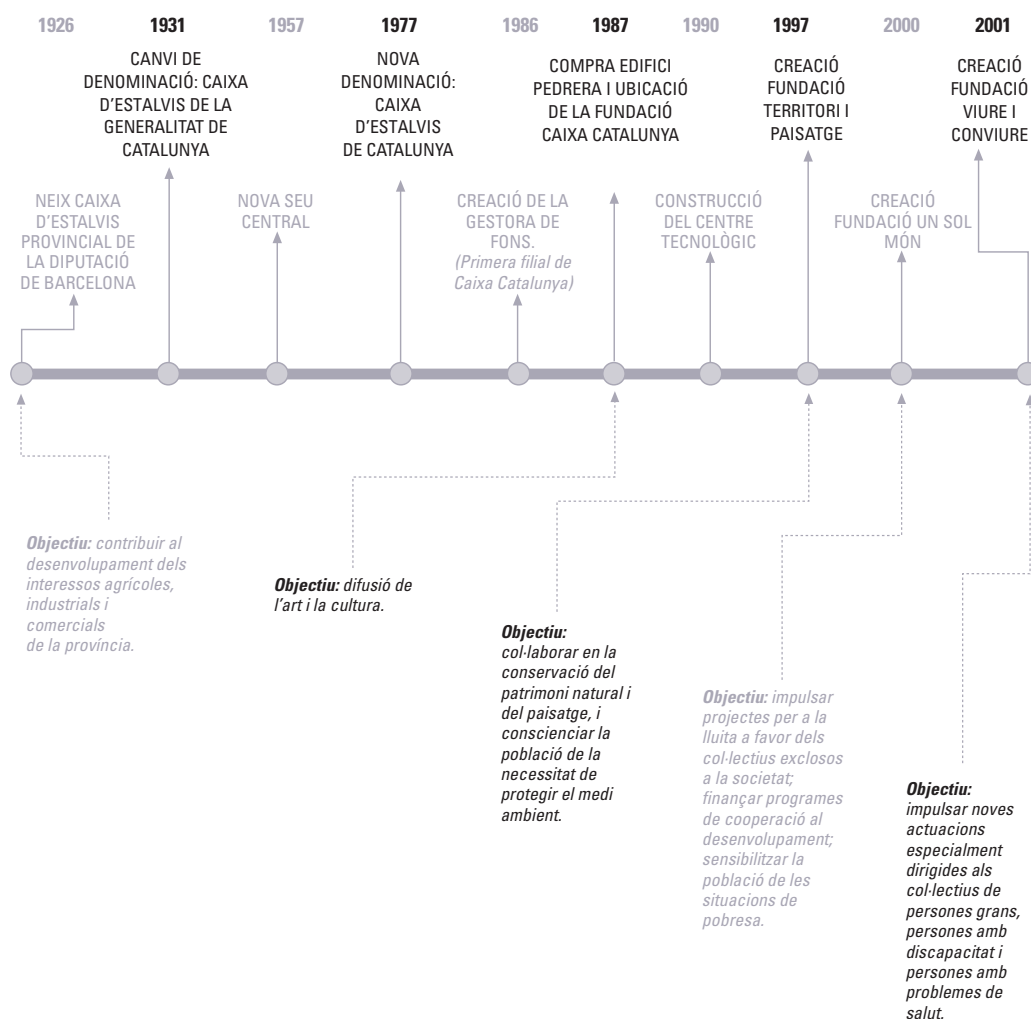
- Mercat molt competitiu i afectat per continus canvis regulatoris.
- Possible inestabilitat de la conjuntura econòmica que afecti a la volatilitat dels riscos de tipus d'interès.

2. Perfil de l'Organització

2.1. Nom de l'Entitat

Caixa Catalunya va iniciar l'activitat a Barcelona el 1926. Des del seu naixement ha anat experimentant canvis d'acord amb els temps que ha anat vivint. Actualment es denomina Caixa d'Estalvis de Catalunya, si bé la seva denominació comercial és Caixa Catalunya.

A continuació s'exposen d'una manera gràfica les principals fites institucionals de Caixa Catalunya:



2.2. Principals marques, productes i serveis

Caixa Catalunya, amb la finalitat d'atendre a les necessitats dels seus clients, ofereix un conjunt de productes i serveis, que es relacionen a continuació:

Particulars:

- Programa Total Plus: sistema d'acumulació de punts intercanviables per regals o serveis, segons l'activitat de les targetes contractades.
- Comptes corrents
- Dipòsits tradicionals, indexats i combinats
- Servei Nòmina
- Plans i Assegurances d'Estalvi
- United Link (Multifons Flexible): fórmula d'inversió instrumentada mitjançant una assegurança de vida d'Ascot Vida, SA, que inverteix les seves primes en una cistella de fons d'inversió elegida pel client.
- Fons d'inversió, garantits i no garantits
- Servei de valors
- Plans de pensions
- Plans de previsió assegurats
- Préstecs hipotecaris
- Préstecs personals
- Targetes de debit i credit
- Assegurances
- Serveis de banca privada
- Enviaments internacionals

Per a empreses:

- Programa Total Plus: sistema d'acumulació de punts intercanviables per regals o serveis, segons l'activitat de les targetes contractades.
- Comptes corrents
- Productes d'inversió
- Cobraments i pagaments



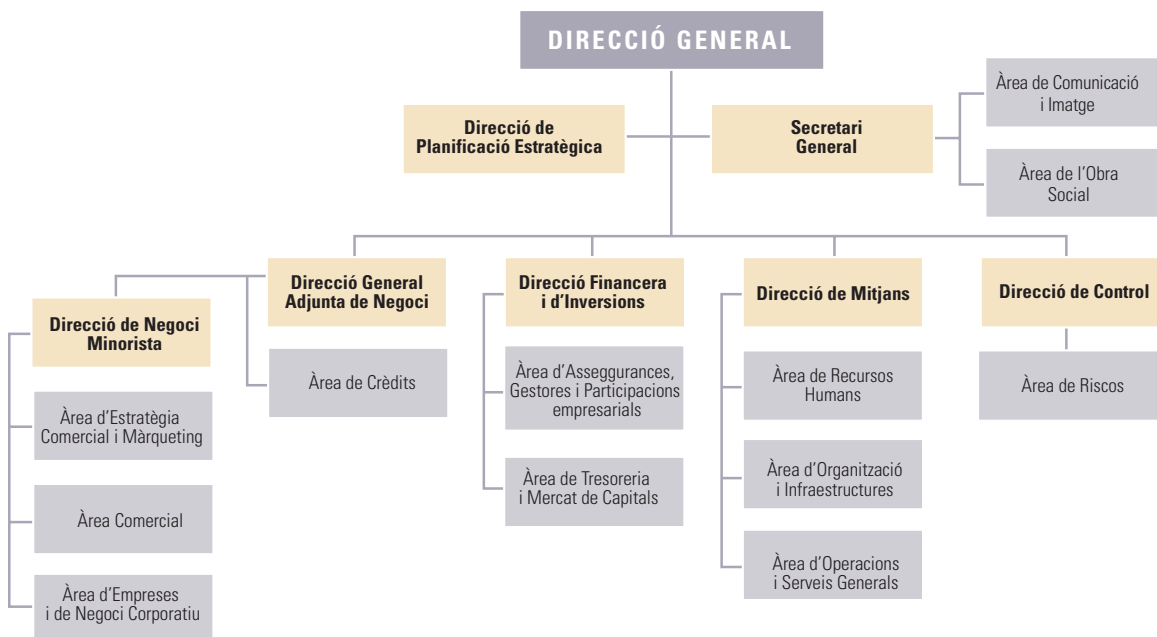
- Servei de valors
- Gestió de tresoreria
- Finançament a curt termini
- Finançament a mitjà/llarg termini
- Finançament promotors
- Targetes de dèbit i crèdit
- Comerç exterior
- Plans de pensions
- Avals
- Assegurances
- Terminals de punt de venda (TPV)

La pàgina web de Caixa Catalunya (www.caixacatalunya.es) proporciona informació més detallada de cadascun dels productes i serveis en l'apartat *Productes i serveis*.

2.3. Estructura operativa

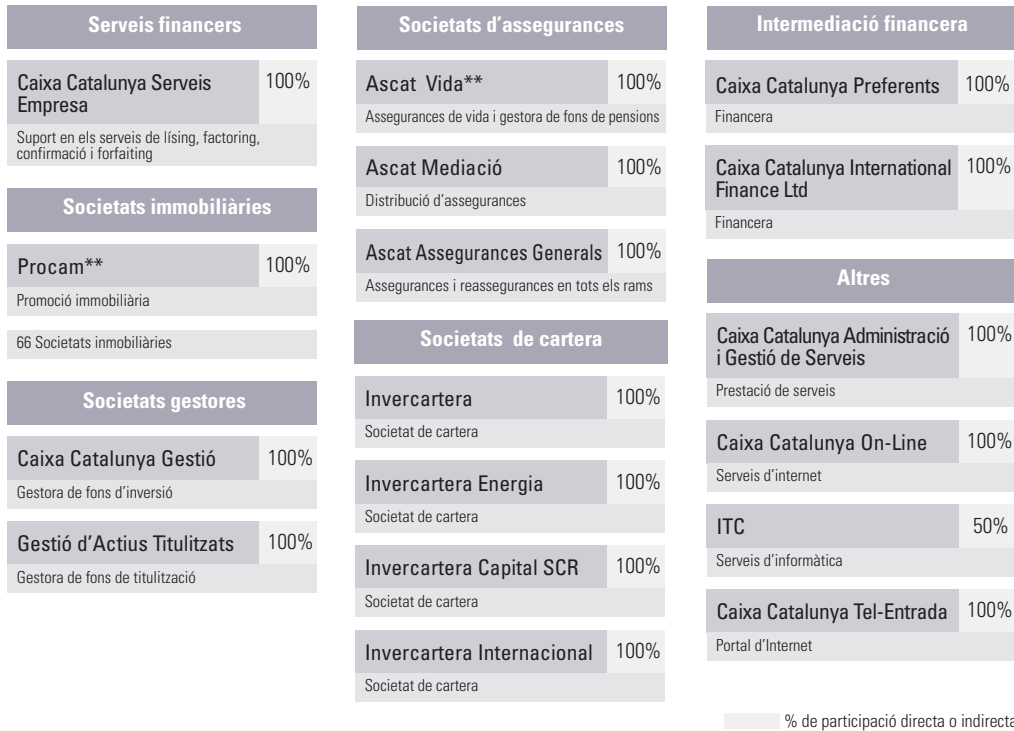
A continuació es mostra l'organigrama de Caixa Catalunya. A grans trets, els nivells recollits en el gràfic han romàs inalterats al llarg del 2007.

Organigrama de Caixa Catalunya



Principals filials del Grup Caixa Catalunya*

Les principals filials del Grup Caixa Catalunya es distribueixen en diferents sectors complementaris a l'activitat financera de l'Entitat, tal com s'expressa a continuació, juntament amb els percentatges de participació directa o indirecta.



* L'Informe de gestió i els comptes anuals del Grup 2007 proporcionen més informació economicofinancera de les empreses que componen el Grup Caixa Catalunya.

** Aquestes empreses participades de Caixa Catalunya estan incloses en la cobertura del present informe, que recull el seu acompliment social.

2.4. Localització de la seu principal

La seu principal de Caixa Catalunya és situada a la plaça d'Antoni Maura, núm. 6, de la ciutat de Barcelona. Altres seus corporatives són el Centre Tecnològic del Prat de Llobregat i la seu de l'Obra Social, a l'edifici de la Pedrera, declarat Patrimoni Cultural per la Unesco. L'Entitat també disposa d'edificis corporatius a la Comunitat de Madrid (al passeig i al carrer Recoletos, a Madrid, i a Alcobendas) i a la Comunitat Valenciana (al carrer de les Barques, de la ciutat de València).

2.5. Països on opera

L'Entitat, mitjançant la xarxa d'oficines, té presència primordialment a Catalunya i s'estén per totes les comunitats autònomes espanyoles; disposa, a més, d'una oficina a Perpinyà (França). Totes les societats participa-

des estenen la seva activitat a tot el territori espanyol, encara que les emissions de títols-valors realitzades per l'Entitat i per filials especialitzades poden ser adquirides per inversors internacionals. La distribució més detallada quant a mercats geogràfics es troba al punt 2.7 *Mercats atesos*, d'aquest mateix capítol.

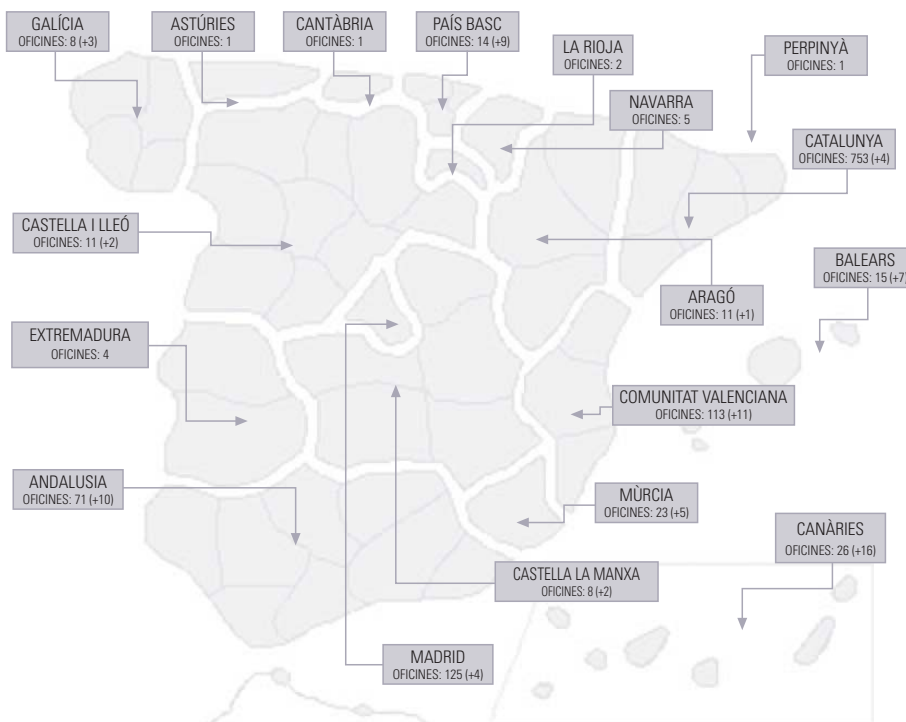
2.6. Naturalesa de la propietat i forma jurídica

Caixa Catalunya és una institució financera de caràcter social sense ànim de lucre, dedicada a la captació, administració i inversió de recursos, que està al servei dels impositors i del desenvolupament socioeconòmic de les comunitats del seu àmbit d'actuació. És una entitat equiparable als bancs des d'un punt de vista operatiu i està sotmesa a la mateixa normativa i control. No obstant això, els excedents obtinguts de la seva gestió es destinen a l'augment de la solidesa financera, mitjançant la dotació a reserves, i a la constitució i manteniment d'obres socials pròpies i en col·laboració.

Quant al marc normatiu, les caixes d'estalvis de Catalunya són de la competència exclusiva de la Generalitat de Catalunya, conforme a les bases i l'ordenació de l'activitat econòmica general i de la política econòmica de l'Estat.

2.7. Mercats atesos

Els mercats atesos per Caixa Catalunya són, bàsicament, els determinats per la distribució geogràfica de la xarxa d'oficines, tal com s'aprecia en el següent mapa (on s'indica entre parèntesis l'increment del nombre d'oficines a cada comunitat respecte a l'any 2006).



La taula següent mostra com ha evolucionat la distribució geogràfica de l'Entitat en els darrers anys.

Localització	2005	2006	2007
Andalusia	32	61	71
Aragó	10	10	11
Astúries	1	1	1
Balears	7	8	15
Canàries	4	10	26
Cantàbria	1	1	1
Castella-la Manxa	6	6	8
Castella i Lleó	9	9	11
Catalunya	742	749	753
Ceuta	—	—	—
Comunitat Valenciana	85	102	113
Extremadura	3	4	4
Galícia	5	5	8
Rioja	2	2	2
Madrid	109	121	125
Melilla	—	—	—
Múrcia	12	18	23
Navarra	5	5	5
País Basc	3	5	14
A l'estranger (França)	1	1	1
Total oficines	1.037	1.118	1.192

La variació experimentada el 2007 és resultat de l'obertura de 75 noves oficines i de la integració en una de les oficines de Barcelona-Batllori i Barcelona-Casals Cuberó, que han estat traslladades a la nova ubicació Barcelona-Via Júlia. En termes globals aquesta expansió ha significat un increment anual del nombre d'oficines de menys de l'1% a Catalunya i de prop del 20% a la resta d'Espanya.

Cal destacar que Caixa Catalunya és present a 57 poblacions de menys de 5.000 habitants i que a 7 és l'única entitat financera establerta.

Els segments als quals dirigeix la seva activitat són, d'una manera general, els següents:

- Particulars: joves, persones grans, immigrants, banca personal, etc.
- Empreses: PIME, grans empreses, promotores, institucions, empreses del grup i banca corporativa.

D'una manera més específica, cal destacar la distribució dels clients de Caixa Catalunya per segments, tal com segueix:

TIPUS DE CLIENT	2006	2007
Particulars	2.960.555	2.998.787
Pimes	76.468	105.462
Grans empreses	1.651	1.974
Altres	73.790	53.858
Total	3.112.464	3.160.081

2.8. Dimensió de l'Entitat

PRINCIPALS XIFRES ECONOMICOFINANCIERES			
Milions d'euros	2005	2006	2007
Grup			
Actius consolidats	50.822,5	67.551,4	68.201,4
Passius consolidats	48.168,2	64.510,9	64.697,4
Patrimoni net consolidat	2.654,3	3.040,5	3.504,0
Marge d'intermediació Grup	642,4	675,0	840,6
Benefici net atribuït al Grup	269,4	349,7	487,9
Entitat			
Actiu Entitat	47.327,6	63.800,7	65.453,1
Passiu Entitat	44.933,0	61.022,5	62.206,8
Patrimoni net Entitat	2.394,6	2.778,2	3.246,3
Marge d'intermediació Entitat	681,8	733,3	923,4
Dotació a l'Obra Social	61,7	70	75

2.9. Canvis significatius del període relatiu a mida, estructura i propietat de l'Organització

A més de la integració de les dues oficines de Barcelona que s'han traslladat a una nova ubicació, esmenta-da al punt 2.7, entre els canvis significatius de l'exercici cal destacar:

- La integració de l'operatòria de les societats filials Leasing Catalunya, EFC, i Factorcat, EFC, SA en l'opera-tòria de Caixa Catalunya i la subsegüent creació d'una nova societat, Caixa Catalunya Serveis Empresa (100% propietat de Caixa Catalunya), que assumeix les funcions de suport tècnic, comercial i operatiu rela-cionades amb els productes de lising, factoring, confirmació i forfaiting.
- La societat Ascat Assegurances Generals, SA d'Assegurances i Reassegurances, constituïda el 9 de gener del 2006, amb un capital social subscrit i totalment desemborsat, com a soci únic, per Caixa Catalunya, ha començat la seva activitat el 2 de gener de 2007. El seu objectiu social exclusiu és la realització d'opera-cions d'assegurances directa i reassegurances en tots els rams d'assegurances.

- Finalment, a començaments de juliol, Caixa Catalunya Consulting, SA, filial de Caixa Catalunya, ha canviat la seva denominació social per la de Caixa Catalunya Administració i Gestió de Serveis, SA, a conseqüència d'una reordenació de les seves activitats.

2.10. Premis i distincions rebuts durant el període

Entre els premis i distincions rebuts durant l'any 2007 es destaquen:

A la Fundació Caixa Catalunya:

- Premi a la millor obra social de les caixes d'estalvis en cultura i temps lliure atorgat per la revista "La Meva Cartera d'Inversió", per la remodelació de l'Espai Gaudí de la Pedrera.

A la Fundació Territori i Paisatge:

- Primer Premi al Patrimoni Artístic i Natural, atorgat el desembre per "Revista Actualidad Económica".
- Premi Iniciativa/Empresa, atorgat per la Societat Geogràfica Espanyola, per les innovadores actuacions en la conservació del patrimoni natural i del paisatge.
- Premi Joaquim Codina, atorgat per la Fundació Valvi, per la preservació del patrimoni mediambiental i paisatgístic de les comarques de Girona.

3. Paramètres de l'Informe

PERFIL DE L'INFORME

3.1. Període cobert per la informació continguda a l'informe

La informació continguda en aquest Informe es refereix a les activitats desenvolupades durant l'any financer 2007, que va de l'1 de gener al 31 de desembre.

3.2. Data de l'Informe anterior

L'informe anterior de Responsabilitat Social Corporativa publicat per Caixa Catalunya correspon a l'any 2006. Va ser elaborat d'acord amb la guia G3 d'elaboració de memòries de sostenibilitat de Global Reporting Initiative (GRI), que li atorgà el reconeixement de A+, i el va verificar l'auditor extern Deloitte.

3.3. Cicle de presentació d'informes

Caixa Catalunya dóna a conèixer el seu acompliment en matèria de sostenibilitat amb un informe anual des del 2004.

3.4. Punt de contacte per a qüestions relatives a l'informe o al seu contingut

Per accedir a informació addicional o a qüestions relacionades amb el present informe, Caixa Catalunya posa a disposició dels interessats el correu electrònic secretaria.general@caixacatalunya.es.

També es pot visitar la pàgina web de Caixa Catalunya, www.caixacatalunya.es, a l'apartat *Conegui Caixa Catalunya*. A més d'un bloc de Responsabilitat Social Corporativa, hi ha disponibles altres informes de l'Entitat com ara l'Informe de gestió i els comptes anuals, l'Informe de Govern Corporatiu i l'Informe d'activitats de l'Obra Social.

ABAST I COBERTURA DE L'INFORME

3.5. Procés de definició del contingut de l'Informe

Semblantment a l'Informe de l'any 2006, el present informe segueix les directrius de la guia d'elaboració de memòries de sostenibilitat 2006 de Global Reporting Initiative (GRI), també denominada G3. Per a això es tenen en compte els principis de contingut i de qualitat recomanats per l'esmentada guia:

Materialitat

Segons la definició GRI, la materialitat és el *"llindar a partir del qual un aspecte o indicador que reflecteix els impactes significatius, socials, ambientals i econòmics d'una organització esdevé prou important per ser inclòs a l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa (Informe RSC, d'ara endavant), ja que podria exercir una influència substancial en les avaluacions i decisions dels grups d'interès"*. Tenint en compte aquest principi, Caixa Catalunya ha considerat com a informació material la informació sol·licitada per GRI a la guia del 2006 (G3) i els indicadors d'informació del Suplement Sectorial Social Financer, segons la guia complementària publicada en versió de novembre del 2002. No obstant això, com a avanç respecte a l'any 2007, cal assenyalar la inclusió d'informació referida a l'esborrany del suplement sectorial financer del GRI, que integra aspectes socials i ambientals en un sol document. L'esmentat esborrany del GRI encara no ha estat definitivament aprovat i és obert a comentaris. Caixa Catalunya, però, ha volgut considerar en aquest informe aquesta versió pilot, especialment els indicadors considerats "nous" perquè no estan inclosos en la versió del Suplement Sectorial del 2002. Per això, la informació que sol·liciten aquests indicadors s'adjunta al final de l'apartat 6. *Indicadors d'acompliment social del suplement sectorial*.

Participació dels grups d'interès

El 2006, Caixa Catalunya va organitzar un grup de treball d'anàlisi de materialitat interna, és a dir, amb la participació de diferents departaments de l'Entitat, en el qual indirectament hi havia representats els grups d'interès de Caixa Catalunya. Aquest grup de treball va analitzar aspectes relacionats amb les tendències en sostenibilitat i els riscos i oportunitats en el sector financer, així com la seva coherència amb la Visió i els Valors de Caixa Catalunya.

Si bé l'any 2007 no s'ha fet una consulta oberta als grups d'interès externs per determinar què es considera rellevant en matèria de sostenibilitat, amb la finalitat d'introduir informació material a l'Informe RSC 2007 s'han establert entrevistes telefòniques amb els representants dels departaments més significatius en relació amb els Grups d'interès de Caixa Catalunya. Així mateix, l'Entitat desitja participar en el pròxim grup de treball previst per l'associació sectorial CECA (Confederació Espanyoles de Caixes d'Estalvi) sobre materialitat de les memòries de sostenibilitat. Una de les derivacions del dit grup de treball serà un pla de millora de l'Informe RSC de Caixa Catalunya, tant en contingut com en estructura, resultat de la consulta amb grups d'interès externs i interns del sector financer.

Context de sostenibilitat

En general, tots els indicadors presentats al llarg d'aquest informe es refereixen als tres últims anys financers (2005-2007), de manera que mostren una tendència per a cada indicador. A més, en la mesura possible, es pro-

porcionen dades relatives i contextualitzades. De vegades, un indicador per si mateix no diu res, si no es relativitza segons la magnitud que aplica.

Finalment, sempre que s'ha disposat de la informació corresponent, s'ha comparat l'indicador amb l'indicador sectorial, extret de l'informe de CECA (Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis). Això significa una informació de vàlua per contextualitzar l'activitat de Caixa Catalunya en el sector.

Exhaustivitat

D'acord amb la voluntat de Caixa Catalunya d'incrementar progressivament la cobertura de l'informe, l'Informe RSC 2007 inclou l'acompliment social d'Ascat Vida, la societat d'assegurances i reassegurances de vida i gestora de fons de pensions del Grup Caixa Catalunya, tal com s'explica amb més detall als apartats 3.6 i 3.7.

Equilibri

Al llarg del present informe es destaquen tant aspectes positius, que posen èmfasi en els èxits en matèria de sostenibilitat de Caixa Catalunya, com aquells altres que no s'han pogut aconseguir, o els compromisos que per diverses limitacions no s'han pogut complir durant el 2007.

Comparabilitat

Caixa Catalunya ha definit l'estructura de l'informe seguint l'ordre recomanat per la guia GRI-G3. D'aquesta manera, es facilita la comparabilitat interanual de la informació en matèria de sostenibilitat de l'Organització.

Precisió

Per a tots els indicadors inclosos en aquest informe s'han pres com a definitoris els protocols d'indicadors de la guia GRI.

Periodicitat

Com ja s'ha dit, l'informe es publica anualment.

Claredat

Al llarg de tot l'informe s'ha mirat de fer servir un llenguatge clar i senzill, amb escassetat de tecnicismes, per fer-ne més comprensible la lectura. S'hi utilitzen igualment altres recursos (gràfics, mapes, etc.) amb la finalitat d'il·lustrar millor els continguts.

Fiabilitat

L'Informe RSC 2007 de Caixa Catalunya, igual que els comptes anuals, ha estat verificat per Deloitte. La reputació d'aquesta empresa auditora independent avala la credibilitat dels continguts de tots els informes de Caixa Catalunya. Així mateix, el departament d'Auditoria i Inspecció de l'Entitat té establerts uns sistemes de control intern i és l'encarregat d'avaluar-los i examinar-los.

3.6 i 3.7. Cobertura de l'Informe i existència o no de limitacions a l'abast o cobertura de l'Informe***Cobertura a societats del Grup o altres agents***

Com s'ha assenyalat, Caixa Catalunya ha optat per l'enfocament incremental, suggerit pel Protocol de Cobertura de GRI, quant a la incorporació d'informació significativa en termes de sostenibilitat relativa a les empreses del Grup i a altres entitats amb les quals interactua.

Seguint els mateixos passos que l'any 2006, les fases per determinar quines entitats s'han d'incloure en l'Informe RSC són les següents:

- Determinar les empreses participades, clients, distribuïdors o proveïdors sobre els quals Caixa Catalunya exerceixi control (és a dir, participi en la presa de decisions) o tingui una influència significativa (participi almenys en el 20% del seu capital); en definitiva, les empreses que conformen el Grup.
- Valorar els impactes o possibles impactes en matèria de sostenibilitat de les entitats identificades.
- Valorar la facilitat d'accés a la informació.

D'acord amb això, l'Informe RSC 2007 inclou les següents organitzacions (s'hi inclou també la cobertura en l'informe del 2006):

Cobertura 2006

- Caixa Catalunya com a matriu del Grup.
- Fundacions de l'Obra Social.
- Promotora Catalunya Mediterrània, SA, Procama, al nivell individual, per als aspectes més significatius i accessibles: Valor Econòmic Generat i Distribuït i Enfocaments de Gestió de Salut i Seguretat Laboral i de Prevenció de la Corrupció.

Cobertura 2007

Ídem 2006

Addicionalment:

- Procama: Indicadors d'acompliment i enfocaments de gestió quant a aspectes socials d'empleats, de clients i de proveïdors.
- Ascat Vida, societat asseguradora de vida i gestora de fons de pensions de Caixa Catalunya, en relació amb els indicadors de tipus EC i LA.

Abast sobre aspectes i indicadors GRI

Al llarg de tot l'informe s'inclou d'una forma clara i explícita quin és l'abast de tots els indicadors d'acompliment. Es detalla igualment si hi ha cap limitació en el seu abast. Aquestes limitacions poden ser a causa de:

- La manca d'un sistema de mesurament. En aquest cas s'identifiquen al llarg de l'informe, i s'intentarà mesurar-les en futures edicions.
- Per als indicadors que no apliquen per la seva escassa o fins i tot nul·la rellevància o materialitat en l'activitat de prestació de serveis financers i el context econòmic, polític i social de l'Entitat. Aquestes limitacions estan indicades al llarg de l'informe i al *Capítol 7. Continguts bàsics GRI*.

3.8. Bases per incloure informació en el cas de negocis conjunts, filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions

Per redactar el present informe s'ha fet un seguiment exhaustiu en estructura i contingut de la Guia G3 de GRI. Això permet a qualsevol entitat o persona comparar l'activitat de Caixa Catalunya en els àmbits econòmic, social i ambiental amb la de les altres organitzacions que utilitzen aquesta mateixa guia a l'hora d'elaborar l'informe RSC.

3.9. Tècniques de mesurament de dades i bases per fer els càlculs

Caixa Catalunya ha fet un esforç per aplicar d'una manera general els protocols d'indicadors de GRI i adaptar-se a la Guia G3. Únicament no s'han seguit en les situacions en què els protocols són de complexa aplicació o en aquells casos que l'Entitat ja disposa d'un sistema per fer-ne el càlcul. Els indicadors que s'han elaborat sense aplicació del protocol han estat identificats al *Capítol 7. Continguts Bàsics GRI*.

En general, cadascun dels indicadors recollits a l'informe indica els mètodes de càlcul utilitzats, a excepció d'aquells el càlcul dels quals pot fer-se d'una manera directa. Sempre, però, les dades utilitzades es refereixen al seu estat en data de 31 de desembre.

Els canvis més significatius i els criteris aplicats relatius a variables comptables o financeres queden especialment reflectits a la documentació legal continguda a l'Informe de gestió i als comptes anuals 2007, disponible a la pàgina web de l'Entitat.

3.10. Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació pertanyent a informes anteriors, i de les raons que han motivat la dita reexpressió

Com s'ha comentat, aquest any se segueix l'estructura de la guia GRI-G3, per la qual cosa no hi ha hagut canvis ni modificacions en la "reexpressió de la informació". Les raons per seguir amb aquesta estructura són les mateixes que es van argumentar en el passat informe:

- Els continguts són fàcilment localitzables, perquè s'avança en manejabilitat.
- Els principals usuaris identificats són experts o persones familiaritzades amb la matèria.
- Facilita la comparació.
- Se sistematitza l'elaboració de l'Informe, cosa que permet publicar-lo i posar-lo a disposició dels grups d'interès de l'Entitat, durant els primers mesos de l'any.
- Constitueix una major garantia de precisió i equilibri en la informació i, en definitiva, de transparència.

3.11. Canvis significatius respecte a períodes anteriors relatius a l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a l'Informe

Com ja s'ha comentat, són els següents:

- Increment de la cobertura i, en conseqüència, de l'abast informatiu sobre les fundacions i Procam respecte al 2006, en especial quant a indicadors d'acompliment.
- Per primer cop, s'ha introduït informació sobre l'acompliment social amb relació a empleats i a clients (indicadors LA i PR) de l'empresa participada Ascat Vida.

ÍNDEX DE CONTINGUTS DE GRI

3.12. Taula de localització dels continguts bàsics de l'Informe d'acord amb la Guia GRI 2006 o G3

Com s'ha comentat, el present informe segueix la mateixa estructura que els continguts de la guia bàsica de GRI 2006 o G3. A més, per agilitar la lectura de l'informe, l'apartat 7. *Continguts bàsics GRI* inclou una taula en la qual es relacionen els indicadors GRI amb els continguts de l'informe de RSC 2007 de Caixa Catalunya.

VERIFICACIÓ

3.13. Política i pràctica actual en relació amb la verificació externa de l'Informe

L'informe de RSC de Caixa Catalunya ha estat verificat per un auditor extern. Aquest mateix auditor també ha auditat els comptes anuals de Caixa Catalunya.

La política i pràctica actual de Caixa Catalunya en relació amb la verificació externa de l'informe està descrita al *Capítol 9. Informe de verificació externa*.



4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès

GOVERN

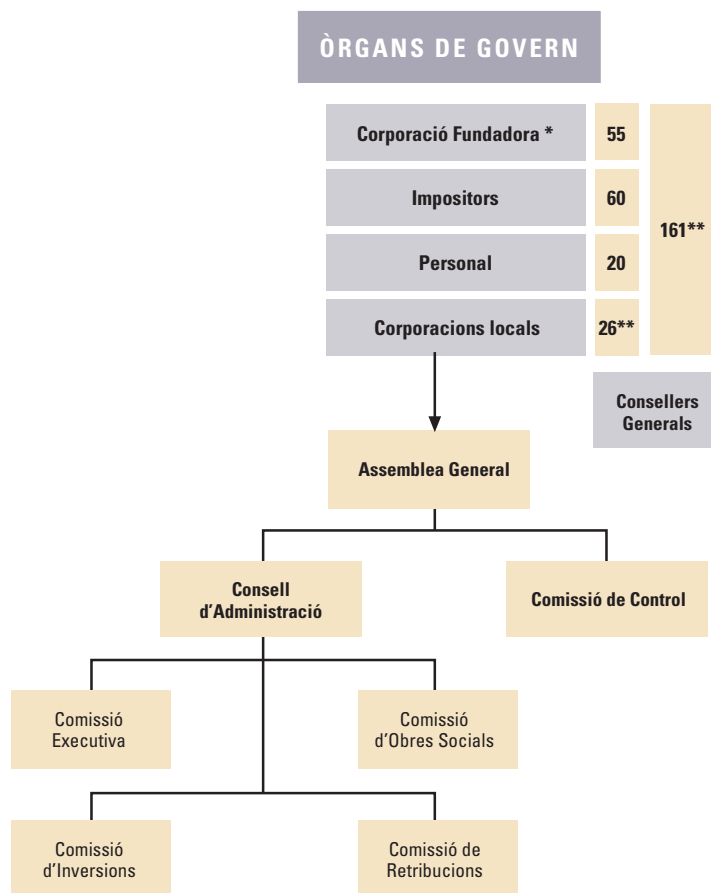
4.1. Estructura de govern de l'Organització, inclosos els comitès del màxim òrgan de govern responsables de la definició de l'estratègia o la supervisió de l'Organització

Tal com estableixen la llei i els seus estatuts, el govern, el règim, l'administració, la representació i el control de Caixa Catalunya corresponen a l'Assemblea General, al Consell d'Administració i a la Comissió de Control.

L'Assemblea General

L'Assemblea General és l'òrgan suprem de govern de Caixa Catalunya. Els seus membres tenen la denominació de consellers generals, i tenen per funció, entre altres:

- Cuidar de la integritat del patrimoni de l'Entitat i salvaguardar els interessos dels clients i de la consecució de les finalitats d'utilitat social de l'Entitat.
- Fixar les directrius d'actuació.



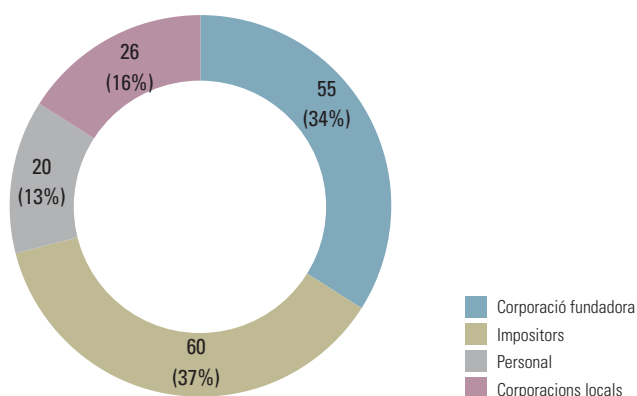
* La Corporació Fundadora és la Diputació de Barcelona.

** Transitoriament, la representació de les corporacions locals s'eleva a 26, atès que en la renovació d'òrgans de govern feta el 2006 es va nomenar un conseller representant de l'Ajuntament de Madrid per donar compliment a la Llei 62/2003, de caràcter estatal, i al Decret de la Generalitat de Catalunya 311/2004.

Tal com estableix la llei catalana de caixes d'estalvis, en l'Assemblea General hi ha representats tots els grups d'interès, agrupats en 4 sectors:

- Les entitats fundadores
- Els impositors
- El personal de l'Entitat
- Les corporacions locals

COMPOSICIÓ DE L'ASSEMBLEA GENERAL



L'Assemblea General nomena un Consell d'Administració i una Comissió de Control, que té per objecte cuidar que la gestió del Consell d'Administració s'ajusti a les línies generals d'actuació assenyalades per l'Assemblea General i als fins propis de l'Entitat.

El Consell d'Administració

El Consell d'Administració té encomanats el govern, la gestió, l'administració i la representació de l'Entitat, amb plenitud de facultats i sense cap més limitació que les reservades expressament a l'Assemblea General per la Llei 15/1985, de Caixes d'Estalvis de Catalunya, i pels Estatuts (www.caixacatalunya.es, apartat *Conegui Caixa Catalunya – Informació Corporativa* o els informes de govern corporatiu de l'Entitat).

L'integren 21 membres, dels quals:

- 8 són representants dels impositors o clients.
- 7 són representants de la corporació fundadora.

- 3 són representants dels consells comarcals i altres corporacions locals.
- 3 són representants dels empleats de l'Entitat.

El Consell d'Administració nomena una Comissió Executiva, una Comissió d'Obres Socials, una Comissió d'Inversions i una Comissió de Retribucions.

- La **Comissió Executiva** és l'òrgan delegat permanent del Consell d'Administració, el qual li pot delegar les competències que consideri oportú; la formen 9 membres: 4 representants dels impositors, 3 representants de la corporació fundadora, 1 representant de les corporacions locals i 1 representant dels empleats.
- La **Comissió d'Obres Socials** té delegades les funcions de gestió i administració de les obres socials i la componen 7 membres: 3 representants dels impositors, 2 representants de la corporació fundadora, 1 representant de les corporacions locals i 1 representant dels empleats.
- La **Comissió d'Inversions** informa el Consell de les inversions i desinversions que tenen un caràcter estratègic i estable i la formen 3 membres: el President del Consell i 2 vocals més d'aquest.
- La **Comissió de Retribucions** informa el Consell de la política de retribucions dels membres dels òrgans de govern i de l'equip directiu i la formen tres membres: el President del Consell i 2 vocals més d'aquest.

El Director General assisteix a les assemblees generals amb veu i sense vot, i hi pot anar acompanyat dels seus col·laboradors per als temes específics que ho requereixin. Així mateix, a les reunions del Consell d'Administració també assisteix el Director General, amb veu i vot, excepte quan calgui prendre decisions que l'afecten, i també pot fer-s'hi acompanyar dels seus col·laboradors quan els assumptes a tractar ho requereixin.

El fet que l'Obra Social de Caixa Catalunya s'estructuri en quatre fundacions que desenvolupen de les quatre línies d'actuació establertes (la Fundació Caixa Catalunya, en cultura; la Fundació Territori i Paisatge, en medi ambient; la Fundació Un Sol Món, en solidaritat, i la Fundació Viure i Conviure, en assistència social i sanitària) comporta l'existència dels corresponents òrgans de govern d'aquestes fundacions que a continuació es detallen.

En aquest sentit, cal dir que aquestes fundacions tenen caràcter instrumental i que actuen d'acord amb les directrius del Consell d'Administració i la Comissió d'Obres Socials i sota la seva supervisió i control. Totes aquestes fundacions estan regides per patronats i tenen un director que executa les directrius d'actuació fixades. La composició dels patronats, segons fixen els Estatuts, és la següent:

- **Patronat Fundació Caixa Catalunya:** compost per 11 membres, entre els quals hi ha membres de la Comissió d'Obres Socials, el Director General i l'Assessor Institucional de Caixa Catalunya, el Director d'Obra Social i el Secretari General de l'Entitat.

- **Patronat Fundació Territori i Paisatge:** compost per 14 membres, entre els quals hi ha membres de la Comissió d'Obres Socials i del Consell d'Administració de Caixa Catalunya, el Director General i l'Assessor Institucional de Caixa Catalunya i el Director d'Obra Social, a més de 5 membres, amb un ampli prestigi dins del seu àmbit d'actuació, aliens als òrgans de govern de Caixa Catalunya.
- **Patronat Fundació Un Sol Món:** compost per 11 membres, entre els quals hi ha membres de la Comissió d'Obres Socials, el Director General i l'Assessor Institucional de Caixa Catalunya i el Director d'Obra Social, a més de 4 membres, amb ampli prestigi en el seu àmbit d'actuació, aliens als òrgans de govern de Caixa Catalunya.
- **Patronat Fundació Viure i Conviure:** compost per 11 membres, entre els quals hi ha membres de la Comissió d'Obres Socials, el Director General i l'Assessor Institucional de Caixa Catalunya, el Director d'Obra Social i el Secretari General de l'Entitat.

Aquests patronats, a més de la salvaguarda del patrimoni de la fundació corresponent, tenen com a responsabilitat la consecució dels objectius fundacionals marcats per Caixa Catalunya, seguint sempre les directrius establertes pel Consell d'Administració de Caixa Catalunya. La seva actuació està subjecta als mateixos criteris i límits aplicables als membres de la Comissió d'Obres Socials.

Els acords es prenen per majoria simple de vots dels assistents, fora d'algunes qüestions per a les quals es requereix quòrum reforçat. Els acords adoptats vàlidament obliguen tots els Consellers Generals, fins i tot els dissidents i els absents, sense perjudici del dret a salvar el vot. Queden exempts de responsabilitat respecte als acords adoptats els absents per causa justificada, els que han votat en contra o els que han salvat el vot.

En relació amb l'exercici 2007, en cap d'aquests òrgans no hi ha membres independents ni executius. No obstant això, d'acord amb el que preveu l'article 21 dels Estatuts, els membres dels òrgans de govern, sigui quin sigui l'origen de la seva representativitat, sempre exerceixen les funcions en benefici exclusiu dels interessos de Caixa Catalunya, dels seus impositors i del compliment de la funció social d'aquesta, amb plena independència de qualsevol altre interès que els pugui afectar.

4.2. Caràcter del president del màxim òrgan de govern, executiu o no

El President del Consell d'Administració no té funcions de caràcter executiu, tal com estableixen els Estatuts a l'article 45. D'aquesta manera, el President del Consell d'Administració, en nom d'aquest i de l'Assemblea General, representa Caixa Catalunya en els actes que aquesta figura o intervé. A més, deté la presidència de l'Assemblea General, el Consell d'Administració, la Comissió Executiva, la Comissió d'Obres Socials, la Comissió d'Inversions i la Comissió de Retribucions.

4.3. Nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius

Aquest aspecte ha estat comentat al punt 4.1.

4.4. Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern

Per la seva naturalesa de caixa d'estalvis, Caixa Catalunya no té accionistes i, des del punt de vista de la responsabilitat social, els òrgans de govern compten amb una significativa representació dels diferents grups d'interès de l'Entitat (clients, empleats, societat, ...) en relació amb qualsevol dels seus fins, tant econòmics com socials.

A més d'aquesta representació presencial, Caixa Catalunya disposa de diversos canals de comunicació amb els òrgans de govern a través dels departaments de Secretaria General i Òrgans de Govern (secretaria.general@caixacatalunya.es) i de Qualitat i Servei d'Atenció al Client.

4.5. Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i l'acompliment de l'Organització

No hi ha vinculació directa entre la retribució que els membres dels òrgans de govern de Caixa Catalunya perceben i l'acompliment de l'Organització, atès que les dietes fixades pel Consell d'Administració només són dietes d'assistència d'acord amb els límits establerts per la Generalitat de Catalunya.

Quant als imports de les remuneracions percebudes, es troben a l'apartat dedicat als indicadors del Suplement Social Sectorial, en concret als punts INT4 i INT5.

4.6. Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern

Caixa Catalunya compta amb un règim d'incompatibilitat del càrrec de Conseller General segons el qual no el pot exercir:

- Qui hagi incorregut en fallida o en concurs no rehabilitat, i els condemnats a penes que portin annexa la inhabilitació per a l'exercici de càrrec públic.
- Qui hagi incorregut en incompliment de les seves obligacions amb l'Entitat o amb les societats filials.

- Els administradors i els membres d'òrgans de govern de més de tres societats mercantils o cooperatives, els presidents, els consellers, administradors, directors, gerents, assessors i empleats d'altres establiments o institucions de crèdit o d'empreses dependents d'aquestes o de la mateixa Caixa Catalunya.
- Els funcionaris al servei de l'Administració amb funcions que es relacionen directament amb les activitats pròpies de les caixes d'estalvis.
- Els càrrecs públics de designació política de les administracions públiques.
- Qui hagi exercit durant més de 20 anys en la mateixa caixa el càrrec de membre del Consell d'Administració o de director general.
- Qui estigui lligat a l'Entitat o a societats en la qual aquesta participa en més d'un 25% del capital per contracte d'obres, serveis, subministraments o treballs retribuïts.

A més, els membres del Consell d'Administració i de la Comissió de Control estan subjectes al Reglament de Conducta en els Mercats de Valors (www.caixacatalunya.es, apartat *Conegui Caixa Catalunya – Informació Corporativa*).

4.7. Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia de l'Organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics

Els components dels òrgans de govern han de reunir els requisits d'honorabilitat comercial i professional que determinin les normes de desenvolupament de la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer.

En tot cas, s'entén que concorre honorabilitat comercial i professional en la persona que presenti una trajectòria personal de respecte a les lleis mercantils o altres lleis que regulen l'activitat econòmica i la vida dels negocis, així com de les bones pràctiques comercials i financeres.

A més d'aquest requisit, per a l'elecció dels membres de la Comissió d'Inversions, el Consell d'Administració haurà de tenir en compte la seva capacitat tècnica i experiència professional.

En conjunt, per a la determinació dels membres de l'Assemblea General predomina la representativitat dels clients, empleats, entitat fundadora i corporacions locals. Concretament, quant al mètode de determinació dels Consellers Generals en representació dels clients, se segueix el sistema d'elecció de compromissaris per sorteig públic davant de notari, entre els impositors que compleixen amb una sèrie de requisits enumerats en els Estatuts de l'Entitat.

El sistema d'elecció i designació està detallat als *Estatuts* i al *Reglament de procediment per a l'elecció i designació dels membres dels òrgans de govern de Caixa de Catalunya*, disponibles a www.caixacatalunya.es, apartat *Conegui Caixa Catalunya – Informació Corporativa*.

Quant a les competències que defineixen els perfils de l'alta direcció, es destaquen diferents tipus d'habilitats:

- Emocionals: flexibilitat, gestió del canvi, compromís professional, orientació al propi desenvolupament professional i gestió emocional.
- Relacionals: negociació, relacions interpersonals i comunicació.
- Directives: desenvolupament de persones i lideratge.
- Analítiques: presa de decisions.
- Rendiment: gestió del treball, orientació a la consecució i pensament crític.

4.8. Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i estat de la seva implementació

La missió, visió i valors corporatius, redefinits el 2004, remarquen el caràcter social de l'Entitat i, en definitiva, la seva orientació a les persones. No obstant això, el 2007 ha estat modificada la Missió amb la finalitat de donar-li un enfocament més responsable socialment.

Missió*	Visió
<i>Caixa Catalunya vol respondre a les necessitats reals dels clients, aportant solucions financeres i establint amb ells relacions personalitzades a llarg termini, per contribuir, a través d'un enfocament sostenible de les seves activitats i una obra social genuïna, a la construcció d'una societat millor.</i>	<i>"Ser un grup financer innovador i en creixement, líder en assessorament als clients i dipositari de la seva confiança; un grup impulsat per un profund compromís social i per la professionalitat i il·lusió de la nostra gent."</i>

*S'hi han fet ressaltar les modificacions introduïdes en la Missió el 2007.

Els valors, definits pels directius de l'Entitat, són compartits per les filials i transmesos a tots els empleats des de la seva incorporació, amb la formació d'acollida, les convencions i la divulgació d'aquests en la intranet corporativa.

VALORS CORPORATIUS

1. Equip

“Comptem amb el compromís i la motivació de totes les persones de Caixa Catalunya per construir el nostre futur. Creiem en la participació i la suma de les contribucions individuals, i això ens motiva a treballar amb professionalitat, des del respecte mutu i la integració de la diversitat.”

2. Confiança

“Creiem en les nostres capacitats i en el valor dels reptes per potenciar-les. Fomentem un entorn estimulant i obert que afavoreix l'aprenentatge continu i el diàleg. Volem relacionar-nos entre nosaltres, amb els nostres clients, i amb la societat mitjançant actuacions transparents, coherents i ètiques.”

3. Dinamisme

“Apostem per l'anticipació i la innovació com a motors per ser millors. Ens proposem avançar-nos als canvis impulsant la imaginació i la iniciativa, que ens ajuden a ser flexibles i àgils.”

4. Fortalesa

“Afrontem el futur amb una línia d'actuació, uns actius i uns recursos organitzatius competitiu que ens permeten generar resultats i créixer amb solvència.”

Aquests valors inspiren les directrius de comportament ètic, basades en el tracte respectuós de les persones, tant les que componen Caixa Catalunya com qualsevol altra, així com amb l'entorn social i ambiental.

Aquestes directrius de comportament ètic afecten empleats, clients i proveïdors i inclouen la prestació d'un servei de qualitat i un tracte ètic i transparent que compleixi amb els compromisos adquirits, la garantia de professionalitat i rigor en les decisions i activitats, particularment les relacionades amb persones, i el respecte a la dignitat personal i a la diversitat, procurant la concordança i la convivència necessàries per facilitar unes relacions i un entorn satisfactoris.

Aquest comportament ètic queda reflectit en les competències requerides als empleats de l'Entitat, a qui s'exigeix respecte, honestat i confiança:

- En l'assessorament al client, mitjançant un tracte correcte i ètic.
- En la negociació amb clients interns i externs, amb una actuació marcada per la flexibilitat i la capacitat de consens encaminada a guanyar-se el respecte i la confiança dels interlocutors.

- En el desenvolupament de persones, amb la creació d'un entorn de diàleg i comunicació adequat.
- En el lideratge, pel que significa d'exemple per a la coherència i l'honestedat amb les quals l'empleat aplica la seva responsabilitat en els valors corporatius i en les diferents polítiques de l'Entitat.
- En la presa de decisions, amb un comportament ètic en tots els àmbits, especialment en el de funcions directives, que, a més, han d'impulsar la presa de decisions ètiques en tota l'Entitat.
- En les relacions interpersonals, amb la potenciació d'una xarxa de relacions per mitjà d'actuacions transparents, coherents i ètiques dins i fora de l'Entitat.
- En la comunicació, promovent d'una manera activa la comunicació clara i transparent.

Els valors corporatius s'han de convertir en comportament habitual de tots els empleats, ja que tot l'equip humà ha d'identificar-s'hi, interioritzar-los i integrar-los en les seves actuacions.

Adicionalment, i en coherència amb els valors i amb la legislació vigent, es destaca:

- La independència escrupolosa de l'Obra Social respecte de l'activitat financera de l'Entitat, dotant de major rigor la gestió dels seus recursos.
- El seguiment del Codi de Conducta en els Mercats de Valors, aplicable a totes les persones directament o indirectament relacionades amb les activitats de Caixa Catalunya en els mercats de valors.
- El seguiment d'una política ambiental inspirada en les directrius internacionals de la norma ISO 14001.

Una vegada més, el 2007, Caixa Catalunya reafirma els deu principis del Pacte Mundial, fent exercici de coherència amb la mateixa naturalesa de l'Entitat, amb els seus orígens, amb la rellevància de la seva presència en la societat i amb la seva voluntat d'efectuar aportacions per a un futur més sostenible.

4.9. Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'Organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, inclosos riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats al nivell internacional, codis de conducta i principis

Els Consellers Generals poden examinar en el domicili de l'Entitat, dins dels quinze dies naturals anteriors a la celebració de l'Assemblea General ordinària de cada exercici, la memòria, el balanç, el compte de resultats, la rendició de comptes i el pressupost de l'Obra Social, l'informe de la Comissió de Control i l'informe de les auditories efectuades, així com la documentació concernent a tots els punts de l'ordre del dia.

En relació amb el Consell d'Administració, l'Entitat facilita als consellers la informació que els permet complir la seva feina. En concret, les propostes de tots els acords inclouen una relació d'antecedents, la situa-

ció econòmica de l'Entitat en la qual es projecta realitzar l'operació i l'estat dels seus comptes en relació amb Caixa Catalunya, així com les particularitats de l'operació, incloent-hi la viabilitat econòmica i la proposta a adoptar amb tots els detalls. També se'ls faciliten els protocols corresponents, perquè els puguin analitzar.

A la Comissió de Control, en la seva condició de "Comitè d'Auditoria" previst per la legislació vigent, li correspon proposar al Consell d'Administració, perquè el sotmeti a l'Assemblea General, el nomenament d'auditors externs; tenir al seu càrrec la supervisió dels serveis d'auditoria interna de l'Entitat, i conèixer els processos d'informació financera i dels sistemes de control intern, així com mantenir la relació amb els auditors externs per tal d'assegurar-ne la independència i conèixer els informes d'auditoria i les recomanacions que formulin.

En relació amb el Reglament de Conducta en els Mercats de Valors, el Consell d'Administració rep semestralment un informe que dóna compte del compliment d'aquest.

La freqüència amb la qual es reuneixen aquests òrgans, per als assumptes prèviament comentats i altres relacionats amb les seves funcions, és la següent:

- Assemblea General: anual, en convocatòria ordinària dins del primer semestre natural. La pot convocar d'una manera extraordinària el Consell d'Administració sempre que ho consideri convenient per als interessos socials i també a petició d'un terç dels membres de l'Assemblea General o d'un terç dels membres del Consell d'Administració o per acord de la Comissió de Control.
- Consell d'Administració: almenys cada dos mesos, si bé es reuneix sempre que es considera necessari per a la bona marxa de l'Entitat. De fet, ho fa com a mínim una vegada el mes. La convocatòria correspon al President, o a qui faci estatutàriament les seves funcions, per iniciativa pròpia, a petició d'un terç com a mínim dels membres de dret del Consell o a requeriment de la Comissió de Control. Així mateix, poden fer aquesta petició la Comissió Executiva o la Comissió d'Obres Socials. El Director General pot també proposar que es convoqui.
- Comissió de Control: cada tres mesos com a mínim, però s'ha de reunir sempre que la convoqui el seu President, a iniciativa pròpia o a petició d'un terç dels seus membres. De fet, es reuneix com a mínim una vegada al mes.

Entre la informació que l'Entitat facilita al Consell d'Administració, a la Comissió de Control i a l'Assemblea General hi ha l'Informe anual de Responsabilitat Social Corporativa.

4.10. Procediments per avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte a l'acompliment econòmic, ambiental i social

La Comissió de Control, òrgan de govern format per consellers pertanyents a l'Assemblea General, té per objecte vetllar perquè la gestió del Consell d'Administració s'ajusti a les línies generals d'actuació assenyalades per l'Assemblea General i als fins propis de l'Entitat.

En compliment d'aquesta funció de supervisió, la Comissió de Control:

- Vigila el funcionament i l'actuació dels òrgans d'intervenció de l'Entitat.
- Coneix els informes d'auditoria externa i les recomanacions que formulen els auditors.
- Revisa el balanç i el compte de resultats de cada exercici anual.
- Coneix els informes de la Comissió d'Obres Socials.
- Prepara diferents informes periòdics sobre l'activitat de l'Entitat per ser enviats al departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya.
- Eleva a l'Assemblea General l'informe de la seva actuació un cop l'any com a mínim.

També requereix al President la convocatòria de l'Assemblea General amb caràcter extraordinari quan ho considera convenient; controla els processos electorals per a la composició de l'Assemblea i del Consell, juntament amb el departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya, i proposa al Consell l'anul·lació dels acords que vulnerin les disposicions vigents i, si és necessari, proposa directament al departament d'Economia i Finances la suspensió d'aquests acords.

Una vegada adoptats els acords, el Director General signa les propostes, que es comuniquen a les àrees operatives corresponents de l'Entitat, i aquestes han de donar compte del seu compliment, sense perjudici dels procediments de control intern que desenvolupa la Intervenció General-Direcció de Control.

Finalment, els acords del Consell es fan constar en acta, que es trasllada íntegrament a la Comissió de Control perquè pugui exercir la funció de supervisió.

COMPROMISOS AMB INICIATIVES EXTERNES

4.11. Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució

S'entén per principi de precaució "l'enfocament de l'Organització en matèria de gestió de riscos en relació amb la planificació operativa i la introducció de nous productes".

En termes generals, la gestió del risc de Caixa Catalunya es basa en:

- La gestió dels riscos afins al sector (creditici, operacional, de mercat, liquiditat, contrapartida, emissor, de concentració, país, de liquidació) dins el marc del Nou Acord de Capitals de Basilea (NACB), sota el concepte de Gestió Global i a través d'un model descentralitzat i d'avaluació contínua i independent.
- La gestió del risc ambiental. Si bé l'impacte ambiental directe de les activitats de Caixa Catalunya no és significatiu, es tracta de minimitzar-lo amb la implantació de Sistemes de Gestió Ambiental, certificats, en la mesura possible, a través de la Norma ISO 14001 (vegeu l'apartat *Dimensió Ambiental* del present Informe). Quant a l'impacte ambiental indirecte, la manera com Caixa Catalunya pot incidir-hi és amb la política d'inversions en empreses participades i en el finançament de projectes d'inversió. Com es comenta amb més detall a l'apartat 6. *Indicadors d'acompliment social del suplement sectorial*, augmenta la inversió feta en empreses d'energies renovables.
- La gestió del risc reputacional. El 2007, Caixa Catalunya ha entrat per primera vegada a formar part del Monitor Espanyol de Reputació Corporativa, també conegut amb el nom d'índex MERCO.¹ Caixa Catalunya ocupa el lloc 91è en el rànquing general i l'11è en el rànquing sectorial. El fet de formar part d'aquest índex mostra que Caixa Catalunya ha gestionat positivament el seu risc reputacional, gràcies a la confiança dipositada a l'Entitat pels agents socials, reguladors, clients i públic en general.

4.12 Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com iniciatives que l'Organització subscrigui o aprovi

Caixa Catalunya es va adherir el mes de març del 2005 als 10 Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, basats en el respecte dels drets humans, drets laborals, medi ambient i anticorrupció. Amb aquesta adhesió, l'Entitat es compromet a informar anualment sobre els seus progressos al Pacte Mundial. Per a això, Caixa Catalunya adjunta al final d'aquest informe una taula d'encreuament entre els indicadors de GRI i la seva linealitat amb els 10 Principis del Pacte Mundial. Amb el present informe es pot fer un seguiment del progrés i avanç en cadascun dels principis.

El 2006, a través de la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA), l'Entitat es va adherir a l'Aliança Europea per a la RSC, si bé encara no s'han establert les responsabilitats de l'Entitat relacionades amb aquesta adhesió. I el 2007 s'ha creat una comissió sobre RSC en aquesta mateixa associació sectorial, amb la finalitat de compartir i difondre pràctiques sobre la gestió en les caixes d'estalvis en matèria de sostenibilitat.

Caixa Catalunya i les seves fundacions mantenen un contacte i diàleg continuats amb els seus grups d'interès mitjançant les iniciatives i programes a les quals l'Entitat dóna suport:

1. Aquest índex selecciona les 100 empreses espanyoles de més reputació. La metodologia utilitzada per a això es basa en entrevistes amb 100 analistes financers, 100 membres d'ONG, 75 membres de sindicats, 61 membres d'associacions de consumidors i 80 líders d'opinió, que valoren la reputació de les empreses.

Programes i iniciatives destacables

Caixa Catalunya

Normes i principis de legalitat, honradesa, confidencialitat i protecció del consumidor dins el marc del comerç electrònic i de la protecció del menor, entre d'altres (Agència de Qualitat d'Internet – IQUA).

Codi ètic professional per a professionals amb certificació EFA (European Financial Advisor, de l'European Financial Planning Association).

Codi ètic professional per als professionals que han obtingut el certificat CEFA (Certified European Financial Analyst, del CFA Institute).

Certificació del Sistema de Gestió Ambiental, segons la Norma UNE-EN-ISO 14001:1996 de les oficines 011 i 088.

Programa Universitat Empresa, per a la cooperació educativa amb la Universitat Autònoma de Barcelona.

Fundació Caixa Catalunya

Participació en el Programa de Millora de l'Accessibilitat de Persones Discapacitades, en el qual es desenvolupen visites especialitzades amb audigüia i material tàctil per a persones invidents a les exposicions temporals i visites comentades a l'edifici de la Pedrera per a persones amb disminució auditiva.

Amb motiu del Dia Internacional dels Museus es fan jornades de porta oberta a l'edifici de la Pedrera.

Fundació Territori i Paisatge

Declaració de Countdown 2010 i Declaració de Papallacta l'objectiu dels quals és la promoció de mesures per evitar pèrdues de biodiversitat i la creació de corredors ecològics a les àrees naturals, respectivament, amb la participació de UICN, administracions públiques, sector privat i la comunitat científica.

Realització al costat de la Societat Espanyola d'Ornitologia (SEU-Bird Life) d'actes de sensibilització per a la preservació de l'àguila cuabarrada d'acord amb el Programa Ocell de l'Any a Espanya.

Realització d'actes de sensibilització ambiental i excursions guiades amb motiu del Dia Mundial del Medi Ambient i del Dia Mundial dels Ocells.

Mitjançant la Xarxa Eurosite s'ha participat en el document The Apeldoorn Appeal, amb la finalitat de promoure la connectivitat a diversos nivells: en el territori a través de les xarxes ecològiques, amb la població per mitjà dels serveis ambientals i amb els agents socials.

Declaració de les Planes de Son per promoure iniciatives d'acord amb el projecte de corredor Cantàbric-Pirineus-Alps. Hi participen el UICN i administracions públiques.

Establiment de la Xarxa de Custòdia del Territori (RCT) amb motiu de la Declaració de Montesquieu, juntament amb entitats de custòdia del territori i administracions públiques.

Fundació Un Sol Món

Participació en les jornades organitzades a Trento (Itàlia) pel Consell d'Europa i la Federació Europea de Banca Ètica i Alternativa (el personal tècnic de la fundació hi va presentar el programa de Capital d'Inclusió de la fundació el mes de novembre del 2007).

Participació en diversos congressos sobre la Campanya Mundial de la Címera del Microcrèdit.

Projecte Equal ECOSOL, foment de l'economia solidària promogut pel Fons Social Europeu entre projectes d'Espanya, França, Itàlia i Portugal.

Participació en el Projecte "Equal Barcelona emprèn en Igualtat", sobre la inclusió social mitjançant l'autoocupació.

Fundació Viure i Conviure

Adhesió a la Carta de Seguretat Viària. Programa de Seguretat Viària "Tots Junts, Actuem!".

Amb motiu de l'any de la ciència, celebració de conferències als Clubs Sant Jordi: "50 anys de vida espacial", "Plutó, el planeta destronat" i "Astronàutica i vida quotidiana".

Amb motiu de l'Any Internacional del Sol, celebració de sessions de contes del sol als Clubs Sant Jordi.

Trobada dels grups Corals dels Clubs Sant Jordi al Palau de la Música Catalana amb motiu de l'Any Mozart.

Convocatòria del premi literari "El llibre de la meua vida", dins dels actes vinculats a la Nit de Santa Lúcia, organitzats per Òmnium Cultural.

Participació en el dia Mundial de l'Alzheimer, amb activitats als centres sociosanitaris de la Fundació Viure i Conviure que atenen persones amb demència.

Data d'adhesió

2004
Segons data certificació

Segons data certificació
2000

1990

2005

2000

2006

2005

2005

2005

2005

2000

2007

2006

2006

2006

2007

2007

2007

2006

2005

2004

4.13. Principals associacions a les quals pertany l'Organització i/o entitats nacionals i internacionals als quals dóna suport

Caixa Catalunya i les seves fundacions pertanyen a les següents associacions amb la finalitat d'identificar noves tendències, així com de participar en grups de debat.

Principals associacions i caràcter d'aquestes

Caixa Catalunya

- *Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA)*
Serveis financers, tecnològics i associatius enfocats a l'homogeneïtzació i millora dels productes de les caixes d'estalvis.
- *Associació Espanyola del Pacte Mundial (ASEPAM)*
Suport, promoció i difusió dels Principis del Pacte Mundial de Nacions Unides a Espanya.
- *Associació per a l'Autoregulació de la Comunicació Comercial (Autocontrol)*
Tramitació de les reclamacions presentades pels consumidors, les associacions de consumidors i les empreses. Elaboració de codis deontològics i aplicació d'aquests pel Jurat de la Publicitat. Servei de consulta prèvia o Copy Advice, que assessora sobre la correcció ètica i legal de les campanyes abans de fer-ne l'emissió.
- *Iqua, Agència de Qualitat a Internet*
Com a garantia que la pàgina web de Caixa Catalunya compleix les normes de conducta establertes per l'Agència en la seva activitat a la xarxa, les quals asseguren els principis de legalitat, honradesa, confidencialitat i protecció del consumidor dins el marc del comerç electrònic, o de protecció del menor.

Fundació Caixa Catalunya

- *Art Barcelona Articket*
Promoció de la difusió internacional de la cultura museística de Barcelona.
- *Consell Internacional de Museus (ICOM)*
Conservació, manteniment i comunicació del patrimoni natural i cultural del món, present i futur, tangible i intangible.
- *Fundació Coneixement i Desenvolupament*
Potenciació de la contribució de les universitats al desenvolupament econòmic i social, impuls al caràcter emprenedor de la societat espanyola des de la universitat i enfortiment dels vincles d'aquesta institució i l'empresa.

Fundació Territori i Paisatge

- *Mountain Fòrum*
Xarxa d'intercanvi d'informació sobre les muntanyes i el desenvolupament sostenible.
- *Unió Internacional per a la Conservació de la Natura (UICN)*
Federació internacional d'entitats públiques i privades relacionades amb la conservació de la natura i el desenvolupament sostenible.
- *Xarxa Custòdia del Territori*
Promoció de la custòdia del territori a Catalunya.
- *Xarxa Eurosít*
Promoció de la gestió dels espais protegits a Europa, intercanvi d'experiències, etc.
- *Federació Europarc Europa*
Federació d'entitats europees que gestionen espais protegits.

Fundació Un Sol Món

- *Xarxa Espanyola del Microcrèdit*
Promoció dels microcrèdits, de l'autoocupació, de les microempreses basades en les bones pràctiques i, en general, de la millora del marc laboral a Espanya.
- *Agència de Cooperació Catalana al Desenvolupament (ACCD)*
Organisme pertanyent a la Generalitat de Catalunya que executa i gestiona la política de cooperació al desenvolupament.
- *Consell de Benestar Social de l'Ajuntament de Barcelona*
Assessorament en polítiques socials per a Barcelona.

- *Federació Europea de Banca Ètica i Alternativa (FEBEA)*
Federació amb l'objectiu de desenvolupar una economia social i solidària.
- *La Base de la Piràmide (IESE)*
Contribució a l'eradicació de la pobresa.
- *Xarxa Europea de Microfinances*
Promoció dels microcrèdits, de l'autoocupació, de les microempreses basades en les bones pràctiques i de la millora del marc laboral a la UE.
- *Federació Europea d'Associacions que treballen amb les Persones sense Llar*
Manteniment d'un diàleg constant amb les institucions europees i amb els governs nacionals i regionals per promoure i aplicar mesures eficaces per combatre el fenomen de les persones sense llar.

Fundació Viure i Conviure

- *The International Consortium for Intergenerational Programmes, ICIP*
Promoció i desenvolupament de programes i activitats intergeneracionals com a agents per al canvi social global.
- *Homeshare internacional*
Creació de vincles entre tots els programes d'allotjament compartit del món. Estimulació de la creació de nous programes d'allotjament compartit.
- *Xarxa Intergeneracional*
Iniciativa de l'Institut de Persones Grans i Serveis Socials (IMSERSO) del Ministeri de Treball i Afers Socials, l'objectiu del qual és impulsar a Espanya les investigacions, les polítiques i les pràctiques a favor d'unes relacions més beneficioses entre les diferents generacions. El fi últim d'aquesta Xarxa és col·laborar en la implantació d'una autèntica societat per a totes les edats.
- *Coordinadora Catalana de Fundacions*
Enfortiment i projecció del món fundacional català cap al futur, mitjançant una acurada prestació de serveis.
- *Associació Catalana de Recursos Assistencials*
Associació sense ànim de lucre, fundada l'any 1989, que agrupa entitats de recursos assistencials (teleassistència domiciliària, atenció domiciliària, centres de dia, llars residencials, residències assistides, pisos tutelats i centres socio-sanitaris).
- *Xarxa Alzheimer*
Plataforma coordinada per l'Institut de l'Envelliment de la UAB per a la investigació multicèntrica i la millora del coneixement sobre la malaltia d'Alzheimer i altres demències.
- *Consell Municipal de Benestar Social*
Òrgan consultiu i de participació de diversos sectors de la ciutat de Barcelona en la definició de la política municipal de benestar social.

PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS

4.14. Relació de grups d'interès que l'Organització considera

S'entén per grup d'interès tota aquella part tercera a l'Entitat que es pot veure afectada i influir en el desenvolupament de les activitats d'una organització.

Caixa Catalunya considera que els seus grups d'interès, com a parts interessades en la consecució de la seva missió, es corresponen principalment amb aquells que estan representats en els seus òrgans de govern en el sentit més ampli.

En general, la relació de grups d'interès és la següent:

- Clients.
- Societat.
- Empleats.
- Proveïdors.

Es mantenen sempre presents els Valors de l'Entitat, d'Equip, Confiança, Dinamisme i Fortalesa, en les interrelacions amb cadascun dels grups d'interès identificats, descrits a l'apartat 4.8 del present informe.

Els proveïdors són agents econòmics amb els quals l'Entitat interactua, en una sèrie d'expectatives i mecanismes de treball vinculats especialment a la relació econòmica i professional entre ambdues parts. En aquest sentit, constitueixen en si mateixos un grup d'interès més de Caixa Catalunya. No obstant això, i malgrat el marc cultural i ètic que envolta les relacions de l'Entitat, no hi ha una anàlisi exhaustiva i formal d'expectatives mútues relacionades amb els impactes econòmics, socials i ambientals, tant directes com indirectes, que determinen la sostenibilitat. Per tant, com s'ha comentat en el punt referit a Anàlisi i Estratègia, així com en determinats aspectes que ho seran en l'àmbit dels Drets Humans i de la Societat en general, l'Entitat té previst avançar a mitjà i a llarg termini en diverses línies de progrés que considerin aquestes qüestions envers aquest grup d'interès. El 2007, tanmateix, ja s'ha fet un pas important en aquest aspecte amb la introducció de la Clàusula de Compliment dels 10 Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides (vegeu apartat d'Àmbit Social, *indicadors HR*).

Donada la rellevància que té el grup d'interès societat, l'Obra Social de Caixa Catalunya identifica dos subgrups d'interès, en línia amb el seu àmbit d'actuació social: Escoles i Persones Grans.

4.15. Bases per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'Organització es compromet

Com ja s'ha comentat, Caixa Catalunya acaba de tancar un període de reflexió estratègica, tant en l'àmbit financer com en el de l'Obra Social.

Durant aquests processos de reflexió s'analitza quins són els grups d'interès de l'Entitat i, si escau, es revisen i prioritzen.

En el cas de l'Obra Social, s'identifiquen les necessitats socials emergents, com ara persones amb dependència, persones grans, etc., en definitiva, col·lectius no atesos amb recursos suficients pel sector públic. D'aquesta manera, el 2007 una vegada identificada la necessitat d'impulsar-la, s'ha posat en marxa una línia d'actuació 'R+D+i'.

Una altra de les novetats del 2007, quant a identificació de grups d'interès, té relació amb els clients. La segmentació de clients empreses de Caixa Catalunya, vinculada al criteri de facturació, ha variat. Seguint diverses recomanacions, tant nacionals com internacionals, s'ha procedit a actualitzar els intervals de volum de facturació per adequar-los a la realitat empresarial i adequar, d'una manera més precisa, les prestacions financeres per a cada segment.

4.16. Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès: freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.

En relació amb cadascun dels grups d'interès damunt esmentats, Caixa Catalunya ha determinat una sèrie de canals de comunicació i diàleg, amb la finalitat de conèixer les expectatives de cadascun d'ells. Aquests canals són els següents:

<p>Clients</p> <p>Estudis anuals i/o mensuals de segments sobre demandes financeres.</p> <p>Estudis de satisfacció periòdics.</p> <p>"Escoltem per millorar" i comunicacions (electròniques i en paper) dirigides al departament de Qualitat i Servei d'Atenció al Client.</p> <p>Contactes diaris directes amb clients en oficines i indirectes mitjançant altres canals de comercialització.</p>	<p>Societat</p> <p>Contacte continu amb organitzacions socials i fundacions.</p> <p>Estudis anuals de coneixement i utilització de l'Obra Social de Caixa Catalunya i, en general, de les diferents obres socials.</p> <p>Informes d'assistència i de percepció dels assistents a exposicions de l'Obra Social.</p> <p>Estudis puntuals de detecció de necessitats socials.</p>
<p>Empleats</p> <p>Comissions compostes per empleats i/o representants dels empleats sobre aspectes laborals, amb la periodicitat preestablerta.</p> <p>Comitè de Salut i Seguretat, de caràcter trimestral.</p> <p>Taules negociadores amb empleats, trimestral.</p> <p>Sistema de gestió de l'acompliment professional, anual.</p> <p>Autoavaluació de coneixements per a empleats d'oficines, quan escau.</p> <p>Reunions formals preestablertes i les quotidianes.</p> <p>Enquesta anual de Qualitat Interna per valorar els servei prestats pels Serveis Centrals a la Xarxa Comercial.</p>	

Aquests sistemes, si bé no tenen per propòsit determinar la informació rellevant a integrar en aquest informe, han permès establir d'una manera indirecta els aspectes sobre els quals s'ha de fer especial èmfasi a l'hora d'elaborar-lo, seguint el principi de materialitat i participació dels grups d'interès.

Com a mecanisme de feedback sobre el compromís adoptat amb el Pacte Mundial, aquest Informe de RSC incorpora la informació anual sobre els progressos fets respecte als 10 principis, i la fa més accessible per als grups d'interès de l'Entitat.

4.17. Principals preocupacions i aspectes d'interès que han sorgit gràcies a la participació dels grups d'interès i la manera com hi ha respost l'Organització en l'elaboració d'aquest informe

A conseqüència del diàleg amb els grups d'interès, bé directament o a través d'estudis, s'ha pogut identificar una sèrie d'aspectes rellevants respecte dels quals l'Entitat s'ha posicionat:

<p>Clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es percep en la societat una incipient presència d'inquietuds relatives a qüestions vinculades amb el comportament socialment responsable (gestió mediambiental, accessibilitat, inversió responsable...). El departament de Qualitat i Servei d'Atenció al Client ha observat una emergència tímida, però innovadora, d'aquestes preocupacions en les comunicacions rebudes d'alguns clients. • Preocupació per la seguretat en general i, en particular, amb el que té a veure amb les operacions que es realitzen amb targetes o mitjançant Internet. • Inquietud per la situació dels tipus d'interès i, en concret, de l'Euribor, l'evolució del qual condiciona les revisions i quotes de les hipoteques. • Seguretat en els productes de passiu (estalvi i inversions). • En certs segments de clients, preocupació per la previsió del futur (plans de pensions) • Inquietuds de tipus social, materialitzades en demandes pel que fa a l'actuació de l'Obra Social i en productes amb un cert component de sostenibilitat.
<p>Societat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A conseqüència del Pla d'Acció de l'Obra Social, que no és sinó el compendi de demandes detectades en la societat, s'han definit les línies d'acció següents: • Impulsar l'aproximació de l'activitat financera i l'Obra Social. • Estructurar la presència de l'Obra Social a Catalunya. • Incentivar la concentració i l'enfortiment dels Programes d'Àmbits Prioritaris (Cultura, Medi Ambient, Inserció Social, Atenció Social i R+D+i) • Potenciar la realització de programes innovadors i diferenciadors. • Adaptar l'estratègia i les eines de comunicació interna i externa.
<p>Empleats</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fruit dels canals de diàleg amb la plantilla, s'han detectat les següents demandes, entre d'altres, a partir de les quals s'han traçat els corresponents plans d'acció per atendre-les amb vista al 2008: • Millores en el procés de cobertura d'oficines davant possibles baixes (maternitat, malaltia, etc.), a conseqüència d'això s'està traçant un nou Pla de Cobertures el 2008. • Més formació pràctica i teòrica. • Accés a la plataforma CC Aula per part dels empleats dels Serveis Centrals. • Millora quant a la facilitat d'accés als gestors de recursos humans de les zones territorials. • Pròrroga del termini per a l'entrevista d'avaluació, que normalment tenia lloc entre juliol i agost, a petició dels Directors Territorials i de Zones (per les singularitats de l'evolució de negoci de compaginar-ho durant aquestes dates, s'ha allargat el termini fins a octubre).



5. Enfocament de la gestió i indicadors d'acompliment

Dimensió econòmica

ACOMPLIMENT ECONÒMIC

Enfocament de gestió

La política econòmica i financera de Caixa Catalunya ve determinada especialment pel que diu la Missió i Visió corporatives i es materialitza periòdicament amb el desenvolupament dels corresponents plans estratègics.

El 2007 és el darrer any del Pla Estratègic 2005-2007 i ha presentat valors molt positius en els principals indicadors econòmics. Així:

- el volum de negoci gestionat ha superat els 108.000 milions d'euros.
- el benefici abans d'impostos s'ha acostat a 600 milions d'euros.
- la xarxa comercial s'ha ampliat en 155 centres, fins a 1.192 oficines.
- l'aportació a l'Obra Social ha estat de 75 milions d'euros.

En el nou pla estratègic es torna a donar molta importància a l'atenció dels clients, especialment els segments de banca personal i de la gent gran i de l'empresa, amb una oferta de productes estratègics específics per a particulars i per a empreses, i amb iniciatives encaminades a l'optimització de la gestió comercial, l'augment de l'eficàcia comercial i la millora de la gestió del client.

Complementàriament a l'activitat de Caixa Catalunya, les societats participades realitzen activitats en les àrees financeres, d'assegurances, immobiliària, de serveis, de pensions, creditícia i altres, que, en conjunt, comparteixen la finalitat d'aportar valor a l'Entitat matriu.

Indicadors

EC1. Valor econòmic directe generat i distribuït

El valor econòmic generat i distribuït dóna una referència significativa del valor aportat als grups d'interès.

De manera consolidada:

Valor econòmic generat i distribuït del Grup consolidat Caixa Catalunya (milers d'euros)	2005	2006	2007
Valor econòmic generat directe	1.529.144	1.816.094	1.962.891
Marge ordinari *	989.589	1.182.778	1.246.968
Vendes i ingressos per prestació de serveis financers *	473.944	524.019	342.548
Altres productes d'explotació *	35.567	43.294	36.506
Ingressos financers d'activitats no financeres *	18.238	17.292	13.418
Altres guanys *	11.806	48.711	323.451
Valor econòmic distribuït	1.116.109	1.238.321	1.148.017
Costos operatius (<i>altres despeses generals administració i altres càrregues d'explotació</i>) *	190.970	212.024	238.554
Cost de vendes *	416.519	424.050	268.720
Despeses de personal *	349.874	389.486	416.327
Despeses financeres d'activitats no financeres *	12.190	17.153	29.450
Altres pèrdues *	8.720	6.752	19.203
Impost sobre beneficis *	76.176	118.856	100.763
Inversió/donacions a la comunitat**	61.660	70.000	75.000
Valor econòmic retingut	413.035	577.773	814.874

* Informació extreta del compte de resultats consolidat públic, elaborat d'acord amb la Circular 4/2004 del Banc d'Espanya.

** Dotació de l'exercici a l'Obra Social.

Nota. En l'Informe de RSC del 2006, els valors d'Altres guanys, Cost de vendes i Altres pèrdues del 2005 estaven intercanviats amb els del 2006 i, per tant, el valor econòmic generat directe, el valor econòmic distribuït i el valor econòmic retingut dels dos anys eren incorrectes.

Al nivell individual:

Valor econòmic generat i distribuït de Caixa Catalunya (milers d'euros)	2005	2006	2007
Valor econòmic generat directe	962.767	1.199.081	1.548.172
Marge ordinari *	931.696	1.124.827	1.202.311
Altres productes d'explotació *	26.336	32.632	26.433
Altres guanys *	4.735	41.622	319.428
Valor econòmic distribuït	595.594	683.197	742.896
Costos operatius (<i>altres despeses generals administració i altres càrregues d'explotació</i>) *	179.619	198.272	223.785
Despeses de personal *	321.007	357.705	384.088
Despeses financeres d'activitats no financeres *	—	—	—
Altres pèrdues *	6.304	5.861	9.846
Impost sobre beneficis *	27.004	51.359	50.177
Inversió/donacions a la comunitat**	61.660	70.000	75.000
Valor econòmic retingut	367.173	515.884	805.276

* Informació extreta del compte de resultats consolidat públic, elaborat d'acord amb la Circular 4/2004 del Banc d'Espanya.

** Dotació de l'exercici a l'Obra Social.

Nota. En l'Informe de RSC del 2006, el valor d'Altres pèrdues del 2005 estava intercanviat amb el del 2006 i, per tant, el valor econòmic generat directe, el valor econòmic distribuït i el valor econòmic retingut dels dos anys eren incorrectes.

Com s'ha indicat a l'apartat *Cobertura de l'Informe*, s'ha considerat rellevant informar sobre el valor econòmic afegit en els casos de la Promotora Catalunya Mediterrània, SA i d'Ascat Vida, les filials de l'Entitat més significatives en dimensió i que tenen una elevada sensibilitat en qüestions de sostenibilitat.

Valor econòmic generat i distribuït Procama* (milers d'euros)	2005	2006	2007
Valor econòmic generat directe	111.928	185.705	121.193
Ingressos	111.928	185.705	121.193
Valor econòmic distribuït	106.407	172.699	107.525
Costos operatius	38.387	84.417	41.631
Despeses de personal	1.624	1.996	1.943
Despeses financeres per interessos i dividendes**	58.235	71.419	62.444
Impostos bruts	8.160	14.866	1.508
Inversió/donacions a la comunitat	–	–	–
Valor econòmic retingut	5.522	13.012	13.668

* Informació extreta dels informes anuals corresponents.

** S'hi inclouen els dividendes corresponents als resultats de l'any que hi ha previst distribuir l'any següent.

Valor econòmic generat i distribuït ASCAT VIDA (milers d'euros)	2005	2006	2007
Valor econòmic generat directe	960.041	852.829	843.871
Ingressos tècnics	825.426	703.779	687.941
Ingressos financers	118.612	131.298	137.922
Altres Ingressos	16.003	17.752	18.008
Valor econòmic distribuït	935.836	823.943	811.757
Despeses tècniques	878.978	741.342	722.932
Despeses financeres	21.393	43.580	47.713
Comissions i altres despeses adquisició	12.678	14.195	13.670
Costos operatius	5.018	4.272	4.817
Despeses de personal	3.732	4.208	3.482
Impostos bruts	14.037	16.346	19.143
Inversió/donacions a la comunitat	–	–	–
Valor econòmic retingut	24.205	28.886	32.114

EC2. Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'Organització deguts al canvi climàtic

Si bé l'impacte directe sobre Caixa Catalunya, com a entitat financera, del canvi climàtic no és crític, això no significa que deixi de considerar-se. Caixa Catalunya té la possibilitat d'incidir en la reducció o, si més no, en la minimització de l'efecte del canvi climàtic d'una manera indirecta, mitjançant la seva política d'inversió i de crèdit.

En aquest sentit, l'Entitat ha apostat per la inversió i finançament d'empreses d'energies renovables, com es comprova a l'apartat 6. *Indicadors d'acompliment social del suplement sectorial.*

EC3. Cobertura de les obligacions de l'Organització degudes a programes de beneficis socials

D'acord amb la legislació laboral vigent, Caixa Catalunya ha de complementar les contribucions del sistema de Seguretat Social en els casos de jubilació, viduïtat, orfandat, incapacitat permanent i gran invalidesa en el cas del personal contractat abans de determinada data. Addicionalment, l'Entitat aplica garanties complementàries a la totalitat del personal, independentment de la data d'ingrés.

A conseqüència d'un acord laboral subscrit l'any 2000, la totalitat del personal actiu està adherit a un pla de pensions d'aportació definida, integrat en el Fons Caixa Catalunya XV, gestionat per l'empresa del grup Ascat Vida, SA, d'Assegurances i Reassegurances.

El pla de pensions d'aportació definida cobreix les següents contingències:

Contingència	Prestació	Finançament	Abast
Invalidesa permanent	Renda vitalícia equivalent al 100% del salari pensionable	Amb càrrec a <i>primes anuals d'assegurances</i> anuals renovables, els costos de les quals també assumeix Caixa Catalunya	100% plantilla
Mort	Renda vitalícia a favor del cònjuge equivalent al 50% del salari pensionable de l'empleat. Complementada amb una renda temporal per cada fill menor de 21 anys.		

EC4. Ajudes financeres significatives rebudes d'administracions

Les administracions presents en els òrgans de govern de Caixa Catalunya són:

- Diputació de Barcelona, com a corporació fundadora.
- Entitats públiques municipals en representació dels municipis de les zones geogràfiques en els quals Caixa Catalunya té oficines obertes.

La taula següent mostra les ajudes financeres de les administracions públiques, seguint el protocol de GRI per a aquest indicador:

Ajudes financeres de les administracions

Milers d'euros

Impostos diferits nets (dades consolidades)	264.272	203.672	186.804
Subvencions (FTFE)	136	595	637
Ajudes d'investigació	—	—	—
Indemnitzacions	—	—	—
Assistència financera d'agències de crèdit a l'exportació	n.a.	n.a.	n.a.
Incentius financers	—	—	—
Altres beneficis financers rebuts de l'administració	—	—	—
Vacances fiscals	—	—	—

	2005	2006	2007
Impostos diferits nets (dades consolidades)	264.272	203.672	186.804
Subvencions (FTFE)	136	595	637
Ajudes d'investigació	—	—	—
Indemnitzacions	—	—	—
Assistència financera d'agències de crèdit a l'exportació	n.a.	n.a.	n.a.
Incentius financers	—	—	—
Altres beneficis financers rebuts de l'administració	—	—	—
Vacances fiscals	—	—	—

PRESÈNCIA EN EL MERCAT

Enfocament de gestió

Caixa Catalunya opera en l'àmbit estatal, dins d'un sector polaritzat, competitiu i molt regulat com ho és el financer. Té també una oficina a Perpinyà, França.

A més de complir amb la legislació vigent i amb la finalitat de contribuir al desenvolupament socioeconòmic de les zones en les quals opera, Caixa Catalunya ha determinat els següents objectius:

- En relació amb els seus empleats: garantir un sistema de retribució i compensació alineat amb l'estratègia de Caixa Catalunya, que sigui equitatiu, eficient, motivador i competitiu en el mercat.
- En relació amb els seus clients: incrementar la proximitat de servei al client amb l'obertura de noves oficines a diferents municipis espanyols i amb la potenciació de la distribució multicanal.
- En relació amb la generació de riquesa local: contractar preferentment proveïdors de les localitats o zones d'implantació de l'Entitat, diversificant segons les possibilitats de les empreses i la seva capacitat. En compres superiors a determinats imports, sempre que sigui possible sol·licita com a mínim tres pressupostos, per afavorir la participació i la decisió sota criteris objectius.

Els resultats d'aquests objectius es detallen a continuació.

Indicadors

EC5. Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupin operacions significatives

	2005	2006	2007
Salari inicial estàndard anual (euros)	14.152,40	14.430,60	15.021,67
Salari mínim interprofessional anual (euros)*	7.182,00	7.572,60	7.988,40
[Salari inicial estàndard de l'Entitat / Salari mínim interprofessional*] x 100%	197%	191%	188%

* El salari mínim interprofessional correspon a l'aprovat per l'administració estatal per a cada exercici.

EC6. Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupin operacions significatives

Caixa Catalunya ha establert en la seva política de compres prioritzar els proveïdors de les localitats o territoris on opera, sempre que això sigui factible, tenint en compte les possibilitats i capacitat de les empreses subministradores.

Uns altres factors que influeixen en la selecció dels proveïdors, a més de la residència, els requisits tècnics i el preu, són els aspectes socials i ambientals.

Pel que fa a aquests criteris socials, cal tenir en compte que l'Entitat treballa amb proveïdors que majoritàriament tenen l'origen a Espanya, país que vetlla pel respecte dels drets humans i laborals dels treballadors. Caixa Catalunya vetlla pel compliment de la legislació social i laboral en general, sobretot respecte de proveïdors que pertanyen a sectors d'activitat amb major risc d'incompliment sociolaboral. Per això, l'Entitat sol·licita a aquests proveïdors la inscripció dels seus treballadors a la Seguretat Social i la política de riscos laborals de l'Organització.

Quant a l'aplicació de criteris de compra ambientalment responsables, Caixa Catalunya compra la major part del paper que utilitza a proveïdors que tenen els certificats de gestió ambiental ISO 14001 i sistema d'auditoria de la Unió Europea, EMAS.

% de béns i serveis comprats en territoris d'implantació de l'Entitat

% de compres interiors, no importades

2005	2006	2007
80	90	90
100	100	100

Nota: Caixa Catalunya no compra directament productes d'importació, si bé algun proveïdor pot adquirir components en altres països.

Pel que fa a Procama, la societat no té establerts sistemes de medició sobre la proporció de despesa de proveïdors locals.

EC7. Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupin operacions significatives

L'Entitat no ha establert cap política formalitzada de contractació d'alts directius naturals de les àrees geogràfiques on exerceixen el càrrec, atès que la seva majoria desenvolupen l'activitat en un àmbit estatal i que els criteris seguits són d'adequació de competències professionals. No obstant això, com es pot comprovar a la següent taula, la totalitat dels alts directius (entenen per alt directiu un membre del Comitè de Direcció) són naturals dels territoris on l'Entitat opera.

	2005	2006	2007
Nombre d'alts directius a l'Entitat	10	10	9
Nombre d'alts directius naturals dels territoris on l'Entitat opera	10	10	9
% d'alts directius naturals dels territoris on l'Entitat opera	100	100	100

Atès que aquest indicador de GRI es refereix al grau d'implicació del personal amb les necessitats de la zona on opera, cal assenyalar que Caixa Catalunya compta amb una oficina a Perpinyà, a França, fora de l'àmbit estatal. El responsable d'aquesta oficina és de nacionalitat francesa.

Quant a Procam, la política de la societat respecte de la contractació de directius locals és la mateixa que a Caixa Catalunya, de forma que tots els directius de Procam són autòctons.

IMPACTES ECONÒMICS INDIRECTES

Enfocament de gestió

Els impactes econòmics indirectes de Caixa Catalunya i el Grup són aquells que es generen en el desenvolupament de les seves activitats. Atesa la seva naturalesa d'indirectes, aquests impactes són difícilment quantificables. La política en aquest sentit, d'acord amb la missió de l'Entitat, va lligada principalment a:

- Diversificació de les inversions o participacions en empreses quant als sectors als quals aquestes pertanyen, sectors que són generadors de desenvolupament econòmic i ocupació i respectuosos amb el medi ambient.
- Finançament de projectes en diversos àmbits i especialment en el d'infraestructures i energies renovables.
- Suport a projectes i accions socials i ambientals dins de les línies d'actuació de l'Obra Social.

Els objectius lligats a aquestes línies d'impacte indirecte, a excepció de l'Obra Social, són difícils de quantificar en termes d'ocupació, sinergies amb altres empreses, etc. Quant als projectes i accions socials, es troben recollits a l'apartat d'*Obra Social* d'aquest capítol.

Indicadors

EC8. Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bonus, o en espècie.

Caixa Catalunya, mitjançant la seva participació en empreses i amb el finançament de projectes, té impactes econòmics en termes d'aportació al desenvolupament. Basta esmentar que, pel que fa a participacions en

empreses d'energies renovables, el 2007 ha invertit en 4 empreses dedicades a l'energia eòlica i en 4 de dedicades a l'energia solar. En 2 d'aquestes hi ha assolit una participació del 50%, pel fort interès corporatiu de participar en la gestió d'aquesta classe de companyies.

El detall d'aquestes inversions i participacions es recull als apartats de banca d'inversió i de gestió d'actius del capítol 6. *Indicadors d'acompliment social del suplement financer*, complementari a la Guia GRI.

Els serveis prestats en benefici públic podrien concretar-se en els impactes de les activitats de l'Obra Social, recollits a l'apartat específic.

EC9. Entesa i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi el seu abast.

Caixa Catalunya té un servei d'estudis especialitzat en publicacions socioeconòmiques, que fa una tasca valuosa d'anàlisi de la conjuntura econòmica internacional, espanyola i catalana, així com d'altres qüestions d'interès social.

El 2007, Caixa Catalunya ha seguit treballant en l'àmbit de difusió i publicació gratuïta de les següents 7 línies de publicacions:

Nom de l'informe	Periodicitat	Abast	Contingut
Conjuntura econòmica*	6 números el 2007	Visió de la conjuntura econòmica internacional, espanyola i catalana	Anàlisi detallada i actualitzada dels principals indicadors d'activitat econòmica, laboral i financera, amb especial interès per la política monetària i fiscal, amb previsions sobre l'evolució econòmica futura.
Situació i perspectives de l'economia catalana*	Semestral	Visió actual i a llarg termini de l'economia catalana	Anàlisi de la situació i les perspectives de l'economia catalana, dins de l'actual context internacional i l'evolució dels seus principals indicadors macroeconòmics. Inclou monogràfics sobre els factors determinants de la situació econòmica i social de Catalunya.
Economia espanyola i context internacional*	Semestral	Visió actual i a llarg termini de l'economia espanyola	Anàlisi de la situació i les perspectives de l'economia espanyola, dins de l'actual context internacional i l'evolució dels seus principals indicadors macroeconòmics.
Consum i economia familiar*	Trimestral	Situació del consum privat i de la renda familiar a Espanya	Anàlisi de l'entorn econòmic i de l'evolució conjuntural dels indicadors de les decisions de despesa de les famílies espanyoles. Inclou un monogràfic sobre algunes de les principals variables que influeixen en la situació social i financera de les famílies.

Anuari econòmic comarcal**	Anual	Evolució de l'economia catalana des d'una perspectiva territorial	Estimació del PIB comarcal i de l'evolució sectorial de la producció, amb indicació dels principals eixos territorials de desenvolupament econòmic i dels nous pols de població i ocupació.
Notes sobre el sector financer	Variable	Diversos aspectes de l'actualitat financer	Anàlisi detallada sobre diversos aspectes de l'actualitat, relacionats amb l'activitat financer.
Estudis de Caixa Catalunya***	Variable	Col·lecció d'estudis de temàtica diversa	Anàlisi de la realitat econòmica i social del país i que inclou qüestions relacionats amb els àmbits de l'economia, la demografia, la societat, l'envelliment, la dependència, la sanitat, el canvi climàtic, l'habitatge i el treball, entre d'altres.

* Elaborat pel Servei d'Estudis de Caixa Catalunya, amb la col·laboració de l'equip d'investigació del Departament d'Economia Aplicada de la UAB, dirigit pel catedràtic d'Economia Aplicada Josep Oliver Alonso.

** Dirigit pel catedràtic d'Economia Aplicada de la Universitat Autònoma de Barcelona Josep Oliver Alonso.

*** Diversos autors.

Per a més informació sobre les publicacions de Caixa Catalunya, pot consultar-se la web corporativa (www.caixacatalunya.es, apartat *Publicacions*)

OBRA SOCIAL

Enfocament de gestió

Caixa Catalunya té per missió donar resposta a les necessitats reals dels seus clients, aportant solucions financeres i establint relacions personalitzades a llarg termini que permetin incidir en la millora de la societat. Aquesta missió, fora de l'àmbit directe del negoci de Caixa Catalunya com a entitat financer, es desenvolupa a través de l'Obra Social i mitjançant el suport i l'execució d'un ampli nombre d'iniciatives en diversos àmbits de la societat.

Així, l'Obra Social és l'instrument mitjançant el qual Caixa Catalunya reverteix a la societat una part molt significativa dels beneficis obtinguts, amb un objectiu clarament definit: donar resposta a les necessitats culturals, mediambientals i socials del moment.

El desenvolupament de l'actuació es vertebra en les diferents línies de treball de les quatre fundacions:

Fundació Caixa Catalunya

- Fomentar i desenvolupar la cultura.
- Promoure i divulgar la cultura, les arts i les ciències.
- Preservar i divulgar el patrimoni gaudinià.
- Col·laborar amb altres entitats i institucions culturals, patrocinant activitats i ajudant a organitzacions sense finalitat de lucre.

Fundació Territori i Paisatge

- Adquirir parts del territori que constitueixen espais naturals ben conservats per gestionar-los amb la col·laboració d'entitats conservacionistes, amb altres organitzacions no governamentals i amb les administracions públiques.
- Col·laborar en els projectes de conservació de la natura que desenvolupen diferents entitats del país.
- Fer una tasca d'educació i sensibilització contínua, tant en la població infantil i juvenil com en l'adult, a fi d'incorporar a la societat els valors ambientals.

Fundació Un Sol Món

- Impulsar projectes per afavorir col·lectius de persones excloses de la societat, prestant suport a iniciatives que combinen la integració social de persones en situació desfavorida amb l'eficàcia i la rendibilitat empresarials, així com fomentar les iniciatives viables d'autoocupació.
- Donar suport tècnic i financer a programes de cooperació al desenvolupament dels països d'Àfrica i l'Amèrica Llatina.
- Sensibilitzar la societat envers totes les situacions de pobresa, marginació, i exclusió social.

Fundació Viure i Conviure

- Gestionar i aglutinar les activitats d'atenció social i impulsar-ne de noves, dirigides especialment als col·lectius de persones grans, persones amb discapacitat i persones amb problemes de salut, mitjançant la realització i el manteniment de projectes propis o en col·laboració amb altres entitats.

L'activitat de l'Obra Social es defineix amb un pla d'actuació que s'estableix d'una manera periòdica i es gestiona a través de quatre fundacions especialitzades. Aquesta especialització permet focalitzar els recursos disponibles a línies d'actuació concretes, definides a partir de cinc eixos d'acció prioritàris:

- L'atenció a la gent gran i hàbits saludables.
- La inclusió social, en els àmbits laboral i d'habitatge.
- La cultura.
- El medi ambient.
- El R+D+i.

La finalitat de l'Obra Social de Caixa de Catalunya és ser una organització eficient, que atén a les necessitats socials que no són prou cobertes o que estan desateses. Per assolir aquesta fita, el conjunt de les accions desenvolupades per l'Obra Social es basen en uns objectius comuns:

- Increment de les accions socials. A partir de les necessitats detectades a la societat, l'Obra Social de Caixa de Catalunya es planteja com a objectiu fonamental incrementar els recursos destinats a la millora de la qualitat de vida de les persones, i més concretament dels col·lectius més vulnerables (per a més informació, vegeu l'Informe d'activitats de l'Obra Social del 2007).
- Innovació. Dins la seva voluntat d'innovació, l'Obra Social de Caixa de Catalunya impulsa cada any nous programes centrats en línies d'actuació concretes (per a més informació, vegeu l'Informe d'activitats de l'Obra Social del 2007).
- Eficiència. L'eix estratègic clau en la gestió de l'Obra Social és l'eficiència i l'impacte de les seves activitats a la societat, amb la finalitat de poder destinar el màxim possible del pressupost al benefici directe de l'usuari dels serveis (per a més informació, vegeu l'Informe d'activitats de l'Obra Social del 2007).
- Sostenibilitat. Entesa com a garantia del desenvolupament futur de les activitats de l'Obra Social. En aquest sentit, es manté un significatiu increment de la dotació per a Obra Social any rere any i la inversió i la gestió de la despesa es fan sota principis de sostenibilitat econòmica i social de totes les activitats, tant en l'obra pròpia com en la col·laboració en projectes de diversa índole (per a més informació, vegeu l'Informe d'activitats de l'Obra Social del 2007).

Per aconseguir aquests fins, l'Obra Social inverteix una suma de recursos econòmics destacable:

Recursos aplicats per Caixa Catalunya en l'Obra Social

Milions d'euros

	2005	2006	2007
Inversió en immobilitzat i obra social pròpia	14,30	21,87	23,96
Fundació Caixa Catalunya*	10,03	11,12	12,10
Fundació Territori i Paisatge*	3,90	4,56	8,19
Fundació Un Sol Món*	5,79	6,60	7,00
Fundació Viure i Convivre*	6,78	8,11	9,88
Altres obres en col·laboració	8,10	11,14	11,84
TOTAL	48,90	63,40	72,97
% Benefici després d'impostos de Caixa Catalunya **	26,5%	26,4%	22,5%

* Per a un major detall de les xifres econòmiques de les fundacions, es pot consultar l'Informe d'activitats de l'Obra Social.

** Representa la part dels beneficis distribuïbles d'un exercici que s'han invertit en l'Obra Social l'any següent.

Cal assenyalar també que les fundacions de Caixa Catalunya són entitats que tenen un cert grau d'autofinançament, derivat dels ingressos procedents d'algunes de les seves activitats. D'aquesta manera, la despesa incorreguda, com a millor indicatiu de l'aportació a la societat, queda reflectida en les dades següents:

Recursos utilitzats per l'Obra Social

Milions d'euros

	2005	2006	2007
Inversió en immobilitzat i obra social pròpia	14,29	21,87	23,96
Fundació Caixa Catalunya*	10,59	11,72	12,50
Fundació Territori i Paisatge*	4,74	5,53	9,18
Fundació Un Sol Món*	8,40	9,90	11,54
Fundació Viure i Convivre*	8,34	8,67	10,59
Altres obres en col·laboració	8,10	11,14	11,84
TOTAL	54,46	68,83	79,61

* Per a un major detall de les xifres econòmiques de les fundacions, es pot consultar l'Informe d'activitats de l'Obra Social.

Resum d'activitats i indicadors de l'Obra Social

La valoració dels resultats o impactes socioeconòmics de les activitats desenvolupades des de l'Obra Social es resumeix a les taules següents:

Resum d'activitats Fundació Caixa Catalunya - 2007

- 986.337 visitants a l'exposició permanent de la Pedrera.
- 310.926 visitants a la Sala d'Exposicions de la Pedrera ("Gargallo", "La música i el III Reich", "Nicolas de Staël" i "Passió i negoci. L'art a la Venècia dels segles XVII i XVIII") i 16.526 visitants a les exposicions de l'Entresòl de la Pedrera.
- 267.375 visitants a les exposicions itinerants (13 mostres, a 26 ciutats espanyoles).
- 23.946 assistents a les activitats culturals.
- 12.088 escolars en les activitats dels Serveis Educatius de la Pedrera.
- 109 projectes rebuts l'any 2007, 25 dels quals mitjançant conveni amb la Generalitat de Catalunya, 50 procedents de convocatòria.
- Signatura de 21 convenis i aprovació de 3 microcrèdits presentats pels empleats de Caixa Catalunya.
- 26.049 usuaris de les sales de lectura.
- 9.500 exemplars distribuïts de la revista "Nexus".

Despeses de gestió
Publicacions
Actes culturals
Exposicions
Programació de la Pedrera
Serveis culturals exteriors
Convenis i patrocinis

Fundació Caixa Catalunya Destinació recursos en % per activitat

	2005	2006	2007
Despeses de gestió	15,6%	8,0%	7,8%
Publicacions	1,5%	1,4%	0,7%
Actes culturals	5,4%	4,1%	5,0%
Exposicions	31,1%	41,8%	41,5%
Programació de la Pedrera	19,8%	20,9%	22,7%
Serveis culturals exteriors	3,1%	2,5%	1,5%
Convenis i patrocinis	23,4%	21,3%	20,8%

Resum d'activitats Fundació Territori i Paisatge - 2007

- 24 espais naturals en propietat, amb un total de 7.834,58 hectàrees, 3 dels quals són nous espais el 2007.
- 86 espais naturals en custòdia, amb un total de 136.262,11 ha:
 - Convenis amb propietats privades: 4.
 - Convenis amb entitats públiques: 57 (12 nous espais el 2007).
 - Drets de tala: 25.
- 16.503 pernотacions al centre de les Planes de Son (15.230 el 2006) i 1.712 estades (1.420 el 2006).
- Visites guiades als espais naturals en propietat o en conveni de la fundació, amb l'assistència de 1.383 participants (1.257 el 2006).
- Activitats d'estiu de la fundació, amb 359 persones assistents a les estades a la natura (275 el 2006) i 124 als camps de treball (61 el 2006).
- 1.822 visitants a l'exposició "Mediterrània: Territori i paisatge" i 7.070 visitants a l'exposició itinerant "Canvi climàtic: Preguntes i respostes".
- Projectes ajudats per la fundació:
 - De la Generalitat de Catalunya: 8 (17 el 2006).
 - De convocatòria d'ajudes: 42 (50 el 2006).
 - De publicacions pròpies: 10.

Despeses generals
Projectes
Educació ambiental
Centre de Natura les Planes de Son
Gestió del territori
Adquisició de territori

Fundació Territori i Paisatge			
Destinació recursos en % per activitat			
	2005	2006	2007
Despeses generals	5,9%	7,6%	4,5%
Projectes	27,0%	27,4%	17,0%
Educació ambiental	15,9%	17,7%	16,4%
Centre de Natura les Planes de Son	11,0%	8,8%	13,0%
Gestió del territori	31,6%	33,6%	22,3%
Adquisició de territori	8,6%	5,0%	26,8%

Resum d'activitats Fundació Un Sol Món - 2007

- Formalització de 250 microcrèdits per a l'autoocupació concedits a Espanya (256 el 2006).
- 12 operacions de microfinances internacionals, amb un total de 23.500 famílies beneficiades.
- Programa Rétales: 26 negocis creats el 2007, amb 76 nous llocs de treball.
- Contenedors de recollida de roba, dins el marc de la inserció laboral, amb 10.500 tones de roba recollides el 2007:
 - A Catalunya: 820.
 - A la Comunitat Valenciana: 283.
 - A la Comunitat de Madrid: 5.
- Botigues de roba amiga:
 - A Catalunya: 15.
 - A la Comunitat Valenciana: 2.
- 175 beques solidàries atorgades el 2007.
- Xarxa d'habitatges d'inclusió social, amb 406 pisos adscrits (239 el 2006) i 1.600 persones beneficiades (1.000 el 2006).
- 26 projectes d'inserció laboral, que han beneficiat 1.493 joves.
- 39 projectes d'inserció laboral per a discapacitats, amb 2.476 beneficiaris directes i 7.800 d'indirectes.
- 13 projectes d'11 entitats que han rebut suport a través del conveni amb la Generalitat de Catalunya i 5 microprojectes presentats per empleats de Caixa Catalunya que han rebut també suport.
- 260 organitzacions amb Comprasocial.net.
- 22 operacions noves dins de la cartera de crèdit ordinària, que han generat 28 llocs de treball (des del 2001 s'han aprovat préstecs per un valor de 2.5 milions d'euros).
- Capital d'inclusió: 6 nous projectes finançats, que han generat 225 llocs de treball.
- El global de la cartera de crèdit del programa (cartera ordinària i capital d'inclusió) és d'1,4 milions d'euros, en 47 operacions vigents.

Despeses de gestió
Inserció laboral
Cooperació internacional
Microcrèdit
Sensibilització
Habitatge social

Fundació Un Sol Món			
Destinació recursos en % per activitat			
	2005	2006	2007
	2,2%	5,5%	4,6%
	23,9%	29,1%	27,8%
	5,3%	16,2%	20,6%
	51,1%	29,7%	26,7%
	11,1%	5,7%	–
	5,8%	13,9%	20,3%

Resum d'activitats Fundació Viure i Conviure - 2007

- Activitats en els Clubs Sant Jordi, amb assistència de 69.225 persones (67.145 el 2006) en les 1.895 activitats proposades (1.837 el 2006) i amb 119.327 participants totals (115.225 el 2006).
- Convivències del Programa Viure i Conviure, amb un total de 314 (304 el 2006).
- Programa "Tens una història que contar", amb 153 parelles participants (213 el 2006).
- Projecte de prevenció del consum de cànnabis "xkpts", amb 20.009 alumnes i 261 escoles participants el curs 2006-2007.
- Projecte de prevenció de trastorns d'alimentació "Menjo-com?", amb la participació de 18.354 alumnes (13.610 el 2006) i de 189 escoles (144 el 2006).
- Projecte: "Tots junts, podem", amb la participació de 2.714 alumnes i 31 escoles.
- 693 participants en els 46 cursos de dependència.
- 4.908 visites a l'exposició "Viure el temps. Idees per madurar en positiu" a Múrcia, Palma de Mallorca i València, amb 551 participants en els tallers i conferències.
- 17 projectes aprovats en la convocatòria d'ajudes, 11 entitats han rebut ajudes a través del conveni amb la Generalitat de Catalunya, 5 microprojectes han estat presentats pels empleats de Caixa Catalunya i 25 convenis amb entitats.
- Programa de recursos socio-sanitaris i residencials, amb 875 persones ateses (844 el 2006):

Hospital de Dia de Granollers		Hospital de Dia de Terrassa		Hospital de Dia de Barcelona		Centre Socio-sanitari de Cornellà*		Hospital de Dia d'Igualada		Centre de Salut Mental Granollers		Llar Sant Jordi		Hospital de Dia Pere Virgili
2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
146	135	114	124	98	73	229	225	73	105	72	62	107	120	36

Despeses de gestió
Clubs Sant Jordi
Residències i hospitals
Intergeneracional
Patrocini
Dependència
Sensibilització

Fundació Viure i Conviure			
Destinació recursos en % per activitat			
	2005	2006	2007
Despeses de gestió	1,9%	0,5%	3,5%
Clubs Sant Jordi	52,8%	51,5%	38,6%
Residències i hospitals	15,9%	12,5%	11,3%
Intergeneracional	15,1%	11,6%	14,7%
Patrocini	7,7%	9,2%	7,4%
Dependència	—	—	8,5%
Sensibilització	6,6%	14,8%	15,9%

Finalment, en relació amb la cobertura territorial, les activitats fetes el 2007 fora de Catalunya han representat el 10,9% dels recursos esmerçats per l'Obra Social.

Dimensió ambiental

Enfocament de gestió

La política ambiental de Caixa Catalunya descansa fonamentalment sobre tres pilars:

- Preservació d'entorns naturals i educació continuada en valors ambientals, desenvolupada per la Fundació Territori i Paisatge.
- Finançament de projectes relacionats amb les energies renovables i el medi ambient.
- Gestió dels impactes ambientals d'una entitat financera.

El desenvolupament de la política ambiental, a càrrec de la Fundació Territori i Paisatge, es basa en l'adquisició d'àrees naturals d'interès ambiental i en la col·laboració, amb altres entitats, en programes de preservació de l'entorn natural. El finançament de projectes relacionats amb les energies renovables i el medi ambient vol promoure les energies netes i respectuoses amb el medi ambient. I la gestió dels aspectes ambientals interns se centra en la reducció dels impactes derivats del consum de paper, d'electricitat i d'aigua, de la generació de residus, etc.

El desplegament de la política ambiental comporta l'establiment d'objectius i accions que incideixen d'una manera directa en la millora dels impactes ambientals que genera Caixa Catalunya. Un dels objectius més rellevants d'aquest any 2007 ha estat l'aprovació del projecte d'ampliació de la certificació de gestió ambiental, de conformitat amb la Norma UNE-EN-ISO 14.001:2004, al Centre Tecnològic del Prat.

Paral·lelament a l'objectiu indicat, s'ha continuat treballant en l'estalvi del consum de paper, mitjançant la correspondència ecològica, i del consum elèctric, amb la renovació d'equips informàtics, en la substitució dels refrigerants de l'aire condicionat, i en la millora de la recollida de paper i cartró, aplicada a manera de prova a les oficines de Mataró.

Dins de l'estructura organitzativa, els departaments més directament implicats en la gestió dels impactes ambientals són els d'Obres i Immobilitzat i de Gestió d'Infraestructura Tecnològica. A això, cal afegir-hi la responsabilitat de la Fundació Territori i Paisatge en els aspectes relacionats amb la seva activitat medi ambiental.

La formació i sensibilització ambiental es desenvolupa a través de les activitats de la Fundació Territori i Paisatge, adreçades a totes les franges d'edat i relacionades amb tots els aspectes del medi ambient. A les activitats comentades en anteriors memòries, com ara el Centre de Natura Les Planes de Són, les estades a la natura o "L'aigua al segle XXI", que continuen sent vigents, cal afegir-hi el 2007, entre d'altres, les relacionades amb el canvi climàtic, com ara l'exposició "Canvi climàtic. Preguntes i respostes", i el patrocini a través de la Fundació Territori i Paisatge de conferències i reunions relacionades amb les energies renovables.

Cal indicar també, en l'àmbit de la sensibilització ambiental, la renovació de les certificacions amb la norma UNE-EN-ISO 14001:2004, de les oficines certificades el 2000.

Els mecanismes existents en un sistema de gestió, que comporta la realització d'auditories o d'avaluacions de compliment legal, permeten fer una avaluació i seguiment dels impactes ambientals produïts, quines conclusions es fan extensives a la resta de l'Organització.

Amb vista a pròxims exercicis, s'ha de destacar l'èxit que suposarà la implantació i certificació del sistema de gestió ambiental del Centre Tecnològic del Prat, per l'efecte multiplicador a la resta de l'Organització. Aquest projecte serà una gran oportunitat de millora ambiental, sense que signifiquin grans canvis ni riscos en la gestió ambiental general de Caixa Catalunya. Així mateix, i atès l'impuls donat pels organismes internacionals a la producció d'energies renovables, el finançament de projectes d'aquesta índole continua tenint un pes important en l'actuació inversora de Caixa Catalunya.

Indicadors

EN1. Materials utilitzats, per pes o volum

El consum de paper és el consum de material més rellevant a Caixa Catalunya, que fa servir exclusivament paper lliure de clor.

	2005	2006	2007
Consum de paper lliure de clor (kg)	505.462	548.787	550.313

EN2. Percentatge d'utilització de materials reciclats

La utilització de paper reciclat no es fa d'una manera sistemàtica.

EN3. Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries

El consum de gasoil és l'únic consum directe d'energia a Caixa Catalunya, i prové dels grups electrògens del Centre Tecnològic del Prat de Llobregat quan es talla el subministrament elèctric.

	2005	2006	2007
Consum de gasoil (GJ)	160	91	94

EN4. Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries

El consum indirecte d'energia correspon al consum elèctric. Atesa la impossibilitat de disposar de sistemes i mètodes que permetin fer-ne un mesurament total, es presenta el consum indirecte d'energia d'instal·lacions rellevants de l'Entitat.

	2005	2006	2007
Consum d'electricitat (GJ)	63.547*	64.734*	57.861*

* Les dades són parcials i es refereixen al consum d'electricitat de la seu central, del Centre Tecnològic del Prat de Llobregat i l'edifici de la Pedrera.

La distribució del consum elèctric, segons l'estructura de fonts d'energia existents a Espanya, és:

Any	Carbó	Gas natural	Productes petrolers	Biomassa	Eòlica	Hidràulica	Nuclear
2005*	82.355	2.929	17.325	1.468	1.208	9.674	78.034
2006*	83.893	2.983	17.649	1.495	1.231	9.854	79.492
2007*	74.986	2.667	15.775	1.337	1.100	8.808	71.052

* Dades expressats en GJ.

* Les dades presentades en aquesta taula, calculades a partir del protocol Energy Balanç Sheet, no són imputables a la gestió directa de l'Entitat, sinó a l'estructura de les fonts d'energia a Espanya.

EN5. Estalvi d'energia degut a la conservació i a millores en l'eficiència

Caixa Catalunya no disposa de marge de maniobra per emprendre iniciatives que ajudin a estalviar el consum directe d'energia, ja que aquest és provocat per l'ús de grups electrògens, tal com s'indica en EN3.

EN6. Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives

No es poden prendre iniciatives d'eficiència energètica pel motiu expressat en els indicadors EN5 i EN3, a excepció de les bones pràctiques en el manteniment dels grups electrògens.

EN7. Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives

Tal com introdueix l'enfocament de gestió, la substitució d'equips informàtics és la principal iniciativa encaminada a l'estalvi elèctric. En relació amb els edificis de la seu central, del Centre Tecnològic del Prat i de la Pedrera s'ha apreciat un estalvi elèctric. No s'ha pogut determinar l'evolució del consum de tota l'Entitat perquè no es disposa de les dades globals.

EN8. Captació total d'aigua per fonts

L'aigua consumida per Caixa Catalunya prové del subministrament municipal de les poblacions on hi ha les ofícines i les seus de l'Entitat.

	2005	2006	2007
Consum d'aigua (m ³)	35.361*	39.998*	44.216*

* Les dades són parcials i es refereixen al consum d'aigua de la seu central, del Centre Tecnològic del Prat de Llobregat i de l'edifici de la Pedrera.

EN9. Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua

Aquest indicador no és aplicable perquè el consum d'aigua prové del subministrament municipal.

EN10. Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada

Aquest indicador no és aplicable perquè es consumeix únicament aigua subministrada pels ajuntaments

EN11. Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Indiqueu la localització i la mida de terrenys en propietat, arrendats, o que són gestionats, d'alt valor en biodiversitat en zones fora d'àrees protegides

Aquest indicador no és aplicable a l'activitat financera desenvolupada a Caixa Catalunya. No obstant això, la Fundació Territori i Paisatge gestiona diversos espais naturals d'un elevat valor ecològic. Aquests espais naturals poden ser de propietat o bé en conveni amb altres entitats.

Espais en propietat gestionats*

Finca	Municipi	km ²
Les Planes de Son	Alt Àneu	–
Reserva de Mig de dos Rius	Sant Pere Pescador	–
Congost de Mont-rebei	Sant Esteve de la Sarga	5,9
Reserva de Sot del Fuster	Vilanova de la Barca	–
Muntanya d'Alinyà	Fígols i Alinyà	53,5
Cal Feixò	Fígols i Alinyà	–
El Ribatell de Cal Celso	Fígols i Alinyà	–
Reserva de l'Alt Segre	Bellver de Cerdanya	–
Bosc de Vilalta	Mont-ral	1,2
Reserva del Ter Vell	Torroella de Montgri	–
Puigventós	Olesa de Montserrat i Vacarisses	1,9

* No s'indica la superfície del territori quan és inferior a 1 km².

Espais en propietat gestionats*

Finca	Municipi	km ²
Port d'Arnes	Arnes	4,5
Congost de Fraguerau	Ulldemolins	1,8
Reserves de Sebes	Flix	–
Bosc de Tosca	Les Preses i Olot	–
Can Puig de Fitor	Forallac i Calonge	1,7
Coll de Can Maçana-Montserrat	El Bruc	1,8
Bosc de Can Roca-Els Blaus	Esparreguera	–
Reserva de la Rovina	Castelló d'Empúries	–
Llacuna de l'Aufacada	Sant Jaume d'Enveja	1,7
Estany d'Ivars i Vila-sana	Ivars i Vila-sana	–
Can Morgat-Estany de Banyoles	Porqueres	–
Closa de Mornau	Vilanova de la Muga (Peralada)	–
Oliveres mil-lenàries de l'Arion	Ulldona	–
Salines de la Tancada	Amposta	–
Cingles de l'Avenc de Tavertet	Tavertet	2,5

* No s'indica la superfície del territori quan és inferior a 1 km².

Espais gestionats en conveni¹

Finca	Municipi	Entitat	km ²
Espai Humit de Sebes	Flix	Ajuntament de Flix	2,0
Pla del Salencar de Barruera	Vall de Boí	Ajuntament de la Vall de Boí	–
La Terreta	Tremp	Ajuntament de Tremp	208,3
Illa del Ter	Girona	Ajuntament de Girona	–
Campus UAB	Bellaterra	UAB	2,5
Espai Rural de Gallecs	Mollet del Vallès	Consorci de l'Espai Rural de Gallecs	5,2
Zones de vegetació dunar de les platges del Maresme	Malgrat de Mar, Sant Pol de Mar i Vilassar de Mar	Ajuntaments de Malgrat de Mar, Sant Pol de Mar i Vilassar de Mar	–
Aiguabarreig Segre-Cinca	Granja d'Escarp, Massalcoreig, Mequinensa i Seròs	Ajuntament de la Granja d'Escarp, Massalcoreig, Mequinensa i Seròs	14,3
Entorn del santuari de Queralt	Berga	Ajuntament de Berga	1,7
Riu Segre a Lleida	Lleida	Ajuntament de Lleida	2,2
Entorn del Balneari de la Fontcalda	Gandesa	Ajuntament de Gandesa	6,7
Bosc de Planoles	Planoles	Ajuntament de Planoles	11,6
Cua de l'embassament de St. Antoni	La Pobla de Segur	Ajuntament de la Pobla de Segur	1,0
Capçalera del riu Rialb	Rialb	Baronia de Rialb	145,0
Espais de ribera del riu Mogent	La Roca del Vallès	Consorci per a la Defensa del Riu Besòs i Ajuntament de la Roca del Vallès	–
Les basses de Gallissà	Bellver de Cerdanya	Ajuntament de Bellver de Cerdanya	–
Espai del Parc Bosc de Figueres	Figueres	Ajuntament de Figueres	–
Bosc de Can Roca- Els Blaus i la bassa de Can Cardús	Esparreguera	Ajuntament d'Esparreguera	1,9
Alta Garrotxa	Alta Garrotxa	Consorci de l'Alta Garrotxa	328,6
Bosc de Sant Mateu	Premià de Dalt	Ajuntament de Premià de Dalt i Associació de Propietaris Forestals dels Bosc de Sant Mateu	2,3
Aiguabarreig Segre-Noguera	Corbins	Ajuntament de Corbins	1,8
Ribagorçana	–	–	–
Estany de Banyoles i el seu entorn	Banyoles	Consorci de l'Estany i DMAH	10,3
Paratge del Castillo de Chuecos	Àguilas	Fundació Castillo de Chuecos	4,6
Embassament de Llesp	El Pont de Suert, Senterada, Tremp, Sarroca	Ajuntaments de la Pobla, Senterada, Sarroca i Tremp	–
La Garriga d'Empordà	Avinyonet de Puigventós, Vilanant, Llers	Ajuntaments d'Avinyonet de Puigventós, Vilanant, Llers	12,4
Estany de Belcaire	Belcaire de l'Empordà	Ajuntament de Belcaire d'Empordà	2,2

1. No s'indica la superfície del territori quan és inferior a un km².

Espais gestionats en conveni*

Finca	Municipi	Entitat	km ²
Espais d'interès natural de Granollers	Granollers	Ajuntament de Granollers	1,3
Montsec de l'Estall	Diversos municipis	Mancomunitat Ribagorça Oriental	–
Món Agrari de l'Alt Àneu	Alt Àneu	Ajuntament de l'Alt Àneu	–
Oliveres mil·lenàries d'Ulldecona	Ulldecona	Ajuntament d'Ulldecona	1,9
Aiguamolls de Can Ponsic	Sant Quirze del Vallès	Ajuntament de Sant Quirze del Vallès	–
Serra del Catllaràs	La Pobla de Lillet	Ajuntament de la Pobla de Lillet	25,8
Riu la Sénia	La Sénia	Ajuntament de la Sénia	–
Ribes del Ter	Sant Gregori i Bescanó	Consorti Alba-Ter	–
Bassa de Can Dalmasses	Collbató	Ajuntament de Collbató	–
Monestir Sakya Tashi Ling	Olivella	Fundació PREVAIN	1,4
Santuari de la Mare de Déu de l'Ecologia	Gallifa	Patronat del Santuari del Castell de Gallifa	–
Sant Gervàs Nord i Vall Alta de Serradell	Conca de Dalt	Ajuntament de la Conca de Dalt	84,4
Salines de la Trinitat	Sant Carles de la Ràpita	INFOSA	10
Torà - paisatge eixut de l'interior de Catalunya	Torà	Ajuntament de Torà	92
Can Soteres	Castellolí	Fundació Sanitària d'Igualada	2,3
Conca de la riera d'Alguema	Ordis, Pontós, Sta. Llogaia d'Alguema, Cabanelles	Ajuntaments d'Ordis, Pontós, Sta. Llogaia d'Alguema, Cabanelles	121,3
Can Riera	Cervelló	Cortudos, SL i Ajuntament de Cervelló	2,4
El Manol	Peralada i altres	Consorti Salines-Bassegoda	235,5
Zona etnològica de Calonge i Vall-llobrega	Calonge i Vall-llobrega	Fundació Remença XXI	1,2
Torrent de Colobrers	Castellar del Vallès	Ajuntament de Castellar del Vallès	1,0
Estany del Racó	Besalú	Ajuntament de Besalú	–
Roureda de Can Pascal	Camprodon	Fundació Germans Vila Riera	1,2
Espai litoral la Granadella	Xàbia	Ajuntament de Xàbia	7,5
Aiguamolls del Pla de Santa Maria	El Pla de Santa Maria	Ajuntament del Pla de Sta Maria	–
Desembocadura del riu Gàia	Tarragona (Tamarit)	Hort de la Sinya	–
Jardins Mar i Murtra	Blanes	Fundació Karl Faust	–
Riera de Cogolls	Les Planes d'Hostoles	Ajuntament de les Planes d'Hostoles	–
Litoral de l'Ametlla de Mar	L'Ametlla de Mar	Ajuntament de l'Ametlla de Mar	–
Bosc de la Vila	Montagut i Oix	Ajuntament de Montagut i Oix	–
Molló de la Creu	Gandia	Ajuntament de Gandia/proprietaris	–
La Camparra	Riudarenes	Fundació Emys	–
Aiguamolls de la Bòbila de Santpedor	Santpedor	Ajuntament de Santpedor	–
La Manlleva	Aiguamúrcia i el Montmell	Entitats privades	2,8
Les Torres de Selma	El Montmell	–	–
Fondals de l'Espina	Hostalets	–	–
Bosc d'en Sans	Pontós	–	0,1

* No s'indica la superfície del territori quan és inferior a 1 km².

Espais amb dret de tala

Nom

Bosc subalpí de l'obaga de Buscallado (bosc de Virós)
 Avets de la Noguera de Vallferrera
 Bosc subalpí del Clot de l'Óssa
 Bosc subalpí de la Poleda (Baiasca)
 Bosc subalpí de la Solana de Bolsirroi
 Bosc subalpí del Peurues (Ribalera)
 Bosc subalpí de la Poleda (Baiasca) II
 Bosc subalpí del Clot de l'Óssa II
 Avets de la Noguera de Vallferrera II

Municipi

Ainet de Besen (Alins)
 Àreu (Alins)
 Arestui (Llavorsí)
 Baiasca (Llavorsí)
 Burg (Farrera)
 Tírvia (Farrera)
 Baiasca (Llavorsí)
 Arestui (Llavorsí)
 Àreu (Alins)

Espais amb dret de tala

Nom

Bosc subalpí de l'obaga de Buscallado II
Obaga de Castellarnau (Ribalera)
Bosc subalpí de la Poleda (Baïasca) III
Bosc subalpí de Pleta Picada
Licitador de la Pica (bosc de Virós)
Bosc dels Mollassos
Bosc de Montarenyo
Bosc del barranc de la Pega
Selva de Nibrós
Avets de la Noguera de Vallferrera III (bosc de Font-tallada)
Bosc del Clot de l'Óssa, CUP 155
Bosc d'Arcalís. Forest "Obaga i Solana", CUP 144
Bosc del Licitador. Forest "Virós", CUP 115
Bosc de Montarenyo. Forest "Sarredo Manyanero", CUP 141
Forest "Selva i Cerqueda", CUP 134
Reserva l'obaga de Castellarnau. Forest "Ribalera", CUP 146

Municipi

Aïnet de Besen (Alins)
Tírvia (Farrera)
Baïasca (Llavorsí)
Alins
Araós (Alins)
Ginestarre (Esterrí de Cardós)
Esterrí de Cardós
Montenartró (Llavorsí)
Estaon
Àreu (Alins)
Arestui (Llavorsí)
Àreu (Alins)
Araós (Alins)
Esterrí de Cardós
Vall de Cardós
Tírvia, Farrera i Burg (Farrera)

Procam no disposa de terrenys amb les característiques descrites.

EN12. Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat a espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat a zones fora d'àrees protegides

No hi ha impactes negatius als terrenys indicats a l'apartat anterior, atès que l'objectiu de la gestió dels dits espais és la seva protecció, estudi, manteniment i protecció.

Procam no disposa de terrenys amb les característiques descrites.

EN13. Hàbitats protegits o restaurats

Els hàbitats de protecció especial o restaurats estan indicats a l'indicador EN11. No obstant això, es pot ampliar la informació sobre les activitats desenvolupades a l'Informe d'activitats de l'Obra Social de Caixa Catalunya.

EN14. Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat

L'adquisició d'àrees naturals per tenir-ne la gestió, la col·laboració amb entitats conservacionistes i la sensibilització ambiental són les estratègies de la Fundació Territori i Paisatge en l'àmbit de la diversitat. Es pot disposar de més informació sobre aquest aspecte a l'Informe d'activitats de l'Obra Social de Caixa Catalunya.

EN15. Nombre d'espècies, desglossades segons el perill d'extinció, incloses a la Llista Vermella de la IUCN i en llistats nacionals i els hàbitats de les quals es trobin en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie

Aquest indicador no és aplicable a l'activitat econòmica i social de l'Entitat. No obstant això, cal ressenyar els impactes positius de determinats projectes de la Fundació Territori i Paisatge. Als projectes més rellevants desenvolupats fins avui per aquesta fundació (com són els projectes sobre la Cigonya, Aliança pel Linx, Llúdrria i Trençalòs), cal afegir-hi els següents:

- Projecte Roure, al turó de Can Maçana-Montserrat i Puigventós.
- Programa de Seguiment d'Ocells Comuns de Catalunya.
- Programa Sylvia, de seguiment de papallones, a la muntanya d'Alinyà, el congost de Mont-rebei, Port d'Arnes i Mig de Dos Rius.
- Programes de seguiment del paisatge de Can Morgat i Puigventós.

Es pot obtenir més informació sobre les accions de protecció d'espècies en perill d'extinció, així com d'altres projectes de conservació, a l'Informe d'activitats de l'Obra Social de Caixa Catalunya.

EN16. Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes

Les principals emissions de gasos d'efecte hivernacle produïdes per Caixa Catalunya són les provinents del consum elèctric i del consum de gasoil dels equips electrògens damunt esmentats. Els valors de cada un dels tipus d'emissions són els següents:

Emissions de gasos d'efecte hivernacle*

Emissió de CO₂ pel consum de gasoil (Tn)
Emissió de CO₂ pel consum elèctric (Tn)

	2005	2006	2007
Emissió de CO ₂ pel consum de gasoil (Tn)	14	8	8,3
Emissió de CO ₂ pel consum elèctric (Tn)	6.759	6.903	6.170

* Les dades han estat estimades a partir de les eines i protocols disponibles a la pàgina web (www.ghgprotocol.org), impulsada per World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) i pel World Resources Institute (WRI). A l'Informe de RSC 2005 es va seguir un altre mètode de càlcul. Per aquest motiu, l'any passat ja es van recalculer les dades del 2005 segons el protocol damunt indicat.

* Les dades referides són parcials. En el cas de les emissions de CO₂ per consum de gasoil es refereixen al Centre Tecnològic del Prat de Llobregat; les relatives a consum elèctric corresponen a la seu central, al Centre Tecnològic del Prat de Llobregat i a l'edifici de la Pedrera, atès que no es disposa d'un sistema de mesurament per a la xarxa d'oficines.

EN17. Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes

Caixa Catalunya no disposa de sistemes que permetin calcular les emissions de CO₂ provocades pels mitjans de transport utilitzats pel personal en els desplaçaments laborals.

EN18. Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i reduccions aconseguides

Les iniciatives encaminades a la reducció de les emissions de gasos causants de la intensificació del denominat efecte hivernacle estan directament relacionades amb les accions portades a terme per a la reducció del consum elèctric, descrites a l'indicador EN7.

Mitjançant el finançament de projectes, Caixa Catalunya ha participat en diversos projectes relacionats amb les energies renovables aquests últims set anys, que podrien estalviar l'emissió a l'atmosfera d'uns 1.360 milers de tones de CO₂ cada any.

EN19. Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes

Caixa Catalunya no provoca emissions significatives de gasos que afecten la capa d'ozó, a excepció de les emissions que s'hagin pogut produir accidentalment en les activitats de manteniment i/o reparació dels equips de refrigeració. En conseqüència, no hi ha un sistema de mesurament d'aquesta classe d'emissions.

Amb vista a reduir els efectes que es poguessin produir en cas de fuga, Caixa Catalunya ha iniciat el canvi dels aparells d'aire condicionat que funcionen amb R-22.

EN20. NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes

A causa del baix consum de combustibles fòssils, no hi ha emissions atmosfèriques significatives addicionals a les comentades als indicadors previs.

EN21. Abocament total d'aigües residuals, segons la naturalesa i destinació

Aquest indicador no es considera aplicable al sector, ja que els abocaments són únicament aigües residuals urbanes.

EN22. Pes total de residus gestionats, segons el tipus i mètode de tractament

La pràctica totalitat de residus generats per Caixa Catalunya són residus assimilables a urbans (paper, plàstics, residus orgànics, etc.). Entre aquests, es destaca el paper.

Generació de residus

Quantitat generada de paper retirat per empresa homologada (kg)

2005	2006	2007
134.390	126.790	150.100

De la resta de residus generats (plàstics, residus orgànics, etc.) no es disposa de mecanismes que permetin mesurar el valor de les quantitats generades, ja que aquest és molt baix.

A més dels residus indicats, Caixa Catalunya ha generat uns 3.602 tònner, 1.111 cintes i 164 cartutxos d'impressió, provinents de productes d'impressió que són destinats al seu reciclatge.

EN23. Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius

A Caixa Catalunya no hi ha hagut cap mena de vessament accidental el 2007.

EN24. Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII i percentatge de residus transportats internacionalment

Donada l'activitat desenvolupada per Caixa Catalunya, no es fa transport directe de cap mena de residu perillós, ja que els elements susceptibles de generar-ne són retirats a partir dels contractes de manteniment.

EN25. Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per abocaments d'aigua i aigües d'escorrentia de l'organització informant

Com que no hi ha abocaments significatius d'aigua, no es produeixen impactes negatius en els recursos hídrics ni en els hàbitats relacionats.

EN26. Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte

Informació incorporada a l'apartat de Banca d'Inversió, inclòs en el capítol dedicat al Suplement Social Financer.

EN27. Percentatge de productes venuts, i els materials d'embalatge, que es recuperen al final de la seva vida útil, per categories de productes

Aquest indicador no és aplicable a l'activitat financera desenvolupada per l'Entitat.

EN28. Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental

Durant l'any 2007 no s'ha rebut cap sanció ni cap multa relacionades amb la gestió ambiental de Caixa Catalunya. Així mateix, Procam no ha incorregut en incompliment de la normativa mediambiental.

EN29. Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal

Caixa Catalunya no ha desenvolupat mecanismes de càlcul d'aquest impacte. No obstant això, va prendre la iniciativa de reduir de dos a un viatge el lliurament i la recollida de documentació d'oficines i posa a disposició dels empleats un servei de transport col·lectiu des de la seu central de Barcelona al Centre Tecnològic i viceversa.

EN30. Desglossament del total de despeses i inversions ambientals per tipus

El manteniment de la certificació sota la norma UNE-EN-ISO 14.001:2000 a les oficines certificades i l'ampliació al Centre Tecnològic del Prat han significat un cost d'11.083 euros. La resta de les inversions i despeses ambientals corresponen a les activitats de la Fundació Territori i Paisatge, per un import l'any 2007 de 9,18 milions d'euros.

Dimensió social

Durant l'any 2007 s'ha portat a terme un procés de reflexió estratègica a l'Entitat, i com a conseqüència d'aquest s'han establert les línies a desenvolupar per millorar la gestió dels recursos humans, posant èmfasi en el Capital Humà, l'Aspecte Social, l'Aspecte Econòmic i la Transformació Organitzativa.

En aquest capítol de Dimensió Social s'expliquen els diferents models i/o sistemes i els indicadors de gestió de què disposa l'Entitat per a la gestió dels aspectes laborals i per assegurar el compliment dels drets humans, la repercussió de la seva activitat en la societat i la relació dels seus productes amb els diferents grups d'interès de l'Entitat.

És important destacar que alguns dels indicadors d'aquest capítol, com els de Pràctiques Laborals i Ètica del Treball, Drets Humans i Societat, guarden relació amb els compromisos sobre drets humans, normes laborals i lluita contra la corrupció, adquirits per l'Entitat en la seva adhesió al Pacte Mundial. En aquest sentit, s'acompanya la comunicació de progressos en el capítol 8 d'aquest informe.

PRÀCTIQUES LABORALS I ÈTICA DEL TREBALL

• Ocupació

Enfocament de gestió

Per atendre a les necessitats d'equip humà en els diferents llocs de treball de l'Entitat, Caixa Catalunya té definit un model de selecció i contractació, desplegat per la Direcció de Mitjans de l'Entitat.

En el procés de selecció, Caixa Catalunya es regeix pel principi d'igualtat d'oportunitats. Per a això es basa en l'avaluació de les capacitats i l'historial dels candidats segons les competències i funcions requerides per a cada lloc de treball. D'aquesta manera s'intenta garantir la integració i el desenvolupament del màxim potencial professional, que permeti atendre les demandes presents i futures de l'Entitat. Quan els llocs són coberts per nous empleats, s'utilitzen assessors externs; en el cas de promocions internes, i d'una manera addicional, s'utilitza la informació continguda en les "avaluacions de l'acompliment", basades en un sistema de gestió per competències.

La política de contractació s'orienta fonamentalment a cobrir les necessitats estructurals de l'Entitat a través de contractes indefinits i la cobertura de baixes temporals amb persones provinents d'empreses de treball temporal. Són objectius de Caixa Catalunya, sobretot, la generació d'ocupació estable en la contractació dels seus col·laboradors i l'aproximació del món empresarial a l'acadèmic per afavorir la inserció laboral dels joves.

És important destacar que, sota principis d'igualtat i no discriminació, tots els empleats de Caixa Catalunya disposen d'un conjunt de beneficis socials, emmarcats en el conveni col·lectiu i en les relacions laborals, els quals es van actualitzant d'acord amb l'evolució de les necessitats socioeconòmiques.

Igualment, la política de contractacions per a les fundacions de l'Obra Social es basa en criteris de competència i adequació al perfil requerit per al lloc de treball. Aquests requisits d'alta especialització i la possibilitat de desenvolupar la feina en un ambient laboral estable, amb contractacions de caràcter indefinit s'afegeixen a la vocació professional dels membres de les fundacions.

Indicadors

LA1. Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte i per zona geogràfica

Distribució d'empleats per àmbit d'actuació	2005	2006	2007
Caixa Catalunya			
Total	5.608	6.225	6.673
–Xarxa comercial	4.642	5.168	5.570
–Departaments centrals	966	1.057	1.103

Com es pot apreciar a la taula anterior, els empleats integrants de la xarxa comercial de Caixa Catalunya representen un 83,5% del total. El 16,5% restant correspon als serveis centrals de l'Entitat. Aquestes dades s'apropen bastant a les facilitades en l'informe de la CECA (Conferència Espanyola de Caixes d'Estalvi) del 2006 sobre el sector, en el qual es pot comprovar que la xarxa comercial de les caixes d'estalvis és formada per un 80,2% del total d'empleats i els serveis centrals per un 19,8%.

Distribució d'empleats per àmbit d'actuació	2005	2006	2007
Fundacions*			
Total fundacions de l'Obra Social **	121	121	115
Fundació Caixa Catalunya	26	29	24
Fundació Territori i Paisatge	15	16	16
Fundació Un Sol Món	15	17	18
Fundació Viure i Conviure	65	59	57
Grup			
Grup Caixa Catalunya ***	6.219	6.859	7.376
Empreses del Grup	611	634	703

* Les fundacions de l'Obra Social no formen part del Grup Caixa Catalunya.

** En l'Informe de RSC del 2005, per un error en la transcripció, es va publicar que la plantilla de les fundacions de l'any 2005 era de 122, quan en realitat era de 121.

*** Plantilla agregada de les societats del Grup: Factorcat i Liscat (en l'exercici 2007 integrades a Caixa Catalunya), Caixa Catalunya AGS (en els exercicis 2005 i 2006 denominada Caixa Catalunya Consulting), Ascata Vida, Ascata Assegurances Generals (societat operativa a partir del 2007), Ascata Mediació (en els exercicis 2005 i 2006 denominada Ascata Corredoria d'Assegurances), Caixa Catalunya Servei Empresa (societat operativa a partir del 2007), Caixa Catalunya Gestió, Gestió d'Actius Titulitzats, Procam, Invercartera i ITC.

Distribució d'empleats per caràcter de la contractació*	2005	2006	2007
Caràcter indefinit			
Caixa Catalunya	5.572	6.189	6.625
Fundació Caixa Catalunya	26	26	24
Fundació Territori i Paisatge	15	14	15
Fundació Un Sol Món	15	16	17
Fundació Viure i Conviure	65	59	57
Procam	36	41	53
Ascat Vida	69	63	60
Caràcter temporal			
Caixa Catalunya	36	36	48
Caixa Catalunya (per ETT)	185	224	251
Caixa Catalunya en pràctiques o formació	n.d.	10	14
Fundació Caixa Catalunya	n.d.	3	—
Fundació Territori i Paisatge	n.d.	2	1
Fundació Un Sol Món	n.d.	1	1
Fundació Viure i Conviure	n.d.	—	—
Procam	—	—	—
Ascat Vida	—	—	—

* Les dades indicades com a n.d. no estan disponibles perquè no hi ha un sistema per fer-ne un mesurament continu.

* No es disposa d'aquestes dades pel que fa a empleats d'empreses del Grup.

Sobre el tipus de contracte es pot establir una comparació amb les dades del sector publicades per la CECA (Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvi). Així, el 96% de la contractació és indefinida en el sector el 2006, mentre que a l'Entitat és del 99,3% el 2007.

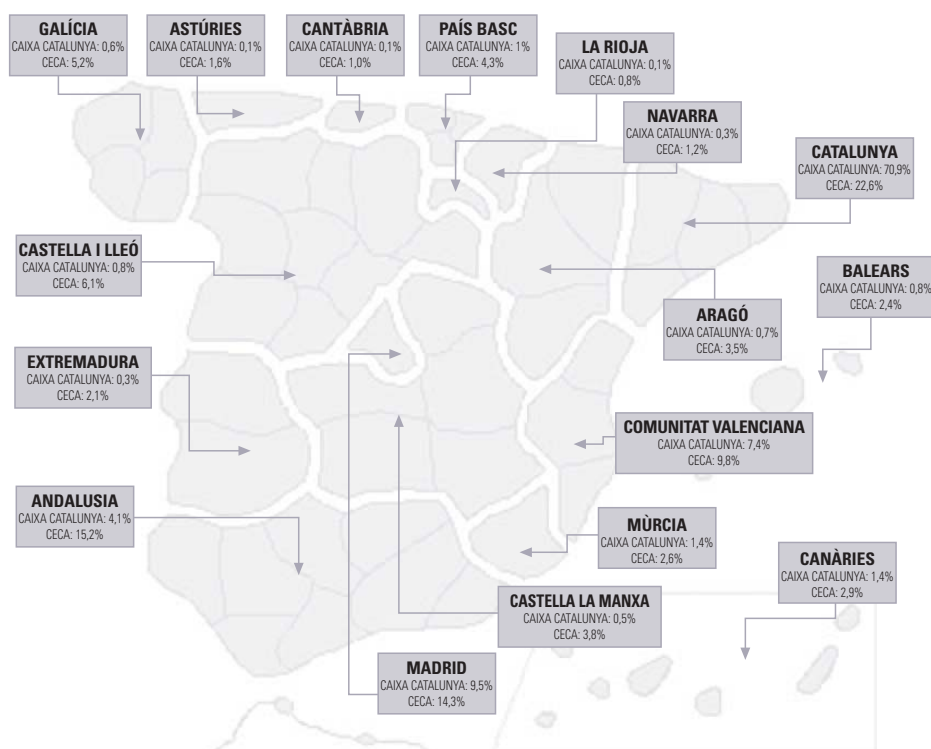
Contractació de caràcter indefinit a temps parcial*	2005	2006	2007
Caixa Catalunya	n.d.	122	207
Fundació Caixa Catalunya	n.d.	7	5
Fundació Territori i Paisatge	—	—	1
Fundació Un Sol Món	n.d.	1	2
Fundació Viure i Conviure	n.d.	15	12

* Les dades indicades com a n.d. no estan disponibles perquè no hi ha un sistema per fer-ne un mesurament continu.

* No es disposa d'aquestes dades pel que fa a empleats d'empreses del Grup.

Distribució geogràfica d'empleats de Caixa Catalunya	2005	2006	2007
Comunitat autònoma			
Andalusia	120	206	275
Aragó	39	39	48
Astúries	5	4	6
Balears	26	26	53
Canàries	18	38	95
Cantàbria	5	6	7
Castella-la Manxa	22	24	32
Castella i Lleó	40	38	51
Catalunya	4.377	4.706	4.722
Ceuta	-	-	-
Comunitat Valenciana	343	409	495
Extremadura	14	17	17
Galícia	25	27	40
Rioja	7	7	8
Madrid	480	557	634
Melilla	-	-	-
Múrcia	42	67	90
Navarra	16	18	20
País Basc	16	22	66
Total	5.595	6.211	6.659
França			
Perpinyà	13	14	14
Total Entitat	5.608	6.225	6.673

A continuació es presenta gràficament, la distribució de la plantilla de Caixa Catalunya de l'any 2007 per comunitats autònomes, comparada amb les dades del sector incloses en la memòria 2006 de Responsabilitat Social Corporativa de les Caixes d'Estalvis (CECA).



La distribució dels empleats per comunitats autònomes comparada amb la mitjana del sector de les caixes, segons l'Informe de RSC del 2006 fet per la CECA, mostra la forta concentració d'empleats a Catalunya, amb el 70,9% de tota la plantilla, més elevada que per al conjunt de caixes (22,6%), tot i que és la comunitat autònoma amb més oficines. Caixa Catalunya també té una alta concentració d'empleats a la comunitat de Madrid (amb el 9,5%) i a la Comunitat Valenciana (7,4%). En canvi, Astúries, Cantàbria i la Rioja són comunitats amb poca presència d'empleats de l'Entitat, atès que no hi ha més que 1 oficina a cadascuna.

LA2. Nombre total i rotació mitjana dels empleats, desglossat per edat, sexe i zona geogràfica

Rotació Caixa Catalunya, Procám i Ascat Vida*	2005	2006	2007
Rotació total**			
Empleats que han deixat Caixa Catalunya***	254	316	425
% rotació externa Caixa Catalunya***	4,8%	5,6%	6,8%
Empleats que han deixat Procám*	0	10	8
% rotació externa** Procám	0,0%	27,8%	19,5%
Empleats que han deixat Ascat Vida*	6	7	4
% rotació externa** Ascat Vida	8,0%	10,1%	6,3%
Rotació per edat			
< 30 anys Caixa Catalunya*** (nombre/%)	129 / 2,5%	162 / 2,9%	211 / 3,4%
De 30 a 50 anys Caixa Catalunya*** (nombre/%)	105 / 2,0%	129 / 2,3%	175 / 2,8%
> 50 anys Caixa Catalunya*** (nombre/%)	20 / 0,4%	25 / 0,4%	39 / 0,6%
< 30 anys Procám (nombre/%)	0 / 0%	4 / 11,1%	1 / 2,4%
De 30 a 50 anys Procám (nombre/%)	0 / 0%	6 / 16,7%	7 / 17,1%
> 50 anys Procám (nombre/%)	0 / 0%	0 / 0%	0 / 0%
< 30 anys Ascat Vida (nombre/%)	2 / 2,7%	1 / 1,4%	1 / 1,6%
De 30 a 50 anys Ascat Vida (nombre/%)	4 / 5,3%	5 / 7,2%	3 / 4,8%
> 50 anys Ascat Vida (nombre/%)	0 / 0%	1 / 1,4%	0 / 0%
Rotació per sexe			
Dones Caixa Catalunya*** (nombre/%)	142 / 2,7%	184 / 3,3%	226 / 3,6%
Homes Caixa Catalunya*** (nombre/%)	112 / 2,1%	132 / 2,3%	199 / 3,2%
Dones Procám (nombre/%)	0 / 0%	5 / 13,9%	4 / 9,8%
Homes Procám (nombre/%)	0 / 0%	5 / 13,9%	4 / 9,8%
Dones Ascat Vida (nombre/%)	1 / 1,3%	3 / 4,3%	3 / 4,8%
Homes Ascat Vida (nombre/%)	5 / 6,7%	4 / 5,8%	1 / 1,6%

* El nombre total d'empleats que han deixat l'Entitat inclou tota mena de baixes, jubilacions i defuncions.

** El càlcul per saber el tant per cent de rotació externa es fa a partir del nombre total d'empleats que han deixat l'Entitat i el nombre total d'empleats al tancament de l'any anterior.

*** Inclou l'oficina de Perpinyà.

Caixa Catalunya presenta una major rotació en el cas de les dones (3,6%), davant la dels homes (3,2%). Per edats, el major índex de rotació es dona en els empleats menors de 30 anys, semblantment que en el sector, però amb un escàs 3,4%, mentre que pel que fa a edats compreses entre 30 i 50 anys la rotació és del 2,8% i en els més grans de 50 d'un 0,6%. A l'informe de la CECA, s'observa una rotació més gran en el cas dels homes, des del 10,5% dels homes menors de 30 anys fins al 3,6% dels més grans de 50 i passant per l'1,4% de les edats intermèdies.

Rotació Caixa Catalunya per àrea geogràfica*

Comunitat autònoma	2005	2006	2007	Comunitat autònoma	2005	2006	2007
Andalusia	3	7	17	Extremadura	1	2	2
Aragó	6	5	1	Galícia	2	2	3
Astúries	–	–	–	Rioja	–	–	1
Balears	2	2	2	Madrid	25	33	42
Canàries	–	3	3	Melilla	–	–	–
Cantàbria	–	–	1	Múrcia	3	4	6
Castella-la Manxa	4	2	–	Navarra	2	2	1
Castella i Lleó	2	1	2	País Basc	1	4	–
Catalunya	186	221	309	França			
Ceuta	–	–	–	Perpinyà	–	2	4
Comunitat Valenciana	17	26	31	Total	254	316	425

* El nombre total d'empleats que han deixat l'Entitat inclou tota mena de baixes, jubilacions i defuncions.

LA3. Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossat per activitat principal

El compromís de Caixa Catalunya amb els seus empleats va més enllà de la retribució convinguda per a cada lloc de treball, ja que gaudeixen d'un conjunt de beneficis socials. Durant l'any 2007, aquests beneficis s'han estès també als empleats de les filials del Grup Caixa Catalunya, amb la signatura d'un acord entre l'Entitat i els representants legals dels treballadors.

S'ha signat el Conveni Col·lectiu per al període 2007-2010, les principals millores respecte a l'anterior són:

- Dret a un altre dia hàbil de vacances.
- Ampliació dels dies de descans en cas de malaltia greu, hospitalització, intervenció quirúrgica o mort de familiars de primer grau.
- Augment dels dies de permís per naixement, acolliment, adopció i atenció a persones en situació de dependència.
- Possibilitat de disposar d'ajudes per a guarderia i formació dels fills.
- Establiment d'una comissió mixta interpretativa, d'una comissió d'igualtat i d'una comissió de seguiment sectorial.

També és important destacar que Caixa Catalunya ha establert com a objectiu per a l'any 2008 la signatura de l'Acord Laboral amb els sindicats, que ampliarà part dels continguts del nou Conveni Col·lectiu per a Caixes d'Estalvis.

Es pot obtenir més informació sobre els beneficis socials dels empleats de Caixa Catalunya i dels empleats de les filials del Grup consultant l'Informe RSC 2006.

- **Relació empresa/treballadors**

Enfocament de gestió

La base en què es fonamenta la relació entre l'empresa i els treballadors de Caixa Catalunya és el respecte a les persones tant en l'àmbit laboral com en el personal, materialitzada a través del foment del diàleg social, per afavorir un bon clima social i organitzatiu.

Com s'ha comentat a l'apartat anterior, durant l'any 2007 s'ha negociat el Conveni Col·lectiu del Sector de les Caixes d'Estalvis per al període 2007-2010. És important destacar que la negociació col·lectiva a Caixa Catalunya no es limita al Conveni Col·lectiu, sinó que també inclou els acords subscrits entre l'Entitat i els sindicats, com, per exemple, el pròxim Acord Laboral, que, en general, millora les condicions de l'esmentat Conveni.

El mes de novembre de l'any 2006 es van fer eleccions sindicals dels membres del Comitè d'Empresa i Delegats de Personal. Actualment, la distribució de representants dels empleats és la següent:

Organitzacions sindicals	CCOO	SEC	UGT	CSICA
Representativitat	65	42	41	14
100%	40,12%	25,93%	25,31%	8,64%

Si es comparen aquestes dades amb les de l'informe sectorial de la CECA, s'observa també una elevada presència dels sindicats CCOO, amb un 39% de representativitat, UGT, amb el 24%, i CSICA, amb un 15%. A CIG li correspon un 1,5% i a la resta de sindicats el 20,5%.

Pel que fa a la representativitat legal dels empleats de les fundacions de Caixa Catalunya, la Fundació Caixa Catalunya té un representant sindical, igual que la Fundació Territori i Paisatge. La Fundació Viure i Conviure té un Comitè d'Empresa format per cinc membres i la Fundació Un Sol Món, per les característiques de la seva organització, no té representant sindical.

Els empleats disposen d'una informació múltiple i variada referent a la relació de l'empresa amb els treballadors a través de la intranet corporativa, que consta, entre altres, de:

- Comunicats i circulars operatives.
- Informació de les seccions sindicals.
- Informació de l'Agrupació d'Empleats Sant Jordi.
- Valors Corporatius que caracteritzen l'Entitat i que aquesta procura que els seus empleats interioritzin i integrin en les seves actuacions.

La relació i el diàleg empresa-treballadors són contínuament valorats o avaluats per les comissions compostes per representants de l'Entitat i dels empleats, per analitzar i, si escau, negociar els aspectes laborals.

Es troba pendent de desenvolupament reglamentari el "Distintiu" creat a partir de la Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per reconèixer les empreses que es destaquen en l'aplicació de polítiques d'igualtat de tracte i oportunitats, i no discriminació. Com es va comentar a l'Informe RSC 2006, Caixa Catalunya té la intenció d'aconseguir una acreditació d'empresa responsable en la conciliació de la vida familiar i professional, i per això té previst iniciar els tràmits necessaris per obtenir-la.

El departament de Relacions Laborals és responsable de la gestió de les relacions entre l'Entitat i els treballadors, a més de fer una feina d'assessorament i tutela de les necessitats que sorgeixen a les filials, fundacions i empreses participades de Caixa Catalunya.

Indicadors

LA4. Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu

El Conveni Col·lectiu Estatal de Caixes d'Estalvis s'aplica al 100% dels empleats de Caixa Catalunya. Quant als treballadors de les fundacions Caixa Catalunya, Territori i Paisatge, Un Sol Món i Viure i Conviure, tenen regulada la relació laboral amb la fundació respectiva a través del Conveni d'Oficines i Despatxos.

LA5. Període mínim de preavis relatiu a canvis organitzatius, incloent-hi si la notificació s'especifica en els convenis col·lectius

Els canvis que es poden fer a un o diversos empleats de Caixa Catalunya s'analitzen i es consideren d'una manera particular, atenent a les necessitats dels empleats, perquè tinguin el menor impacte negatiu possible.

No obstant això, els períodes de preavis davant qualsevol mena de canvi estructural, de lloc, ubicació o horari s'executen sempre d'acord amb la legislació vigent.

- **Salut i seguretat a la feina**

Enfocament de gestió

En matèria de Prevenció de Riscos Laborals, el compromís de Caixa Catalunya és de promoure i millorar constantment les condicions de treball dels empleats.

Per posar de manifest aquest compromís, la Direcció General de Caixa Catalunya ha publicat, d'acord amb la normativa vigent, els principis d'actuació en forma de política de seguretat laboral. Aquesta política és també

compartida per l'empresa participada dedicada a la promoció immobiliària, Procam, i es concreta en el compliment dels requisits següents:

- La prevenció de riscos laborals és part integrant dels objectius de Caixa Catalunya i de les polítiques de Recursos Humans, per garantir el benestar de tots els treballadors i treballadores.
- Caixa Catalunya manifesta la voluntat d'aconseguir el millor nivell de seguretat i salut a la feina, adoptant totes les mesures necessàries per complir tots els requisits legals, així com tots els requisits del sistema de gestió implantat.
- Caixa Catalunya proporcionarà als seus empleats formació i informació que els permeti complir amb les seves responsabilitats quant a evitar riscos i contribuir positivament a la prevenció.
- Els objectius i les metes establerts en compliment d'aquesta política són definir i revisar periòdicament dins del procés de millora contínua de l'actuació de l'Entitat en relació amb la prevenció de riscos laborals.

La Direcció General de Caixa Catalunya ha fixat entre els seus objectius la integració de la prevenció de riscos laborals en la gestió de l'Entitat, amb vista a promoure la millora constant de les condicions de treball dels empleats.

Per a la consecució d'aquest objectiu general es van plantejar objectius operacionals per a l'any 2007, el grau de consecució dels quals ha estat el següent:

- Revisar i implantar els plans d'emergència dels edificis singulars de l'Entitat. Amb un grau d'acompliment del 50%, ja que falten dos edificis.
- Promoure les comunicacions d'accidents i incidents. Amb un grau d'assoliment del 100%.
- Informar els empleats sobre la gestió de la prevenció dins de l'Entitat. Amb un grau de consecució del 100%.
- Incorporar al sistema els aspectes relatius al manteniment preventiu. Amb un grau de realització del 10%.
- Incorporar al sistema els aspectes relatius al disseny de nous llocs de treball. Amb un grau d'acompliment del 25%.

El responsable de supervisar tots els aspectes relatius a la prevenció i a la salut laboral a l'Entitat són el Coordinador de Riscos Laborals i el Comitè de Seguretat i Salut Laboral de Caixa Catalunya. Aquest comitè és un òrgan paritari de debat d'aquestes qüestions, format per 8 membres en representació de la plantilla i 8 més en representació de les àrees funcionals de l'Entitat. En el cas de Procam, el càrrec més alt amb responsabilitat operativa en seguretat i salut laboral és la Direcció de l'Àrea Comercial.

Per facilitar la creació d'una veritable cultura preventiva i la consecució de l'objectiu establert d'integració de la prevenció de riscos laborals en la gestió de l'Entitat, Caixa Catalunya realitza activitats de formació i sensibilització en salut i seguretat a la feina per a les persones designades en el sistema de gestió de seguretat i salut laboral de l'Entitat amb funcions i responsabilitats pròpies, a més de totes les persones de nova incorporació. Durant les visites de seguretat que es fan a les oficines, d'una manera no formal s'instrueix els empleats sobre els seus riscos laborals, les mesures preventives a adoptar i les especificacions de la norma OHSAS.

Perquè coneguin els aspectes preventius més rellevants del seu lloc de treball, els empleats de l'Entitat tenen a la seva disposició a través de la plataforma CC-Aula un curs en matèria de Prevenció de Riscos Laborals.

L'empresa de promoció immobiliària Procam ha establert per al 2007 els objectius següents:

- Millorar el control de les no-conformitats. Amb un grau d'assoliment del 100%.
- Actualitzar la informació i documentació de la Política de Riscos Laborals amb el nou servei de prevenció. Aquest objectiu s'ha convertit en el principal per al 2007, atès que hi ha hagut un canvi en el servei de prevenció, que ara s'ha convertit en un servei aliè, contractat a l'empresa Fremap.
- Disposar d'un pla d'emergència complet per al centre de treball de Barcelona. Amb un grau de consecució parcial, ja que a causa de l'adequació al servei de prevenció ha calgut remodelar el pla d'emergència. Es preveu que dins el primer trimestre del 2008 es pugui fer el simulacre d'evacuació.

Procam disposa d'un procediment documentat d'establiment de formació i competència del personal en matèria de Prevenció de Riscos Laborals que s'aplica a tot el personal de l'Organització. S'hi defineix la sistemàtica existent a l'Organització per a la gestió de les activitats formatives, per tal de detectar necessitats de formació, de planificar i de controlar que el personal és competent en matèria de prevenció de riscos laborals.

L'avaluació i el seguiment de la implantació del sistema de gestió de seguretat i salut laboral es fa amb la revisió contínua que exigeix el sistema de gestió OHSAS, incloent-hi principalment una revisió dels riscos i dels requisits legals i voluntaris, així com dels objectius i programes de millora. Aquesta revisió es complementa amb el sistema d'auditories internes i externes segons OHSAS, que són anuals, així com amb la superació amb èxit de l'auditoria legal en matèria preventiva. El 2007 s'han fet les auditories de seguiment de la certificació OHSAS 18001 tant a l'Entitat com a Procam, executades per l'empresa certificadora TÜV Rheinland Group. En el cas de l'Entitat, la certificació va tenir lloc el juliol i la de Procam el desembre.

Procam, a més de compartir la sistemàtica de la revisió contínua comentada, disposa d'un procediment de coordinació d'activitats per assegurar que els serveis, les obres i els treballs fets per treballadors d'ETT respectin les mesures de seguretat establertes per la legislació vigent.

Semblantment, Procam també ha impulsat la implantació del sistema de gestió en seguretat i salut laboral a l'empresa Proviure, societat promotora participada per Procam. A l'hora d'elaborar aquest informe, la certificació d'aquesta empresa es trobava en procés d'obtenció.

Quant a les fundacions de l'Obra Social, compten amb plans de formació en salut i seguretat específics. Els seus delegats de prevenció de riscos laborals formen part d'un comitè juntament amb el departament de Relacions Laborals de Caixa Catalunya, on s'estudien i comparteixen experiències relacionades amb la salut i la seguretat a la feina.

Així mateix, amb el suport de la Coordinació de Riscos Laborals de l'Entitat, s'ha impulsat la implantació de sistemes de gestió de seguretat i salut laboral, així com la seva certificació conforme a l'estàndard internacional OHSAS 18001. D'aquesta manera les fundacions també segueixen un procés d'avaluació i auditories anuals.

Amb l'objectiu d'atreure i retenir el capital humà, Ascat Vida també aposta per impulsar la formació a tota la plantilla. Per a això, utilitza les eines necessàries i disposa d'instruments de medició, de control i de seguiment dels plans de formació, tal com es constata en els corresponents indicadors del present informe.

Indicadors

LA6. Percentatge del total de treballadors representats en comitès de seguretat i salut conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut a la feina

Caixa Catalunya té un Comitè Intercentres amb representació paritària de Caixa Catalunya i de la representació de tots els treballadors de l'Entitat, compost per 8 membres de cadascuna de les parts, en compliment de les obligacions legals en aquesta matèria.

El Comitè de Seguretat i Salut Laboral de Caixa Catalunya, amb representació de la totalitat dels empleats, a través de les quatre forces sindicals amb representació a l'Entitat, assumeix les competències de promoció d'iniciatives sobre mètodes i procediments per a la prevenció efectiva dels riscos laborals. Així, proposa a l'empresa la millora de les condicions de treball o la correcció de les deficiències existents; participa en l'elaboració, posada en pràctica i avaluació dels plans i programes de prevenció de riscos, i també en la coordinació d'activitats entre les filials que estan integrades en centres de treball compartits amb l'Entitat.

Per complir les seves funcions, el Comitè, l'àmbit d'actuació del qual són tots els centres de treball, pot desenvolupar les activitats següents:

- Visitar els centres de treball, tantes vegades com estimi oportú, per conèixer directament la situació relativa a la prevenció de riscos laborals.
- Analitzar els documents i informes relatius a les condicions de treball necessaris per al compliment de les seves funcions, així com els procedents de l'activitat dels serveis de prevenció.
- Conèixer i analitzar els danys produïts en la salut o en la integritat física dels treballadors per poder valorar-ne les causes i proposar mesures preventives oportunes.
- Conèixer i informar de la memòria i programació anual de serveis de prevenció.

Pel que fa a Procam, la societat no disposa de Comitè de Salut ja que la normativa de prevenció de riscos laborals no l'obliga.

LA7. Taxa d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió

Taxa d'accidents*

	2005	2006	2007
Taxa d'accidents personal propi Caixa Catalunya	0,05%	0,08%	0,10%
Taxa d'accidents personal propi Ascat Vida	0,3%	-	0,02%
Taxa d'accidents personal subcontractat/extern responsabilitat de l'Organització	n.d.	n.d.	n.d.
Nombre d'accidents personal propi Caixa Catalunya	82	111	130
Nombre d'accidents personal propi Ascat Vida	3	-	1
Nombre d'accidents personal extern	n.d.	n.d.	n.d.
Nombre de víctimes mortals personal propi	-	-	-
Nombre de víctimes mortals personal extern	n.d.	n.d.	n.d.

* La taxa d'accidents correspon a la suma de dies no treballats per accident respecte al còmput total teòric anual de dies de feina de la totalitat de la plantilla, considerant 365 dies.

Les dades indicades com a n.d. no estan disponibles perquè no hi ha un sistema per fer-ne un mesurament continuat.

Taxa de malalties professionals Caixa Catalunya

	2005	2006	2007
Taxa malalties professionals personal propi	-	-	-
Taxa malalties professionals personal subcontractat/ extern responsabilitat de l'Organització.	n.d.	n.d.	n.d.

Les dades indicades com a n.d. no estan disponibles perquè no hi ha un sistema per fer-ne un mesurament continuat.

Taxa d'absentisme*

	2005	2006	2007
Taxa absentisme Caixa Catalunya	2,6%	2,4%	2,4%
Taxa absentisme Ascat Vida	4,4%	2,6%	5,0%
Dies perduts per baixa Caixa Catalunya	896	1.657	2.573

* La taxa d'absentisme correspon a la suma de dies no treballats per incapacitat temporal, accident, malaltia i altres causes respecte al còmput total teòric anual de dies de feina de la totalitat de la plantilla, considerant 365 dies.

La taxa d'absentisme laboral del sector va ser del 6,53% el 2006, mentre que a Caixa Catalunya ha estat del 2,4% el 2007.

No es disposa d'aquests indicadors pel que fa a les quatre fundacions de l'Obra Social de l'Entitat, per manca d'estadístiques sobre això.

Quant a l'empresa participada dedicada a la promoció immobiliària, Procam, no hi ha hagut cap accident laboral ni malaltia professional.

LA8. Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus

En les avaluacions de riscos de cada un dels llocs de treball de l'Entitat no s'ha detectat que n'hi hagi cap amb alt risc d'accidentabilitat o malaltia, i per això no s'han desenvolupat programes de formació, assessorament i tractament diferents dels que cada empleat rep en les revisions mèdiques periòdiques.

Com es va destacar a l'Informe de RSC 2006, la Fundació Viure i Conviure continua apostant per la línia de treball que promou l'adquisició d'hàbits de vida saludable entre la població, amb el desenvolupament de nous projectes:

- Dins el marc de la campanya de sensibilització sobre els drets de les persones grans, s'han editat en castellà i català els llibres *"Prevenir i actuar contra els mals tractes a persones grans"* i *"Els meus drets del demà. Manual dels drets i deures de les persones grans"*.
- *Tots junts, actuem!* És un projecte educatiu adreçat a alumnes d'ESO, cicles formatius, batxillerat i estudiants universitaris, amb l'objectiu que els nois i noies siguin més conscients del perill de les conductes de risc viàries.

LA9. Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats

Caixa Catalunya cobreix tots els assumptes de salut i seguretat continguts en el protocol de GRI per a aquest indicador, els quals, en bona part, estan vinculats al marc legislatiu. Són:

- Compliment de les directrius de l'OIT.
- Acords o mecanismes per resoldre problemes.
- Compromisos sobre objectius estàndard o nivells d'aplicació en la pràctica.
- Equips de protecció.
- Participació dels representants dels treballadors en inspeccions de salut i seguretat, auditories i investigació d'accidents.

- Formació i educació.
- Mecanismes de queixes.
- Dret per refusar treballs insegurs.
- Inspeccions periòdiques.

- **Formació i Educació**

Enfocament de gestió

L'estratègia de formació de Caixa Catalunya per als seus empleats es concreta en el desenvolupament de les capacitats professionals, per al desenvolupament òptim de les seves funcions, així com per a l'avanç en el desenvolupament de les seves competències que els permetin progressar en la carrera professional.

El programa de formació de l'Entitat abraça des de la formació dels nous empleats, Formació per a la Integració, i la formació adreçada a tota la xarxa comercial, fins a la formació per a l'adequació de la persona a la funció, adreçada al col·lectiu de directius de Caixa Catalunya i tècnics amb potencial a l'Entitat.

El contingut del programa de formació es revisa anualment i és accessible a tots els empleats a través de la intranet corporativa. El programa formatiu del 2007 ha inclòs un *Programa de Desenvolupament de Potencial*, de durada plurianual i centrat en la formació d'alt nivell en coneixements, formació estratègica, idiomes i desenvolupament d'habilitats.

La prioritització de les necessitats de formació i la detecció de necessitats concretes dels empleats i de l'Entitat s'estableix a partir dels dos sistemes de valoració de les competències dels empleats existents a Caixa Catalunya: el sistema de gestió d'acompliment i l'autoavaluació de coneixements.

Per tal de sensibilitzar els empleats de l'Entitat sobre la importància de la continuïtat de la seva formació, Caixa Catalunya els fa partícips de les polítiques de desenvolupament del capital professional de l'Organització, en les quals s'estableixen els principals criteris per a la identificació i el desplegament del potencial professional dels empleats.

Cada empleat pot accedir des del seu lloc de treball al seu "Pla de Desenvolupament Personal", en què pot identificar la formació necessària per superar el seu perfil personal de competències, millorar el seu desenvolupament professional i/o complementar voluntàriament la seva formació.

Caixa Catalunya ha continuat potenciant la metodologia d'aprenentatge multicanal, blended-learning, que combina formació presencial i formació en línia, com es va comentar a l'Informe anterior.

A més, en les seves accions formatives presencials, Caixa Catalunya continua comptant amb escoles d'alt nivell i amb una potent plataforma tecnològica. És important destacar el desplegament consolidat a tota l'Entitat de la plataforma i-learning CC Aula i l'increment de l'oferta formativa disponible de cursos en línia.

Per garantir la consecució dels objectius tant des del punt de vista pedagògic com de gestió administrativa, Caixa Catalunya disposa d'un protocol de col·laboració amb tots els proveïdors de l'àrea de formació. Una vegada iniciades les accions formatives i segons la durada d'aquestes, es fan reunions de seguiment amb els proveïdors i tutories individuals i grupals amb els participants, amb l'objectiu fonamental d'assegurar l'aprofitament òptim dels participants i de vetllar per la qualitat de la formació en tots els aspectes.

La introducció de millores en els programes de formació es fa a partir de l'anàlisi dels informes de seguiment de les accions formatives emesos pels proveïdors, en els quals s'incorporen l'avaluació de la formació per part dels empleats, els informes dels formadors i els resultats de les tutories fetes.

També les fundacions desenvolupen plans de formació segons les necessitats detectades. La Fundació Caixa Catalunya cofinança als seus empleats els cursos especialitzats en gestió i comunicació per a equipaments culturals i museístics. La Fundació Territori i Paisatge fa això mateix respecte dels cursos i assistència a seminaris internacionals de medi ambient, com també la Fundació Viure i Conviure respecte dels cursos i assistència a seminaris especialitzats. La Fundació Un Sol Món assumeix els costos de formació dels seus empleats en els àmbits d'idiomes, ofimàtica i gestió de projectes, així com el cofinançament de la formació desenvolupada en altres àmbits.

L'Àrea de Recursos Humans de l'Entitat és la responsable de la gestió de la formació dels empleats i de l'assessorament que sobre temes formatius Caixa Catalunya ofereix a les empreses filials que el sol·liciten. També col·labora en programes de formació sobre els aspectes que impliquen directament totes dues parts.

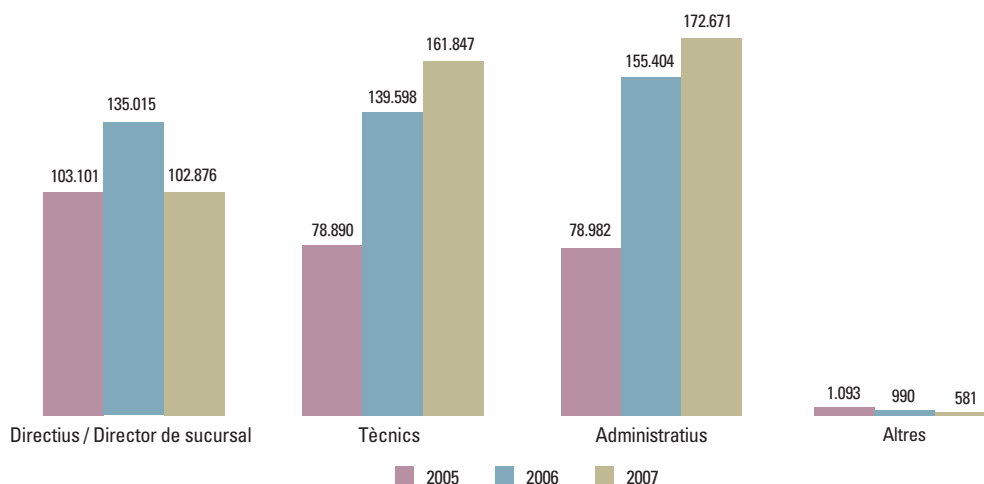
Indicadors

LA10. Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossada per categoria d'empleat

Caixa Catalunya	Hores de formació			Mitjana d'hores de formació per empleat		
	2005*	2006	2007	2005*	2006	2007
Categories d'empleats						
Directius / directors de sucursal	103.183	135.063	102.962	89	107	77
Tècnics	78.962	139.598	161.847	39	63	65
Administratius	79.126	155.633	172.889	35	62	67
Altres	1.175	1.041	710	8	5	3
Total	262.446	431.335	438.408	47	69	66

* Les hores totals de formació de l'any 2005 no inclouen les corresponents als empleats d'ETT ni del personal eventual.

HORES DE FORMACIÓ. CAIXA CATALUNYA



Procam Categories d'empleats	Hores de formació			Mitjana d'hores de formació per empleat		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Directius	231	274	257	25,6	27,4	23,4
Tècnics	534	1.123	2.753	44,5	66	119,7
Administratius	506	417	536	42,2	26	28,2
Total	1.270	1.814	3.546	35,3	44,2	66,9

Ascat Vida Categories d'empleats	Hores de formació			Mitjana d'hores de formació per empleat		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Directius	782	454	241	130,2	90,9	48,1
Tècnics	2.090	1.691	1.281	63,3	58,3	47,4
Administratius	782	1.245	433	21,1	40,2	15,4
Total	3.653	3.389	1.954	48,1	52,1	32,6

Nombre d'hores de formació- Fundacions Obra Social*

	2005	2006	2007
Fundació Caixa Catalunya	n.d.	234	380
Fundació Territori i Paisatge	n.d.	-	-
Fundació Un Sol Món	n.d.	500	605
Fundació Viure i Conviure	n.d.	197	977

*Les dades indicades com a n.d. no estan disponibles perquè no hi ha un sistema per fer-ne un mesurament continuat.

LA11. Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupabilitat dels treballadors i que els ajudin en la gestió del fi de la seva carrera professional

Durant l'any 2007, els projectes de formació interna per al desenvolupament d'habilitats dels empleats, com *Itaca* i *Ulisses*, estan plenament consolidats dins del Programa Formatiu de l'Entitat. Durant aquest període, la

competència treballada pels directors d'oficina ha estat el *Treball en equip* i les treballades pels responsables l'*Eficiència de processos* i les *Relacions interpersonals*. Com s'ha comentat en l'enfocament de gestió d'aquest apartat, el 2007 ha començat el nou Programa de Desenvolupament del Potencial.

Es destaca també la continuació del programa *Desenvolupament d'Habilitats de Rendiment*, adreçat a empleats de la xarxa comercial. Persegueix la millora de les seves competències en l'àmbit comercial, amb mòduls com "Tècniques de Venda" i "Tècniques de Negociació Avançada".

En matèria de formació, sobresurt l'aposta contínua per la formació amb acreditació professional EFA-Assessor Financer Europeu i CEFA-Analista Financer Europeu, adreçada a tots els empleats que assessoren clients d'una manera especialitzada. Caixa Catalunya destina fons a subvencionar la formació externa dels seus empleats, especialment en formació reglada i estudi d'idiomes.

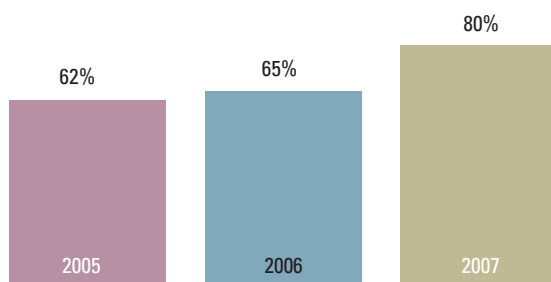
Durant l'any 2007 ha continuat el programa "Renèixer", l'objectiu del qual és preparar els empleats de l'Entitat que passen a la situació de jubilació o prejubilació, amb assessorament i ajuda en totes les necessitats que se'ls puguin presentar. Consta d'un cicle de conferències de tres dies de durada, més un acte de comiat institucional, al qual assisteix un representant de la Direcció General.

LA12. Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional

El nombre total d'empleats als quals s'ha fet l'avaluació de l'acompliment durant l'any 2007 és de 5.009. Constitueix un 80% del col·lectiu susceptible de ser avaluat, amb un increment d'un 15% respecte a l'avaluació del període anterior.

El nombre total d'empleats susceptibles de ser avaluats el 2007 ha estat de 6.261; no s'hi han tingut en compte els empleats acollits a jubilació o en permís especial retribuit.

% D'EMPLEATS SUSCEPTIBLES DE SER AVALUATS



• Diversitat i igualtat d'oportunitats

Enfocament de gestió

El desenvolupament i promoció professional de tots els empleats de Caixa Catalunya sense cap distinció per gènere és la raó de ser de totes les accions de l'Entitat en matèria d'igualtat d'oportunitats.

Algunes de les accions desplegades en aquest àmbit durant l'exercici 2007, impulsades des de la Direcció General i materialitzades per l'Àrea de Recursos Humans de l'Entitat, són la realització d'un diagnòstic d'igualtat i l'elaboració del Pla d'Igualtat de Caixa Catalunya.

A més, el protocol en matèria de persecució es troba inclòs en el Pla d'Igualtat i, per tant, la seva negociació i possible acord amb les organitzacions sindicals es faran conjuntament. Aquesta negociació és un objectiu primordial per a l'any 2008, com també ho és la participació activa de Caixa Catalunya en les tasques que emprengui la Comissió Sectorial en matèria d'igualtat.

Caixa Catalunya continua fent una avaluació de l'equitat, mitjançant estudis de la distribució dels empleats per sexe, antiguitat i edat. D'aquesta manera, analitza la presència i participació dels homes i de les dones a l'Entitat d'acord amb la seva representació jeràrquica.

Indicadors

LA13. Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossada per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat

Empleats de l'Entitat

Quant a categories professionals, s'utilitza la classificació directius, tècnics, administratius i resta, per facilitar la interpretació de les dades. Respecte a l'Entitat, el 20,1% dels empleats són directius, el 37,1% tècnics, el 38,8% administratius i el 3,9% corresponen a les altres categories.

Quant a la distribució per edats, el 2007, el 20,5% dels empleats és menor de 30 anys, el 57,5% té entre 30 i 50 anys i el 21,9% és més gran de 50 anys.

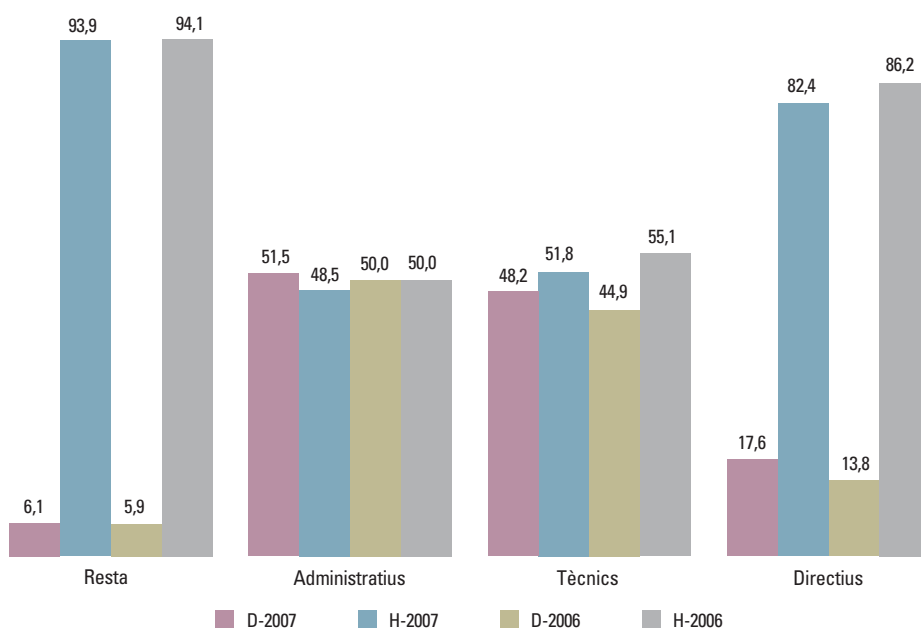
Caixa Catalunya* Categories d'empleats	Menors de 30 anys			Entre 30 i 50 anys			Més grans de 50 anys		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Directius	0,3%	0,6%	0,8%	72,5%	73,6%	73,1%	27,2%	25,8%	26,1%
Tècnics	10,2%	11,5%	14,0%	78,3%	77,5%	74,8%	11,5%	11,0%	11,2%
Administratius	27,5%	36,8%	39,3%	52,3%	43,1%	38,6%	20,2%	20,1%	22,1%
Resta	—	—	0,4%	—	—	0,4%	100%	100%	99,2%

* Dades expressades en tant per cent d'empleats de cada interval d'edat de cada categoria professional respecte al total d'empleats de la categoria. Les dades dels exercicis 2005 i 2006 no inclouen els empleats de l'oficina de Perpinyà.

D'altra banda, s'ha experimentat un creixement sostingut de la contractació de dones a Caixa Catalunya, ja que al tancament del 2007 el 41,7% de la plantilla de l'Entitat correspon a dones, mentre que el 2006 aquestes representaven un 39% del total i el 2005 un 37%.

DISTRIBUCIÓ PER CATEGORIA I GÈNERE – CAIXA CATALUNYA*.

En %



* Dades expressades en tant per cent d'homes i dones de cada categoria professional dins el total d'empleats de la categoria.

Categories d'empleats

Categories d'empleats	2005		2006		2007	
	H	D	H	D	H	D
Directius	1.033	127	1.089	174	1.105	235
Tècnics	1.191	839	1.228	999	1.281	1.194
Administratius	1.189	1.083	1.253	1.256	1.256	1.335
Resta	138	8	213	13	251	16

* Dades expressades en nombre absolut d'homes i dones de cada categoria professional.

Quant als empleats amb alguna classe de discapacitat, el 2007, 26 homes i 7 dones de categories professionals diverses pertanyien a aquest grup d'empleats i presentaven alguna discapacitat sobrevinguda de tipus físic, sensorial o motriu. Respecte del compliment de la Llei d'Integració Social del Minusvàlid (LISMI), l'Entitat fa aportacions dineràries, que es canalitzen a través de l'Obra Social.

D'altra banda, 15 homes i 15 dones del grup d'empleats de Caixa Catalunya són de nacionalitat estrangera.

Empleats de les fundacions de l'Obra Social

En relació amb la distribució per edats del conjunt de les fundacions durant l'exercici 2007, el 9,6% de la plantilla respon al segment d'empleats menors de 30 anys, el 66,1% al de 30 a 50 anys i el 24,3% al de més grans de 50 anys, i no hi ha canvis significatius des del període 2006.

Empleats*	Menors de 30 anys			Entre 30 i 50 anys			Més grans de 50 anys		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Fundacions									
Fundació Caixa Catalunya	n.d.	19,2%	16,7%	n.d.	65,4%	70,8%	n.d.	15,4%	12,5%
Fundació Territori Paisatge	n.d.	7,1%	3,5%	n.d.	78,6%	56,1%	n.d.	14,3%	40,4%
Fundació Un Sol Món	n.d.	12,5%	22,2%	n.d.	87,5%	77,8%	n.d.	—	—
Fundació Viure i Conviure	n.d.	5,1%	6,3%	n.d.	55,9%	81,3%	n.d.	39,0%	12,5%

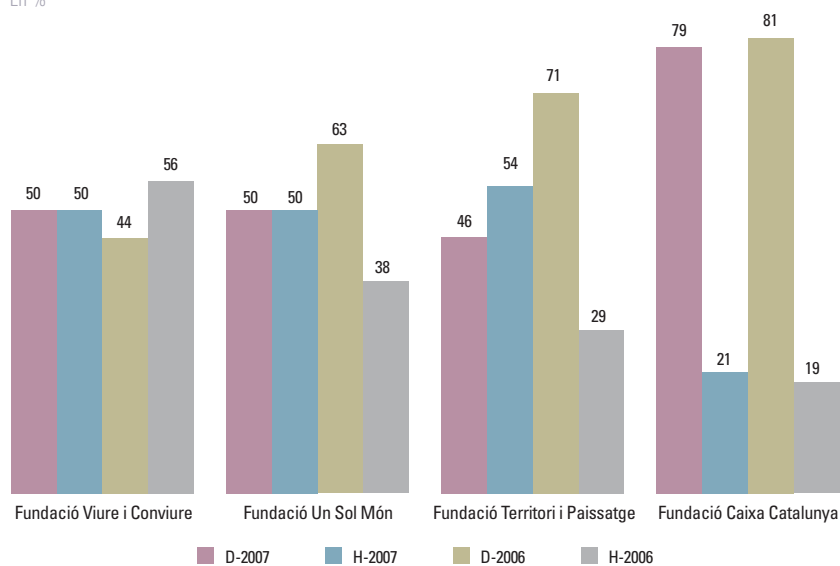
* Percentatges expressats respecte al total d'empleats amb contractació indefinida de cada fundació, atès que no es disposa de dades desagregades dels empleats de caràcter temporal. No es disposa de dades desagregades per categoria.

* Les dades indicades com a n.d. no estan disponibles perquè no hi ha un sistema per fer un mesurament de les anteriors al 2006.

En conjunt, l'any 2007, el 46% dels empleats de les fundacions amb contractes indefinits corresponen a homes, i el 54% a dones. Respecte a les dades del 2006, que eren del 42 i el 58%, respectivament, s'observa una tendència cap a la paritat entre homes i dones.

DISTRIBUCIÓ PER GÈNERE – EMPLEATS DE LES FUNDACIONS*.

En %



* Dades en tant per cent d'homes i dones respecte al total d'empleats de cada fundació.

	2006		2007	
	H	M	H	M
Empleats de les fundacions				
Fundació Caixa Catalunya	5	21	5	19
Fundació Territori i Païssatge	4	10	8	8
Fundació Un Sol Món	6	10	9	9
Fundació Viure i Convivre	33	26	31	26

* Dades expressades en nombre absoluts d'homes i dones de cada fundació.

Quant a empleats amb alguna classe de discapacitat, la Fundació Caixa Catalunya i la Fundació Un Sol Món continuen tenint contractat cadascuna, igual que el 2006, un empleat amb síndrome de Down, mitjançant un conveni de col·laboració amb l'entitat Aura.

Quant a les empreses participades del Grup, Ascat Vida compta amb una plantilla de 60 persones, de les quals 38 són dones (el 63,3%), mentre que la plantilla de Procama és de 53 empleats, amb 30 dones (un 56,6%).

Òrgans de govern de l'Entitat

Els òrgans de govern de Caixa Catalunya, la composició i funcionament de la qual s'ha exposat al Capítol 4, i que representen els diferents grups d'interès de l'Entitat, té la següent distribució pel que fa a edat i gènere:

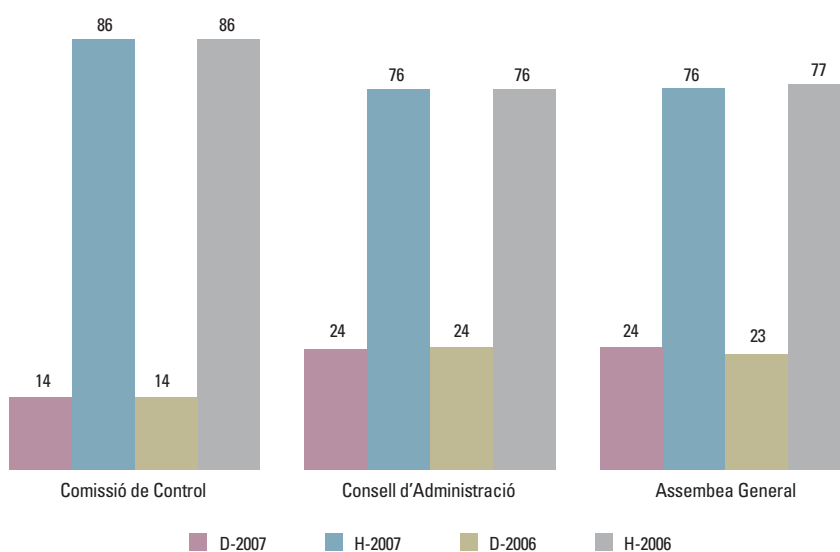
Òrgans de govern de Caixa Catalunya*	Menors de 30 anys			Entre 30 i 50 anys			Més grans de 50 anys		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Assemblea General	1,2%	3,8%	3,1%	31,9%	42,4%	40,3%	66,9%	53,8%	56,6%
Consell Administració	4,8%	—	—	33,3%	38,1%	38,1%	61,9%	61,9%	61,9%
Comissió de Control	—	—	—	14,3%	28,6%	28,6%	85,7%	71,4%	71,4%

* Dades expressades en tant per cent de persones de cada interval d'edat respecte al total de cada òrgan de govern.

* Els càlculs relacionats amb l'Assemblea General corresponent al 2007 i al 2006 s'han fet en relació amb 159 i 158 membres, atès que aquesta era la seva composició efectiva a 31 de desembre dels respectius anys.

DISTRIBUCIÓ PER GÈNERE – ÒRGANS DE GOVERN DE CAIXA CATALUNYA.*

En %



* Dades expressades en tant per cent d'homes i dones respecte al total de cada òrgan de govern.

* Els càlculs relacionats amb l'Assemblea General corresponent al 2007 i al 2006 s'han fet en relació amb 159 i 158 membres, atès que aquesta era la seva composició efectiva a 31 de desembre dels respectius anys.

Òrgans de govern*	2005		2006		2007	
	H	D	H	D	H	D
Assemblea General	126	34	121	37	121	38
Consell d'Administració	17	4	16	5	16	5
Comissió de Control	6	1	6	1	6	1

* Dades expressades en nombre absolut d'homes i dones de cada òrgan de govern.

Les dades de l'informe de la CECA reflecteixen que la presència de la dona en òrgans de direcció de les caixes d'estalvis és encara molt baixa, amb un 23% de dones les assemblees generals i amb un 18% els consells d'administració. A Caixa Catalunya, aquests percentatges són del 24% en tots dos casos.

Patronats de les fundacions de l'Obra Social

De la mateixa manera, els Patronats, com Òrgans de Govern de les fundacions de l'Obra Social, presenten la següent distribució de persones per edat i gènere.

Patronats	2005		2006		2007	
	H	D	H	D	H	D
Fundació Caixa Catalunya	86%	14%	71%	29%	82%	18%
Fundació Territori i Païssatge	100%	-	100%	-	100%	-
Fundació Un Sol Món	71%	29%	71%	29%	82%	18%
Fundació Viure i Conviure	86%	14%	71%	29%	82%	18%

Patronats	Menors de 30 anys			Entre 30 i 50 anys			Més grans de 50 anys		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Fundació Caixa Catalunya	-	-	-	43%	43%	36%	57%	57%	64%
Fundació Territori Paisatge	10%	-	-	-	-	9%	90%	100%	64%
Fundació Un Sol Món	-	-	-	-	14%	18%	100%	86%	82%
Fundació Viure i Conviure	-	-	-	43%	43%	36%	57%	57%	64%

LA14. Relació entre salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional

Prenent per referència el salari base, i exceptuant la remuneració addicional per antiguitat, beneficis socials o altres prestacions, a Caixa Catalunya, la ràtio salari base homes/dones resultant és d'1.

El càlcul s'ha fet considerant cadascuna de les categories del conveni col·lectiu sectorial com a marc retributiu de l'Entitat. Aquest conveni es pot consultar a diverses pàgines web sindicals o d'administracions del sector.

Les dades sobre salari base a les fundacions de l'Obra Social no estan disponibles per categories professionals, atès que algunes tenen un nombre molt reduït d'empleats en determinades categories i el fet de publi-

car-les implicaria un risc d'incompliment de la Llei d'Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal. Cal dir, tanmateix, que els salaris s'estableixen d'acord amb els convenis col·lectius aplicables i partint de la política de no discriminació i igualtat.

DRETS HUMANS

Caixa Catalunya incorpora en el desenvolupament de totes les seves activitats el respecte pels drets humans proclamats en la Declaració Universal de les Nacions Unides i l'Organització Internacional del Treball (OIT).

Una evidència clara del compromís de compliment dels drets humans és l'adscripció de l'Entitat als 10 Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides. Des del 2005, data de la seva adhesió, Caixa Catalunya ha vingut informant a través dels informes de progrés, disponibles en www.unglobalcompact.org, de quins han estat els avenços en el compliment de cadascun dels 10 principis.

• Pràctiques d'inversió i aprovisionament

Enfocament de gestió

Caixa Catalunya, com ja es va apuntar a l'Informe RSC 2006, no analitza proactivament el compliment dels drets humans en les operacions d'inversió i aprovisionament. No obstant això, si es detectés algun indicatiu d'actuació en contra d'aquests, l'Entitat procediria d'immediat a l'estudi i anàlisi de les accions a efectuar, entre les quals hi ha la possibilitat de desinversió i/o desestimació a tornar a fer operacions amb l'agent que no ha respectat aquests drets. Addicionalment, la Comissió d'Inversions, com a òrgan decisiu de la inversió en companyies participades, aplica filtres qualitius per completar el risc reputacional de la inversió.

D'altra banda, dins de la política d'oferir als clients una àmplia gamma de productes d'inversió i previsió, l'Entitat, juntament amb les filials gestores i d'assegurances de vida, recolza la creació de determinats fons d'inversió i plans de pensions que exclouen les inversions en empreses que no compleixin criteris ambientals i de respecte als drets humans.

L'adhesió de Caixa Catalunya als 10 Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides comporta un compromís explícit de suport i protecció dels drets humans proclamats en l'àmbit internacional i la no involucració en vulneracions d'aquests drets, respectivament, com ho reflecteixen els dos primers principis d'aquest pacte.

Com a mostra de la implicació de l'Entitat en aquest àmbit, Caixa Catalunya ha inclòs una clàusula en els contractes dels seus proveïdors on s'informa que aquesta és una Entitat adherida al Pacte Mundial de les Nacions Unides i compromesa amb la defensa dels 10 principis que l'integren i en la que el proveïdor es declara coneixedor d'aquesta circumstància i es compromet a mantenir, dins del seu àmbit d'actuació, un comportament coherent amb aquests 10 principis.

No existeix un únic departament a nivell organitzatiu encarregat de les qüestions recollides en aquest punt. La responsabilitat de les inversions significatives correspon a la Comissió d'Inversions, i la de les compres es troba especialment centrada en les àrees d'Organització i Infraestructures i d'Estratègia Comercial i Màrqueting.

No es fa una formació específica sobre drets humans vinculada a les operacions d'inversió i compres, si bé els valors de l'Entitat i la seva política de comportament ètic, comunicada fins als nivells de caps de departament i directors de zona, són coherents amb aquests drets i els desenvolupa en una altra sèrie d'aspectes que són més rellevants en el context en el qual l'Entitat exerceix la seva activitat, com és el de "relacions i presa de decisions ètiques en tots els àmbits".

A l'igual que en l'activitat financera de Caixa Catalunya, les empreses participades Ascat Vida i Procam compleixen amb la legislació vigent al territori espanyol en les qüestions laboral, mercantil i fiscal, per la qual cosa són respectuoses amb tots els drets laborals. De la mateixa manera, les empreses participades traslladen aquesta responsabilitat a la seva cadena d'aprovisionament, encara que no hi ha un anàlisi exhaustiu sobre els seus proveïdors.

Indicadors

HR1. Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloquin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans

En relació amb l'exercici 2007, Caixa Catalunya considera inversions significatives aquelles inversions estratègiques que compleixen els requisits d'import i participació que es detallen a continuació:

- Import igual o superior a 125.416 milers d'euros
- Participació en els òrgans de govern o gestió de les societats quan l'import supera els 12.542 milers d'euros.

Conforme amb aquesta definició l'Entitat ha acordat una sèrie d'inversions, en concret de creació d'entitats i participació en societats, les quals no incorporen clàusules de drets humans, ja que, com s'ha comentat anteriorment, no es consideren que aquestes comprenguin riscos en matèria de drets humans.

No obstant això, els acords d'inversió significatius de creació d'entitats, per la seva aportació al desenvolupament econòmic, sí es consideren rellevants des d'un punt de vista de sostenibilitat. El 2007, s'han fet inversions significatives, per un import de 71,3 milions d'euros, corresponents a 3 noves entitats:

Acords d'inversió 2007	Import (milions de €)	Inclou clàusules DDHH?*
Volja Plus (Applus)	38,5	No
Naviliera Calliope	17,8	No
Oliveres Naturals	15,0	Sí
TOTAL	71,3	33,3%

* S'entén com clàusula de drets humans, aquella nova clàusula que s'explica en l'indicador HR2 sobre el compliment dels 10 Principis del Pacte Mundial.

HR2. Percentatge de principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència

En relació amb els diferents proveïdors de l'Entitat, les fundacions i les principals empreses del Grup, no s'ha identificat l'existència de proveïdors i subcontractistes que pel volum de compres que representen, el tipus d'activitat que desenvolupen o la seva localització puguin implicar un risc significatiu en matèria de drets humans, per la qual cosa no s'incorporen aquests criteris en les anàlisis practicades per fer-ne la selecció.

El 2007, i com a mesura per minimitzar el risc d'incórrer en el no respecte dels drets humans a través de la cadena d'aprovisionament, Caixa Catalunya ha sistematitzat la introducció d'una clàusula addicional a tots els seus contractes de compres, en la que s'exigeix el compromís d'un comportament coherent amb els 10 Principis del Pacte Mundial.

Quant a Procam, la societat no ha implantat sistemes d'anàlisi de proveïdors o contractistes en matèria de drets humans, si bé vigila el compliment de la legislació vigent i, per tant, el respecte als drets humans.

HR3. Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent el percentatge d'empleats formats

Caixa Catalunya no ha identificat riscos significatius en matèria de drets humans. No obstant això, com a conseqüència de la introducció de l'esmentada clàusula sobre el compliment dels 10 Principis del Pacte Mundial, s'ha comunicat internament a tota l'Entitat la nova pràctica adoptada. De manera que tot departament que faci compres ha d'incloure l'esmentada clàusula en tots els contractes amb els seus proveïdors, sempre sota l'assessorament del departament d'Assessoria Jurídica.

• No discriminació en les operacions

Enfocament de gestió

El comportament ètic de l'Entitat afecta a empleats, clients i proveïdors, i inclou el respecte a la diversitat. Conseqüentment amb l'adhesió al Pacte Mundial, Caixa Catalunya es compromet amb el sisè principi relatiu a l'eliminació de la discriminació respecte de l'ocupació.

En conseqüència, l'Entitat es compromet amb la no discriminació de cap mena -sexe, nacionalitat, origen, etc.- envers els seus grups d'interès i agents amb els quals interactua: clients, empleats, societat, proveïdors, etc.

Per tant, s'estableix una política d'universalitat cap als clients i l'Obra Social es dirigeix a diferents col·lectius segons les seves necessitats. Al seu torn, les seleccions i promocions d'empleats/des, tal com estableix la

política de recursos humans es fan exclusivament atenent als mèrits i les capacitats professionals. Quant a la selecció de proveïdors, les adjudicacions són realitzades per concurs obert, segons els volums i el tipus de servei o producte a contractar.

És un objectiu implícit de l'Entitat no veure's involucrada en actes reprotxables de discriminació i contribuir a eliminar-los progressivament de la societat a través de la translació d'aquest tipus de valors a la mateixa, bé sigui mitjançant la interacció amb les persones en l'activitat diària, o mitjançant les activitats socials impulsades en els diferents àmbits de l'Obra Social, en especial el soci-assistencial i de cooperació al desenvolupament.

L'Obra Social de Caixa Catalunya, a través de les fundacions Viure i Conviure i Un Sol Món, dotades de recursos per l'Entitat, tenen entre d'altres objectius el de ser impulsores de la integració social de les persones en risc de discriminació, marginació o exclusió d'alguna mena en la nostra societat. L'acompliment d'aquest objectiu per part de les dues fundacions es mesura en termes positius i es basa en les activitats i projectes impulsats o finançats.

De manera interna, com a mesura de l'acompliment, s'analitzen les reclamacions, especialment de clients, que puguin tenir relació amb pràctiques discriminatòries.

Quant als empleats, a més de mantenir l'esquema de relacions empresa-treballadors basada en el diàleg, ja comentat, és important ressaltar l'elaboració per part de l'Entitat del Pla d'Igualtat Intern, que inclou el protocol en matèria de persecució, el qual es té intenció de negociar amb les organitzacions sindicals durant el 2008.

A nivell intern, cada àrea és responsable d'aquest tipus d'actuació en les seves activitats diàries. Si hi hagués incidents d'aquesta mena, s'haurien de comunicar bé a l'Àrea de Recursos Humans o al superior immediat en el cas dels empleats, o al Servei d'Atenció al Client si procedeixen de clients. Les fundacions són responsables de l'impuls de polítiques positives de no discriminació dins dels seus àmbits d'actuació social.

Per a un altre tipus d'agents, no existeix un responsable o canal determinat, si bé és responsabilitat dels empleats de Caixa Catalunya comunicar als seus superiors tota actuació que no sigui coherent amb la política de l'Entitat.

Quant a la sensibilització a empleats, la política de comportament ètic és coneguda fins als nivells de cap de departament i direcció de zona. De la seva banda, els valors corporatius són comunicats a tots els empleats, estan publicats en la intranet i s'inclouen en la formació de les noves incorporacions.

El seguiment dels objectius i indicadors implícits o explícits comentats anteriorment està incorporat en l'activitat diària de les àrees i fundacions especificades, que han d'establir les accions correctores o preventives corresponents. Al seu torn, si l'auditoria interna identifiqués aquesta mena d'actuacions, les comunicaria a la Direcció de Control per establir les accions oportunes.

Finalment, a manera de conclusió, l'Entitat considera que no hi ha riscos significatius en matèria de discriminació en relació amb operacions o grups d'interès interns o externs, i vol destacar la rellevant feina feta per les fundacions per pal·liar qualsevol mena de discriminació o marginació que es trobi dins el seu àmbit d'actuació social.

Indicadors

HR4. Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades

Al llarg del 2007 no s'ha detectat cap tipus de queixa o reclamació relacionada amb incidents de discriminació, en cap dels següents àmbits:

- A través del Servei d'Atenció del Client, no s'han obert expedients relatius a cap tipus de discriminació.
- A través de les auditories i inspeccions, no s'ha detectat cap incident de discriminació quant a la interacció amb proveïdors.
- A través de l'Àrea de Recursos Humans, tampoc s'ha notificat cap denúncia per cap tipus de discriminació.

• **Llibertat d'associació i convenis col·lectius**

Enfocament de gestió

La política de comportament ètic de l'Entitat, ja comentada, inclou com a requisit per al desenvolupament de les persones, la creació d'un entorn de diàleg i comunicació adequat. Aquesta política va molt lligada al suport al tercer principi del Pacte Mundial sobre el deure de respectar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.

Aquest aspecte, regulat detalladament en el marc jurídic, forma part de la cultura corporativa i s'explicita en la convocatòria i realització d'eleccions de la representació legal dels treballadors al Comitè d'Empresa cada 4 anys, així com en l'aplicació del Conveni Col·lectiu de Caixes d'Estalvis Espanyoles. Aquest conveni incorpora condicions més favorables als requisits de la normativa laboral i millora amb la firma de pactes laborals específics d'empresa. Com ja s'ha comentat anteriorment, el 2007 s'ha aprovat el nou Conveni Col·lectiu de les Caixes d'Estalvis i és objectiu de Caixa Catalunya per al 2008 la negociació amb les organitzacions sindicals del nou Acord Laboral.

Dins del marc legal vigent, i en coherència amb les directrius marcades per l'Organització Internacional de Treball (OIT), tant les 4 fundacions de l'Obra Social, regulades pels convenis col·lectius sectorials, com les diferents empreses participades, estan obligades a respectar aquesta llibertat de sindicació i a facilitar la funció de les seves representacions sindicals i/o comitès d'empresa.

Quant a la translació o vigilància del compliment de drets i llibertats en altres agents amb els quals interacciona l'Entitat (proveïdors, clients, etc.), no hi ha una política proactiva d'assegurament, atès que no s'han identificat riscos significatius dins de l'abast de les operacions. Donat el cas que de manera reactiva s'identifiqués una situació contrària, l'Entitat analitzaria la decisió a prendre, sempre orientada a complir amb el compromís signat en el Global Compact.

Caixa Catalunya té per objectiu continuar amb la dinàmica de diàleg amb els treballadors, fet consubstancial amb la seva pròpia naturalesa, per la qual els treballadors també estan representats en els òrgans de govern.

Atès que l'àmbit d'actuació principal d'aquest comportament ètic són els empleats de l'Entitat, és responsable del seu compliment en el dia a dia l'Àrea de Recursos Humans.

La intranet corporativa conté informació sobre diferents comunicacions i circulars sobre diferents aspectes d'interès per a l'equip humà, entre els quals hi ha un espai específic per a les seccions sindicals. A més, a les reunions periòdiques amb el Comitè d'Empresa, es fa un seguiment de diferents qüestions que permeten la incorporació de millores, sempre que escau, en els diferents processos relacionats.

Quant a les relacions amb proveïdors, l'Entitat ha incorporat en els contractes de compres a proveïdors una clàusula de comunicació de la seva adhesió als Principis del Pacte Mundial, en la que el proveïdor declara conèixer la circumstància i es compromet a mantenir un comportament coherent amb aquests principis.

Pel que fa a les relacions amb tercers, si un empleat identifica una situació irregular ha de comunicar-la al seu superior, perquè aquest valori la decisió a prendre d'acord amb la normativa vigent, els valors corporatius i la política de comportament ètic.

Finalment, i considerant tots els aspectes anteriors, en l'actualitat i atenent al marc geogràfic on l'Entitat desenvolupa la seva activitat, no es considera que hi hagin riscos significatius d'incompliment d'aquesta llibertat o dret, si bé Caixa Catalunya es compromet a avançar en els objectius anteriorment esmentats.

Indicadors

HR5. Activitats de la companyia en les quals el dret a llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pugui córrer importants riscos, i mesures adoptades per abonar aquests drets

Com s'ha comentat al final de l'anterior apartat a manera d'informació addicional, Caixa Catalunya no considera que hi hagi riscos significatius d'incompliment de la llibertat o dret d'associació i negociació col·lectiva, ni interns ni externs. En aquest sentit, convé fer ressaltar que la majoria de les compres es fan a proveïdors del país i, per tant, dins del mateix marc legal que afecta l'Entitat.

No obstant això, a partir de la inclusió de la ja esmentada clàusula a proveïdors, es produeix un trasllat progressiu dels 10 Principis del Pacte Mundial a la cadena d'aprovisionament, el que comporta igualment el respecte pel dret de llibertat d'associació.

• **Abolició de l'explotació infantil i prevenció del treball forçós i obligatori**

Enfocament de gestió

La política de comportament ètic esmentada, inclou el respecte a la dignitat personal, aspecte coherent amb els principis quart i cinquè del Pacte Mundial, que fan referència a l'eliminació de totes les formes de treball forçós i obligatori i a l'abolició efectiva del treball infantil, respectivament. Això implica que el compromís de l'Entitat en aquest aspecte va més enllà del mer compliment de les obligacions legals establertes pel marc jurídic. Compromís que ha adquirit l'Entitat pel fet de formar part d'una economia globalitzada, en què s'efectuen indirectament operacions amb països que no incorporen les directrius de l'Organització Internacional del Treball (OIT), moltes vegades sense tenir-ne constància.

Des d'un punt de vista intern, les polítiques de recursos humans, incorporades en aquest Informe anual de RSC, desenvolupen i expliciten aspectes molt més evolucionats de la gestió del capital humà corporatiu.

Des d'un punt de vista extern, atenent a la relació amb proveïdors, es considera que el risc més significatiu apareix en les contractacions relatives a la realització d'obres i instal·lacions i, per això, en aquest cas l'Entitat incorpora clàusules de compliment de les disposicions vigents en matèria laboral i de prevenció de riscos laborals.

Pel que fa a altres agents o grups d'interès, l'Entitat no practica una anàlisi proactiva de compliment d'aquests mínims ètics i legals, perquè considera els riscos com a no significatius dins el context de les seves actuacions. Malgrat això, hi ha un compromís d'avançar de manera progressiva en el camí de minimitzar-los donats els possibles riscos indirectes comentats anteriorment.

L'objectiu de l'Entitat, a més de desenvolupar aquesta política, és el de no veure's involucrada en cap aspecte d'aquests i contribuir a eliminar-los progressivament, traslladant aquesta mena de valors a la societat, sigui amb l'activitat diària, sigui amb les activitats socials impulsades en els diferents àmbits de l'Obra Social, en especial el de cooperació al desenvolupament.

La Fundació Un Sol Món té, entre els seus objectius principals, el d'impulsar projectes que afavoreixin la dignitat de les persones, dels col·lectius i dels països més marginats. El desenvolupament d'aquest objectiu es mesura en termes positius i es basa en les activitats i projectes impulsats o finançats.

Quant a les relacions amb tercers, l'Entitat, com s'ha comentat més amunt, ha incorporat una clàusula relacionada amb els Principis del Pacte Mundial en els contractes de compres a proveïdors.

Al nivell intern, cada àrea és responsable d'aquesta mena d'actuació en les seves activitats diàries, mentre que ha d'ajustar-se a la normativa vigent i a la política de comportament ètic de l'Entitat. Al nivell extern, no hi ha un responsable o un canal determinat, si bé és responsabilitat dels empleats de l'Entitat comunicar als seus superiors tota actuació visible que no sigui coherent amb els valors corporatius i l'ètica professional.

Quant a la sensibilització a empleats, la política de comportament ètic és coneguda fins als nivells de cap de departament i direcció de zona. Els valors corporatius es comuniquen a tots els empleats, estan publicats en la intranet i s'integren en la formació impartida a les noves incorporacions.

Cal destacar que la Fundació Un Sol Món organitza activitats de sensibilització de la societat davant les situacions d'injustícia social.

El seguiment dels objectius implícits o explícits comentats anteriorment està incorporat en l'activitat diària de les àrees i les fundacions com a responsables, que han d'establir les diferents accions correctores o preventives corresponents. Si l'auditoria interna detectés cap actuació d'aquestes, l'hauria de comunicar a la Direcció de Control, que establiria les accions oportunes.

A manera de conclusió, i com a derivació dels aspectes prèviament comentats, l'Entitat considera que actualment no hi ha riscos significatius de tracte indigne en les seves operacions o en els seus grups d'interès interns o externs, i dóna especial importància a la feina que fan les fundacions per pal·liar els tractes d'aquesta mena que es donin dins del seu àmbit d'actuació social.

Indicadors

HR6. Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació

No hi ha riscos significatius en relació amb incidents de treball infantil i/o treball forçós dins el context de les operacions fetes internament i externament donat l'àmbit geogràfic i legal en el que actua l'Entitat i els seus proveïdors.

D'altra banda, en compliment amb la legislació vigent es fa un seguiment que garanteix el compliment de les normes socials i laborals per a determinats sectors i contractes. Aquestes accions són considerades en si mateixes una mesura de suport a l'eliminació d'aquesta mena de pràctiques.

HR7. Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació

Vegeu la informació facilitada per a l'indicador HR6.

• **Pràctiques de seguretat**

Enfocament de gestió

L'Entitat vetlla per la seguretat física tant de les persones com dels béns, dins del compliment estricte de les lleis i altres normes aplicables a la seguretat pública i privada. Això implica respectar els drets de les persones i col·laborar en l'àmbit de les competències de l'Entitat.

Els objectius són el compliment de la normativa aplicable, la Llei i el Reglament de Seguretat Privada, la prevenció de la delinqüència financera i la col·laboració amb els cossos de seguretat i amb la seguretat de les oficines. L'Àrea d'Organització i Infraestructures és la responsable d'aquest compliment i d'ella depèn el departament de Seguretat, Prevenció de Blanqueig de Capitals i Compliment Normatiu de l'Entitat.

L'Entitat compta, en aquest àmbit, amb normativa pròpia comunicada internament en circulars i notes, a més d'un curs específic sobre seguretat bancària. Per la seva part, les empreses de personal de seguretat estableixen els seus sistemes formatius per complir amb els mateixos fins.

Es compta amb comissions de seguretat, revisions d'auditoria i inspecció, així com amb estadístiques de delinqüència. Els possibles incidents relacionats amb la seguretat física de les persones i els béns són avaluats tant per l'empresa de seguretat proveïdora com pel departament de Seguretat, Prevenció de Blanqueig de Capitals i Compliment Normatiu en reunions de treball, de manera que en cas d'advertir-se una situació irregular en el comportament del personal de seguretat, s'estableixen les mesures de seguretat correctores i/o preventives com ho estableix la legislació en aquesta matèria.

A partir de l'històric d'incidents de seguretat, l'Entitat considera que, atès que la salvaguarda de la integritat física de persones i béns està regulada a nivell sectorial, i que la protecció queda encomanda a empreses de seguretat professionals, el risc latent de violació d'aquests drets és mínim.

Indicadors

HR8. Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats

L'Entitat compta amb personal de seguretat tant intern com contractat. En concret, es contracten els serveis de les companyies Securitas Seguretat Espanya SA i Prosegur SA.

Formació personal de seguretat intern

Nombre total de personal de seguretat que l'Entitat contracta directament (empleats de l'Entitat)
% de personal de seguretat intern que ha rebut formació formal en qüestions de drets humans i la seva aplicació a la seguretat

2005	2006	2007
4	4	2
50%	50%	50%

De la seva banda, les empreses proveïdores de personal de seguretat i vigilància contractades estan compromeses amb l'ètica empresarial i amb els drets humans, i han establert les mesures formatives oportunes perquè els seus professionals segueixin adequadament la normativa vigent, pel que fa a l'ús de la violència i el respecte dels drets humans.

• Drets dels indígenes

Enfocament de gestió

L'Entitat no realitza operacions en àrees geogràfiques on viuen les denominades comunitats indígenes segons la Guia de GRI. Per tant, no hi ha riscos vinculats a les operacions o activitats financeres en aquesta matèria, si no que l'enfocament de l'Entitat és el de tenir l'oportunitat de contribuir a crear unes societats més justes i equilibrades a través de l'Obra Social en general.

Indicadors

HR9. Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.

Aquest indicador no és aplicable a l'Entitat pel motiu exposat en l'enfocament de gestió anterior.

SOCIETAT

• Comunitat

Enfocament de gestió

Caixa Catalunya no genera impactes negatius en les regions on actua. Les operacions financeres que desenvolupa no afecten qüestions de salut, seguretat o cultures notòriament diferents, i per això no té definida cap política relacionada amb comunitats d'aquest caire. L'expansió geogràfica corporativa comprèn tot l'àmbit de l'estat espanyol.

Com a caixa d'estalvis, en canvi, Caixa Catalunya exerceix una influència social positiva als territoris on està implantada, aspecte que s'ha exposat a l'apartat d'*Obra Social*.

Indicadors

S01. Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions a les comunitats, incloses l'entrada, l'operació i la sortida de l'empresa

En el desenvolupament de la seva activitat financera, Caixa Catalunya no troba aplicació per a aquest indicador, ja que les seves activitats no comporten riscos comunitaris als territoris on opera.

Mitjançant la Fundació Un Sol Món, però, Caixa Catalunya impulsa projectes per afavorir els col·lectius exclosos de la societat. En aquest àmbit, promou les iniciatives de la nova economia social que combinin la integració social de persones en situació desafavorida amb l'eficiència i la rendibilitat empresarials. També promou iniciatives viables d'autoocupació; dóna suport tècnic i financer a programes de cooperació al desenvolupament dels països del tercer món i promou activitats de sensibilització de la societat davant totes les situacions de pobresa, marginació, exclusió i injustícia social. Recullen aquesta activitat de la fundació l'apartat d'*Obra Social* i el de *Banca Minorista* d'aquest Informe de RSC, així com l'*Informe d'activitats de l'Obra Social*.

• **Corrupció**

Enfocament de gestió

La pràctica habitual de Caixa Catalunya és de no tolerància al frau intern i extern, i per tal de dissuadir-lo i detectar-lo l'Entitat ha establert una política d'auditoria interna que implica el seguiment constant.

En l'àmbit del sector financer, Caixa Catalunya està subjecta al Reglament Intern de Conducta en el mercat de valors i a la política específica interna quant a la prevenció i el blanqueig de capitals. Tots dos documents es poden consultar a través de www.caixacatalunya.es, a l'apartat *Conegui Caixa Catalunya - Informació Corporativa*.

El departament d'Auditoria i Inspecció de Caixa Catalunya és l'encarregat d'avaluar i examinar el sistema de control intern de l'Entitat. Els indicadors de frau es classifiquen en indicis personals (necessitats, oportunitat, etc.) i en indicis operatius (segons processos, tasques, etc.). Alguns exemples d'aquests indicadors són:

- Alta rotació de personal.
- Els documents de treball que abonen les operacions no són fàcilment disponibles.
- Les conciliacions no s'efectuen amb promptitud.
- Augment del nombre de queixes de clients.
- Tendència al deteriorament en els beneficis quan el sector o l'Entitat en conjunt està funcionant bé.

- Nombrosos ajustos per imports significatius.
- Baixes comptables de dades que falten en inventaris, sense cap temptativa de determinar-ne les causes.
- Expectatives d'acompliment no realistes.
- Rumors de conflicte d'interessos.
- Ús de factures duplicades com a suport de pagaments a proveïdors.
- Utilització d'una sola font per a contractes de compra.

Amb l'objectiu de potenciar la gestió activa del risc operacional i reduir-ne el perfil de risc, el grup Caixa Catalunya disposa d'un model avançat de gestió d'aquest risc, actualment en procés d'homologació per part de l'òrgan supervisor (Banc d'Espanya). El model de gestió de risc operacional de l'Entitat compta amb els indicadors clau de risc (KRI), cosa que suposa una eina molt útil en la gestió activa del risc operacional, perquè permeten alertar sobre desviacions possibles en el mesurament dels riscos, com els de frau.

Els resultats obtinguts compleixen els objectius previstos en el pla de treball d'auditoria, i els nivells de detecció s'acorden amb els generalment acceptats com a normals en el sector bancari.

Igualment, l'empresa participada de promoció immobiliària, Procam, disposa d'una política destinada a prevenir el blanqueig de capitals en les operacions amb clients, que descriu d'una manera sistemàtica tot el conjunt d'obligacions relatives a les operacions de venda quant a identificació de clients, identificació d'operacions sospitoses i la seva comunicació, establertes en el Reial Decret 925/1995, de 9 de juny, que aprova el Reglament de la Llei 19/1993, de 28 de desembre, amb la finalitat d'evitar el rentatge de diners procedents d'activitats delictives. En el cas de proveïdors, Procam ha definit una política de qualitat (ISO 9001:2000), que estableix uns estàndards i models a seguir, per tal d'evitar també situacions de corrupció.

Igualment, Procam es planteja els objectius de detecció i eradicació de les operacions que puguin ser considerades corruptes o fraudulentos, així com la comunicació posterior al Servei Executiu de la Comissió de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Infraccions Monetàries, SEPBLAC. Per identificar aquestes operacions s'utilitzen els indicadors que s'obtenen amb el coneixement dels clients. Els resultats obtinguts fins ara són satisfactoris, i no s'ha produït cap operació susceptible de comunicació al SEPBLAC.

La gestió del control i prevenció de la corrupció es promou a Caixa Catalunya des de la Direcció General, i la responsabilitat operativa de fer-ne el seguiment correspon al departament d'Auditoria i Inspecció de l'Entitat

El Comitè de Prevenció del Blanqueig de Capitals és el responsable d'establir la política de l'Entitat en aquest camp. L'objectiu d'aquest comitè no és sinó promoure el desenvolupament i la implantació dels procediments

de prevenció del blanqueig i analitzar i comunicar al Servei Executiu de la Comissió de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Infraccions Monetàries (SEPBLAC) les operacions sospitoses, d'acord amb el que preveu la normativa vigent. A Procám, el càrrec més alt amb responsabilitat operativa sobre la prevenció de la corrupció en les seves operacions és el director de l'Àrea de Control i Recursos.

Quant als procediments relacionats amb la formació i sensibilització en corrupció, Caixa Catalunya facilita a tots els empleats de l'Entitat, a través del departament de Desenvolupament Professional, el desenvolupament de programes de formació en matèria de prevenció de blanqueig de capitals. Per garantir la formació contínua i l'avaluació del coneixement dels seus empleats, l'empresa Procám ha establert mecanismes específics de formació i avaluació.

Les auditories internes integren el risc de frau, tant intern com extern, com a avaluació del nivell d'exposició a riscos, en cadascun dels programes de treball específics de cada centre analitzat.

En totes les revisions que fa Auditoria i Inspecció, tant a distància com presencials, es tenen en compte, com a aspectes a considerar d'una manera prioritària, la prevenció del frau, la prevenció del blanqueig de capitals, les operacions amb vinculació (conflicte d'interessos), l'ús indegut d'informació reservada (confidencialitat) i l'ús indegut d'estatus, especialment per part dels equips directius de les oficines.

Respecte al seguiment concret del Sistema de Prevenció del Blanqueig de Capitals, es disposa d'eines informàtiques específiques per analitzar i detectar operacions inusuals o sospitoses. A més d'auditories internes periòdiques, també s'efectua l'examen anual d'expert extern previst en la legislació vigent.

Quant al frau extern en proveïdors de béns o serveis a Caixa Catalunya, es disposa de procediments de verificació: contractuals, de condicions econòmiques, de documentació econòmica aliena a l'empresa, com, per exemple, documentació de notaries i registres oficials, auditories externes independents, i de compliment de requisits legals, com ara certificat de contractistes i subcontractistes.

Per verificar la correcció dels processos de control, seguiment i detecció del frau, Procám se sotmet anualment a auditories externes del compliment de la normativa de prevenció del blanqueig de capitals, auditories fetes per tercers de reconegut prestigi com Deloitte. Durant l'any 2007, la revisió específica ha estat superada amb èxit. A més, Procám se sotmet a auditories internes, efectuades per Caixa Catalunya, i a revisions específiques del compliment de la normativa de prevenció de capitals, a través novament de Deloitte (amb diferent grup de treball).

L'avaluació i la selecció de proveïdors a Procám es troben formalitzades en el Sistema de Qualitat, d'acord amb la norma ISO 9001:2000. Així, inspeccions periòdiques a càrrec d'auditors externs garanteixen el compliment d'un sistema d'homologació de proveïdors, seguint una sèrie de paràmetres de qualitat.

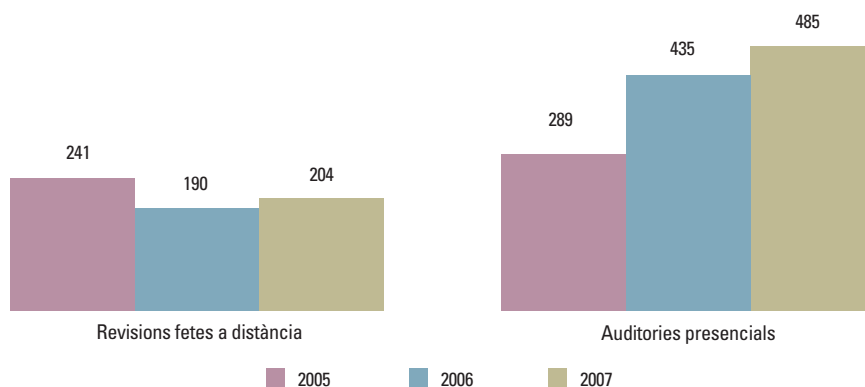
Com a informació addicional, és important remarcar que des de Caixa Catalunya es coordina l'actuació de les filials que siguin subjectes obligats, en la matèria concreta de prevenció del blanqueig de capitals.

S'ha de ressenyar, finalment, que totes les societats participades per Procam estan obligades a complir els mateixos requisits que aquesta quant a prevenció del blanqueig de capitals. Per assegurar el compliment dels dits requisits, Procam segueix i verifica el compliment del procés establert en les seves filials, a través de l'informe anual a càrrec de l'expert extern independent.

Indicadors

S02. Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció

NOMBRE D'OFICINES AUDITADES



% d'oficines auditades

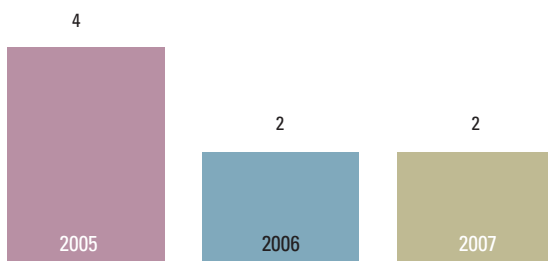
% de revisions fetes a distància
% d'auditories presencials

	2005	2006	2007
% de revisions fetes a distància	23,2	17,0	15,8
% d'auditories presencials	27,9	38,9	37,6

Nota: El percentatge de revisions i visites presencials fetes s'ha calculat sobre el total d'oficines, d'acord amb el total del punt 2.5 d'aquest informe. Aquest total d'oficines no és la mostra a auditar per raó de l'aplicació dels criteris de cycle d'auditoria de 32 mesos, que són matisats pels resultats de les alertes d'auditories a distància.

Caixa Catalunya disposa d'un sistema d'auditoria a distància comú a totes les oficines de l'Entitat. A més, els grups d'Auditories de Departaments Centrals, Auditoria de Societats Filials i Auditoria de Sistemes d'Informació, amb l'aprovació prèvia del Comitè d'Auditoria de Caixa Catalunya, fan les revisions previstes en la seva planificació anual corresponents. Així mateix, l'Entitat compta amb un sistema d'alarmes continu per a la detecció d'operacions sospitoses, per la qual cosa la quantificació de les auditories fetes sobre prevenció del blanqueig de capitals és complexa.

NOMBRE D'AUDITORIES PRESENCIALS A LES 7 DIRECCIONS TERRITORIALS



% de les 7 direccions territorials auditades
% d'auditories presencials

2005	2006	2007
57,1	28,6	28,6

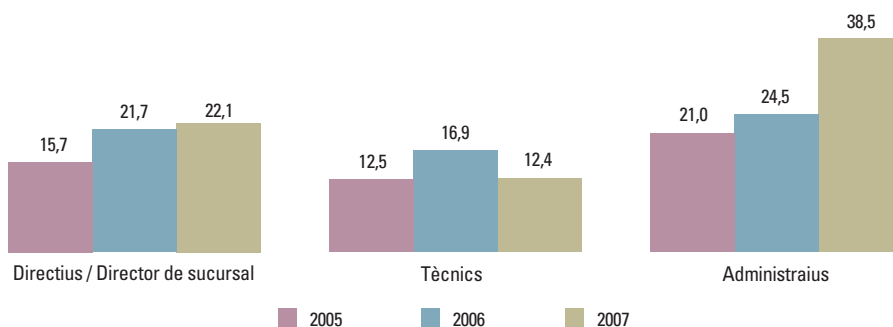
S03. Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'Organització

La formació més rellevant que els empleats de l'Entitat han rebut és la relativa a la prevenció de blanqueig de capitals. Es tracta d'una formació dirigida a tots els que fan funcions que contenen factors vinculats a aquest risc, i és un programa de formació incorporat dins dels plans de formació anuals.

Caixa Catalunya ha adquirit el compromís de formar en aquesta matèria tots els nous empleats i tots els que participen en programes de promoció i desenvolupament professional.

EMPLEATS FORMATS ANUALMENT PER CATEGORIA.

En %



Total d'empleats formats cada any

Nombre d'empleats amb formació en prevenció de blanqueig de capitals			% d'empleats formats anualment		
2005	2006	2007	2005	2006	2007
912	1.262	1.556	16,3	20,3	24,4

Com es pot apreciar, el total d'empleats que han rebut formació sobre prevenció de blanqueig de capitals aquests tres últims anys és de 3.730, i representa el 56% de la plantilla.

S04- Mesures preses en resposta a incidents de corrupció

En aquest apartat, fent referència no únicament a les mesures internes preses en resposta a incidents de corrupció, sinó també a les previstes en els codis de conducta de les caixes, convé recordar que la pràctica de Caixa Catalunya és de no tolerància tant del frau intern com de l'extern, basant-se en una política d'auditoria interna de seguiment constant com a principal mitjà de dissuasió i detecció del frau.

D'aquesta manera, el nombre total de treballadors acomiadats o expedientats per causa de frau intern durant els anys 2005 i 2006 va ser de dos, mentre que el 2007 no n'hi hagut cap. No hi hagué acomiadaments per motiu de blanqueig de capitals ni de corrupció en tot el període 2005-2007.

Quant al camp de resultats de les resolucions judicials i administratives definitives relatives a pràctiques de corrupció de les caixes o dels seus treballadors, no hi va haver cap incidència.

• Política pública

Enfocament de gestió

Caixa Catalunya no disposa de protocols d'actuació que impliquin un compromís de participació en qüestions polítiques. El veritable compromís de l'Entitat és el deure de compliment de la legislació vigent i, més concretament, l'observança dels principis de dret administratiu, que ordena i regula la relació amb l'administració pública, i altres qüestions recollides en els Estatuts socials.

Aquests Estatuts estableixen les condicions i requisits que han de complir els Consellers, així com les incompatibilitats que els afecten i el temps d'exercici dels càrrecs. En aquest punt cal subratllar que no poden exercir el càrrec de conseller els funcionaris al servei de l'Administració amb funcions que es relacionen directament amb les activitats pròpies de les caixes d'estalvis, ni els càrrecs públics de designació política de les administracions públiques i el president de la Corporació Fundadora, la Diputació de Barcelona.

D'aquesta manera, en matèria de política pública, Caixa Catalunya té marcat l'objectiu del compliment de la legislació vigent. El seguiment en l'àmbit operatiu del compliment d'aquest objectiu és responsabilitat del departament d'Auditoria i Inspecció, mitjançant les auditories internes.

Així, al camp de la política pública, l'Entitat i la seva cultura integren la sensibilització en aquesta aspecte, si bé no es realitza formació explícita sobre això en termes de codis d'actuació concrets.

Indicadors

S05. Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i de les activitats de "lobbying"

Caixa Catalunya no compta amb procediments concrets en relació amb la participació en el desenvolupament de polítiques públiques o activitats de lobbying. Les possibles qüestions relacionades amb aquesta matèria són analitzades cas per cas pel Consell d'Administració.

L'Entitat forma part de la Federació Catalana de Caixes d'Estalvis i de la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis. Ambdues entitats són vehicles per traslladar les iniciatives, necessitats i inquietuds del sector a les administracions. Altrament, és habitual que l'administració de l'estat, en determinades matèries, abans de presentar projectes de llei o dictar normes de caràcter reglamentari, sol·liciti l'opinió d'aquestes entitats com a representatives del sector de caixes d'estalvis.

S06. Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països

Caixa Catalunya reporta anualment a l'Informe de Govern Corporatiu sobre les operacions de crèdit, aval o garantia formalitzades sigui directament o indirectament o a través d'entitats dotades, adscrites o participades a favor dels grups polítics que tenen representació en les corporacions locals i les assemblees legislatives autonòmiques que hagin participat en el procés electoral de l'Entitat. Els imports reflex d'aquestes operacions en valor agregat són els següents.

Saldo pendent al 31 de desembre

Milers d'euros

Crèdits concedits

2005	2006	2007
6.639	8.821	8.623

També es detallen en el dit informe les següents operacions creditícies:

Saldo pendent al 31 de desembre

Milers d'euros

Operacions creditícies amb institucions públiques, inclosos els ens territorials, que hagin designat consellers generals
Operacions vinculades i operacions intragrup

2005	2006	2007
117.084	121.262	130.617
—	—	—

Hi ha més operacions financeres relacionades amb partits polítics, però atès que entren dins el marc de la política general de crèdit de l'Entitat, es comenten a l'apartat de *Banca Minorista*, al Capítol dedicat al *Suplement Sectorial Financer*.

• Comportament de competència deslleial

Enfocament de gestió

En matèria de competència deslleial, Caixa Catalunya ha establert una política d'estricta compliment de la normativa imposada per la Unió Europea, així com la transposició d'aquesta normativa a l'Ordenament Jurídic Intern. D'aquesta manera, els Consellers Generals no poden pertànyer als Òrgans de Govern ni a la plantilla d'una altra institució de crèdit.

Conseqüentment es realitzen pràctiques orientades a operar en un mercat competitiu i transparent, i el millor indicador és la inexistència d'expedients sancionadors oberts contra Caixa Catalunya per eventuais incompliments en matèria de defensa de la competència.

El Director General de Caixa Catalunya deté el càrrec més alt amb responsabilitat sobre el comportament de l'Entitat en matèria de competència deslleial, si bé és cert que en el dia a dia són els departaments relacionats amb l'activitat comercial els qui incorporen pràctiques conseqüents amb aquesta política.

Caixa Catalunya no efectua accions específiques relacionades amb la formació i sensibilització dels empleats davant la competència deslleial, si bé cal destacar que els valors de l'Entitat incorporen aquest tipus de sensibilitat en fer referència a les actuacions transparents, coherents i ètiques amb clients i societat en general.

L'Entitat avalua el recte compliment de la normativa amb les auditories internes i externes de caràcter anual.

És important destacar com a informació addicional que a les societats del Grup Caixa Catalunya se'ls aplica la mateixa normativa que a l'Entitat en relació amb el comportament en matèria de competència deslleial.

Indicadors

S07. Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i el seu resultat

Caixa Catalunya no té constància que hi hagi cap acció legal contra l'Entitat, pendent o finalitzada, per comportament anticompetitiu.

• **Compliment normatiu**

Enfocament de gestió

Quant a aquest enfocament, Caixa Catalunya ha definit una política d'identificació i estricta compliment de la legislació i normativa aplicable a l'Entitat, independentment de si aquesta emana de l'Estat, de les comunitats autònomes, de les corporacions locals o dels reguladors sectorials.

Així, l'Entitat ha volgut destacar, com les més rellevants per als clients i la societat a causa dels seus canvis recents, les normatives de Prevenció del Blanqueig de Capitals, de Finançament del Terrorisme, del Mercat de Valors, de l'Atenció al Client i de la Protecció de Dades de Caràcter Personal, si bé cal dir que, tant amb aquestes com amb la resta de normativa existent, l'Entitat segueix un rigorós procés d'estudi i implantació en la seva operatòria.

El principal objectiu de Caixa Catalunya respecte al compliment normatiu no és un altre que gestionar d'una manera eficient el risc d'un eventual incompliment i assegurar l'observança de la legislació.

A Caixa Catalunya, el màxim responsable, en el camp operatiu, d'una adequada gestió del Compliment Normatiu a l'Entitat és la Direcció de Control. Aquest òrgan depèn directament de la Direcció General.

A causa de la importància del Compliment Normatiu per a Caixa Catalunya, és de capital importància sensibilitzar i donar formació en aquest aspecte als empleats de l'Entitat. Per a això es publiquen internament diferents normatives vinculades, com el Reglament Intern de Conducta en l'Àmbit del Mercat de Valors i el Manual de Prevenció del Blanqueig de Capitals, així com llistats d'operacions sospitoses. A més, es fan cursos de formació que permeten aprofundir en els aspectes més sensibles, com la prevenció del blanqueig de capitals, ja comentada.

Per assegurar l'adequat compliment de la normativa en vigor, l'Entitat disposa d'una sèrie d'eines, com són les inspeccions i auditories internes i externes, d'acord amb la legislació vigent. Així mateix hi ha auditories externes voluntàries sobre determinades matèries, com la protecció de dades de caràcter personal o de sistemes informàtics, que permeten monitorar operacions amb vista a detectar les que puguin ser sospitoses de blanqueig de capitals o de finançament del terrorisme.

Indicadors

S08. Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions

Valor monetari multes o sancions (milers d'euros)	2005	2006	2007
Incompliment de la normativa de protecció de dades	60,1	—	—
Incompliment de la normativa d'obligació de col·laboració amb la Tresoreria de la Seguretat Social	9,0	—	—
Incompliment de la normativa de la seguretat de les oficines	—	1,8	—
Incompliment normativa Consumidors Agència Catalana del Consum	—	4,4*	—
Superar el termini de resposta de 10 dies imposat per la Junta d'Andalusia, per unna reclamació presentada	—	0,6	—
Incident del 2002 quant a prestació de serveis- Agència Catalana de Consum	—	—	2,7*
Valor monetari total multes	69,1	6,8	2,7

* Aquesta sanció està en tràmit de recurs en el moment d'elaborar aquest informe.

Nota: No hi ha sancions no monetàries ni informació addicional sobre casos canalitzats per mecanismes de resolució de litigis.

PRODUCTES I SERVEIS

• Salut i seguretat del client

Enfocament de gestió

D'acord amb la Missió que afirma que *"Caixa Catalunya vol respondre a les necessitats reals dels clients"*, en la prestació dels seus productes i serveis financers es consideren igualment els conceptes de seguretat i salut del client. La perspectiva de la salut i seguretat del client pot considerar-se des de dos plans diferents:

1. **En les instal·lacions físiques.** Els mecanismes per assegurar-hi la seguretat i salut dels clients són els mateixos que s'apliquen als empleats de l'Entitat, és a dir, la normativa relacionada amb prevenció de riscos laborals. També cal destacar l'aplicació de la Normativa de Seguretat d'Oficines, específica del sector bancari, que inclou entre altres mesures:

- Dispositius electrònics amb capacitat per detectar l'atac a qualsevol element de seguretat física.
- Polsadors o altres mitjans d'accionament fàcil dels senyals d'alarma.
- Cartells o altres sistemes d'informació que formen un sistema permanent de captació d'imatges.
- Caixa forta protegida amb els dispositius de bloqueig i obertura automàtica endarrerida.
- El recinte de caixa amb el nivell de blindatge adequat
- Dispensadors d'efectiu adequats, la instal·lació dels quals substitueixi les caixes auxiliars.

Totes aquestes mesures es complementen amb la formació adequada tant del personal d'incorporació recent, amb el curs "Seguretat a les sucursals de Caixa Catalunya", com amb la disponible per a tots els empleats al CC-Aula, la plataforma virtual d'aprenentatge, amb l'objectiu últim de prevenir possibles atracaments a la xarxa d'oficines.

2. En els canals telemàtics, com internet o telèfon. És un fet crític i actual l'amenaça del que s'anomena *phising*, delictes enquadrats dins de l'àmbit de les estafes que es cometen mitjançant l'adquisició d'informació confidencial i personal d'una manera fraudulenta, normalment a través de correu electrònic. Aquest delictes permet suplantar el client amb les seves dades personals per accedir als seus productes bancaris.

Al llarg de l'any 2007 s'han introduït modificacions als sistemes de seguretat del servei de Línia Total, el sistema de banca electrònica de Caixa Catalunya: s'ha modificat la lògica petició de coordenades, s'ha ampliat la informació de l'usuari sobre les connexions a la xarxa, s'ha obert un apartat en el web en el qual els clients poden consultar les comunicacions que han rebut per correu, etc.

Adicionalment, Caixa Catalunya té contractat un servei *antiphising* amb la CECA, que s'encarrega de localitzar els webs fraudulents que intenten suplantar la imatge de Caixa Catalunya. El servei *antiphising* també inclou la localització de dominis de correu electrònic des dels quals s'exerceix *phising* i se'n fa un seguiment per evitar que siguin una font de frau. Aquesta problemàtica s'ha comunicat internament a la plantilla via intranet, perquè pugui advertir els clients de les conseqüències derivades d'introduir en webs aliens les seves dades personals.

Els departaments responsables de vetllar per la seguretat del client en aquests àmbits són el departament de Seguretat, Prevenció de Blanqueig de Capitals i Compliment Normatiu, que comparteix tasques amb el departament d'Internet i Canals a Distància.

Indicadors

PR1. Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals aquests s'avaluen per si han de ser millorats els seus impactes en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació

Des de la perspectiva de seguretat del client, tots els productes i serveis oferts per l'Entitat són avaluats en les fases d'investigació, disseny, difusió interna vinculada a la comercialització posterior i postvenda. Per a això, abans del llançament de qualsevol producte, se'n fa una anàlisi activa, considerant les possibles incidències que pot tenir. Igualment es consideren les reclamacions i suggeriments un cop fet el llançament, per a la millora contínua del servei.

No obstant això, cal assenyalar que Caixa Catalunya compta amb sistemes de gestió de qualitat, certificats segons la norma ISO 9001:2000, en els següents àmbits:

- Certificat ISO 9001:2000, atorgat el 2006 en relació amb el Disseny i Desenvolupament d'Accions d'Estratègia Comercial i Màrqueting i de Productes Financers a Caixa Catalunya.
- Certificat ISO 9002:1994, per haver acreditat la conformitat del sistema d'assegurament de la qualitat, atorgat a Procam l'any 2002. Tanmateix, el novembre del 2003 també se li va atorgar la certificació ISO 9001:2000 als seus centres de Barcelona, Madrid i Màlaga, per a la gestió de promocions immobiliàries.
- Certificació ISO 9000:2000 en la Comercialització i Gestió de Plans de Pensions d'Ocupació, atorgat a Ascat Vida el juliol del 2007.

**PR2. Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal
o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut
i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat
d'aquests incidents**

El 2007 no s'ha identificat cap incident per incompliment de la legislació vigent. L'única sanció que hi havia aplicada a l'Entitat durant el 2006 va ser imposada per la Junta d'Andalusia, per haver-se superat, segons la normativa d'aquesta comunitat autònoma, el termini de 10 dies en l'emissió de la resposta formal d'una reclamació presentada (segons la norma general establerta per l'Ordre ECO 734/04, d'11 de març, el termini per cursar resposta a les queixes i reclamacions de clients és de dos mesos). Es va aplicar inicialment una sanció de 1.800 euros, que després del recurs vençut es va reduir a la mínima de 600 euros.

• **Etiquetatge de productes i serveis**

Enfocament de gestió

Dins un context financer, l'etiquetatge de productes i serveis és assimilable a "Informació de Productes i Serveis". La Missió de Caixa Catalunya conté les bases de la política en aquesta qüestió i així queda reflectit en la Visió i Valors Corporatius. En definitiva, la transparència és un dels principals aspectes a potenciar en la comercialització i un requisit bàsic perquè la clientela percebi que se la informa tant dels beneficis com dels possibles riscos, se senti assessorat i confii en la seva relació amb l'Entitat. Aquesta mateixa política porta Caixa Catalunya a expressar amb la major claredat possible les condicions de contractació en tota la documentació adreçada als clients, per evitar així l'obscurantisme que comportaria la "lletra menuda".

En un nivell més operatiu, aquesta política es plasma en els objectius, alguns ja aconseguits però en constant evolució, d'atendre d'una manera molt especial els següents processos:

- Incorporació dels requeriments legals d'informació a clients emesos pels organismes reguladors, tant en la pre-venda com en la postvenda.

- Informació i formació sobre productes i serveis per a les persones responsables d'atendre i assessorar els clients de la xarxa d'oficines.
- Informació de productes per als clients, en un document específic i explicatiu orientat a facilitar a la clientela la informació que aquesta requereix.
- Aplicacions informàtiques perfilades per adaptar la proposta de serveis/productes a les necessitats específiques de cada client.
- Anàlisi de canvis futurs en la normativa externa, de manera que s'adaptin adequadament als sistemes de treball.

Si bé la responsabilitat de la informació a clients depèn especialment de la Direcció de Negoci, també incorporen aquesta missió dins de les seves funcions altres departaments com ara Qualitat i Servei d'Atenció al Client, Assessoria Jurídica o Desenvolupament Professional. La coordinació de les àrees és clau per aconseguir aquest objectiu.

Des del departament de Desenvolupament Professional es facilita l'accés a la formació sobre assessorament financer acreditada. En concret, és un requisit que tots els empleats que gestionen i assessoren clients obtinguin els certificats professionals EFA - Assessor Financer Europeu i CEFA - Analista Financer Europeu, aspecte molt alineat amb la Directiva Europea sobre Mercat i Instruments Financers (MiFID).

A més, la gestora de fons de Caixa Catalunya, en col·laboració amb Deloitte, treballa per obtenir l'acreditació GIPS (Global Investment Performance Standards), certificació que reconeix internacionalment la transparència en la presentació de rendibilitats en la gestió de carteres d'inversió.

Amb vista a assegurar el compliment per part de Caixa Catalunya d'aquests objectius, s'utilitzen certs estudis i dades que permeten conèixer la manera com el client percep els productes i serveis oferts per l'Entitat. Aquesta informació d'avaluació prové en part dels mecanismes de diàleg directe amb clients afermats en la cultura corporativa, i també s'estudien les enquestes de satisfacció de clients, les queixes i reclamacions, el nivell d'acreditació o formació dels gestors formats o els informes de *mystery shopping*.

Indicadors

PR3. Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius

Tots els productes i serveis bancaris oferts per l'Entitat estan subjectes a diferents normatives que regulen la gestió i la protecció del client. Els organismes dels quals emanen aquestes normatives són:

- Banc d'Espanya.
- Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV).
- Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions.

Els principals aspectes sobre informació regulats són els següents:

- Informació en els contractes sobre aspectes economicofinancers, responsabilitats, etc.
- Informació als taulers d'anuncis permanents, tant en el web com en les oficines, sobre tarifes i normes de valoració, tipus d'interès, comissions, referències al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya, tipus de canvi de divises i bitllets, fullet informatiu gratuït sobre préstecs hipotecaris, referència al dret dels clients de sol·licitar ofertes vinculants sobre crèdits al consum i préstecs hipotecaris, etc.
- Política d'inversió per a plans de pensions.
- Documentació revisada per la CNMV per a fons d'inversió, denominada fullets informatius.
- Informació precontractual i postcontractual segons els requeriments de MiFID.
- Informació publicitària, més detallada a l'apartat Comunicacions de Màrqueting.

Adicionalment, Caixa Catalunya, en coherència amb els seus objectius, facilita als clients fixes de producte que contenen les seves principals característiques. En els casos d'una major complexitat financera, com fons d'inversió, es faciliten diferents exemples il·lustratius. A més, es disposa d'aplicacions d'assessorament i test de perfil inversor, adequadament utilitzats per gestors especialitzats.

PR4. Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat dels incidents

Durant els exercicis financers 2006 i 2005 no es van produir incidents relatius a l'incompliment de regulacions legals o normes voluntàries relatives a la informació de productes i serveis. El 2007 s'ha donat resolució a un procediment sancionador de l'Agència Catalana de Consum referit al 2002, l'any de transició a l'euro. N'ha estat la causa la "negativa injustificada a satisfer les demandes de consumidors i usuaris". Aquest procediment va ser instruït per la impossibilitat puntual d'alguna de les oficines de Caixa Catalunya de no poder subministrar canvi (euros). Finalment, el 2007 s'ha resolt aquest procediment amb una sanció de 2.700 euros. El departament d'Assessoria Jurídica ha iniciat recurs per la via contenciosa administrativa, per la qual cosa la resolució no és ferma i ara s'espera el dictamen dels tribunals.

PR5. Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client

Tal com s'havia previst, el 2007 no s'ha fet l'ampli estudi de satisfacció a clients, que ja es va portar a terme el 2006. La raó principal d'això són els resultats satisfactoris derivats del dit estudi, i en conseqüència no es van detectar deficiències substancials. Es preveu fer una nova edició de l'estudi dins del pròxim pla estratègic.

Des del departament de Qualitat i Servei d'Atenció al Client s'ha gestionat la participació en un estudi de satisfacció de clients promogut per la CECA, en el qual han participat 30 caixes d'estalvis espanyoles. L'estudi es va efectuar sobre una mostra aleatòria de 400 clients entre els mesos d'abril i maig del 2007 i es van analitzar 19 atributs, 12 dels quals referits a la relació client-oficina i els restants a la seva relació amb l'Entitat. Els resultats corresponents a Caixa Catalunya, en una escala 0-10, van ser els següents:

Atributs de relació amb l'oficina

• Privacitat i discreció	8,71
• Tracte	8,68
• Professionalitat	8,54
• Incidències o errors; freqüència	8,42
• Satisfacció global amb l'oficina	8,40
• Atenció telefònica	8,32
• Aspecte físic de l'oficina	8,26
• Rapidesa d'actuació	8,22
• Assessorament	8,12
• Interès per reduir les esperes	7,69
• Temps d'espera	7,22
• Incidències o errors; solució	6,57

Atributs de relació amb l'Entitat

• Informació a domicili; claredat	8,28
• Caixers automàtics	8,25
• Satisfacció global amb l'Entitat	8,09
• Compromís social	7,94
• Gamma de productes	7,79
• Informació a domicili; rapidesa	7,69
• Interessos i comissions	6,36

En l'àmbit dels segments d'empreses mitjanes, empreses petites i microempreses, Caixa Catalunya desenvolupa estudis de satisfacció amb una periodicitat de 2-3 anys. Amb això vol saber, principalment, com es valoren:

- Els atributs de qualitat de servei.
- Els factors clau en la relació.
- La satisfacció general amb Caixa Catalunya.

Durant l'any 2007, no s'ha fet cap estudi d'aquesta mena.

• Comunicacions de Màrqueting

Enfocament de gestió

En matèria publicitària, Caixa Catalunya, a més d'incorporar els requisits legals en els seus processos, segueix el Codi de Conducta Publicitària d'Autocontrol, Associació per a l'Autoregulació de la Comunicació Comercial. La política de l'Entitat, per tant, està compromesa amb l'exercici ètic i responsable de la llibertat de comunicació comercial, amb la finalitat d'assegurar el respecte als drets de consumidors i competidors.

El departament de Publicitat i Promoció orienta la seva activitat d'una manera coherent amb aquests objectius:

- Vetllar pel compliment dels principis inclosos en el Codi de Conducta Publicitària.
- Difondre el dit codi entre els departaments més implicats: Àrea d'Estratègia Comercial i Màrqueting.
- Fer un estudi de les queixes i incidències que es puguin produir.

Ascat Vida s'ha adherit el 2007 a la Guia de Bones Pràctiques en Matèria de Transparència i Publicitat d'UNESPA (Unió Espanyola d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores), que té per finalitat aconseguir homogeneïtzar i millorar la transparència en matèria de contractació, assessorament i publicitat dels productes d'assegurances als seus clients.

Indicadors

PR6. Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, inclosos la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis

Atenent-se als requeriments normatius en matèria publicitària, Caixa Catalunya sotmet a l'aprovació del Banc d'Espanya tota la publicitat que fa esment de la rendibilitat. A més, presenta tots els elements publicitaris al departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya.

La publicitat dels fons d'inversió, després d'haver comprovat Caixa Catalunya Gestió que compleix el Codi Inverco, es remet de forma voluntària abans de la comercialització del producte a la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV) perquè la revisi i aprovi.

Semblantment, la Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions revisa la documentació requerida per iniciar la comercialització dels productes financers que estan sota el seu control i supervisió.

En tots els casos, Caixa Catalunya segueix el Codi de Conducta Publicitària d'Autocontrol, ja esmentat.

PR7. Nombre total d'incidents per incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloses la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuït segons el tipus de resultat dels incidents

Durant els exercicis 2005-2007 no hi ha hagut cap incident relatiu a l'incompliment de regulacions legals o normes voluntàries relatives a publicitat.

- **Privacitat del client**

Enfocament de gestió

La privacitat del client està en coherència amb la Llei de Protecció de Dades de Caràcter Personal. L'Entitat segueix la política d'integrar els requisits d'aquesta norma en tots els processos relacionats amb la informació als clients i manté d'una manera constant l'objectiu d'informar-los sobre els seus drets i d'obtenir el seu consentiment o no en el tractament d'aquestes dades.

El departament de Seguretat, Prevenció de Blanqueig de Capital i Compliment Normatiu vetlla per la correcta adaptació a la legislació en termes globals, així com per la difusió i sensibilització interna de tots els empleats.

Cada dos anys es fa una auditoria del "Reglament de Mesures de Seguretat" en relació amb la Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals.

Indicadors

PR8. Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i a la fuga de dades personals de clients

Durant el 2007 no hi ha hagut cap incident relatiu a l'incompliment de la regulació sobre protecció de dades de caràcter personal.

- **Compliment normatiu**

Enfocament de gestió

Als diferents punts d'aquest apartat de *Productes i serveis* s'ha anat fent referència al compliment de les lleis i reglamentacions pertinents i a la manera com l'Entitat l'enfoca.

Malgrat que en l'exercici 2007 no s'han rebut moltes significatives, pel principi de transparència s'han inclòs en el quadre adjunt totes les multes imposades a l'Entitat en els darrers tres anys.

Indicadors

PR9. Cost de les multes significatives per incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'Organització

Valor monetari multes o sancions relacionades amb la responsabilitat en la comercialització (milers de euros)

	2005	2006	2007
Incompliment de la normativa de protecció de dades	60,1	–	–
Incompliment normativa Consumidors – Agència Catalana del Consum	–	4,4*	–
Superació del termini de resposta de 10 dies en una reclamació presentada- Junta d'Andalusia	–	0,6	–
Incident del 2002 quant a prestació de serveis- Agència Catalana de Consum	–	–	2,7*
Valor monetari total multes	60,1	5,0	2,7

* Aquesta sanció està en tràmit de recurs en el moment d'elaborar aquest Informe.

• Atenció al client

Enfocament de gestió

Caixa Catalunya disposa de diversos canals centralitzats per "escoltar" el client:

- Servei d'Atenció al Client, regulat segons l'ordre ECO 734/04, d'11 de març, segons el Reglament del Servei d'Atenció al Client i altres aspectes consultables a www.caixacatalunya.es/contactar.
- Qualitat de Servei, que recull per mitjà del telèfon, de comunicacions escrites i de visites de clients els comentaris, suggeriments, incidències i consultes diverses que pel seu contingut o grau de formalització no es canalitzen a través del Servei d'Atenció al Client.

L'objectiu d'aquests dos serveis és recollir, analitzar, processar i respondre totes les comunicacions rebudes de clients, independentment de si són queixes, reclamacions, opinions, dubtes o inquietuds diverses.

Durant el 2007 s'han experimentat diverses millores en els canals de comunicació amb els clients:

- Millora de la capacitat de recepció per via telefònica, mantenint el telèfon convencional, que és atès per personal especialitzat i vinculat logísticament a Línia Total, per aprofitar l'experiència i recursos d'aquest servei.
- Inici d'un estudi de temps de totes les fases del procés: tractament de queixes i reclamacions del Servei d'Atenció al Client. L'estudi finalitzarà el 2008 i permetrà introduir millores en les fases del procés que es cregui oportú.
- En les comunicacions de clients de contingut escàs o d'anàlisi difícil es proporciona una resposta telefònica i personal, independentment del canal utilitzat pel client, a fi d'agilitar la resposta i donar un tracte més pròxim.

- Totes les comunicacions dels clients, ja siguin objecte del Servei d'Atenció al Client o de Qualitat del Servei, es recullen en un expedient electrònic, al qual queden annexats els documents pertinents. Amb aquest canvi significatiu, orientat a millorar la fluïdesa interna de la informació, l'expedient s'assigna al centre o centres responsables i també als que es considera que han de tenir coneixença del missatge. El sistema emet avisos diaris als centres als quals s'assigna l'expedient (àrees, departaments o oficines) i també un avís quan la qüestió es dona per tancada des del departament de Qualitat i Servei d'Atenció al Client.

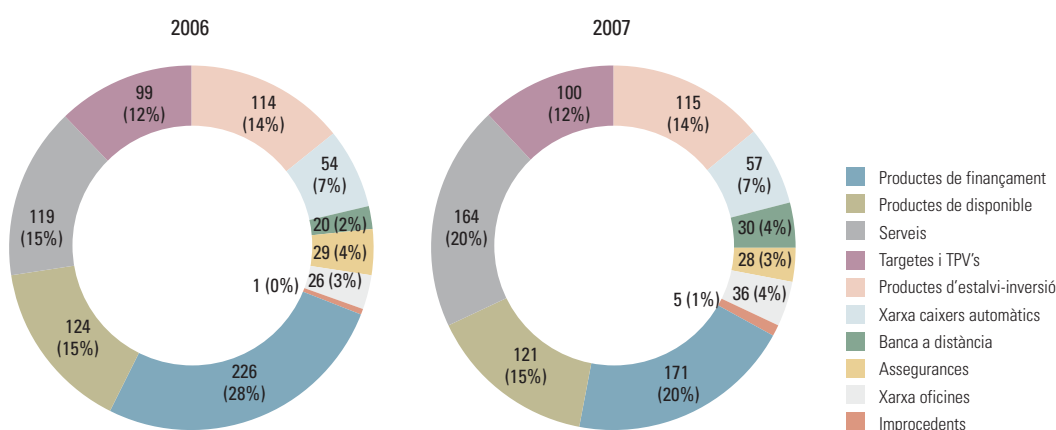
Indicadors

El nombre de les queixes i reclamacions rebudes al Servei d'Atenció al Client el 2007 dels més de 3 milions de clients de Caixa Catalunya és de 827, mentre que en l'exercici anterior va ser de 812.

Entre les causes més freqüents presentades en els expedients de queixa o reclamació sobresurten, per ordre d'importància, les següents:

- Discrepàncies amb cobraments de comissions.
- Discrepàncies sorgides en operacions d'ingrés o reintegrament.
- Errors operatius o de processos.
- Discrepàncies sorgides en operacions de càrrec o abonament.
- Operacions fetes d'una manera fraudulenta per tercers.

QUEIXES I RECLAMACIONS*



* En la categoria de serveis s'inclouen els expedients de queixa o reclamació referits a discrepàncies sorgides en serveis financers prestats a clients de l'Entitat o al públic en general, com ara operacions de banca a distància, domiciliacions de pagaments i cobraments, recaptació de tributs, etc.

* En la categoria "Xarxa oficines" s'inclouen els expedients de queixa o reclamació referits a discrepàncies l'origen de les quals, des de la perspectiva del client, radica en un supòsit d'error, negligència o actuació poc eficaç dels professionals de la xarxa d'oficines.

* En la categoria "Improcedents" s'inclouen expedients formalment presentats al Servei d'Atenció al Client, referits a fets que incumbeixen a una altra entitat i aliens, per tant, a tota responsabilitat de Caixa Catalunya.

* El conjunt de reclamacions presentat engloba les rebudes de les filials Ascat Vida, Ascat Assegurances Generals, Caixa Catalunya Gestió, Liscat i Factorcat (a partir de l'1 de juny de 2007 Caixa Catalunya Serveis Empresa) i Ascat Mediació (anteriorment, Caixa Catalunya Corredoria d'Assegurances), amb una suma agregada de 29. Engloba les relacionades amb plans de pensions, tot i que, reglamentàriament, per ser tractades són derivades en tots els casos al Defensor del Client.

El Servei d'Atenció al Client de Caixa Catalunya sotmet a revisió permanent els criteris de resolució. Resultat d'això és l'elevat percentatge de concordança entre les seves resolucions i les emeses externament pel Defensor del Client o pel Banc d'Espanya. Durant el 2007, en un 88,4% dels expedients analitzats, les conclusions d'aquests dos organismes han coincidit amb les emeses anteriorment pel departament de Qualitat i Servei d'Atenció al Client.

6. Indicadors d'acompliment social del Suplement Sectorial-Financer

GESTIÓ DE LA RSC

CSR1- Política de responsabilitat social de l'empresa

La política de responsabilitat social de Caixa Catalunya contempla el conjunt de polítiques establertes per l'Entitat que es poden confirmar en els enfocaments explicats al llarg del present Informe. Es tracta d'enfocaments de gestió que s'han descrit respecte a la dimensió econòmica, ambiental i social de la sostenibilitat, i són conseqüents amb els valors corporatius de l'Entitat.

CSR2- Organització de la responsabilitat social de l'empresa

La responsabilitat social és un principi d'actuació transversal a l'Organització, també vinculat a l'origen de les caixes d'estalvis que integren en els seus òrgans de govern clients, empleats, corporacions locals i membres de la corporació fundadora. Aquest aspecte es recull al *Capítol 4. Govern corporatiu, compromisos, reptes i participació de grups d'interès*.

CSR3- Auditories de la responsabilitat social de l'empresa

Amb la finalitat d'obtenir una visió global de la gestió de la responsabilitat social, el present Informe ha estat verificat per l'empresa externa independent Deloitte, com s'indica a l'*Informe de verificació*.

Per verificar el compliment de les seves polítiques i enfocaments en RSC, Caixa Catalunya utilitza els mecanismes d'auditoria interna inherents als seus sistemes de gestió de qualitat i medi ambient.

CSR4- Gestió dels temes sensibles

Entre les qüestions sensibles pròpies d'una entitat financera poden destacar-se la corrupció, la política pública, el finançament d'activitats condemnables, com el terrorisme, i el comportament de competència deslleial. Al llarg de l'Informe RSC s'ha explicat que Caixa Catalunya disposa de processos que permeten fer un seguiment de les activitats susceptibles de provocar corrupció, blanqueig de capitals, finançament de terrorisme, etc.

El departament d'Auditoria i Inspecció és l'encarregat de vetllar pel compliment d'aquests processos, amb l'ajut de models de gestió de risc operacional.

Altrament, els estatuts de l'Entitat estableixen els mecanismes que impedeixen la participació de consellers en càrrecs públics de designació política.

Els apartats de *Corrupció, Política Pública, Comportament de Competència Deslleial i Compliment Normatiu* proporcionen més informació sobre la gestió d'aquestes qüestions sensibles.

CSR5- Incidències d'incompliment

Les incidències i les possibles multes imposades per l'incompliment de normatives, reglaments, etc., es troben definides als apartats corresponents del present Informe. Els indicadors de GRI aplicables a Caixa Catalunya i que informen en major detall dels incompliments reglamentaris són: EN28, HR4, SO4, SO7, SO8, PR2, PR4, PR7, PR8 i PR9.

Quant als altres tipus d'incidència, no es disposa d'un sistema que permeti inventariar-los i incorporar-los en aquest Informe.

CSR6- Diàleg amb stakeholders

Caixa Catalunya ha definit per als grups d'interès clients, societat i empleats diversos mecanismes de diàleg que li permeten detectar les iniciatives a prendre.

L'apartat de *Participació dels Grups d'Interès* del capítol 4 recull la informació de les principals preocupacions descobertes en aquests grups d'interès.

COMPLIMENT SOCIAL INTERN

INT1- Política de RSE en el si de recursos humans

Els continguts de responsabilitat social abastats per les polítiques de recursos humans de Caixa Catalunya es descriuen en els enfocaments de gestió sobre pràctiques laborals i ètica del treball, especialment als apartats de polítiques sobre ocupació, relació empresa/treballadors, salut i seguretat a la feina, formació i educació, i diversitat i igualtat d'oportunitats.

INT2- Rotació d'empleats i creació de llocs de treball

La rotació d'empleats ha estat descrita en l'indicador LA2, a l'apartat d'ocupació de la dimensió social d'aquest Informe. Les dades d'aquests tres últims exercicis sobre la creació de llocs de treball, calculada d'acord amb les dades de l'indicador LA1 de GRI amb data de 31 de desembre, són les següents:

Creació de llocs de treball

Total de l'Entitat
Fundacions de l'Obra Social
Empreses del Grup
Total Grup Caixa Catalunya i fundacions

	2005	2006	2007
Total de l'Entitat	370	617	448
Fundacions de l'Obra Social	-18	-	-6
Empreses del Grup	-5	23	47
Total Grup Caixa Catalunya i fundacions	365	640	489

INT3- Satisfacció de l'empleat

Caixa Catalunya no disposa d'una enquesta de satisfacció general dels empleats. No obstant això, des de l'any 2001 es fan anualment enquestes del client intern, amb l'objectiu principal de recollir la impressió de la xarxa d'oficines sobre el servei que reben dels departaments centrals, dels serveis descentralitzats en les Direccions Territorials i de les filials. L'Entitat considera que tota millora en els processos interns afavorirà clarament la millora de l'eficiència del treball dels empleats i el servei final ofert als seus clients.

L'Entitat disposa d'un sistema per avaluar la satisfacció de la formació rebuda a través d'un qüestionari que s'omple a l'aula de formació una vegada acabada l'activitat.

INT4- Remuneració de l'Alta Direcció i el Consell d'Administració

Remuneració percebuda pel personal clau de la direcció i pels membres del Consell d'Administració en qualitat de directius (milers d'euros)

Sous i altres remuneracions anàlogues
Obligacions concretes en matèria de pensions o de pagament de primes d'assegurances de vida
Remuneracions percebudes pels membres dels Òrgans de Govern i pel personal directiu en representació de la Caixa en societats cotitzades o en altres entitats en les quals té una presència o representació significativa

	2005	2006	2007
Sous i altres remuneracions anàlogues	3.505	3.429	3.210
Obligacions concretes en matèria de pensions o de pagament de primes d'assegurances de vida	619	665	664
Remuneracions percebudes pels membres dels Òrgans de Govern i pel personal directiu en representació de la Caixa en societats cotitzades o en altres entitats en les quals té una presència o representació significativa	—	—	—
	2005	2006	2007
Consell d'Administració	693	825	910
Comissió de Control	117	145	137
Comissió de Retribucions	3	3	3
Comissió d'Inversions	5	14	12

Remuneracions percebudes pels membres dels òrgans de govern (milers d'euros)

Consell d'Administració
Comissió de Control
Comissió de Retribucions
Comissió d'Inversions

INT5- Bonus que fomenten un èxit sostenible

La retribució variable es regula mitjançant el sistema d'incentius i de bonus, que vol reconèixer la contribució dels empleats als resultats de l'Entitat. El model de bonus té en compte el grau de consecució dels objectius estratègics més significatius de l'Entitat relacionats amb els resultats economicofinancers, com el volum de negoci, el benefici abans d'impostos o la ràtio d'eficiència, entre d'altres.

El 100% de la plantilla està vinculat a la consecució d'incentius per objectius de negoci. D'aquest total, el 87,9% està vinculat a objectius de negoci individuals, o propis del centre de treball, i el 12,1% restant té associat un indicador de negoci a nivell de l'Entitat.

Els bonus s'abonen durant el primer trimestre de l'any següent al tancament de comptes de l'exercici.

També hi ha reconeixements econòmics basats en un sistema de premis implantat el 2005, així com d'altres també econòmics relacionats amb el Pla Estratègic. Aquests últims s'orienten a premiar la contribució dels empleats en el desenvolupament de les estratègies i són proposats pel comitè encarregat de la implantació del pla i validats per la Direcció General.

El sistema d'incentius no incorpora altres aspectes addicionals relatius a sostenibilitat.

INT6- Ràtio salarial homes/dones

Aquest indicador s'ha explicat a l'apartat de *Diversitat i Igualtat d'Oportunitats*, en l'indicador LA14 d'aquest informe.

INT7- Perfil d'empleats (gènere, discapacitat, etc.)

Aquest indicador ha estat explicat a l'apartat de *Diversitat i Igualtat d'Oportunitats*, en l'indicador LA13 d'aquest informe.

COMPLIMENT AMB LA SOCIETAT

SOC1- Contribucions a causes benèfiques, donacions i inversions en la comunitat

Aquesta informació s'ha recollit al capítol d'*Enfocament de Gestió d'Indicadors de Dimensió Econòmica*, en l'apartat d'*Obra Social*.

SOC2- Valor econòmic afegit

Aquesta informació s'ha recollit al Capítol d'*Enfocament de Gestió d'Indicadors de Dimensió Econòmica*, en l'indicador *EC1- Valor Econòmic Generat i Distribuït*.

PROVEÏDORS

SUP1- Seguiment dels principals proveïdors

A partir de l'any 2007, tots els contractes amb proveïdors inclouen una clàusula que dóna a conèixer l'adhesió de Caixa Catalunya al Pacte Mundial i a la voluntat de regir-se pels 10 principis d'aquest pacte en totes les relacions comercials.

SUP2- Satisfacció dels proveïdors

La valoració de la satisfacció dels proveïdors de Caixa Catalunya es fa d'una manera informal en els contactes de treball mantinguts entre personal de l'Entitat i personal de l'empresa proveïdora. No hi ha qüestionaris de satisfacció en aquest àmbit.

BANCA MINORISTA

RB1- Política de banca minorista: productes amb impacte social, contra l'exclusió social, etc.

Caixa Catalunya intenta atendre les necessitats financeres de tots els clients, independentment que siguin particulars, empreses, joves, persones grans, estrangers, etc. Per a això parteix de la realització d'estudis de comportament financer i de l'entorn social, la qual cosa li permet dissenyar productes i serveis adaptats a les necessitats actuals.

Aquest és el principal criteri aplicat en el disseny dels productes i serveis, i és coherent amb els eixos del model comercial de l'Entitat:

- Relació personalitzada i d'assessorament.
- Desenvolupament de productes.
- Proximitat al client.
- Programes basats en la relació amb els clients.

D'acord amb tot això, Caixa Catalunya, en col·laboració amb les seves filials especialitzades en fons d'inversió, assegurances i altres productes financers, així com amb l'Obra Social i les seves fundacions, defineix i actualitza d'una manera contínua els seus productes i serveis.

Per tal d'informar especialment sobre els criteris aplicats als productes que poden representar més rellevància enfront de les necessitats actuals dels clients de banca minorista, es destaquen els següents productes i serveis:

Productes de disponible i serveis de transferències

Aquests productes i serveis gaudeixen en determinats casos d'avantatges addicionals, com assegurances, descomptes o serveis especials per a clients estrangers amb domicili habitual a Espanya (repatriació de difunts i servei d'intendent telefònic).

Amb l'objectiu de millorar els serveis per al col·lectiu d'immigrats al territori espanyol, es disposa de convenis de col·laboració amb entitats financeres estrangeres (del Senegal i l'Equador, entre d'altres).

Per als clients estrangers de Banca Personal, el 2006 es va crear el Compte Global, que permet canalitzar la seva operatòria habitual i té avantatges financers i no financers. Entre aquests darrers hi ha serveis d'informació, orientació i assessorament disponibles durant les vint-i-quatre hores tots els dies de l'any en 5 idiomes: castellà, català, anglès, francès i alemany. També s'hi han inclòs serveis d'assistència personal o a casa, assessorament legal telefònic, assessorament mèdic telefònic, farmàcia de guàrdia, informació i reserves per a oci i iniciatives solidàries, entre d'altres.

Productes d'estalvi

Caixa Catalunya analitza per dissenyar aquests productes quines són les millors opcions de rendibilitat i seguretat per als clients. Dins d'aquesta categoria, des del 2004 hi ha el Dipòsit Solidari, que cedeix a la Fundació Un Sol Món un percentatge de la rendibilitat obtinguda. Amb aquest dipòsit, el client destina entre el 50 i el 100% de la rendibilitat a projectes d'àmbit social o ecològic.

Productes d'inversió

El ventall de productes d'inversió és ampli i d'acord amb les expectatives creixents d'assessorament i estalvi existents en determinats segments de la població i clients. La política d'inversió i els productes més destacables es comenten a l'apartat de *Gestió d'actius*.

Productes de previsió i assegurances

Els principals projectes relatius als productes comercialitzats per Ascat Vida que s'han portat a terme durant el 2007 han estat:

- **Pla d'Estalvi Flexible (PIAS):** És un producte d'assegurances de caràcter vitalici que permet acumular un capital de manera sistemàtica i amb el qual s'obtenen avantatges fiscals per als estalvis, sempre que es decideixi cobrar-lo en forma de renda vitalícia i d'acord amb condicions referides a límit i antiguitat de les aportacions. Els avantatges fiscals consisteixen en l'exempció de tributació del rendiment generat a l'hora del cobrament de la renda vitalícia. En cas de rescat, la tributació és la mateixa que en qualsevol altre producte d'estalvi. La finalitat última d'aquest producte és afavorir l'estalvi a llarg termini.
- **Hipoteca Inversa:** Producte de finançament instrumentat en un compte de crèdit amb la finalitat d'obtenir mensualment una renda constant per complementar altres ingressos regulars. L'import de la hipoteca concedida (com a màxim el 80% de la taxació) es canalitza mitjançant un compte de crèdit, des del qual es van fent traspassos mensuals constants al compte habitual de disponible durant el termini establert

(entre 10 i 24 anys). La renda es pot complementar amb la contractació d'una renda vitalícia diferida per assegurar continuar cobrant el mateix import mensual mentre visqui el titular i d'una altra també vitalícia per limitar el deute en acabar el termini de disposicions del crèdit. El públic objectiu són persones més grans de 65 anys que disposen d'un immoble lliure de càrregues i necessiten complementar els seus ingressos mensuals.

Correspondència electrònica

El 2007 s'han intensificat les campanyes perquè els clients renunciïn a rebre correu postal i prefereixin com a mitjà el correu electrònic. A més, Caixa Catalunya facilita la consulta de totes les comunicacions a través del web per a clients, i la documentació electrònica és disponible durant sis anys.

Mitjans de pagament

Aquests serveis s'han fet imprescindibles en la vida quotidiana i comprenen diferents modalitats de targetes de crèdit i dèbit. Es destaca el Programa Total Plus, que permet canviar els punts acumulats en la utilització de targetes per la participació en projectes solidaris o en regals de compra social o comerç just.

Productes específics per a empreses

Pel seu major caràcter socioeconòmic, sobresurt la formalització de convenis amb l'Institut de Crèdit Oficial i amb altres organismes. El més destacable és l'ICO-PIMES, destinat a cobrir necessitats de finançament de la petita i la mitjana empresa.

Finançament

Cal ressenyar en aquest àmbit la política general aplicada als préstecs i crèdits i la política de microcrèdits i suports financers socials orientats a prevenir l'exclusió financera.

La política general de finançament a clients es fonamenta, principalment, en factors de risc creditici basats en aplicacions de scoring o en classificacions de clients de tots els segments, seguint criteris de no discriminació.

D'aquesta manera, s'ha continuat amb el procés de flexibilització de l'oferta creditícia, incorporant opcions que permeten personalitzar les propostes de finançament, adaptant-les a les necessitats de cada client. També s'ha millorat el circuit de sol·licitud de préstecs personals per internet quant a facilitat i resposta a peticions. Així, per a particulars, es disposa de diverses opcions d'amortització del deute (creixent, 11 quotes mensuals per any, etc.), períodes de carència inicials, assegurança de protecció de pagaments per ajustar les quotes a

la situació econòmica personal en cas de desocupació o incapacitat temporal, préstec per a emprenedors per cobrir les despeses d'inici de l'activitat que permet pagar únicament interessos durant el primer any, entre més avantatges.

Quant a la política de microcrèdits i altres sistemes de finançament social, que gestionen l'Obra Social i les seves fundacions, amb balanç independent del de Caixa Catalunya, es detalla a continuació cadascuna de les modalitats i finalitats:

• **Microcrèdits per a l'ocupació**

Els gestiona la Fundació Un Sol Món i el finançament es concedeix sense cap discriminació per motiu d'origen, sexe, etc. a persones que no tenen accés al crèdit que ofereixen les institucions financeres per falta de garanties o avals. Les operacions s'analitzen des del punt de vista de la iniciativa i compromís personal dels emprenedors, així com de la viabilitat econòmica del projecte, i també es considera el respecte al medi ambient.

• **Suport financer a empreses i entitats d'inserció**

Aquesta classe de suport es concedeix a les empreses i entitats d'inserció, com ho són els centres especials d'ocupació, que tenen un accés insuficient o nul al crèdit que ofereixen les institucions financeres per falta de garanties institucionals suficients. L'avaluació feta per la Fundació Un Sol Món se centra en la viabilitat tècnica i en l'impacte social de la iniciativa.

• **Programa Rétale – Retorn del Talent a l'Equador**

Aquest programa, gestionat per la Fundació Un Sol Món, té per objecte facilitar microcrèdits per a equatorians residents a Espanya que volen desenvolupar negocis al país d'origen. Es concedeixen a persones que no tenen accés al crèdit habitual de les entitats financeres perquè manquen de garanties o avals.

• **Suport tecnicofinancer internacional a entitats microfinanceres**

En aquest cas, el suport de la Fundació Un Sol Món a entitats microfinanceres i per mitjà d'aquestes als seus clients es fa aplicant una sèrie de criteris socials que no es prenen com a referència en els processos de concessió d'un producte financer ordinari. Aquests criteris socials són:

- Assumpció del risc país.
- Realització d'una anàlisi socioeconòmica molt exhaustiva del client.
- Formalització d'operacions internacionals amb condicions molt favorables per al client, que en circumstàncies normals es considerarien massa arriscades.

RB2- Perfil del finançament

La concessió de finançament als clients es fonamenta principalment en criteris de risc. En aquest sentit, Caixa Catalunya disposa d'una eina basada en aquests criteris (l'scoring de concessió per a persones físiques). Aquesta eina facilita l'accés a operacions creditícies a tota mena de segments seguint el criteri de la no-discriminació.

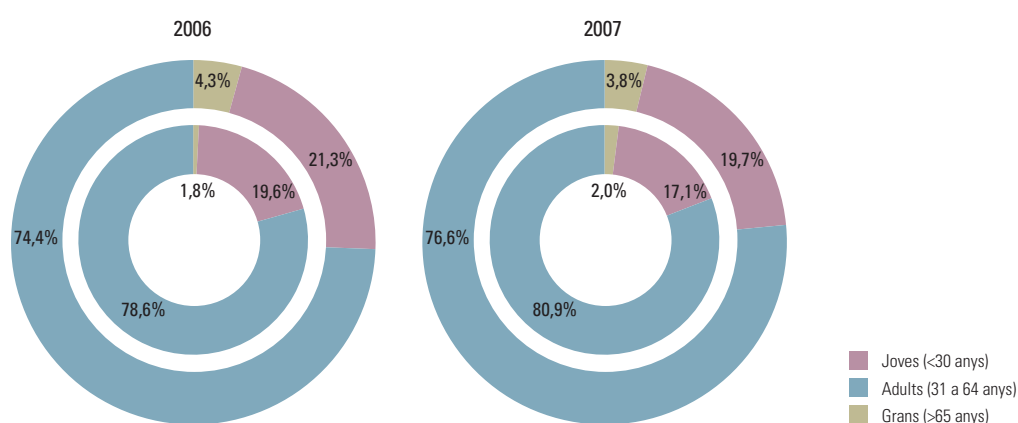
Durant el 2007 s'ha continuat en la línia de flexibilització de l'oferta creditícia, incorporant noves opcions que permeten personalitzar l'oferta a les necessitats de cada client. En aquest sentit, cal destacar:

- **Particulars:** s'ha incorporat la possibilitat de contractar una cobertura de tipus d'interès amb la Hipoteca Jove, de característiques adequades a aquest col·lectiu, i amb la Hipoteca Inversa. Així mateix, s'han millorat les característiques de les operacions amb tipus d'interès creixent i de tipus d'interès fix (ampliant terminis) i les de l'avançament nòmina.
- **Empreses:** adhesió a diferents convenis ICO i d'altres organismes.

També s'ha continuat ampliant els sistemes i canals de distribució d'operacions de finançament:

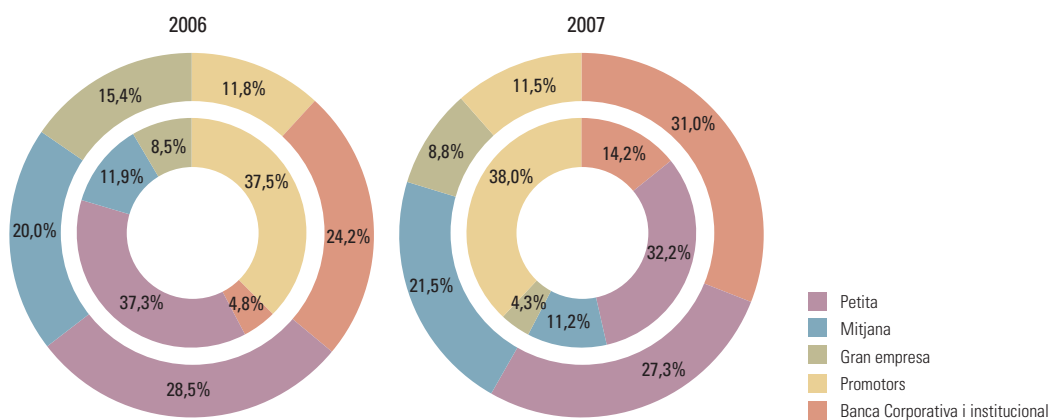
- **Internet:** s'ha desenvolupat una millora en el circuit de sol·licitud de préstecs personals que permet l'abonament en línia de préstecs per a clients que superin un scoring determinat.
- **Telemàrqueting:** s'han realitzat durant l'any accions de concessió de targetes de crèdit.

FINANÇAMENT A CLIENTS PARTICULARS PER FINALITAT I SEGMENT*



* El cercle extern es refereix a finançament del consum, i l'intern al finançament de la inversió.

FINANÇAMENT A EMPRESSES I INSTITUCIONS PER FINALITAT I SEGMENT*



* El cercle extern es refereix a finançament del consum, i l'interm al finançament de la inversió

RB3- Finançament amb impacte social

Els imports concedits en relació amb la política de microcrèdits i altres sistemes de finançament social queden reflectits a continuació:

Microcrèdits per a l'ocupació

El principal objectiu d'aquest programa de microcrèdits socials és combatre l'exclusió financera i impulsar la creació de llocs de treball.

Microcrèdits per a l'ocupació*

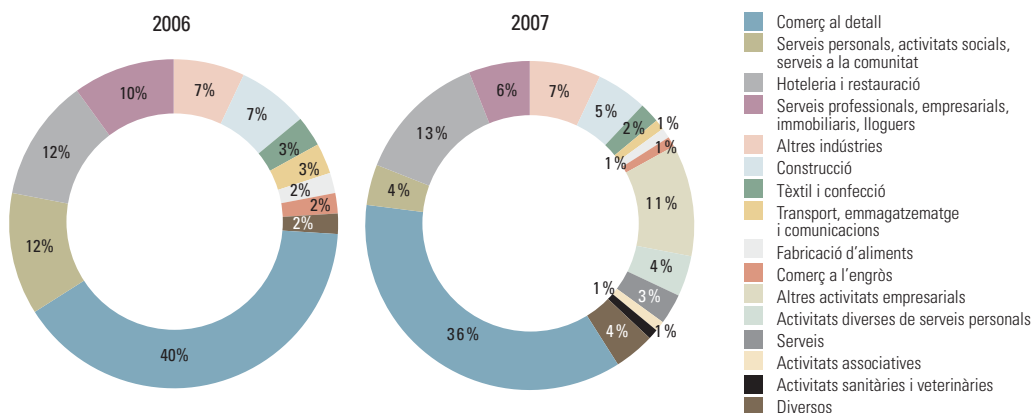
Operacions concedides
Cartera viva en milions d'euros

	2005	2006	2007
Operacions concedides	311	256	250
Cartera viva en milions d'euros	n.d.	5,2	5,4

* n.d.- No disponible.

El 2007, com l'any anterior, el principal sector beneficiat per aquesta classe d'ajuda és el comerç, si bé l'abast es diversifica entre diferents sectors.

MICROCRÈDITS PER A L'OcupACIÓ PER SECTORS



Nota: no es disposa d'aquestes dades segmentades per mida d'empresa o negoci, atès que el sistema de gestió no permet fer aquesta distribució.

Suport financer a empreses i entitats d'inserció

El principal objectiu d'aquesta classe de suport és la contribució a la generació de llocs de treball per a persones en situació o risc d'exclusió social.

Finançament a empreses i entitats d'inserció*

Operacions concedides
 Import concedit (milers d'euros)
 Ocupació creada o avalada
 Cartera viva (milers d'euros)

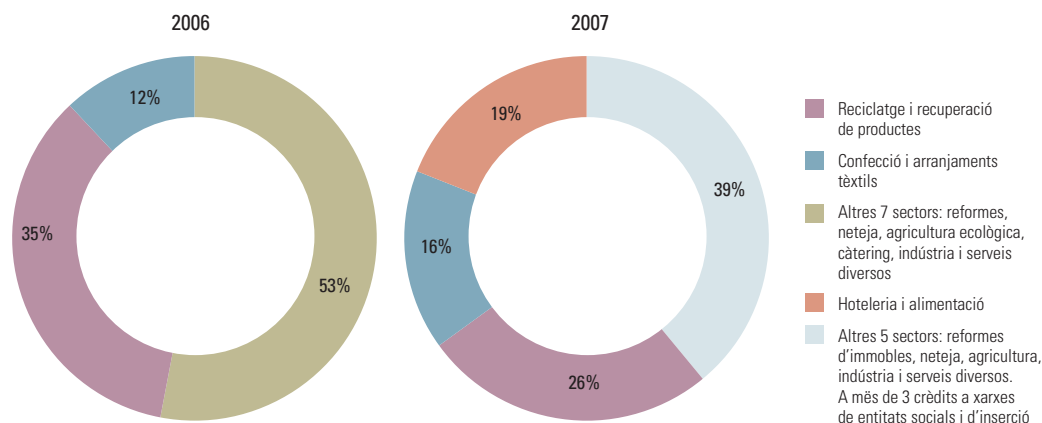
	2005	2006	2007
Operacions concedides	18	25	22
Import concedit (milers d'euros)	450	675	540
Ocupació creada o avalada	21	>30	28
Cartera viva (milers d'euros)	n.d.	842	609

* n.d.- No disponible.

Altrament, el 2007 s'han finançat 6 projectes nous, amb la concessió de 745.000 euros en subvencions i 775.000 euros en préstecs participatius. A més, els projectes han rebut suports puntuals, per un total de 40.830 euros.

Des del punt de vista de repartiment per sectors d'activitat, el 2007 s'hi ha afegit el sector empresarial de l'hoteleria i alimentació.

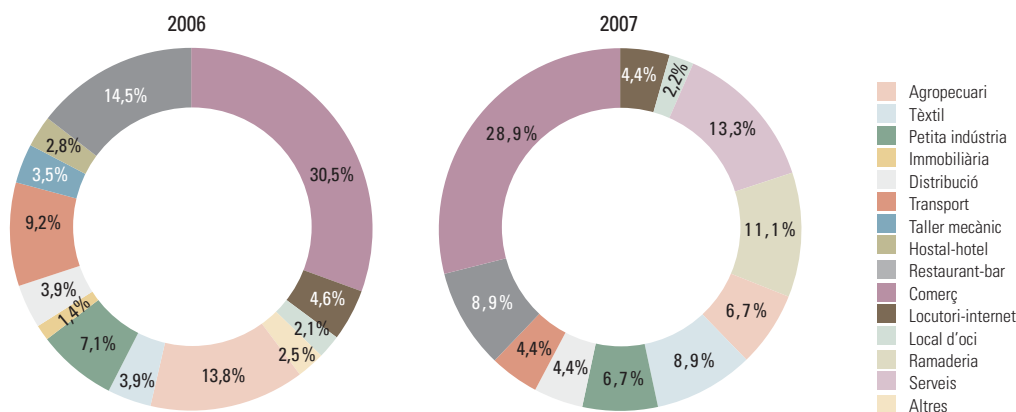
SUPORT FINANCER A EMpRESSES I ENTITATS D'INserCIO



Programa Rétale

Amb el suport d'aquest programa, el 2007 s'han creat 26 negocis (davant els 10 del 2006), que han generat 76 llocs de treball (davant els 44 del 2006).

PROGRAMA RÉTALE



Dinou d'aquests projectes s'han finançat amb un microcrèdit de la Fundació un Sol Món, sis ho han estat per l'entitat contrapart a l'Equador i un ha aconseguit finançament propi.

El 100% dels negocis que es financen amb microcrèdits de la Fundació Un Sol Món a l'Equador són microempreses que es creen o s'amplien amb no pas més de 15.000 euros, que és el límit màxim. L'import mitjà del finançament se situa entre 8.000 i 9.000 euros.

Support tecnicofinancer internacional a entitats microfinanceres

Aquest programa, dirigit a institucions microfinanceres, es realitza aplicant una sèrie de criteris socials que no escauen en el cas d'un producte financer ordinari.

En relació amb la situació del finançament concedit fins a desembre del 2007, la cartera activa presenta un valor de 2.902 milers d'euros (davant els 2.248 milers del 2006). Aquesta es reparteix entre 18 institucions microfinanceres (12 institucions el 2006), de mida mitjana i petita, situades a 9 països.

BANCA D'INVERSIÓ

IB1- Política d'inversions

Caixa Catalunya, de manera individual o mitjançant la cooperació amb diferents organismes, disposa de sistemes de finançament orientats a afavorir el desenvolupament econòmic, social i ambiental. Els criteris aplicats són específics de cadascun d'aquests sistemes.

Programa de crèdit global

L'Entitat té signat amb la Diputació de Barcelona el Programa de Crèdit Local, que facilita als ajuntaments de la província l'accés a una línia de préstecs per a inversions. Aquest programa es complementa amb una subvenció de la Diputació de Barcelona, destinada a l'amortització anticipada del capital.

Finançament formalitzat (crèdit global)

	2005	2006	2007
Operacions formalitzades	102	94	123
Nominal de les operacions formalitzades (milions d'euros)	99,4	92,0	120,3

Col·laboració amb el Banc Europeu d'Inversions

Caixa Catalunya, en col·laboració amb el Banc Europeu d'Inversions (BEI) a través de la negociació de línies dirigides al finançament de projectes en l'àmbit de sanitat, educació, desenvolupament urbà, estalvi energètic, desenvolupament d'infraestructures i protecció del medi ambient que portin a terme tant empreses privades com públiques i semipúbliques, amb especial atenció a les operacions de les administracions locals.

Destinatari finançament BEI

	2006	2007
Administracions públiques (milions d'euros)	150	50
Petites i mitjanes empreses (milions d'euros)	50	150

Col·laboració amb la Cambra de Comerç de Barcelona

Mitjançant la signatura d'acords, l'Entitat col·labora amb la Cambra de Comerç de Barcelona en el suport del procés d'internacionalització de les empreses i entitats de diversos sectors d'activitat a la zona mediterrània. D'aquesta manera prioritza el desenvolupament social i econòmic de la regió catalana i fomenta les relacions bilaterals amb els països del Magrib.

Finançament al sector agrari, ramader i pesquer

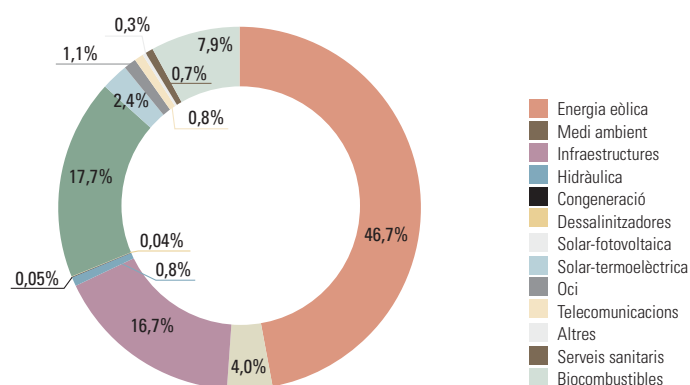
Aquest finançament, en molts casos amb el suport d'institucions públiques, disposa de modalitats de crèdit que preveuen des de la cobertura de les despeses de campanya fins al finançament de les inversions, així com

la concessió d'avànçaments per atendre el pagament de les primes per agroassegurances. Així mateix, dins de la modalitat de préstecs amb aval de SAECA (Societat Anònima Estatal de Cauçió Agrària), es financen inversions destinades a projectes de conservació o millora dels sectors forestal, agrícola, ramader i pesquer.

Finançament de projectes

L'Entitat analitza i formalitza, atenent a la seva Missió i Visió corporatives, operacions de finançament en diversos sectors, com reflecteixen el gràfic i la taula següents:

FINANÇAMENT ESPECIALITZAT PER SECTORS 2007



Finançament especialitzat (milers d'euros)

Energia eòlica
Medi ambient
Infraestructures
Hidràulica
Cogeneració
Dessalinitzadores
Solar-fotovoltaica
Solar-termoelèctrica
Oci
Telecomunicacions
Altres
Serveis sanitaris
Biocombustibles
Immobiliàries

	2006	2007
Energia eòlica	555	712
Medi ambient	216	61
Infraestructures	248	254
Hidràulica	14	13
Cogeneració	6	7
Dessalinitzadores	6	6
Solar-fotovoltaica	71	269
Solar-termoelèctrica	11	36
Oci	28	17
Telecomunicacions	58	12
Altres	2	5
Serveis sanitaris	32	11
Biocombustibles	-	121
Immobiliàries	9	-
Total	1.256	1.524

Com es pot comprovar, la inversió en immobiliàries ha desaparegut el 2007 i s'hi ha afegit un nou sector: biocombustibles, i el finançament s'ha incrementat de més d'un 20%.

Caixa Catalunya segueix una estratègia orientada a l'organització i assegurement d'operacions de Project Finance per al desenvolupament de projectes amb impacte ambiental favorable que, a més, compleixin els requisits de viabilitat i rendibilitat econòmica.

La selecció de projectes té en compte el seu impacte real en la societat i l'existència d'un marc legal propici. El procés d'anàlisi inclou com a part fonamental la revisió exhaustiva de tots els aspectes ambientals per part d'assessors especialitzats, com avaluacions tècniques d'impactes, adequació a normatives ambientals municipals, autonòmiques, estatals i de la Unió Europea, i recopilació d'informació *in situ*.

Aquests últims anys, els projectes d'energia eòlica i solar són els que es destaquen més, a més d'altres de mediambientals i d'infraestructures.

El saldo viu referit a l'activitat relacionada amb la millora del medi ambient i el foment d'energies renovables en data de 31 de desembre del 2007 és de 707,8 milions d'euros.

Durant aquests últims set anys Caixa Catalunya ha organitzat el finançament per a la instal·lació de projectes energètics d'una potència al voltant de 1.390 mW. La producció derivada d'aquesta instal·lació de potència elèctrica podria estalviar l'emissió a l'atmosfera d'uns 1.360 milers de tones de CO₂ cada any, segons la procedència de la producció elèctrica substituïda.

El 2007 s'ha destacat la direcció dels següents projectes de finançament d'energies renovables i medi ambient, assegurats totalment per Caixa Catalunya:

- Parcs Eòlic de Peñarrodana, a Castella i Lleó, amb una inversió assegurada de 38,6 milions d'euros.
- Parc Eòlic de Montamarta, a Castella i Lleó, assegurat per un import de 23,1 milions d'euros.
- Parc Eòlic del Ferro, a Castella i Lleó, assegurat per un import de 27,8 milions d'euros.
- Parcs Eòlics de Cerrato, a Castella i Lleó, amb un import assegurat de 43 milions d'euros.
- Parc Eòlic de Valbuena, a Castella i Lleó, per un import assegurat de 32,5 milions d'euros.
- Parc Eòlic de Lezuza, a Castella-la Manxa, per un import assegurat de 39,5 milions d'euros.
- Parc Solar de Fotovoltaica Peninsular, a Castella-la Manxa, per un import assegurat de 65,3 milions d'euros.
- Parc Solar Fotovoltaic de Meridional Solar, a Castella-la Manxa, per un import assegurat de 83 milions d'euros.

Durant el 2008 s'espera formalitzar diversos projectes també d'energia eòlica i solar, que són a punt d'obtenir tots els permisos i autoritzacions necessaris per emprendre les inversions corresponents. Les instal·lacions estaran situades a Catalunya, Extremadura, Andalusia i Múrcia.

Operacions financeres singulars amb impacte ambiental

Al llarg del 2007, Caixa Catalunya també ha participat en operacions financeres singulars organitzades i sindicades per altres entitats financeres. Se'n destaca la inversió al parc eòlic de San Lorenzo, a Castella i Lleó, amb 20 milions d'euros d'un crèdit de 103,4 milions.

L'import total nominal d'aquestes participacions ha ascendit a 177 milions d'euros, amb un capital pendent, a 31 de desembre de 2007, de 79 milions.

També en un marc singular, l'Entitat manté un conveni de col·laboració amb la Generalitat de Catalunya, per un import total de 12 milions d'euros, a repartir entre quatre entitats financeres, destinat a finançar projectes d'energies renovables de tamany reduït, així com iniciatives empresarials de millora de l'eficiència energètica.

IB2- Perfil dels clients de banca d'inversió

D'acord amb la classificació del Banc Mundial, i seguint els criteris de producte interior brut per càpita, aquestes operacions es realitzen a països d'ingressos alts, membres de l'OCDE.

IB3- Transaccions amb impacte social

Per tal de fer més comprensible la informació quantitativa relativa a aquest indicador, i per tant en coherència amb el principi de claredat, que també inspira aquest Informe, la resposta a aquest indicador s'ha fet a continuació de cada sistema de finançament al punt *IB1. Política de Banca d'Inversió*.

GESTIÓ D'ACTIUS

AM1- Política de gestió d'actius

La principal responsabilitat quant a gestió d'actius vinculats a fons d'inversió recau a la societat gestora del Grup Caixa Catalunya, que és Caixa Catalunya Gestió. La finalitat és oferir als clients una àmplia gamma de fons d'inversió, tant garantits com no garantits, amb alternatives per col·locar les inversions segons el seu perfil de risc inversor. Aquests productes es faciliten als clients de diferents segments de l'Entitat i incorporen les normes de la Comissió Nacional de Mercat de Valors.

Com a aspecte sensible en la comercialització d'aquests productes, cal destacar l'assessorament, que contribueix a reforçar una gestió personalitzada. Això és degut tant a les majors exigències dels clients com a la major complexitat de la presa de decisions d'inversió.

En aquesta línia, l'Entitat gestiona el procés de comunicació a les oficines i compta amb gestors de tota la informació que cal lliurar al client i amb eines d'assessorament que permeten fer seguiments periòdics de les inversions, així com facilitar-ne la gestió. Aquesta informació es reforça amb la formació que reben els gestors que atenen els clients.

Cal destacar l'aposta de l'Entitat per la formació especialitzada en anàlisi i assessorament, de manera que cada vegada són més els gestors que obtenen certificats, com el CFA (Analista Financer Americà), CEFA (Analista Financer Europeu), EFA (European Financial Advisor) i CAIA (Chartered Alternative Investment Analyst Association).

Dins dels mateixos valors corporatius de l'Entitat, Caixa Catalunya Gestió, composta per personal que supera exigents requisits tecnicofinancers i està subjecte al corresponent codi de conducta, col·labora amb l'Entitat en la formació en assessorament financer. L'objectiu és transmetre una cultura de "servei d'inversió" als empleats lligats a la comercialització en els diversos segments de clients (particulars, banca personal i banca privada, principalment) i, per tant, menys centrada en producte, cosa que manté l'Entitat en línia amb les principals tendències i necessitats financeres.

Dins aquest context, es destaca el servei de gestió de patrimonis. Un gestor personal especialment assignat, amb el suport d'un equip d'experts fiscals i analistes de mercats i productes, manté amb els inversors que contracten el servei una interlocució permanent i busca alternatives per aconseguir un rendiment financer i fiscal més elevat.

AM2- Actius amb aspectes socials

En el catàleg de fons d'inversió, Caixa Catalunya disposa des de l'any 2000 d'un fons d'inversió que incorpora criteris de responsabilitat social corporativa. Es tracta del CC Europa Valor FI, que destina part de la comissió de gestió a donacions a ONG que desenvolupen projectes solidaris. El 2007, com en anys anteriors, els beneficiats n'han estat Creu Roja, Intermón Oxfam i Metges sense Fronteres.

Patrimoni gestionat

Valor monetari total d'actius sota gestió (milions d'euros)
Valor monetari d'actius sota gestió amb component social (milions d'euros)
% d'actius sota gestió amb component social respecte al total

	2005	2006	2007
Valor monetari total d'actius sota gestió (milions d'euros)	3.269,68	3.805,60	3.817,00
Valor monetari d'actius sota gestió amb component social (milions d'euros)	10,6	7,6	6,0
% d'actius sota gestió amb component social respecte al total	0,32	0,20	0,16

Aquest fons inverteix en l'índex FTSE4Good Europe, que es caracteritza pel fet que els valors en els quals inverteix han de complir requisits de responsabilitat social corporativa, especialment de:

- Sostenibilitat ambiental.
- Respecte als drets humans.

AM3- Inversió socialment responsable

L'Entitat, com a accionista de les empreses en les quals participa, manté vincles més directes amb aquelles en què el percentatge de participació significa control o pertinença als òrgans de govern.

En aquest sentit, són majors les afinitats culturals i la vinculació estratègica amb les societats amb una participació del 100% que es comenten al capítol *Perfil de l'Organització*. Aquesta afinitat constitueix una major facilitat per mostrar les preocupacions que en cada moment es plantegin en termes de valors i de Responsabilitat Social Corporativa en general.

En la presa de decisions sobre en quines companyies invertir, s'estableixen estratègies de diversificació en diferents sectors que es revisen periòdicament. Les inversions es realitzen prioritàriament en indústria, energia, hoteleria, transport i infraestructures, comerç, social i/o cultural, tecnològic, de serveis empresarials, salut i medi ambient i biotecnologia.

Bona part de les inversions en participacions en empreses van acompanyades d'un o més llocs en el Consell d'Administració, amb l'objectiu no únicament de controlar i aportar valor en la bona marxa de les companyies, sinó també de vigilar i promoure que les seves pràctiques comportin actuacions ètiques i considerades amb el medi ambient, com també que es respectin, en tot cas, els drets dels treballadors, els relatius a aspectes de salut i higiene inclosos.

Alguns exemples d'inversió relatius als anys 2005, 2006 i 2007 són els següents:

- Energies renovables. Consolidant la línia ja establerta en anys anteriors de promoure les energies netes i respectuoses amb el medi ambient, el 2007, l'Entitat ha invertit en 4 empreses dedicades a l'energia eòlica i en 4 de dedicades a l'energia solar. D'aquestes, en 2 s'ha assolit una participació del 50%, donat el fort interès a participar en la gestió d'aquesta classe de companyies.
- Serveis. Caixa Catalunya ha realitzat inversions en el sector de serveis relacionats amb el sector industrial, amb l'objectiu d'enfortir aquest teixit, especialment a Catalunya. Es destaca la participació en el capital d'Applus (a través de Volja Plus), la major operació de capital risc d'Espanya l'any 2007. Caixa Catalunya hi ha pres una posició del 22,82%, conjuntament amb altres caixes d'estalvis i altres entitats d'inversió.
- Salut i biotecnologia. La inversió s'ha realitzat en empreses d'anàlisis clíniques especialitzades i en el nou sector de biotecnologia.
- Intermediació financera. A través de fons i societats de capital risc, l'Entitat fomenta la inversió, d'una manera indirecta, en sectors com el tecnològic.
- Hoteleria. En aquest cas, la inversió es realitza en una part significativa en empreses dedicades a la construcció i explotació de residències d'estudiants en llocs pròxims a campus universitaris.

- Transport i infraestructures. Amb aquesta classe d'inversions es contribueix a enfortir la xarxa d'infraestructures del país, element base per al seu desenvolupament econòmic.
- Agroalimentari. L'objectiu és potenciar la innovació en els cultius aplicant-hi models de gestió professionals.

Noves inversions en participades empresarials

Import invertit (en milions d'euros)
Nombre de noves inversions

	2005	2006	2007
Import invertit (en milions d'euros)	18,4	31,0	47,8
Nombre de noves inversions	10	15	11

Adicionalment, durant el 2007, l'Entitat ha continuat finançant projectes sota el conveni signat el 2006 amb la Fundació Catalana per a la Investigació i la Innovació (FCRI), dedicada a connectar el món de la investigació i el món de l'empresa, facilitant els processos de transferència de tecnologia i coneixement, i amb la Societat Catalana d'Inversió en Empreses de Base Tecnològica (Invertec), dedicada a invertir en empreses de base tecnològica en les fases més inicials del seu desenvolupament. Mitjançant aquest conveni, s'ha obert una línia de finançament per part de la filial Invercartera, SA, per via de préstecs participatius, destinada a la fase inicial de desenvolupament d'aquesta classe d'empreses.

ASSEGURANCES

INS1- Política d'assegurances

Quant a productes de previsió i assegurances, Caixa Catalunya considera necessari disposar d'una àmplia gamma per poder cobrir totes les necessitats dels clients. Aquestes estan molt vinculades a diferents aspectes socials i econòmics, als quals Caixa Catalunya intenta donar cobertura i facilitats:

- Complementar les pensions públiques.
- Facilitar l'estalvi a llarg termini.
- Cobrir els préstecs hipotecaris en cas de mort.
- Assessorament per experts en situacions greus de salut i cobertura.
- Orientació mèdica.
- Assessorament en diferents tràmits.

Distribució d'assegurances individuals (valoració i contractes)	2005	2006	2007
Risc			
Nombre de contractes totals oberts	356.505	380.130	362.064
Valoració monetària * (milers d'euros)	44.264	53.086	54.753
Estalvi			
Nombre de contractes totals oberts	463.175	456.100	435.820
Valoració monetària * (milers d'euros)	2.052.860	2.062.222	2.065.431
Pensions			
Nombre de contractes totals oberts	448.472	518.395	434.819
Valoració monetària * (milers d'euros)	960.361	1.036.741	1.099.286

*Primes emeses de vida-risc, provisions matemàtiques de vida-estalvi i patrimoni gestionat de plans de pensions.

Distribució d'assegurances col·lectives (valoració i contractes)	2005	2006	2007
Risc			
Nombre d'assegurats de vida risc	18.370	18.919	9.389
Valoració monetària * (milers d'euros)	1.669	1.999	694
Estalvi			
Nombre d'assegurats de vida estalvi	6.295	6.803	7.365
Valoració monetària * (milers d'euros)	210.404	215.263	282.251
Pensions			
Nombre de partícips i beneficiaris en plans de pensions	16.857	20.094	21.384
Valoració monetària * (milers d'euros)	369.149	398.713	443.777

*Primes emeses de vida-risc, provisions matemàtiques de vida-estalvi i patrimoni gestionat de plans de pensions.

Finalment, es destaca el compromís de qualitat de Caixa Catalunya amb els clients i amb l'assessorament, seguint tant la normativa com les millors pràctiques relacionades.

INS2- Perfil dels clients

Per gèneres, els contractes d'assegurances de risc, assegurances d'estalvi i plans de pensions es distribueixen pràcticament a parts iguals entre homes i dones, amb un 52 i un 48%, respectivament. Pel que fa a l'edat, aquests productes es distribueixen en un 74% de clients entre 35 i 64 anys, un 24% de persones més joves de 35 anys i del 2% restant entre persones de més de 64 anys.

En el cas d'empreses, la distribució per mida és la següent:

Distribució contractes per tamany de l'empresa	2005	2006	2007
Assegurances de risc			
Amb menys de 250 persones	98,53%	99,98%	99,53%
Amb més de 250 persones	1,47%	0,02%	0,47%
Assegurances d'estalvi			
Amb menys de 250 persones	64,44%	72,48%	75,00%
Amb més de 250 persones	35,56%	27,52%	25,00%
Plans de pensions			
Amb menys de 250 persones	81,08%	96,96%	90,11%
Amb més de 250 persones	18,92%	3,04%	9,89%

INS3- Reclamacions de clients

Durant l'any 2007, Caixa Catalunya ha rebut 43 reclamacions de productes d'assegurança, que ha tractat el Servei d'Atenció al Client. El Defensor del Client ha tractat un total de 28 reclamacions, 11 de les quals referides a productes d'assegurances de vida i 17 a plans de pensions. Finalment, s'han atès 9 reclamacions a través de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, totes corresponents a assegurances de vida. Segons s'estableix en el Reglament del Servei d'Atenció al Client de Caixa Catalunya, totes les reclamacions referides a plans de pensions són estudiades i resoltes pel Defensor del Client.

El motiu de reclamació més destacat en el cas de les assegurances ha estat el rebuig de sinistre, mentre que pel que fa a plans de pensions ha estat la "justificació de la seva rendibilitat" i la sol·licitud de prestació dels drets consolidats aportats després de la jubilació.

INS4- Assegurances amb aspectes socials

La majoria dels productes d'assegurances estan molt vinculats a aspectes socials i econòmics diversos, però els que consideren en els seus fins aportar benefici específic a la societat són el CC Pla de Pensions Solidari i el Pla Col·lectiu Caixa Catalunya VIII:

- CC Pla de Pensions Solidari. Inverteix en l'índex DJSI STOXX ex All i es caracteritza pel fet que els valors que l'integren han de complir requisits de responsabilitat social corporativa, especialment en l'àmbit ambiental i el respecte als drets humans. A més, cedeix anualment un 0,25% del valor efectiu per finançar projectes socials, mediambientals, etc., de l'Obra Social de Caixa Catalunya. El patrimoni gestionat pel CC Pla de Pensions Solidari pujava a 3.721 milers d'euros a 31 de desembre del 2007.

- Pla Col·lectiu Caixa Catalunya VIII. És un producte per a empreses amb inversions que segueixen un patró ètic i compleixen requisits de sostenibilitat ambiental, diàleg amb els "stakeholders" o grups d'interès i respecte als drets humans. Exclou la inversió en valors de companyies productores de tabac, productores de sistemes d'armament, centrals nuclears i companyies involucrades en l'extracció i el processament d'urani. El patrimoni del Pla Col·lectiu Caixa Catalunya VIII, a 31 de desembre del 2007, pujava a 23.587 milers d'euros.

El patrimoni d'aquests plans representa l'1,77% del total dels plans gestionats per Ascat Vida.

El 2008, el Suplement Social del Sector financer de GRI experimentarà algunes modificacions. Encara que es tracta d'un projecte pilot, s'han proposat una sèrie de qüestions que no s'exigien fins ara i que caldrà reportar en un futur. Per això, Caixa Catalunya vol començar a proporcionar la informació relativa a aquestes qüestions:

Accés a serveis financers en àrees despoblades/desafavorides per tipus d'accés.

Caixa Catalunya és present en un total de 57 poblacions de menys de 5.000 habitants, en 7 de les quals és l'única entitat financera present.

Iniciatives per fer més accessibles els serveis i productes a persones amb minusvalidesa (ex. caixers adaptats).

Totes les oficines noves es construeixen sense barreres arquitectòniques d'accés, i aquestes se suprimeixen a les oficines sotmeses a reformes totals si és tècnicament possible. Igualment, a totes les oficines s'instal·len lavabos adaptats.

Accions quant al disseny i venda de productes i serveis financers.

En general, per a tots els productes que es comercialitzen, i d'una manera especial per als que van acompanyats d'una campanya comercial, s'elaboren normes comercials i es defineix el públic al qual van dirigits.

Quant al destinatari del producte, es tenen en compte les característiques sociodemogràfiques (edat, ocupació, etc.) i financeres (tipus de productes i serveis contractats) de cada client.

Les normes comercials tenen per finalitat que el venedor conegui en profunditat els arguments que generen beneficis al client i que fan que una oferta en concret sigui adequada per al públic definit.

Iniciatives per ampliar la cultura financera, desglossades per tipus de beneficiaris.

A més de l'adaptació a la normativa europea MiFID, exposada en apartats anteriors, que ha suposat la millora en la informació de productes que es trasllada als clients, també s'adequa la informació de productes al perfil de risc i de coneixement en productes financers del client.


No obstant això, cal destacar que la informació a clients s'elabora sempre amb voluntat didàctica, per a ambdós usuaris de la informació:

- **El client:** que ha de conèixer i comprendre el funcionament dels diferents productes que pot tenir contractats.
- **La xarxa comercial:** que ha de tenir un bon coneixement dels nous productes o ofertes que es preparen, així com de les guies, els argumentaris i altres "preguntes freqüents" que es posen a la seva disposició.

7. Continguts bàsics GRI

A continuació s'identifica la localització de cadascun dels continguts bàsics de la Guia GRI 2006, també denominada G3.

De manera prèvia a la lectura d'aquesta taula, és interessant destacar que Caixa Catalunya declara aquest informe amb el nivell A + quant a l'aplicació de G3, segons la següent taula, atès que així ho han indicat els resultats de la verificació externa realitzada de manera voluntària i la revisió portada a terme per GRI (GRI Checked).

		Nivell d'aplicació						
		C	C+	B	B+	A	A+	
Continguts bàsics	Perfil segons G3	Informar de 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	Informe verificat externament	Informar dels criteris llistats al nivell C, més: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Informe verificat externament	Mateixos requisits que els llistats al nivell B	Informe verificat externament	
	Enfocaments de gestió segons G3	No fa falta		Enfocament de gestió per a cada categoria d'indicadors		Enfocament de gestió per a cada categoria d'indicadors		
	Indicadors d'Acompliment G3 i Indicadors de Suplements Sectorials	Informar com a mínim de 10 indicadors d'Acompliment, incloent-hi almenys un indicador de cada dimensió: Econòmica, Social i Ambiental.		Informar com a mínim de 20 indicadors d'Acompliment, incloent-hi almenys un indicador de cada tipus: Econòmic, Ambiental, Drets Humans, Laborals, Societat i Responsabilitat sobre Productes.		Informar de cada indicador principal de G3 i dels Suplements Sectorials*, amb especial atenció al Principi de Materialitat tant: a) informant sobre l'indicador o b) explicant la raó de l'omissió.		

* Suplements sectorials en la versió final.

Per a cada codi de G3, s'indica la pàgina o localització, a més de:

- **Tipus:** Per als indicadors es mostra si és Central - Principal (C), o si per contra és Addicional (A).
- **Pàgina:** S'indiquen les pàgines en les quals es troba la informació, si bé al llarg de l'Informe s'ha seguit de manera estricta l'ordre d'informació i indicadors de la Guia G3. En aquells casos per als que després del seu estudi s'ha conclòs que l'indicador no és aplicable a l'Organització, s'acompanya de la indicació n.a. D'altra banda, en els casos que no s'ha comptat amb informació suficient per donar resposta, s'indica com n.d. En els dos casos, el motiu d'omissió es troba adequadament explicat en la pàgina i el capítol corresponent, ja que s'ha considerat més clar per als usuaris de l'informe.
- **Protocol indicador (P.I.):** S'indica si s'ha utilitzat o no el protocol de GRI per a l'indicador corresponent. En termes generals s'han seguit aquests protocols, si bé, no ha estat així en aquelles situacions de complexa aplicació i/o adaptació, considerant el sistema de mesurament habitualment utilitzat.

- **Cobertura:** En aquesta columna s'informa sobre el nivell d'informació assolit per als diferents aspectes GRI en els quals procedeix. Es pot referir a:
 - Grup CC: Grup Caixa Catalunya
 - Grup CCr: Grup Caixa Catalunya reduït, que a l'efecte aquest informe, es considera el compost per Caixa Catalunya i les empreses del grup pertanyents a sectors d'activitat amb impactes no significatius relatiu en termes de sostenibilitat (Assegurances, Serveis financers, Internet i IT, Gestores i Intermediació financera) i en especial les principals filials en aquests sectors indicades en el punt 2.3.
 - Caixa Catalunya
 - Fundacions de l'Obra Social
 - Procam, Promotora Catalunya Mediterrània, S.A.
 - Ascat Vida. Societat Asseguradora
- **VF:** Fa referència als comentaris del Verificador extern, els quals estan complementats pel informe de verificació externa que s'incorpora en aquest Informe de RSC anual. En l'esmentada columna, les indicacions n.a. i n.d. signifiquen que no aplica o no es disposa de verificació per la mateixes circumstàncies particulars de l'indicador.

En el cas del Suplement Social Financer –SSF–, segons la seva versió pilot de novembre de 2002, s'indiquen únicament pàgines, cobertura i aspectes de verificació.

Codi G3	Pàgines	Cobertura	Codi G3	Pàgines	Cobertura
1. Estratègia i anàlisi			3.11	28	–
1.1	5-6	Grup CCr i fundacions	Índex de continguts del GRI		
1.2	7-12	Grup CCr i fundacions	3.12	28	–
2. Perfil de l'Organització			Verificació		
2.1	14	–	3.13	29	–
2.2	14-16	–	4. Govern corporatiu, compromisos, reptes i participació dels grups d'interès		
2.3	16-17	–	Govern		
2.4	17	–	4.1	31-34	–
2.5	17-18	–	4.2	34	–
2.6	18	–	4.3	35	–
2.7	18-20	–	4.4	35	–
2.8	20	–	4.5	35	–
2.9	20-21	–	4.6	35-36	–
2.10	21	–	4.7	36-37	–
3. Paràmetres de l'Informe			4.8	37-39	–
Perfil de l'informe			4.9	39-40	–
3.1	23	–	4.10	41	–
3.2	23	–	Compromisos amb iniciatives externes		
3.3	23	–	4.11	41-42	Grup CCr i fundacions
3.4	23	–	4.12	42-43	Grup CCr i fundacions
Abast i cobertura de l'informe			4.13	44-45	Grup CCr i fundacions
3.5	23-26	–	Participació dels grups d'interès		
3.6	26-27	–	4.14	45-46	–
3.7	26-27	–	4.15	46-47	–
3.8	27	–	4.16	47	–
3.9	27	–	4.17	48	–
3.10	28	–			

Codi G3	Tipus	Pàgines	PI	Cobertura	VF	Codi G3	Tipus	Pàgines	PI	Cobertura	VF
5. Enfocament de gestió i Indicadors d'acompliment						EN22	C	75-76	No	Caixa Catalunya	(6)
Dimensió econòmica						EN23	C	76	Sí	Caixa Catalunya i fundacions	✓
Acompliment econòmic						EN24	A	76	–	–	n.a.
E.G.	–	51	–	Grup CCr i fundacions		EN25	A	76	–	–	n.a.
EC1	C	51-53	Sí	Grup CCr i Procám	(1)	Productes i serveis					
EC2	C	53	Sí	Grup CCr i fundacions	✓	E.G.	–	67-68	–	Caixa Catalunya	
EC3	C	54	Sí	Caixa Catalunya	✓	EN26	C	76	No	Caixa Catalunya	✓
EC4	C	54	Sí	Caixa Catalunya	✓	EN27	A	76	–	–	n.a.
Presència en el mercat						Compliment normatiu					
E.G.	–	55	–	Caixa Catalunya		E.G.	–	67-68	–	Grup CCr i fundacions	
EC5	A	55	Sí	Caixa Catalunya	✓	EN28	C	76	Sí	Caixa Catalunya	✓
EC6	C	56	Sí	Caixa Catalunya i fundacions	✓	Transport					
EC7	C	56-57	Sí	Caixa Catalunya i fundacions	✓	E.G.	–	67-68	–	Grup CCr i fundacions	
Impactes econòmics indirectes						EN29	A	77	–	–	n.d.
E.G.	–	57	–	Grup CCr i fundacions		Aspectes generals					
EC8	C	57-58	Sí	Caixa Catalunya i fundacions	✓	E.G.	–	67-68	–	Grup CCr i fundacions	
EC9	C	58-59	Sí	Grup CCr i fundacions	✓	EN30	A	77	–	Caixa Catalunya i fundacions	(7)
Dimensió ambiental						Dimensió social					
Materials						Pràctiques laborals i ètica del treball					
E.G.	–	67-68	–	Grup CCr i fundacions		Ocupació					
EN1	C	68	Sí	Caixa Catalunya	✓	E.G.	–	79-80	–	Grup CCr i fundacions	
EN2	C	68	–	–	n.d.	LA1	C	80-83	Sí	Caixa Catalunya i fundacions	✓
Energia						LA2	C	83-84	Sí	Caixa Catalunya	✓
E.G.	–	67-68	–	Grup CCr i fundacions		LA3	A	84	Sí	Caixa Catalunya	✓
EN3	C	68	Sí	Caixa Catalunya	(2)	Relació empresa/treballadors					
EN4	C	69	Sí	Caixa Catalunya i fundacions	(3)	E.G.	–	85-86	–	Caixa Catalunya i fundacions	
EN5	A	69	–	–	n.d.	LA4	C	86	Sí	Caixa Catalunya i fundacions	✓
EN6	A	69	–	–	n.a.	LA5	C	86	Sí	Caixa Catalunya	✓
EN7	A	69	–	–	n.d.	Salut i seguretat a la feina					
Aigua						E.G.	–	86-89	–	Grup CCr, Procám i fundacions	
E.G.	–	67-68	–	Grup CCr i fundacions		LA6	A	89-90	Sí	Caixa Catalunya	✓
EN8	C	70	Sí	Caixa Catalunya	(4)	LA7	C	90-91	No	Caixa Catalunya	(8)
EN9	A	70	–	–	n.a.	LA8	C	91	Sí	Caixa Catalunya i fundacions	✓
EN10	A	70	–	–	n.a.	LA9	A	91-92	Sí	Caixa Catalunya	✓
Biodiversitat						Formació i educació					
E.G.	–	67-68	–	Grup CCr i fundacions		E.G.	–	92-93	–	Grup CCr i fundacions	
EN11	C	70-73	No	Grup CCr i fundacions	✓	LA10	C	93-94	Sí	Caixa Catalunya i fundacions, Procám i Ascat Vida	✓
EN12	C	73	No	Grup CCr i fundacions	✓	LA11	A	94-95	Sí	Caixa Catalunya	✓
EN13	A	73	No	Grup CCr i fundacions	✓	LA12	A	95	Sí	Caixa Catalunya	✓
EN14	A	73	No	Grup CCr i fundacions	✓	Diversitat i igualtat d'oportunitats					
EN15	A	74	–	Grup CCr i fundacions	n.a.	E.G.	–	96	–	Grup CCr i fundacions	
Emissions, abocaments i residus						LA13	C	96-100	Sí	Caixa Catalunya i fundacions	✓
E.G.	–	67-68	–	Grup CCr i fundacions		LA14	C	100-101	Sí	Caixa Catalunya i fundacions	✓
EN16	C	74	Sí	Caixa Catalunya i fundacions	(5)						
EN17	C	74	–	–	n.d.						
EN18	A	75	–	–	n.d.						
EN19	C	75	–	–	n.d.						
EN20	C	75	–	–	n.a.						
EN21	C	75	–	–	n.a.						

1. En les dades de Caixa Catalunya i del Grup no s'han desglosat els impostos diferents a l'import sobre societats.

2. Només s'informa del consum corresponent als edificis centrals.

3. Només s'informa del consum corresponent als edificis centrals.

4. Només s'informa del consum corresponent als edificis centrals.

5. Només s'informa sobre emissions directes o indirectes en edificis centrals.

6. Només s'informa del paper gestionat.

7. S'informa de les despeses referents a la gestió mediambiental de les oficines certificades i els recursos aportats a la Fundació Territori i Paisatge.

8. En el cas de malalties professionals només s'ofereixen dades del personal propi.

Codi G3	Tipus	Pàgines	PI	Cobertura	VF	Codi G3	Tipus	Pàgines	PI	Cobertura	VF
Drets Humans						S02	C	114-115	Sí	Caixa Catalunya	✓
Pràctiques d'inversió i aprovisionament						S03	C	115-116	Sí	Caixa Catalunya	✓
E.G.	–	101-102	–	Grup CCr i fundacions		S04	C	116	Sí	Caixa Catalunya	✓
HR1	C	102	Sí	Grup CCr i fundacions	✓	Política pública					
HR2	C	103	Sí	Grup CCr i fundacions	✓	E.G.	–	116	–	Grup CCr i fundacions	
HR3	A	103	Sí	Grup CCr i fundacions	n.d.	S05	C	117	Sí	Grup CCr i fundacions	✓
No discriminació en les operacions						S06	A	117	Sí	Caixa Catalunya	(9)
E.G.	–	103-105	–	Grup CCr i fundacions		Comportament de competència deslleial					
HR4	C	105	Sí	Caixa Catalunya i fundacions	✓	E.G.	–	118	–	Grup CCr i fundacions	
Libertat d'associació i convenis col·lectius						S07	A	118	Sí	Caixa Catalunya	✓
E.G.	–	105-106	–	Grup CCr i fundacions		Compliment normatiu					
HR5	C	106-107	Sí	Grup CCr i fundacions	✓	E.G.	–	119	–	Grup CCr i fundacions	
Abolició de l'explotació infantil						S08	C	120		Caixa Catalunya	✓
E.G.	–	107-108	–	Grup CCr i fundacions		Responsabilitat sobre productes (Productes i serveis)					
HR6	C	108	Sí	Grup CCr i fundacions	✓	Salut i seguretat del client					
Prevenició del treball forçós i obligatori						E.G.	–	120-121	–	Grup CCr	
E.G.	–	107-108	–	Grup CCr i fundacions		PR1	C	121-122	Sí	Grup CCr	✓
HR7	C	109	Sí	Grup CCr i fundacions	✓	PR2	A	122	Sí	Caixa Catalunya	✓
Pràctiques de seguretat						Etiquetatge de productes i serveis					
E.G.	–	109	–	Grup CCr		E.G.	–	122-123	–	Grup CCr	
HR8	A	109-110	Sí	Caixa Catalunya	✓	PR3	C	123-124	Sí	Grup CCr	✓
Drets dels indígenes						PR4	A	124	Sí	Caixa Catalunya	✓
E.G.	–	110	–	Grup CCr i fundacions		PR5	A	125	Sí	Grup CCr	✓
HR9	A	110	–	–	n.a.	Comunicacions de màrqueting					
Societat						E.G.	–	126	–	Grup CCr	
Comunitat						PR6	C	126	Sí	Grup CCr	✓
E.G.	–	110	–	Grup CCr i fundacions		PR7	A	127	Sí	Caixa Catalunya	✓
S01	C	111	No	Grup CCr i fundacions	✓	Privacitat del client					
Corrupció						E.G.	–	127	–	Grup CCr	
E.G.	–	111-114	–	Grup CCr, Procam i fundacions		PR8	A	127	Sí	Caixa Catalunya	✓
						Compliment normatiu					
						E.G.	–	127	–	Grup CCr	
						PR9	C	128	Sí	Caixa Catalunya	✓

9. Només s'informa sobre crèdits a grups polítics amb representants en les corporacions locals i assemblees legislatives autonòmiques que participen en el procés electoral.

Codi SSF	Pàgines	Cobertura	VF	Codi SSF	Pàgines	Cobertura	VF
6. Indicadors d'acompliment social del Suplement Sectorial-Financer							
Gestió de la RSC							
CSR1	132	Grup CCr i fundacions	√	SUP1	135	–	n.d.
CSR2	132	Grup CCr i fundacions	√	SUP2	136	–	n.d.
CSR3	132	Grup CCr i fundacions	(10)	Banca minorista			
CSR4	132	Grup CCr i fundacions	√	RB1	136-139	Grup CCr i fundacions	√
CSR5	133	Caixa Catalunya	√	RB2	140-141	Caixa Catalunya	√
CSR6	133	Grup CCr i fundacions	√	RB3	141-143	Caixa Catalunya i fundacions	√
Compliment social intern				Banca d'inversió			
INT1	133	Grup CCr i fundacions	√	IB1	144-147	Caixa Catalunya	√
INT2	133	Grup CC i fundacions	√	IB2	147	Grup CC	√
INT3	134	–	(11)	IB3	147	Caixa Catalunya	√
INT4	134	Caixa Catalunya	√	Gestió d'actius			
INT5	134-135	–	n.d.	AM1	147-148	Grup CCr	√
INT6	135	Caixa Catalunya i fundacions	(12)	AM2	148	Grup CCr	√
INT7	135	Caixa Catalunya i fundacions	√	AM3	149-150	Grup CCr	√
Compliment amb la societat				Assegurances			
SOC1	135	Caixa Catalunya i fundacions	√	INS1	150-151	Grup CCr	√
SOC2	135	Grup CC i Procam	√	INS2	151-152	Grup CCr	√
				INS3	152	Grup CCr	√
				INS4	152-154	Grup CCr	√

10. Només s'informa de la verificació externa de l'informe de RSC i els processos d'auditoria interna i externa dels sistemes de qualitat i medi ambient.

11. Només s'informa sobre l'existència d'un sistema d'avaluació de la satisfacció de l'empleat amb la formació rebuda.

12. S'informa de la ràtio salarial total, sense desglossar-ho per categories d'empleats.

8. Pacte Mondial de les Nations Unides

COMUNICACIÓ DE PROGRESSOS I GRI-G3

Conforme a les millors pràctiques d'elaboració d'Informes de Progrés del Pacte Mundial, i donat l'anàlisi realitzat sobre materialitat i rellevància dels continguts a incorporar a l'Informe de RSC 2007, Caixa Catalunya ha integrat els dos informes com la millor manera de comunicar i compartir els seus progressos amb els grups d'interès.

Per aquest motiu, al llarg de l'informe s'ha fet especial èmfasi en determinats aspectes alineats amb els 10 Principis del Pacte Mundial.

Aquests aspectes es poden trobar en diferents punts de l'informe:

- **Presentació del President i Carta del Director General**, en el *capítol 1. Estratègia i anàlisi*, expressant la nostra reafirmació amb el Pacte i la seva influència en l'estratègia de l'Entitat.
- **Polítiques, compromisos, sistemes i accions** per a la implantació dels 10 principis en els capítols:

Govern corporatiu, compromisos, reptes i participació dels grups d'interès, on es denota la coherència de la nostra cultura, valors i iniciatives amb els principis.

Enfocaments de gestió ambiental, de Pràctiques laborals, de Drets Humans i Societat, que al seu torn descriuen les polítiques i pràctiques respecte a aquests temes.

- **Resultats assolits**, a través dels Indicadors *d'Acompliment* dels diferents temes tractats pel Pacte Mundial i incorporats per GRI en la seva Guia G3. A continuació s'indiquen aquestes relacions.

Principis del Pacte Mundial

1. Les empreses han de recolzar i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència
2. Les empreses deuen assegurar-se que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans
3. Les empreses han de recolzar la llibertat d'afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva
4. Les empreses han de recolzar l'eliminació de tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció
5. Les empreses han de recolzar l'eradicació del treball infantil
6. Les empreses han de recolzar l'abolició de les pràctiques de discriminació en l'ocupació i l'ocupació
7. Les empreses hauran de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient
8. Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental
9. Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient
10. Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses extorsió i suborn

Indicadors GRI-G3	Pàgines
HR1-HR9	102-110
HR1-HR2	102-103
HR8	109-110
HR5	106-107
LA4-LA5	86
HR7	109
HR6	108
HR4	105
LA2	83-84
LA13-LA14	96-101
4.11	41-42
EN2	68
EN5-EN7	69
EN10	70
EN13-EN14	73
EN18	75
EN21-EN22	75-76
EN26-EN27	76
EN30	77
EN2	68
EN5-EN7	69
EN10	70
EN18	75
EN26-EN27	76
S02-S04	114-116

9. Informe de verificació externa



Informe de Verificació Independent de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2007 de Caixa Catalunya

Què hem verificat: abast del nostre treball

CAIXA CATALUNYA ens ha requerit per verificar que la informació continguda en el seu Informe de Responsabilitat Social Corporativa (IRSC) no conté cap error significatiu.

Així mateix, hem verificat l'adaptació dels continguts de l'IRSC a la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 3.0 (G3) i al suplement social del sector financer, com també la validació dels indicadors proposats als esmentats guia i suplement.

Què hem fet: estàndards i processos de verificació

Hem portat a terme el nostre treball d'acord amb la *International Standard on Assurance Engagements 3000* (ISAE 3000) d'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB), per realitzar auditories d'informació no financer.

El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, com també a les diverses unitats de CAIXA CATALUNYA que han participat en l'elaboració de l'IRSC, i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de verificació per mostreig que es descriuen tot seguit:

- Reunions amb el personal de CAIXA CATALUNYA per obtenir la informació necessària per a la verificació externa.
- Anàlisi dels processos per obtenir i validar les dades presentades a l'IRSC 2007.
- Revisió de les actuacions realitzades en relació amb la identificació i consideració de les parts interessades al llarg de l'exercici, com també la materialitat i integritat de la informació inclosa a l'IRSC en funció de l'enteniment de CAIXA CATALUNYA dels requeriments dels grups d'interès.
- Contrast que el contingut de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa no contradigui cap informació rellevant subministrada per CAIXA CATALUNYA en el seu Informe Anual i en el seu Informe de Govern Corporatiu.
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de l'IRSC al que assenyalava la Guia G3 de GRI.
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats a cada grup d'indicadors.
- Comprovació, mitjançant proves de revisió a partir de la selecció d'una mostra, de la informació quantitativa i qualitativa dels indicadors centrals i dels específics del suplement social del sector financer inclosa a l'IRSC 2007 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de CAIXA CATALUNYA.

Què hem trobat: les nostres conclusions

A l'índex de continguts i indicadors GRI inclòs a l'Apartat 7, es detallen els indicadors revisats i s'identifiquen aquells que no cobreixen tots els aspectes assenyalats pel GRI.

Com a conseqüència dels procediments de revisió efectuats podem concloure:

- L'IRSC 2007 ha estat preparat d'acord amb la Guia G3 i el suplement social del sector financer.
- No s'ha posat de manifest cap fet que ens faci creure que l'IRSC 2007 de CAIXA CATALUNYA contingui errors significatius.

Addicionalment, hem presentat a la Direcció de CAIXA CATALUNYA les nostres recomanacions relatives a les àrees de millora per consolidar els processos, programes i sistemes lligats a la gestió de la responsabilitat corporativa. Les recomanacions més significatives es refereixen a:

- Ampliar el diàleg amb els grups d'interès per la identificació d'aspectes rellevants en totes les àrees de negoci del Grup.
- Estendre i concretar els compromisos en matèria de medi ambient i traslladar la responsabilitat social a la cadena d'aprovisionament del Grup.

Responsabilitats de la Direcció de CAIXA CATALUNYA i de Deloitte

- La preparació de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa, com també el seu contingut, són responsabilitat del Secretari General de CAIXA CATALUNYA, el qual també és responsable de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern dels quals s'obté la informació.
- La nostra responsabilitat és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats en la revisió.
- Aquest informe ha estat preparat exclusivament en interès de CAIXA CATALUNYA, d'acord amb els termes de la nostra Carta d'Encàrrec.
- Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència de Deloitte, les quals cobreixen els requeriments del Codi Ètic de la International Federation of Accountants (IFAC).
- L'abast d'una revisió limitada és substancialment inferior al d'una auditoria. Per tant, no proporcionem opinió d'auditoria sobre l'IRSC 2007 de CAIXA CATALUNYA.

Barcelona, 20 de febrer de 2008

DELOITTE

Helena Redondo

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE CAIXA CATALUNYA

2007

1. Estrategia y análisis	4
2. Perfil de la Organización	13
3. Parámetros del Informe	22
Perfil del Informe	23
Alcance y cobertura del Informe	23
Índice de Contenidos de GRI	28
Verificación	29
4. Gobierno, compromisos y participación de grupos de interés	30
Gobierno	31
Compromisos con las iniciativas externas	41
Participación de los grupos de interés	45
5. Enfoques de gestión e Indicadores de desempeño	49
Dimensión económica	50
Desempeño económico	51
Presencia en el mercado	55
Impactos económicos indirectos	57
Obra Social	59
Dimensión ambiental	66
Dimensión social	78
Prácticas Laborales y Ética del Trabajo	79
Empleo	79
Relación empresa/trabajadores	85
Seguridad y Salud en el trabajo	86
Formación y Educación	92
Diversidad e igualdad de oportunidades	96
Derechos Humanos	101
Prácticas de inversión y aprovisionamientos	101
No discriminación en las operaciones	103
Libertad de asociación y convenios colectivos	105
Abolición de la explotación infantil y prevención del trabajo forzoso y obligatorio	107
Prácticas de Seguridad	109
Derechos de los indígenas	110
Sociedad	110
Comunidad	110

Corrupción	111
Política Pública	116
Comportamiento de Competencia Desleal	118
Cumplimiento normativo	119
Productos y servicios	120
Salud y seguridad del cliente	120
Etiquetado de productos y servicios	122
Comunicaciones de Marketing	126
Privacidad del Cliente	127
Cumplimiento normativo	128
Atención al cliente	128
6. Indicadores de desempeño social del Suplemento Sectorial-Financiero	131
Gestión de la RSC	132
Cumplimiento social interno	133
Cumplimiento con la sociedad	135
Proveedores	135
Banca minorista	136
Banca de inversión	144
Gestión de activos	147
Seguros	150
7. Contenidos básicos GRI	155
8. Pacto Mundial de las Naciones Unidas	161
9. Informe de verificación externa	164

1. Estrategia y análisis

1.1. Presentación del Presidente y Carta del Director General

Presentación del Presidente

Caixa Catalunya tiene la satisfacción de presentar por cuarto año consecutivo un informe de responsabilidad social corporativa referido al año 2007. Se trata, una vez más, no sólo de informar sobre el impacto de Caixa Catalunya sobre sus grupos de interés (o stakeholders, según la denominación anglosajona): sociedad, clientes, empleados y proveedores, sino también de hacer un ejercicio de reflexión que ayuda a conocer en qué punto se encuentra la Entidad en materia de sostenibilidad. A la vez, constituye una manifestación de coherencia con la adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) y un ejercicio de transparencia a través de una información amplia, fiable y comparable que, además, ha sido verificada por una auditora externa independiente. Asimismo, con el propósito de evitar la dispersión de la información y siguiendo las recomendaciones proporcionadas por Global Compact y GRI, se ha incluido en este informe la comunicación anual de progreso referida a los avances alcanzados en cada uno de los diez principios que exige la adhesión.

Todo esto implica la asunción de un elevado grado de compromiso y de responsabilidad de Caixa Catalunya ante la sociedad, pero también hacia ella misma, como Entidad que tiene por *leit motiv* la implicación con el entorno a través de una Obra Social genuina e innovadora abierta a las preocupaciones emergentes en la sociedad, como por ejemplo la atención a las personas mayores, la investigación, la conservación medioambiental, la exclusión social o la integración de la diversidad; de una actividad financiera e inversora caracterizada por la proximidad a las personas y la vinculación al territorio por contribuir a su desarrollo económico; de la potenciación de un equipo humano de profesionales comprometidos y motivados, y de la búsqueda de la complicidad de los proveedores en una gestión socialmente responsable.

La continuidad en la presentación de este informe tiene un significado especial para la Entidad, porque en pos del concepto de responsabilidad social corporativa se identifica una parte intrínseca de la idiosincrasia de Caixa Catalunya, de aquello que constituye de forma natural su personalidad y su compromiso de continuar actuando de una manera cada vez más adecuada, más eficiente y más en consonancia con lo que los nuevos tiempos piden en relación con el entorno natural, económico y social que define su marco de actuación.



NARCÍS SERRA SERRA
Presidente

Carta del Director General

2007 ha sido un ejercicio singularmente importante para Caixa Catalunya porque ha sido el año en qué ha culminado el plan estratégico 2005-2007, el cual ha significado un periodo de notable crecimiento para la Entidad, tanto desde la perspectiva cuantitativa como desde la cualitativa, con una expansión de cerca de 200 oficinas, un volumen de negocio gestionado que rebasa los 100.000 millones de euros y unos resultados que este ejercicio se acercan a los 500 millones.

Desde la perspectiva de la responsabilidad social corporativa, son diversos los hitos destacables a lo largo del 2007 que reafirman el compromiso de Caixa Catalunya en cuanto a una gestión socialmente responsable.

La Misión corporativa ha sido revisada y redefinida, con la introducción de un "enfoque sostenible de sus actividades que contribuya a la construcción de una sociedad mejor", para reafirmar los compromisos de la Entidad y adecuarlos a las nuevas exigencias en materia de responsabilidad social corporativa.

Como entidad comprometida en el asesoramiento a los clientes, Caixa Catalunya ha fortalecido el modelo comercial con nuevos gestores especializados. La directiva MiFID ha sido en este sentido una aliada más para mejorar la transparencia en la información facilitada a los clientes. El proceso de acercamiento de los servicios de la Entidad al cliente se ha concretado en la apertura de más de 70 oficinas, 48 de las cuales en poblaciones donde antes no estaba, y con la ampliación de la plantilla de profesionales que integran el Grupo y las fundaciones con más de 500 personas. Dentro de la contribución a la accesibilidad de los servicios financieros en zonas menos pobladas, Caixa Catalunya tiene ahora oficinas en 57 localidades de menos de 5.000 habitantes, en 7 de las cuales es la única entidad financiera presente.

Con el fin de reforzar el valor de compromiso y la motivación del equipo humano, que tiene un papel fundamental para garantizar la sostenibilidad de la Entidad a largo plazo, se ha dado un fuerte impulso a la acción formativa y se ha dado un paso importante en la homogeneización de los beneficios sociales de los empleados de las filiales del Grupo, a través de la firma conjunta con la representación de los trabajadores.

Finalmente, se ha incorporado a todos los contratos de compra de proveedores una cláusula informativa de adhesión a los principios de Global Compact, relativos a los derechos humanos, los derechos laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Todas estas iniciativas, junto con las otras recogidas en este Informe, son indicativas del favorable posicionamiento de la Entidad en este ámbito y reafirman el comportamiento socialmente responsable de Caixa Catalunya a lo largo de su historia.



JOSEP M. LOZA XURIACH
Director General

1.2. Principales impactos, riesgos y oportunidades en sostenibilidad

Por cuarto año consecutivo, Caixa Catalunya quiere dejar constancia de su compromiso en materia de sostenibilidad a través de la publicación de su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, que se presenta de forma conjunta con el resto de informes anuales de la Entidad.

La redacción y publicación de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, además de satisfacer su propósito comunicativo, supone un ejercicio de reflexión y diagnóstico sobre las actuaciones de la Entidad en materia de sostenibilidad durante el último ejercicio financiero. Representa una oportunidad para recapitular lo más relevante de las actuaciones con cada uno de los grupos de interés (clientes, empleados, proveedores y sociedad) y a recapacitar sobre ellas. De este modo se obtiene una instantánea sobre los logros de Caixa Catalunya con cada uno de los grupos y facilita la identificación de futuras líneas de avance, enmarcadas en los propósitos corporativos definidos en la Misión y en la Visión.

En 2007, asimismo, se ha introducido un “enfoque sostenible de sus actividades que contribuya a la construcción de una sociedad mejor” en la definición de la Misión corporativa. Esta revisión y redefinición de la Misión, constituye un acto de afianzamiento de las voluntades y compromisos de la Entidad en materia de responsabilidad corporativa y se constituye como referente fundamental, integrándola inequívocamente en lo que representa la esencia básica de la razón de ser de Caixa Catalunya.

Responsabilidad en cuanto a la sociedad

Desde su fundación, Caixa Catalunya ha demostrado una orientación socialmente responsable, que ha tenido su exponente máximo en el mantenimiento y desarrollo de una Obra Social genuina, que se ha ido adaptando a las necesidades sociales del momento, y siempre atenta a las necesidades sociales vinculadas a la actividad financiera, especialmente en cuanto a la prestación de servicios, cercanía con las personas y vinculación al territorio para contribuir al desarrollo económico del mismo.

Las líneas desarrolladas por la Obra Social de Caixa Catalunya desde el inicio de la presente década guardan un muy elevado encaje con lo que, también en la presente década, se han ido definiendo como preocupaciones emergentes en la sociedad. La atención a una población que aumenta su longevidad, la evitación de la exclusión social y la integración de la diversidad, la ayuda a la atención hospitalaria y a la investigación, la conservación medioambiental y la lucha contra el cambio climático son, entre otros, desafíos que están presentes de forma creciente en la consciencia colectiva y a cuya gestión Caixa Catalunya se esfuerza en contribuir a través de su Obra Social. La canalización de esta aportación a la sociedad se fragua, básicamente, a través de las cuatro fundaciones de la Obra Social, cuyas actuaciones más destacables en 2007 que se detallan en el presente Informe, podrían resumirse en las siguientes:

- Actuación en el ámbito cultural a través de la Fundació Caixa Catalunya, con un amplio abanico de propuestas de carácter científico y artístico. El epicentro de esta actividad se sitúa en el edificio de La Pedrera, que se ha convertido en un referente esencial en la vida cultural barcelonesa. Como prolongación de ello, las exposiciones más emblemáticas tienen carácter itinerante y recorren ciudades de todo el Estado en las que Caixa Catalunya se encuentra presente.
- Actuación en el ámbito ambiental a través de la Fundació Territori i Paisatge, que tiene como objetivos la conservación del patrimonio natural y del paisaje y que lleva a cabo una intensa labor educativa a través de múltiples vías. Una labor de conocimiento y sensibilización que tiene su exponente más emblemático en el Centro de Naturaleza y Desarrollo Sostenible de Los Pirineos en Les Planes de Son (Pallars Sobirà).
- Actuación en el ámbito de la inclusión social y del desarrollo de colectivos desfavorecidos, además de la sensibilización de la sociedad hacia las situaciones de pobreza, marginación, exclusión e injusticia social. Esta actuación se lleva a cabo a través de diversas líneas e instrumentos, entre los que hay que destacar el microcrédito, en el que Caixa Catalunya fue pionera y que se ha consolidado en los últimos años como un potente modelo de contribución a los fines perseguidos.
- Actuación en el ámbito de la atención social, a través de la Fundació Viure i Conviure, con su Programa Sociosanitario y Residencial, que proporciona equipamientos y servicios con el propósito genérico de mejorar la calidad de vida de los enfermos y de su entorno. Paralelamente, se desarrollan programas intergeneracionales y acciones diversas de formación y sensibilización, dirigidas principalmente a las personas mayores.
- Actuación en el ámbito de la I+D+i, a través de la Obra Social de Caixa Catalunya, iniciada en 2007, y que responde a la constatación que este importante sector tiene unos déficits insuficientemente atendidos y a la necesidad que el sector privado se implique mayormente en el desarrollo de proyectos en investigación, desarrollo e innovación. Esta línea está estructurada en tres ejes básicos: el ámbito de la relación universidad-empresa, la potenciación de la excelencia en los postgrados y la detección del talento investigador.
- Las actuaciones de la Obra Social de Caixa Catalunya se engarzan en el tejido social a través de las convocatorias de ayudas que anualmente se hacen desde las cuatro fundaciones. La contribución a la viabilidad de los proyectos seleccionados contribuye a una eficiencia y un impacto social mayores, puesto que implica la colaboración de muchas personas y asociaciones y permite satisfacer necesidades mediante estrategias de colaboración en un gran número de temáticas y de entornos.

Responsabilidad con los clientes

La reformulación de la Misión corporativa de Caixa Catalunya, reafirma el compromiso responsable en todas las actividades de la Entidad y afianza, por consiguiente, su voluntad de proximidad al cliente. Uno de los objetivos de Caixa Catalunya es ofrecer soluciones globales y personalizadas a más de tres millones de clientes, independientemente de que se trate de particulares, empresas, jóvenes, personas mayores o extranje-

ros. Por ello, Caixa Catalunya se ha venido consolidando a lo largo de los últimos años las siguientes actuaciones:

- Procedimientos escritos y comunicados a toda la red de oficinas sobre las actuaciones comerciales con clientes.
- Gestores con certificados que exigen el cumplimiento de un código de conducta, para garantizar un comportamiento ético con los clientes.
- Creación de equipos de gestores especializados en el tratamiento de diferentes tipos de clientes (banca personal, extranjeros, pymes y microempresas, empresas medianas y grandes, banca privada y corporativa).
- Fichas transparentes sobre las características de los productos financieros.
- Transparencia y máxima calidad en las comunicaciones publicitarias, avaladas por la adhesión en 2006 al Código de Conducta de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol).
- Atención personalizada ante las opiniones, quejas y reclamaciones de los clientes. Con un servicio de comunicación telefónica durante 24h al día.

Todas estas actuaciones han facilitado el camino a la hora de implantar los requerimientos de la Directiva europea 2004/39/CE, de 21 de abril de 2004, relativa a los Mercados de Instrumentos Financiero (MiFID), de obligado cumplimiento a partir de noviembre de 2007. Dicha normativa promueve la máxima protección del inversor, buscando la máxima transparencia, conveniencia e idoneidad de los instrumentos financieros con el nivel de conocimiento financiero y el perfil de riesgo del inversor.

Responsabilidad con los empleados

El Grupo Caixa Catalunya y sus fundaciones cuentan con más de 7.000 profesionales. El objetivo de la Entidad, formalizado en la Visión Corporativa, es contar con un equipo de profesionales que trabajen con ilusión. Por ello, Caixa Catalunya cuenta con un modelo de gestión de las personas basado en la gestión por competencias y el desarrollo profesional, con la finalidad de hacer más igualitaria, universal, transparente y motivadora la gestión de las personas.

Los pilares del modelo de gestión de personas de Caixa Catalunya se sustentan en las siguientes bases:

- Sistema de diálogo con las personas a través de la Comisión Interpretativa de Acuerdos, Comisión de Seguimiento de Formación, mesas negociadoras, Comisión de Control de Planes de Pensiones, Comisión de Salud y Seguridad.
- Procesos de selección y promoción que aseguren la cobertura de necesidades de personal y que garanticen el mejor encaje posible entre personas y funciones.

- Preferencia por la promoción interna, sin ninguna distinción por razón de sexo, con el fin de fomentar el desarrollo profesional y la motivación de la plantilla.
- Apuesta decidida por la formación al personal, a través de la utilización de metodología multicanal, que combina la formación presencial y en línea.
- Sistema retributivo basado en la consecución de objetivos estratégicos más significativos para la Entidad.
- Establecimiento de medidas que permitan el equilibrio entre la vida profesional y personal.
- Implantación de un sistema de prevención de riesgos laborales, con el compromiso de mejora continua.

Responsabilidad con los proveedores

Caixa Catalunya quiere trasladar su responsabilidad social a través de su cadena de aprovisionamiento. Por ello establece relaciones comerciales éticas y transparentes con aquellos proveedores que garantizan su compromiso de cumplimiento con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. De ahí que en 2007 se haya introducido una cláusula en todos los contratos con proveedores para evidenciar el compromiso de cumplimiento de dichos principios, relacionados con los derechos humanos, laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Adicionalmente, y en línea con las certificaciones ambientales, Caixa Catalunya se ha comprometido a una compra ambientalmente responsable y el suministro de papel se demanda únicamente a proveedores que cuentan con la certificación ISO14001 y/o EMAS.

Finalmente, a modo de resumen, se adjunta en la siguiente tabla con los compromisos adquiridos en 2006 y cómo se han ido satisfaciendo a lo largo de 2007, así como las acciones de mejora y compromisos de cara al año 2008.

COMPROMISOS 2006	LOGROS 2007*	COMPROMISOS DE FUTURO
SOCIEDAD:		
<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con la permanente adaptación de la Obra Social a las necesidades sociales de cada momento, analizando de manera directa y objetiva cuáles son éstas, y evaluando la eficacia de su impacto socio-económico en el entorno. • Incrementar los ámbitos de negocio y operaciones en los que trata de introducir la relevancia del riguroso cumplimiento de las normas ambientales, tanto de carácter legal como voluntario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Impulso de una nueva línea de actuación de la Obra Social, con el inicio de diversos proyectos sobre I+D+i, especialmente en el ámbito de la relación universidad-empresa, de la potenciación de la excelencia y de la detección de talento investigador. • Renovación de la Norma UNE-EN-ISO 14001:1996 de las oficinas certificadas en el año 2000. • Aprobación del proyecto de implantación del Sistema de Gestión Ambiental en el edificio del Prat según la norma ISO14001, e inicio de las acciones encaminadas a la certificación (el Centro Tecnológico del Prat concentra mayor riesgo ambiental, por trabajar un gran número de personas, y contiene espacios para comedores y grupos electrógenos). 	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar el acercamiento entre la actividad financiera y la Obra Social, de manera que, a efectos de su divulgación, la segunda pueda aprovechar las sinergias de la primera. • Consecución de la certificación ISO 14001 en el edificio del Centro Tecnológico del Prat.

CLIENTES:

- Permanecer atentos a las necesidades financieras de los diferentes segmentos de población, personalizando y flexibilizando la gama de productos, y en todos los casos, apostando por un asesoramiento útil y transparente para los clientes.
- Nueva oferta de productos de pasivo más competitiva, que responde a la progresiva recesión económica que se ha dado a lo largo de 2007, y con el fin de potenciar el ahorro de las familias.
- Oferta de productos con la cobertura suficiente por minimizar el riesgo del cliente ante los cambios adversos del mercado.
- Impulso de productos y servicios con diferentes idiomas, adaptados a las necesidades particulares de cada tipo de cliente, por satisfacer la demanda originada por la nueva situación sociodemográfica de nuestro país, y, en concreto durante los últimos años, con la llegada de los nuevos ciudadanos.
- Potenciación de las figuras multifunciona (Gerentes de empresas, Gestores de Banca Personal, Gestor de Banca Privada, Directores Negocio de Empresas y Gestores de Prescripción Hipotecaria) por proporcionar un servicio integral y más próximo a los clientes.
- Creación de una nueva compañía de seguros, por mejorar el servicio al cliente, derivado de los seguros multirriesgo del hogar.
- Adaptación de los procesos de la Entidad a la directiva MiFID, normativa que busca la máxima protección del inversor así como la mayor transparencia posible en las transacciones con instrumentos financieros.
- Seguir adaptando los procesos de la Entidad para dar respuesta a las necesidades e inquietudes de los clientes que surjan en el mercado:
 - Seguridad de los canales y medios de pago.
 - Volatilidad de los tipos de interés.
 - Productos financieros que busquen una rentabilidad económica, social y ambiental.
 - Todas las oficinas nuevas sin barreras arquitectónicas de acceso y con lavabos adaptados.
- Integrar, ya en 2007, los requerimientos de la Directiva europea 2004/39/CE, de 21 de abril de 2004, relativa a los Mercados de Instrumentos Financieros (Markets in Financial Instruments Directive).

PERSONAS:

- Mantener la tradicional sistemática de adopción de convenios y acuerdos, así como de fomento de la formación, que permita a los profesionales disfrutar con ilusión y armonía de su vida personal y profesional.
- Adopción del nuevo Convenio Colectivo sectorial para 2007-2010.
- Firma con la representación de los trabajadores de un acuerdo para homogeneizar las condiciones de los empleados de las filiales del Grupo Caixa Catalunya en materia de beneficios sociales, préstamos y fondo de pensiones.
- Caixa Catalunya figura en la lista de las 100 mejores empresas para trabajar en España, según el ranking Merco-Personas 2007.
- Atender a las demandas detectadas en la plantilla, a través de Planes de Acción en materia de recursos humanos que logren satisfacerlas.
- Trabajar en pro de la igualdad de oportunidades, para lograr la distinción, que aplica el principio de no discriminación en todos sus procesos de selección, formación, promoción y retribución.

PROVEEDORES:

- Trasladar progresivamente a los proveedores más significativos la adhesión de la Entidad a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anti-corrupción, y la importancia del cumplimiento de los mismos por ambas partes.
- Inclusión en todos los contratos con proveedores de una cláusula que da a conocer la adhesión de Caixa Catalunya al Pacto Mundial y a la voluntad de regirse por sus principios en cualquier relación comercial.
- Seguir avanzando en la traslación de la responsabilidad social de Caixa Catalunya a la cadena de aprovisionamiento.

* Como ejercicio de transparencia, es destacable el hecho de que finalmente Caixa Catalunya no ha podido ver cumplido el compromiso adoptado en el Informe RSC 2006 sobre la definición y difusión de un Código de Conducta para todos los profesionales de la Entidad, que integre cuestiones afines a los grupos de interés corporativos, actualmente dispersas, y sea coherente con sus valores y política de comportamiento ético.

OBJETIVOS Y RETOS A LARGO PLAZO*(Visión corporativa)*

- Grupo financiero innovador y en crecimiento.
- Líder en el asesoramiento a clientes y depositario de su confianza.
- Impulsado por el compromiso social.
- Profesionalidad e ilusión de la gente.

Oportunidades

- Clientes y sociedad exigentes en profesionalidad de los servicios financieros.
- Mejora de la cultura financiera de los clientes que prefieren modelos comerciales no agresivos y adecuados a las necesidades propias.
- Detección de una creciente demanda por parte de la sociedad de productos financieros que busquen una rentabilidad no sólo económica, sino también social y medioambiental.

Riesgos

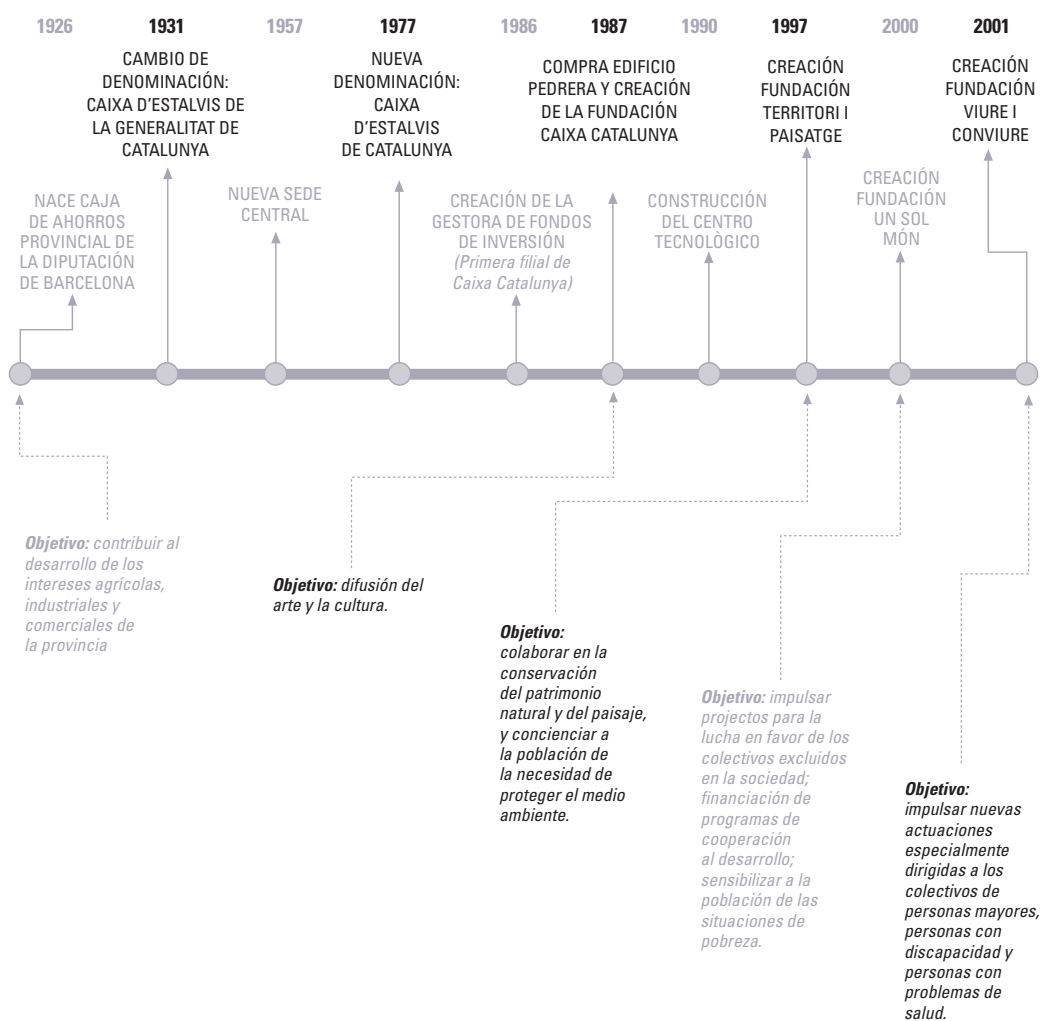
- Mercado muy competitivo y afectado por continuos cambios regulatorios.
- Posible inestabilidad de la coyuntura económica que afecte a la volatilidad de los tipos de interés.

2. Perfil de la Organización

2.1. Nombre de la Entidad

Caixa Catalunya inició su actividad en Barcelona en 1926. Desde su nacimiento ha ido experimentando cambios de acuerdo a los tiempos que ha ido viviendo. En la actualidad se denomina Caixa d'Estalvis de Catalunya, aunque su denominación comercial es Caixa Catalunya.

A continuación se exponen de forma gráfica los principales hitos institucionales de Caixa Catalunya:



2.2. Principales marcas, productos y servicios

Caixa Catalunya, con el fin de satisfacer las necesidades de sus clientes, pone a su disposición una serie de productos y servicios, que se relacionan a continuación:

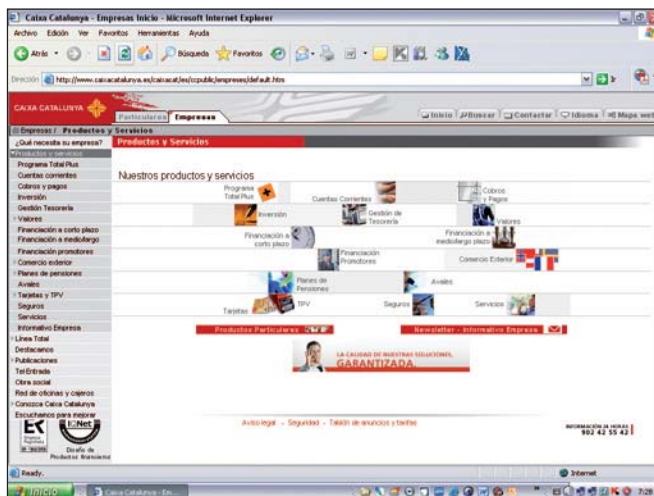
Particulares:

- Programa Total Plus: sistema de acumulación de puntos intercambiables por regalos o servicios, en función de la actividad de las tarjetas contratadas.
- Cuentas corrientes
- Depósitos tradicionales, indexados y combinados
- Servicio Nómina
- Planes y Seguros de Ahorro
- United Link (Multifondo Flexible): fórmula de inversión instrumentada mediante un seguro de vida de Ascat Vida, SA, que invierte sus primas en una cesta de fondos de inversión elegida por el cliente.
- Fondos de inversión, garantizados y no garantizados
- Servicio de valores
- Planes de pensiones
- Planes de previsión asegurados
- Préstamos hipotecarios
- Préstamos personales
- Tarjetas de débito y crédito
- Seguros
- Servicios de banca privada
- Envíos internacionales



Para empresas:

- **Programa Total Plus:** sistema de acumulación de puntos intercambiables por regalos o servicios, en función de la actividad de las tarjetas contratadas con Caixa Catalunya.
- Cuentas corrientes



- Productos de inversión
- Cobros y pagos
- Servicio de valores
- Gestión de tesorería
- Financiación a corto plazo
- Financiación a medio/largo plazo
- Financiación promotores
- Tarjetas de débito y crédito
- Comercio exterior
- Planes de pensiones
- Avaes
- Seguros
- Terminales de punto de venta (TPV)

La página web de Caixa Catalunya (www.caixacatalunya.es) proporciona información más detallada de cada uno de los productos y servicios en el apartado *Productos y Servicios*.

2.3. Estructura operativa

A continuación se adjunta el organigrama de Caixa Catalunya, que en líneas generales, los niveles expuestos en el gráfico, han permanecido inalterados a lo largo de 2007.

Organigrama de Caixa Catalunya



Principales filiales del Grupo Caixa Catalunya*

Las principales filiales del Grupo Caixa Catalunya, se distribuyen en diferentes sectores complementarios a la actividad financiera de la Entidad, tal como se expresa a continuación, juntamente con los porcentajes de participación directa o indirecta.

Servicios financieros	Sociedades de seguros	Intermediación financiera
Caixa Catalunya Servicios Empresa 100% Apoyo en los servicios de leasing, factoring, confirming i forfaiting	Ascat Vida** 100% Seguros de vida y gestora de fondos de pensiones	Caixa Catalunya Preferents 100% Financiera
Sociedades inmobiliarias	Ascat Mediación 100% Distribución de seguros	Caixa Catalunya International Finance Ltd 100% Financiera
Procam** 100% Promoción inmobiliaria	Ascat Seguros Generales 100% Seguros y reaseguros en todos los ramos	Otras
66 sociedades inmobiliarias	Sociedades de cartera	Caixa Catalunya Administración y Gestión de Servicios 100% Prestación de servicios
Sociedades gestoras	Invercartera 100% Sociedad de cartera	Caixa Catalunya On-Line 100% Servicios de Internet
Caixa Catalunya Gestió 100% Gestora de fondos de inversión	Invercartera Energía 100% Sociedad de cartera	ITC 100% Servicios de Informática
Gestión de Activos Titulizados 100% Gestora de fondos de titulización	Invercartera Capital SCR 100% Sociedad de cartera	Caixa Catalunya Tel-Entrada 100% Portal de internet
	Invercartera Internacional 100% Sociedad de cartera	

% de participación directa o indirecta

* El Informe de gestión y cuentas anuales del Grupo 2007 proporcionan más información económica financiera de las empresas que componen el Grupo Caixa Catalunya.

** Estas empresas participadas de Caixa Catalunya están incluidas en la cobertura del presente informe, en tanto en cuanto se informa sobre su desempeño social.

2.4. Localización de la sede principal

La sede principal de Caixa Catalunya se encuentra ubicada en la Plaza Antoni Maura, 6 de la ciudad de Barcelona. Además, otras sedes corporativas son el Centro Tecnológico del Prat de Llobregat y la sede de la Obra Social, en el edificio de la Pedrera, declarado Patrimonio Cultural por la UNESCO. También dispone de edificios corporativos en la Comunidad de Madrid (en el paseo y la calle Recoletos, en la capital, y en Alcobendas) y en la Comunidad Valenciana (en la calle Barcas, de la ciudad de Valencia).

2.5. Países en los que opera

La Entidad mediante su red de oficinas tiene presencia primordialmente en Catalunya y se extiende por todas las comunidades autónomas españolas, disponiendo además de una oficina en Perpiñán (Francia). Las diferentes sociedades participadas realizan su actividad también en territorio español, aunque las emisiones de títulos-valor realizadas por la Entidad y por filiales especializadas pueden ser adquiridas por inversores internacionales. La distribución más detallada en cuanto a mercados geográficos se encuentra en el punto 2.7 *Mercados atendidos*, de este mismo capítulo.

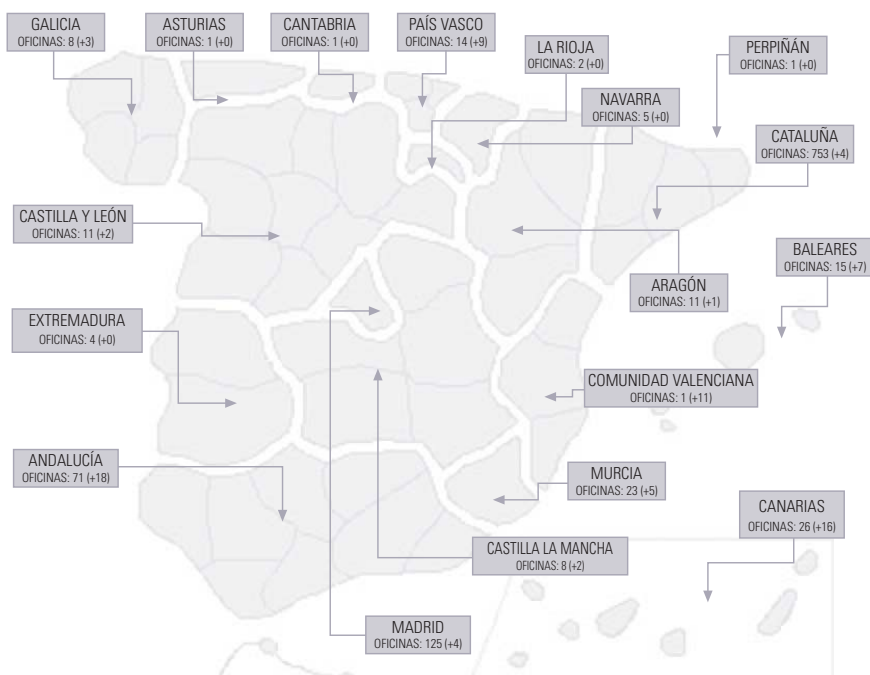
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica

Caixa Catalunya es una institución financiera de carácter social sin ánimo de lucro, dedicada a la captación, administración e inversión de recursos, que se encuentra al servicio de los impositores y del desarrollo socio-económico de las comunidades de su ámbito de actuación. Se trata de una Entidad equiparable a los bancos desde un punto de vista operativo y está sometida a la misma normativa y control. No obstante, los excedentes obtenidos de su gestión se destinan por una parte al aumento de la solidez financiera, mediante la dotación a reservas, y por otra a la constitución y mantenimiento de obras sociales propias y en colaboración.

En cuanto a su marco normativo, las cajas de ahorros de Cataluña son competencia exclusiva de la Generalitat de Cataluña, conforme a las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política económica del Estado.

2.7. Mercados atendidos

Los mercados atendidos por Caixa Catalunya son, básicamente, los determinados por la distribución geográfica de su red de oficinas, sus empleados y la distribución de sus clientes, tal y como se aprecia en el siguiente mapa (donde se indica entre paréntesis el incremento del número de oficinas en cada comunidad con respecto al año 2006).



La tabla siguiente muestra cómo ha evolucionado la distribución geográfica de la Entidad en los últimos años:

Localización	2005	2006	2007	Localización	2005	2006	2007
Andalucía	32	61	71	C. Valenciana	85	102	113
Aragón	10	10	11	Extremadura	3	4	4
Asturias	1	1	1	Galicia	5	5	8
Baleares	7	8	15	Rioja	2	2	2
Canarias	4	10	26	Madrid	109	121	125
Cantabria	1	1	1	Melilla	-	-	-
Castilla-la Mancha	6	6	8	Murcia	12	18	23
Castilla y León	9	9	11	Navarra	5	5	5
Cataluña	742	749	753	País Vasco	3	5	14
Ceuta	-	-	-	En el extranjero (Francia)	1	1	1
				Total oficinas	1.037	1.118	1.192

La variación registrada en 2007 es el resultado de la apertura de 75 nuevas oficinas y de la integración de dos oficinas en una, se trata de las oficinas de Barcelona-Batllorei y Barcelona-Casals Cuberó que se han trasladado a una nueva ubicación Barcelona-Via Júlia. En términos globales, esta expansión ha supuesto un incremento anual en el número de oficinas de menos del 1% en Cataluña y de cerca del 20% en el resto de España.

Cabe destacar que Caixa Catalunya está presente en un total de 57 poblaciones de menos de 5.000 habitantes y en 7 es la única entidad financiera presente.

Los segmentos a los que dirige su actividad son, de una manera general, los siguientes:

- Particulares: jóvenes, personas mayores, inmigrantes, banca personal, etc.
- Empresas: PYME, grandes empresas, promotoras, instituciones, empresas del grupo y banca corporativa.

De forma más específica, cabe destacar la distribución de los clientes de Caixa Catalunya por segmentos, tal y como sigue:

TIPO DE CLIENTE	2006	2007
Particulares	2.960.555	2.998.787
Pymes	76.468	105.462
Grandes empresas	1.651	1.974
Otros	73.790	53.858
Total	3.112.464	3.160.081

2.8. Dimensión de la Entidad

PRINCIPALES CIFRAS ECONÓMICO-FINANCIERAS Millones de euros	2005	2006	2007
Grupo			
Activos consolidados	50.822,5	67.551,4	68.201,4
Pasivo consolidado	48.168,2	64.510,9	64.697,4
Patrimonio Neto consolidado	2.654,3	3.040,5	3.504,0
Margen de intermediación Grupo	642,4	675,0	840,6
Beneficio Neto atribuido al Grupo	269,4	349,7	487,9
Entidad			
Activo Entidad	47.327,6	63.800,7	65.453,1
Pasivo Entidad	44.933,0	61.022,5	62.206,8
Patrimonio Neto Entidad	2.394,6	2.778,2	3.246,3
Margen de intermediación Entidad	681,8	733,3	923,4
Dotación a la Obra Social	61,7	70	75

2.9. Cambios significativos del periodo relativos a tamaño, estructura y propiedad de la Organización

Además de la integración de las dos oficinas de Barcelona que se han trasladado a una nueva ubicación, mencionada en el punto 2.7, entre los cambios significativos del ejercicio hay que destacar:

- La integración de la operatoria de las sociedades filiales Leasing Catalunya, EFC, y Factorcat, EFC, SA en la operatoria de Caixa Catalunya y la subsiguiente creación de una nueva sociedad filial, Caixa Catalunya Serveis Empresa (100% propiedad de Caixa Catalunya), que asume las funciones de apoyo técnico, comercial y operativo relacionadas con los productos de leasing, factoring, confirming y forfaiting.
- La sociedad Ascat Seguros Generales, SA de Seguros y Reaseguros constituida el 9 de enero de 2006, con un capital social suscrito y totalmente desembolsado, como socio único, por Caixa Catalunya, ha empezado su actividad el 2 de enero de 2007. Su objeto social exclusivo es la realización de operaciones de seguros directa y reaseguros en todos los ramos de seguros.

- Finalmente, a comienzos de julio, Caixa Catalunya Consulting, SA, filial de Caixa Catalunya, ha cambiado su denominación social por la de Caixa Catalunya Administració i Gestió de Serveis, SA, como consecuencia de una reordenación de sus actividades.

2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo

En cuanto a los premios y distinciones recibidos durante el año 2007 destacan:

A la Fundació Caixa Catalunya:

- Premio a la mejor Obra Social de las Cajas de Ahorro en cultura y tiempo libre reconocido por la revista "Mi Cartera de Inversión". Otorgado en junio de 2007, por la remodelación del Espai Gaudí de La Pedrera.

A la Fundació Territori i Paisatge:

- Primer Premio al Patrimonio Artístico y Natural otorgado en diciembre por la "Revista Actualidad Económica".
- Premio Iniciativa/Empresa otorgado por la Sociedad Geográfica Española en febrero de 2007, por las innovadoras actuaciones en la conservación del patrimonio natural y del paisaje.
- Premio Joaquim Codina otorgado por la Fundació Valvi en marzo de 2007, por la preservación del patrimonio medioambiental y paisajístico de las comarcas de Girona.

3. Parámetros del Informe

PERFIL DEL INFORME

3.1. Periodo cubierto por la información contenida en el informe

La información contenida en este Informe se refiere a las actividades desarrolladas durante el año financiero 2007, que va del 1 de enero al 31 de diciembre.

3.2. Fecha del Informe anterior

El informe anterior de Responsabilidad Social Corporativa publicado por Caixa Catalunya corresponde al año 2006. Dicho informe fue elaborado conforme a la guía G3 de elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative, (GRI), que le otorgó el reconocimiento de A+, y lo verificó el auditor externo Deloitte.

3.3. Ciclo de presentación de informes

Caixa Catalunya viene informando anualmente de su desempeño en materia de sostenibilidad a través de los informes anuales desde el año 2004.

3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas al informe o su contenido

Para acceder a información adicional o a cuestiones relacionadas con el presente informe, Caixa Catalunya pone a disposición de los interesados el correo electrónico secretaria.general@caixacatalunya.es.

También se puede visitar la página web de Caixa Catalunya, www.caixacatalunya.es, en el apartado *Conozca Caixa Catalunya*. Además de un bloque de Responsabilidad Social Corporativa, están disponibles otros informes de la Entidad como son el Informe de gestión y cuentas anuales, Informe de Gobierno Corporativo, Informe de actividades de la Obra Social.

ALCANCE Y COBERTURA DEL INFORME

3.5. Proceso de definición del contenido del Informe

Al igual que en el Informe del año 2006, el presente informe sigue las directrices de la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad 2006 de Global Reporting Initiative (GRI), también denominada G3. Para ello, se tienen en cuenta los principios de contenido y de calidad recomendados por dicha guía:

Materialidad

Tal y como define GRI la materialidad es el *“umbral a partir del cual un aspecto o indicador que refleja los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de una organización, pasa a ser lo suficientemente importante como para ser incluido en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa (Informe RSC, en adelante), puesto que podría ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés”*. Teniendo en cuenta este principio, Caixa Catalunya ha considerado como información material aquella información solicitada por GRI en su guía de 2006 (G3) y los indicadores de información del Suplemento Sectorial Social Financiero, según la guía complementaria publicada en versión de noviembre de 2002. No obstante, como avance con respecto al año 2007, cabe señalar la inclusión de información referida al borrador de suplemento sectorial financiero de GRI, que integra aspectos sociales y ambientales en un solo documento. El mencionado borrador de GRI todavía no ha sido definitivamente aprobado y está abierto a comentarios. Sin embargo, para este informe Caixa Catalunya ha querido considerar esta versión piloto, especialmente aquellos indicadores considerados “nuevos” por no estar incluidos en la versión del Suplemento Sectorial de 2002. Por ello, la información que solicitan estos indicadores se adjunta al final del apartado *6. Indicadores de desempeño social del suplemento sectorial*.

Participación de los grupos de interés

En 2006 Caixa Catalunya organizó un grupo de trabajo de análisis de materialidad interna, es decir, se contó con la participación de distintos departamentos de la Entidad, en la que indirectamente estaban representados los grupos de interés de Caixa Catalunya. A través de esta sesión se analizaron aspectos relacionados con las tendencias en sostenibilidad y los riesgos y oportunidades en el sector financiero, a la vez se analizó su coherencia con la Visión y los Valores de Caixa Catalunya.

Si bien en el año 2007 no se ha dado una consulta abierta a los grupos de interés externos para determinar qué se considera relevante en materia de sostenibilidad, con la finalidad de introducir información material en el Informe RSC 2007 se han establecido entrevistas telefónicas con los representantes de los departamentos más significativos en relación a los Grupos de interés de Caixa Catalunya. Asimismo la Entidad desea participar en el próximo grupo de trabajo previsto por la asociación sectorial CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorro) sobre materialidad de las memorias de sostenibilidad. Una de las derivaciones de dicho grupo de trabajo será un plan de mejora del Informe RSC de Caixa Catalunya, tanto en contenido como en estructura, resultado de la consulta con grupos de interés externos e internos del sector financiero.

Contexto de sostenibilidad

En general, todos los indicadores presentados a lo largo del presente informe se ubican temporalmente a lo largo de los tres últimos años financieros (2005-2007), mostrando así una tendencia para cada indicador.

Además, en la medida de lo posible, se proporcionan datos relativos y contextualizados. En ocasiones, un indicador por sí mismo no dice nada, si no se relativiza según la magnitud que aplique.

Por último, siempre que se ha dispuesto de la información correspondiente, se ha comparado el indicador con el indicador sectorial, extraído del informe de CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorro). Esto supone una información de valía para contextualizar la actividad de Caixa Catalunya en el sector.

Exhaustividad

En línea con la voluntad de Caixa Catalunya de incrementar progresivamente la cobertura del informe. El Informe RSC 2007 incluye el desempeño social de Ascat Vida, la sociedad de seguros y reaseguros de vida y gestora de fondos de pensiones del Grupo Caixa Catalunya, tal y como se explica con mayor detalle en los apartados 3.6 y 3.7.

Equilibrio

A lo largo del presente informe se destacan tanto aspectos positivos, que hacen hincapié en aquellos logros en materia de sostenibilidad de Caixa Catalunya, como en aquellos aspectos que no ha logrado satisfacer, o aquellos compromisos que por diversas limitaciones no han podido verse cumplidos a lo largo de 2007.

Comparabilidad

Caixa Catalunya ha definido la estructura del informe siguiendo el orden recomendado por la guía GRI-G3. De este modo, se facilita la comparabilidad interanual de la información en materia de sostenibilidad de la organización.

Precisión

Para todos los indicadores incluidos en este informe se han tomado como definitorios los protocolos de indicadores de la guía GRI.

Periodicidad

Como se ha mencionado anteriormente, el informe se publica anualmente.

Claridad

A lo largo de todo el informe ha tratado de utilizarse un lenguaje claro y sencillo, con escasez de tecnicismos, para hacer la lectura del mismo más comprensible. Se han utilizado igualmente otros recursos (gráficos, mapas, etc.) con el fin de hacer más ilustrativo los contenidos.

Fiabilidad

El Informe RSC 2007 de Caixa Catalunya, al igual que sus cuentas anuales, ha sido auditado por una empresa independiente, Deloitte. La reputación de esta empresa auditora avala la independencia y credibilidad de los contenidos de todos los informes de Caixa Catalunya. Asimismo, el departamento de Auditoría e Inspección de la Entidad tiene establecidos unos sistemas de control interno y es el encargado de evaluarlos y examinarlos.

3.6 y 3.7. Cobertura del Informe y existencia o no de limitaciones al alcance o cobertura del Informe

Cobertura a sociedades del Grupo u otros agentes

Como se ha señalado con anterioridad, Caixa Catalunya ha optado por el enfoque incremental, sugerido por el Protocolo de Cobertura de GRI en cuanto a la incorporación de información significativa en términos de sostenibilidad relativa a las empresas del Grupo y otras entidades con las que interactúa.

Siguiendo los mismos pasos que en el año 2006, las fases para determinar qué entidades se incluyen en el Informe RSC 2007 son las siguientes:

- Determinar las empresas participadas, clientes, distribuidores o proveedores sobre los que Caixa Catalunya ejerza control (es decir, participe en la toma de decisiones) o tenga una influencia significativa (participe en, al menos, el 20% de su capital), en definitiva, las empresas que conforman el Grupo.
- Valorar los impactos o posibles impactos en materia de sostenibilidad de las entidades identificadas.
- Valorar la facilidad de acceso a la información.

Para este Informe RSC de 2007 y dado el proceso de análisis comentado, la cobertura abarca a las siguientes organizaciones (se incluye también la cobertura en el informe de 2006):

Cobertura 2006

- Caixa Catalunya como matriz del Grupo.
- Fundaciones de la Obra Social.
- Promotora Catalunya Mediterránea, SA Procám, a nivel individual, para los aspectos más significativos y accesibles: Valor Económico Generado y Distribuido Enfoques de Gestión de Salud y Seguridad Laboral y Prevención de la Corrupción.

Cobertura 2007

Ídem 2006

Adicionalmente:

- Procám: Indicadores de desempeño y enfoques de gestión en cuanto a aspectos sociales de empleados, clientes y proveedores.
- Ascát Vida, sociedad aseguradora de vida y gestora de fondos de pensiones de Caixa Catalunya, en relación a los indicadores de tipo EC y LA.

Alcance sobre aspectos e indicadores GRI

A lo largo de todo el informe se incluye de una forma clara y explícita cuál es el alcance de todos los indicadores de desempeño. Se detalla igualmente si existe algún tipo de limitación en el alcance de los mismos. Estas limitaciones podrán deberse a:

- La carencia de un sistema de medición, en cuyo caso han sido identificados a lo largo del informe, y que tratarán de ser medidos en futuras ediciones.
- Para los indicadores que no aplican por su escasa o incluso nula relevancia o materialidad en la actividad de prestación de servicios financieros y el contexto económico, político y social de la Entidad. Estas limitaciones están indicadas a lo largo del informe y en el *Capítulo 7. Contenidos básicos GRI*.

3.8. Bases para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones

Para redactar el presente informe se ha realizado un seguimiento exhaustivo en estructura y contenido de la Guía G3 de GRI. De este modo, se facilita a cualquier ente o persona la comparación de Caixa Catalunya en los ámbitos económicos, sociales y ambientales con cualquier otra organización que utilice esta misma guía para la elaboración de su informe RSC.

3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos

Caixa Catalunya ha hecho un esfuerzo por aplicar de manera general los protocolos de indicadores de GRI y adaptarse a la Guía G3. Únicamente no se han seguido los protocolos, en aquellas situaciones de compleja aplicación de los mismos o en aquellos casos en los que la Entidad ya dispone de un sistema para su cálculo. Aquellos indicadores que han sido elaborados sin aplicación del protocolo han sido identificados en el *Capítulo 7. Contenidos Básicos GRI*.

De manera general, cada uno de los indicadores recogidos en el informe indican los métodos de cálculo utilizados, a excepción de aquellos indicadores cuyo cálculo pueda realizarse de manera directa. En cualquiera de los casos, los datos utilizados se refieren a su estado a fecha de 31 de diciembre.

Los cambios más significativos y criterios aplicados relativos a variables contables o financieras quedan especialmente reflejados en la documentación legal contenida en el Informe de gestión y cuentas anuales 2007, disponible en la página web de la Entidad.

3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión

Como se ha comentado anteriormente, este año se sigue con la estructura de la guía GRI-G3, por lo que no se han dado cambios ni modificaciones en la "reexpresión de la información". Las razones para seguir esta estructura son las mismas que se argumentaron en el pasado informe:

- Los contenidos son fácilmente localizables, pues se avanza en manejabilidad.
- Los principales usuarios identificados son expertos o personas familiarizadas con la materia.
- Facilita la comparación.
- Se sistematiza la elaboración del Informe, lo que permite publicarlo y ponerlo a disposición de los grupos de interés de la Entidad, durante los primeros meses del año.
- Supone una mayor garantía de precisión y equilibrio en la información, y en definitiva, de transparencia.

3.11. Cambios significativos respecto a periodos anteriores relativos al alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Informe

Como ya se ha comentado, son los siguientes:

- Incremento de la cobertura y en consecuencia el alcance para información de las fundaciones y Procám con respecto a 2006, en especial, en cuanto a indicadores de desempeño.
- Por primera vez, se ha introducido información sobre el desempeño social con relación a empleados y a clientes (indicadores LA y PR) de la empresa participada Ascat Vida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS DE GRI

3.12. Tabla de localización de los contenidos básicos del Informe conforme a la Guía GRI 2006 o G3

Como se ha comentado, el presente informe sigue la misma estructura que los contenidos de la guía básica de GRI 2006 o G3. Además, para agilizar la lectura del informe se adjunta al final del informe en el apartado 7. *Contenidos básicos GRI*, donde se incluye una tabla en la que se relacionan los indicadores GRI con los contenidos de Informe RSC 2007 de Caixa Catalunya.

VERIFICACIÓN

3.13. Política y práctica actual en relación a la verificación externa del Informe

El Informe RSC de Caixa Catalunya ha sido verificado por un auditor externo. Este mismo auditor también ha auditado las cuentas anuales de Caixa Catalunya.

La política y práctica actual de Caixa Catalunya en relación a la verificación externa del informe, está descrita en el *Capítulo 9. Informe de verificación externa*.



4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

GOBIERNO

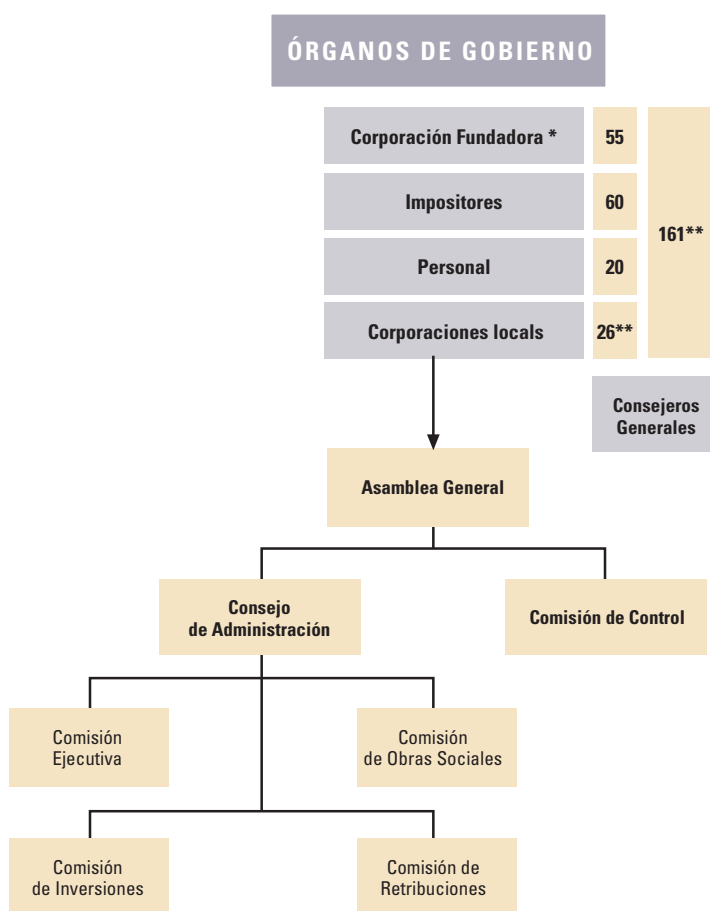
4.1. La estructura de gobierno de la Organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsables de la definición de la estrategia o la supervisión de la Organización

Tal y como se establece en la Ley y sus Estatutos, el gobierno, régimen, administración, representación y control de Caixa Catalunya corresponden a la Asamblea General, al Consejo de Administración y a la Comisión de Control.

La Asamblea General

La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno de Caixa Catalunya. Sus miembros tienen la denominación de consejeros generales, y tienen por función, entre otras:

- Cuidar de la integridad del patrimonio de la Entidad y salvaguardar los intereses de los clientes y de la consecución de las finalidades de utilidad social de la Entidad.
- Fijar las directrices de actuación.



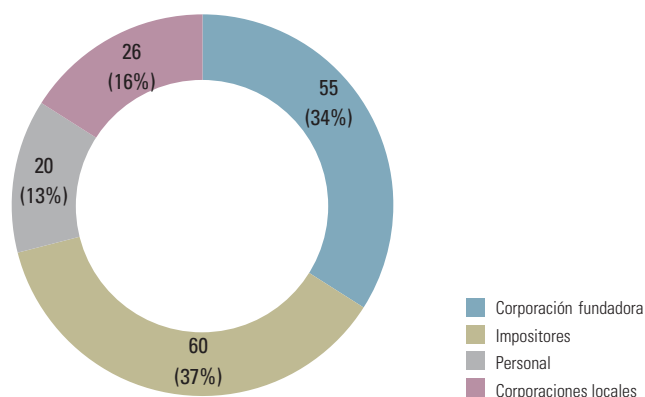
* La Corporación Fundadora es la Diputación de Barcelona.

** Transitoriamente, la representación de las Corporaciones Locales se eleva a 26, dado que en la renovación de órganos de gobierno de 2006 se nombró un consejo representante del Ayuntamiento de Madrid para dar cumplimiento a la Ley 62/2003, de carácter estatal, y al Decreto de la Generalitat de Catalunya 311/2004.

Tal y como establece la ley catalana de cajas de ahorros, en la Asamblea General se ven representados los distintos grupos de interés agrupados en 4 sectores:

- La entidad fundadora
- Los impositores
- El personal de la Entidad
- Las corporaciones locales

COMPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL



La Asamblea General nombra un Consejo de Administración y una Comisión de Control, que tienen por objeto cuidar que la gestión del Consejo de Administración se ajuste a las líneas generales de actuación señaladas por la Asamblea General y a los fines propios de la Entidad.

El Consejo de Administración

El Consejo de Administración tiene encomendados el gobierno, la gestión, la administración y la representación de Entidad, con plenitud de facultades y sin otras limitaciones que las reservadas expresamente a la Asamblea General por la Ley 15/1985, de cajas de ahorros de Cataluña, y por los Estatutos (www.caixacatalunya.es, apartado *Conozca Caixa Catalunya – Información Corporativa* o los informes de gobierno corporativo de la Entidad).

Está compuesto por 21 miembros, de los cuales:

- 8 son representantes de los impositores o clientes.
- 7 son representantes de la corporación fundadora.

- 3 son representantes de los consejos comarcales y otras corporaciones locales.
- 3 son representantes de los empleados de la Entidad.

El Consejo de Administración nombra una Comisión Ejecutiva, una Comisión de Obras Sociales, una Comisión de Inversiones y una Comisión de Retribuciones.

- La **Comisión Ejecutiva** es el órgano delegado permanente del Consejo de Administración, el cual le puede delegar las competencias que considere oportuno; está formado por 9 miembros: 4 representantes de los impositores, 3 representantes de la corporación fundadora, 1 representante de las corporaciones locales y 1 representante de los empleados.
- La **Comisión de Obras Sociales** tiene delegadas las funciones de gestión y administración de las obras sociales y está compuesta por 7 miembros: 3 representantes de los impositores, 2 representantes de la corporación fundadora, 1 representantes de las corporaciones locales y 1 representante de los empleados.
- La **Comisión de Inversiones** informa al Consejo de las inversiones y desinversiones que tienen un carácter estratégico y estable, estando formada por 3 miembros: el Presidente del Consejo y 2 vocales más de éste.
- La **Comisión de Retribuciones** informa al Consejo de la política de retribuciones de los miembros de los órganos de gobierno y del equipo directivo y está formada por tres miembros: el Presidente del Consejo y 2 vocales más de éste.

El Director General asiste a las asambleas generales con voz y sin voto, y puede ir acompañado por sus colaboradores para los temas específicos que lo requieran. Asimismo, a las reuniones del Consejo de Administración también asiste el Director General, con voz y voto, excepto cuando haya que tomar decisiones que le afecten y también puede hacerse acompañar de aquellos colaboradores que los asuntos a tratar lo requieran.

Por otra parte, el hecho que la Obra Social de Caixa Catalunya se estructure en cuatro fundaciones que desarrollan cuatro de las líneas de actuación establecidas (la Fundació Caixa Catalunya, en cultura; la Fundació Territori i Paisatge, en medio ambiente; la Fundació Un Sol Món, en solidaridad, y la Fundació Viure i Conviure, en asistencia social y sanitaria) comporta la existencia de los correspondientes órganos de gobierno de estas fundaciones que a continuación se detallan.

En este sentido, cabe decir que estas fundaciones tienen carácter instrumental y actúan de acuerdo con las directrices del Consejo de Administración y la Comisión de Obras Sociales, y bajo su supervisión y control. Todas estas fundaciones están regidas por patronatos y cuentan con un director que ejecuta las directrices de actuación fijadas. La composición de los patronatos según fijan los Estatutos es la siguiente:

- **Patronato Fundació Caixa Catalunya:** compuesto por 11 miembros, entre los que se encuentran miembros de la Comisión de Obras Sociales, el Director General y el Asesor Institucional de Caixa Catalunya, el Director de Obra Social y el Secretario General de la Entidad.

- **Patronato Fundació Territori i Paisatge:** compuesto por 14 miembros, entre los que se encuentran miembros de la Comisión de Obras Sociales y del Consejo de Administración de Caixa Catalunya, el Director General y el Asesor Institucional de Caixa Catalunya y el Director de Obra Social, además de 5 miembros, con un amplio prestigio dentro de su ámbito de actuación, ajenos a los órganos de gobierno de Caixa Catalunya.
- **Patronato Fundació Un Sol Món:** compuesto por 11 miembros, entre los que se encuentran miembros de la Comisión de Obras Sociales, el Director General y el Asesor Institucional de Caixa Catalunya y el Director de Obra Social, además de 4 miembros, con amplio prestigio en su ámbito de actuación, ajenos a los órganos de gobierno de Caixa Catalunya.
- **Patronato Fundació Viure i Conviure:** compuesto por 11 miembros, entre los que se encuentran miembros de la Comisión de Obras Sociales, el Director General y el Asesor Institucional de Caixa Catalunya, el Director de Obra Social y el Secretario General de la Entidad.

Estos patronatos, además de la salvaguarda del patrimonio de la correspondiente fundación, tienen como responsabilidad la consecución de los objetivos fundacionales marcados por Caixa Catalunya, siguiendo siempre las directrices marcadas por el Consejo de Administración de Caixa Catalunya. Su actuación está sujeta a los mismos criterios y límites aplicables a los miembros de la Comisión de Obras Sociales.

Los acuerdos se toman por mayoría simple de votos de los asistentes, exceptuando algunos temas, para los cuales se requiere quórum reforzado. Los acuerdos adoptados válidamente obligan a todos los Consejeros Generales, incluso a los disidentes y ausentes, sin perjuicio del derecho a salvar el voto. Quedan exentos de responsabilidad respecto a los acuerdos adoptados los ausentes por causa justificada, los que han votado en contra o los que han salvado el voto.

En relación al ejercicio 2007, en ninguno de estos órganos hay miembros independientes ni ejecutivos. No obstante, de acuerdo con lo contemplado en el artículo 21 de los Estatutos, los miembros de los órganos de gobierno, sea cual sea el origen de su representatividad, ejercen las funciones en todos los casos en beneficio exclusivo de los intereses de Caixa Catalunya, de sus impositores y del cumplimiento de la función social de ésta, con plena independencia de cualquier otro interés que les pueda afectar.

4.2. Carácter del presidente del máximo órgano de gobierno: ejecutivo o no

El Presidente del Consejo de Administración no tiene funciones de carácter ejecutivo, tal como establecen los Estatutos en el artículo 45. De este modo, el Presidente del Consejo de Administración, en nombre de éste y de la Asamblea General, representa a Caixa Catalunya en los actos en que ésta figura o interviene. Además, ostenta la presidencia de la Asamblea General, el Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Obras Sociales, la Comisión de Inversiones y la Comisión de Retribuciones.

4.3. Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos

Este aspecto ha sido comentado en el punto 4.1.

4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno

Debido a la naturaleza de caja de ahorros, Caixa Catalunya no cuenta con accionistas, desde el punto de vista de la responsabilidad social, los órganos de gobierno cuentan con una significativa representación de los diferentes grupos de interés de la Entidad (clientes, empleados, sociedad, ...) en relación a cualquiera de sus fines, tanto económicos como sociales.

Además de esta representación presencial, Caixa Catalunya cuenta con diversos canales de comunicación con los órganos de gobierno a través de los departamentos de Secretaría General y Órganos de Gobierno (secretaria.general@caixacatalunya.es) y de Calidad y Servicio de Atención al Cliente.

4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la Organización

No existe una vinculación directa entre la retribución que los miembros de los órganos de gobierno de Caixa Catalunya perciben y el desempeño de la Organización, dado que el Consejo de Administración sólo tiene fijadas unas dietas de asistencia de acuerdo a los límites establecidos por la Generalitat de Catalunya.

En cuanto a los importes de las remuneraciones percibidas, se encuentran en apartado dedicado a los indicadores del Suplemento Social Sectorial, en concreto en los puntos INT4 e INT5.

4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno

Caixa Catalunya cuenta con un régimen de incompatibilidad para los Consejeros Generales por el cual no pueden ejercer este cargo:

- Quien haya incurrido en quiebra o en concurso no rehabilitados, y los condenados a penas que lleven anexa la inhabilitación para el ejercicio de cargos públicos.
- Quien incurra en incumplimiento de sus obligaciones con la Entidad o sociedades filiales.

- Los administradores y los miembros de órganos de gobierno de más de tres sociedades mercantiles o cooperativas, los presidentes, los consejeros, administradores, directores, gerentes, asesores y empleados de otros establecimientos o instituciones de crédito o de empresas dependientes de éstas o de la misma Caixa Catalunya.
- Los funcionarios al servicio de la Administración con funciones que se relacionan directamente con las actividades propias de las cajas de ahorros.
- Los cargos públicos de designación política de las Administraciones públicas.
- Todo aquel que haya ejercido durante más de 20 años, en la misma caja el cargo de miembro del Consejo de Administración o de director general.
- Todo aquel que esté ligado a la Entidad o a sociedades en la que ésta participa en más de un 25% del capital por contrato de obras, servicios, suministros o trabajos retribuidos.

Además, los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control están sujetos al Reglamento de Conducta en los Mercados de Valores (www.caixacatalunya.es, apartado *Conozca Caixa Catalunya – Información Corporativa*).

4.7. Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la Organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos

Los componentes de los órganos de gobierno deben reunir los requisitos de honorabilidad comercial y profesional que determinen las normas de desarrollo de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

En todo caso, se entiende que concurre honorabilidad comercial y profesional en aquella persona que haya presentado una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Además de este requisito, para la elección de los miembros de la Comisión de Inversiones, el Consejo de Administración deberá tener en cuenta su capacidad técnica y experiencia profesional.

En conjunto, para la determinación de los miembros de la Asamblea General, prima la representatividad de los clientes, empleados, entidad fundadora y corporaciones locales. Concretamente, en cuanto al método de determinación de los Consejeros Generales en representación de los clientes, se sigue el sistema de elección de compromisarios por sorteo público ante notario, de entre los impositores que cumplen con una serie de requisitos enumerados en los Estatutos de la Entidad.

El sistema de elección y designación está detallado en los Estatutos y en el Reglamento de procedimiento para la elección y designación de los miembros de los órganos de gobierno de Caixa de Catalunya disponibles en www.caixacatalunya.es, apartado *Conozca Caixa Catalunya – Informació Corporativa*.

En cuanto a las competencias que definen los perfiles de la alta dirección, se destacan diferentes tipos de habilidades:

- Emocionales: flexibilidad, gestión del cambio, compromiso profesional, orientación al propio desarrollo profesional y gestión emocional.
- Relacionales: negociación, relaciones interpersonales y comunicación.
- Directivas: desarrollo de personas y liderazgo.
- Analíticas: toma de decisiones.
- Rendimiento: gestión del trabajo, orientación al logro y pensamiento crítico.

4.8. Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación

La misión, visión y valores corporativos, redefinidos en 2004, remarcan el carácter social de la Entidad y en definitiva su orientación a las personas. No obstante, en 2007 ha sido modificada la Misión con el fin de darle un enfoque más socialmente responsable.

Misión*	Visión
<i>Caixa Catalunya quiere responder a las necesidades reales de los clientes, aportando soluciones financieras y estableciendo con ellos relaciones personalizadas a largo plazo, para contribuir, a través de un enfoque sostenible de sus actividades y una obra social genuina, a la construcción de una sociedad mejor.</i>	<i>“Ser un grupo financiero innovador y en crecimiento, líder en asesoramiento a los clientes y depositario de su confianza; un grupo impulsado por un profundo compromiso social y por la profesionalidad e ilusión de nuestra gente.”</i>

*Se han resaltado las modificaciones implementadas en la Misión en 2007.

Los valores, definidos por los directivos de la Entidad, son compartidos por las filiales y transmitidos a todos los empleados desde su incorporación, a través de la formación de acogida, las convenciones y su divulgación en la intranet corporativa.

VALORES CORPORATIVOS

1. Equipo

“Contamos con el compromiso y la motivación de todas las personas de Caixa Catalunya para construir nuestro futuro. Creemos en la participación y la suma de las contribuciones individuales, y eso nos motiva a trabajar con profesionalidad, desde el respeto mutuo y la integración de la diversidad.”

2. Confianza

“Creemos en nuestras capacidades y en el valor de los retos para potenciarlas. Fomentamos un entorno estimulante y abierto que favorece el aprendizaje continuo y el diálogo. Queremos relacionarnos entre nosotros, con nuestros clientes, y con la sociedad mediante actuaciones transparentes, coherentes y éticas.”

3. Dinamismo

“Apostamos por la anticipación y la innovación como motores para ser mejores. Nos proponemos adelantarnos a los cambios impulsando la imaginación y la iniciativa, que nos ayudan a ser flexibles y ágiles.”

4. Fortaleza

“Afrontamos el futuro con una línea de actuación, unos activos y unos recursos organizativos competitivos que nos permiten generar resultados y crecer con solvencia.”

Estos valores inspiran las directrices de comportamiento ético, basadas en el trato respetuoso de las personas, tanto las que componen Caixa Catalunya como cualquier otra, así como con el entorno social y ambiental.

Estas directrices de comportamiento ético afectan a empleados, clientes y proveedores e incluyen la prestación de un servicio de calidad y un trato ético y transparente que cumpla con los compromisos adquiridos, la garantía de profesionalidad y rigor en sus decisiones y actividades, particularmente las relacionadas con personas, y el respeto a la dignidad personal y a la diversidad, procurando la concordancia y la convivencia necesarias para facilitar unas relaciones y un entorno satisfactorios.

Este comportamiento ético queda reflejado en las competencias requeridas a los empleados de la Entidad, a quienes se les exige respeto, honestidad y confianza:

- En el asesoramiento al cliente, mediante un trato correcto y ético.
- En la negociación con clientes internos y externos, con una actuación marcada por la flexibilidad y la capacidad de consenso encaminada a ganar el respeto y la confianza de los interlocutores.
- En el desarrollo de personas, con la creación de un entorno de diálogo y comunicación adecuado.

- En el liderazgo, por lo que significa de ejemplo para la coherencia y la honestidad con las que el empleado aplica su responsabilidad en los valores corporativos y en las distintas políticas de la Entidad.
- En la toma de decisiones, con un comportamiento ético en todos los ámbitos, especialmente en el de funciones directivas, que, además, deben impulsar la toma de decisiones éticas en toda la Entidad.
- En las relaciones interpersonales, con la potenciación de una red de relaciones por medio de actuaciones transparentes, coherentes y éticas dentro y fuera de la Entidad.
- En la comunicación, promoviendo de forma activa la comunicación clara y transparente.

Los valores corporativos deben convertirse en comportamientos habituales de todos los empleados, puesto que todo el equipo humano debe identificarse con ellos, interiorizarlos e integrarlos en sus actuaciones.

Adicionalmente, y en coherencia con los valores y la legislación vigente, se destaca:

- La independencia escrupulosa de la Obra Social respecto de la actividad financiera de la Entidad, dotando de mayor rigor a la gestión de sus recursos.
- El seguimiento del Código de Conducta en los Mercados de Valores, de aplicación a todas aquellas personas directa o indirectamente relacionadas con las actividades de Caixa Catalunya en los mercados de valores.
- El seguimiento de una política ambiental inspirada en las directrices internacionales de la norma ISO 14001.

Una vez más en 2007, Caixa Catalunya reafirma los diez Principios del Pacto Mundial haciendo ejercicio de coherencia con la propia naturaleza de la Entidad, con sus orígenes, con la relevancia de su presencia en la sociedad y con su voluntad de efectuar aportaciones para un futuro más sostenible.

4.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la Organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios

Los Consejeros Generales pueden examinar en el domicilio de la Entidad, dentro de los quince días naturales anteriores a la celebración de la Asamblea General ordinaria de cada ejercicio, la memoria, el balance, la cuenta de resultados, la rendición de cuentas y el presupuesto de la Obra Social, el informe de la Comisión de Control y el informe de las auditorías efectuadas, así como la documentación concerniente a todos los puntos del orden del día.

En relación al Consejo de Administración, la Entidad facilita a los consejeros la información que les permite realizar su labor. En concreto, las propuestas de todos los acuerdos incluyen una relación de antecedentes, la

situación económica de la Entidad con la que se proyecta realizar la operación y el estado de sus cuentas en relación a Caixa Catalunya, así como las particularidades de la operación, incluyendo su viabilidad económica y la propuesta a adoptar con todos sus detalles. A su vez, se facilitan los protocolos correspondientes, para que los puedan analizar.

A la Comisión de Control, en su condición de "Comité de Auditoría" previsto por la legislación vigente, le corresponde proponer al Consejo de Administración, para que lo someta a la Asamblea General, el nombramiento de auditores externos; tener a su cargo la supervisión de los servicios de auditoría interna de la Entidad y conocer los procesos de información financiera y de los sistemas de control interno, así como mantener la relación con los auditores externos de cara a asegurar su independencia y a conocer los informes de auditoría y las recomendaciones que formulen.

En relación al Reglamento de Conducta en los Mercados de Valores, el Consejo de Administración recibe semestralmente un informe dando cuenta del cumplimiento de éste.

La frecuencia con la que se reúnen estos órganos, para los asuntos previamente comentados y otros relacionados con sus funciones, es la siguiente:

- Asamblea General: anual en convocatoria ordinaria dentro del primer semestre natural. Se puede convocar de manera extraordinaria por parte del Consejo de Administración siempre que lo considere conveniente para los intereses sociales y también a petición de un tercio de los miembros de la Asamblea General o de un tercio de los miembros del Consejo de Administración o por acuerdo de la Comisión de Control.
- Consejo de Administración: al menos cada dos meses, si bien se reúne siempre que es considerado necesario para la buena marcha de la Entidad. De hecho, se reúne como mínimo una vez al mes. Su convocatoria corresponde al Presidente, o a quien realiza estatutariamente sus funciones, por iniciativa propia, a petición de un tercio como mínimo de los miembros de derecho del Consejo o a requerimiento de la Comisión de Control. Asimismo, pueden hacer esta petición la Comisión Ejecutiva o la Comisión de Obras Sociales. El Director General puede también proponer que se convoque.
- Comisión de Control: cada tres meses como mínimo, aunque se ha de reunir siempre que sea convocada por su Presidente, a iniciativa propia o a petición de un tercio de sus miembros. De hecho, se reúne como mínimo una vez al mes.

Entre la información que la Entidad facilita al Consejo de Administración, la Comisión de Control y la Asamblea General se encuentra el Informe anual de Responsabilidad Social Corporativa.

4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social

La Comisión de Control, órgano de gobierno formado por consejeros pertenecientes a la Asamblea General, tiene por objeto velar para que la gestión del Consejo de Administración se ajuste a las líneas generales de actuación señaladas por la Asamblea General y a los fines propios de la Entidad.

En cumplimiento de esta función de supervisión, la Comisión de Control:

- Vigila el funcionamiento y la actuación de los órganos de intervención de la Entidad
- Conoce los informes de auditoría externa y las recomendaciones que formulan los auditores
- Revisa el balance y la cuenta de resultados de cada ejercicio anual
- Conoce los informes de la Comisión de Obras Sociales
- Prepara diferentes informes periódicos sobre la actividad de la Entidad para ser enviados al Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Catalunya
- Eleva a la Asamblea General el informe de su actuación una vez al año como mínimo.

A su vez, requiere al Presidente la convocatoria de la Asamblea General con carácter extraordinario cuando lo considera conveniente; controla los procesos electorales para la composición de la Asamblea y del Consejo, junto con el Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Catalunya, y propone al Consejo la anulación de los acuerdos que vulneren las disposiciones vigentes y, en caso necesario, propone directamente al Departamento de Economía y Finanzas la suspensión de dichos acuerdos.

Una vez adoptados los acuerdos, las propuestas son firmadas por el Director General y comunicadas a las áreas operativas correspondientes de la Entidad, las cuales han de dar cuenta de su cumplimiento, sin perjuicio de los procedimientos de control interno que desarrolla la Intervención General-Dirección de Control.

Finalmente, los acuerdos del Consejo se hacen constar en acta, que se traslada íntegramente a la Comisión de Control para que ésta pueda ejercer su función de supervisión.

COMPROMISOS CON LAS INICIATIVAS EXTERNAS

4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución

Se define el principio de precaución como "el enfoque de la organización en materia de gestión de riesgos en relación con la planificación operativa y la introducción de nuevos productos".

En términos generales, la gestión del riesgo de Caixa Catalunya se basa en:

- La gestión de los riesgos afines al sector (crediticio, operacional, de mercado, liquidez, contrapartida, emisor, de concentración, país, de liquidación) en el marco del Nuevo Acuerdo de Capitales de Basilea (NACB), bajo el concepto de Gestión Global y a través de un modelo descentralizado y de evaluación continua e independiente.
- La gestión del riesgo ambiental. Si bien el impacto ambiental directo de las actividades de Caixa Catalunya no es significativo, se trata de minimizarlo a través de la implantación de Sistemas de Gestión Ambiental, certificados, en la medida de lo posible, a través de la Norma ISO 14001 (Ver el apartado *Dimensión Ambiental* del presente Informe); En cuanto al impacto ambiental indirecto, la manera que tiene Caixa Catalunya para incidir en éste es a través de la política de inversiones en empresas participadas y en la financiación de proyectos de inversión. Como se trata con más detalle en el apartado 6. *Indicadores de desempeño social* del suplemento sectorial, es creciente la inversión realizada en empresas de energías renovables.
- La gestión del riesgo reputacional. En 2007 Caixa Catalunya ha entrado por primera vez a formar parte del Monitor Español de Reputación Corporativa, también conocido como índice MERCO¹. Caixa Catalunya ocupa el lugar 91º en el ranking general y el 11º en el ranking sectorial. El hecho de formar parte de este índice muestra que Caixa Catalunya ha gestionado positivamente su riesgo reputacional, gracias a la confianza depositada en la Entidad por los agentes sociales, reguladores, clientes y público en general.

4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como iniciativas que la Organización suscriba o apruebe

Caixa Catalunya se adhirió en marzo de 2005 a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, basados en el respeto de los derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción. Con esta adhesión, la Entidad se compromete a informar anualmente sobre sus progresos al Pacto Mundial. Para ello, Caixa Catalunya adjunta al final del este informe una tabla de cruce entre los indicadores de GRI y su linealidad con los 10 Principios del Pacto Mundial. A través del presente informe se puede realizar un seguimiento del progreso y avance con respecto a cada uno de los principios.

En 2006 a través de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), la Entidad se adhirió a la Alianza Europea para la RSC, si bien todavía no están establecidas las responsabilidades de la Entidad relacionadas con dicha adhesión. Y en 2007 se ha creado una Comisión sobre RSC en esta misma asociación sectorial, con el fin de compartir y difundir prácticas sobre la gestión en las cajas de ahorro en materia de sostenibilidad.

Caixa Catalunya y sus fundaciones mantienen un contacto y diálogo continuado con sus distintos grupos de interés a través de las distintas iniciativas y programas que la Entidad apoya:

1. Dicho índice selecciona aquellas 100 empresas españolas con mayor reputación. Para ello, la metodología utilizada se basa en entrevistas con 100 analistas financieros, 100 miembros de ONG's, 75 miembros de sindicatos, 61 miembros de asociaciones de consumidores y 80 líderes de opinión que valoran la reputación de las empresas.

Programas e iniciativas destacables

Caixa Catalunya

Normas y principios de legalidad, honradez, confidencialidad y protección del consumidor en el marco del comercio electrónico y la protección del menor entre otras (Agencia de Calidad de Internet – IQUA)

Código ético profesional para profesionales con certificación EFA (European Financial Advisor, de la European Financial Planning Association)

Código ético profesional para los profesionales que han obtenido el certificado CEFA (Certified European Financial Analyst, del CFA Institute)

Certificación del Sistema de Gestión ambiental, según la Norma UNE-EN-ISO 14001: 1996 de las oficinas 011 y 088

Programa Universidad Empresa, para la cooperación educativa con la Universidad Autónoma de Barcelona.

Fundació Caixa Catalunya

Participación en el Programa de Mejora de la Accesibilidad de Personas Discapacitadas, en las que se desarrollan visitas especializadas con audio guía y material táctil para personas invidentes en las exposiciones temporales y visitas comentadas al edificio de la Pedrera para personas con disminución auditiva.

Con motivo del Día Internacional de los Museos se realizan jornadas de puertas abiertas en el edificio de la Pedrera.

Fundació Territori i Paisatge

Declaración de Countdown 2010 y Declaración de Papallacta cuyo objetivo es la promoción de medidas para evitar las pérdidas de biodiversidad y la creación de corredores ecológicos en las áreas naturales, respectivamente, con la participación de UICN, administraciones públicas, sector privado y la comunidad científica.

Realización junto a la Sociedad Española de Ornitología (SEO-Bird Life) de actos de sensibilización para la preservación del águila perdicera de acuerdo con el Programa Ave del Año en España

Realización de actos de sensibilización ambiental y excursiones guiadas con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente y del Día Mundial de las Aves.

A través de la Red Eurosite, se ha participado en el documento The Apeldoorn Appeal, con la finalidad de promover la conectividad a varios niveles: en el territorio a través de las redes ecológicas, con la población a través de los servicios ambientales y con los agentes sociales.

Declaración de los Planes de Son mediante las cuales se promueven iniciativas de acuerdo con el proyecto de corredor Cantábrico-Pirineos-Alpes. Participan el UICN y administraciones públicas.

Establecimiento de la Red de Custodia del Territorio (RCT) con motivo de la Declaración de Montesquieu, junto con entidades de custodia del territorio y administraciones públicas.

Fundació Un Sol Món

Participación en las jornadas organizadas en Trento (Italia) por el Consejo de Europa y la Federación Europea de Banca Ética y Alternativa (el personal técnico de la fundación presentó el programa de Capital de Inclusión de la fundación el mes de noviembre del 2007).

Participación en diferentes congresos entorno a la Campaña Mundial de la Cumbre del Microcrédito.

Proyecto Equal ECOSOL, fomento de la economía solidaria promovido por el Fondo Social Europeo entre proyectos de España, Francia, Italia y Portugal.

Participación en el Proyecto "Equal Barcelona Emprende en Igualdad", sobre la inclusión social a través del autoempleo.

Fundació Viure i Conviure

Adhesión a la Carta de Seguridad Vía. Programa de Seguridad Vía "Todos Juntos, Actuamos!".

Con motivo del año de la ciencia, celebración de conferencias en los Clubs Sant Jordi:

"50 años de vida espacial", "Plutón el planeta destronado" y "Astronáutica y vida cotidiana"

Con motivo del Año Internacional del Sol, celebración de sesiones de cuentos del sol en los Clubs Sant Jordi

Encuentro de los grupos Corales de los Clubs Sant Jordi celebrada en el Palau de la Música Catalana con motivo del Año Mozart

Convocatoria del premio literario "El llibre de la meva vida", dentro de los actos vinculados a la Nit de Santa Llúcia, organizados por Òmnium Cultural.

Participación en el Día Mundial del Alzheimer, desarrollo de actividades en los Centros

Sociosanitarios de la Fundació Viure i Conviure que atienden a personas con demencias.

Fecha de adhesión

2004
Segun fecha
certificación
Segun fecha
certificación

2000

1990

2005

2000

2006

2005

2005

2005

2005

2000

2007

2006

2006

2006

2007

2007

2007

2006

2005

2004

4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la Organización apoya

Caixa Catalunya y sus fundaciones pertenecen a las siguientes asociaciones con la finalidad de identificar nuevas tendencias así como participar en grupos de debate.

Principales asociaciones y carácter de éstas

Caixa Catalunya

- *Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA)*
Servicios financieros, tecnológicos y asociativos enfocados a la homogeneización y mejora de los productos de las cajas de ahorro.
- *Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM)*
Apoyo, promoción y difusión de los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas en España.
- *Asociación para la Autoregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol)*
Tramitación de las reclamaciones presentadas por los consumidores, las asociaciones de consumidores y las empresas. Elaboración de códigos deontológicos y aplicación de éstos por el Jurado de la Publicidad. Servicio de consulta previa o Copy Advice, que asesora sobre la corrección ética y legal de las campañas antes de su emisión.
- *Iqua, Agencia de Calidad en Internet*
Como garantía que la página web de Caixa Catalunya cumple con las normas de conducta establecidas por la Agencia en su actividad en la red, y que aseguran los principios de legalidad, honradez, confidencialidad y protección del consumidor en el marco del comercio electrónico, o de protección del menor.

Fundació Caixa Catalunya

- *Art Barcelona Articket*
Promoción de la difusión internacional de la cultura museística de Barcelona.
- *Consejo Internacional de Museos (ICOM)*
Conservación, mantenimiento y comunicación del patrimonio natural y cultural del mundo, presente y futuro, tangible e intangible.
- *Fundación Conocimiento y Desarrollo*
Potenciación de la contribución de las universidades al desarrollo económico y social, impulso al carácter emprendedor de la sociedad española desde la universidad y fortalecimiento de los vínculos de esta institución y la empresa.

Fundació Territori i Paisatge

- *Mountain Fòrum*
Red de intercambio de información sobre las montañas y el desarrollo sostenible.
- *Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN)*
Federación internacional de entidades públicas y privadas relacionadas con la conservación de la naturaleza y el desarrollo sostenible.
- *Xarxa Custòdia del Territori*
Promoción de la custodia del territorio en Cataluña.
- *Red Eurosite*
Promoción de la gestión de los espacios protegidos en Europa, intercambio de experiencias, etc.
- *Federación Europarc Europa*
Federación de entidades europeas que gestionan espacios protegidos.

Fundació Un Sol Món

- *Red Española del Microcrédito*
Promoción de los microcréditos, el autoempleo, las microempresas basadas en las buenas prácticas y en general mejora del marco laboral en España.
- *Agència de Cooperació Catalana al Desenvolupament (ACCD)*
Organismo perteneciente a la Generalitat de Catalunya que ejecuta y gestiona la política de cooperación al desarrollo.

- *Consell de Benestar Social de l'Ajuntament de Barcelona*
Asesoramiento en políticas sociales para Barcelona.
- *Federación Europea de Banca Ética y Alternativa (FEBEA)*
Federación con el objetivo de desarrollar una economía social y solidaria.
- *La Base de la Pirámide (IESE)*
Contribución a la erradicación de la pobreza.
- *Red Europea de Microfinanzas*
Promoción de los microcréditos, el autoempleo, las microempresas basadas en las buenas prácticas y mejora del marco laboral en la UE.
- *Federación Europea de Asociaciones que trabajan con las Personas sin Hogar*
Mantenimiento de un diálogo constante con las instituciones europeas y con los gobiernos nacionales y regionales para promover y aplicar medidas eficaces para combatir el fenómeno de las personas sin hogar.

Fundació Viure i Conviure

- *The International Consortium for Intergenerational Programmes, ICIP*
Promoción y desarrollo de programas y actividades intergeneracionales como agentes para el cambio social global.
- *Homeshare internacional*
Creación de vínculos entre todos los programas de alojamiento compartido del mundo. Estimulación de la creación de nuevos programas de alojamiento compartido.
- *Red Intergeneracional*
Iniciativa del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales cuyo objetivo es impulsar, en España, las investigaciones, las políticas y las prácticas en favor de unas relaciones más beneficiosas entre las distintas generaciones. El fin último de esta Red es colaborar en la implantación de una auténtica sociedad para todas las edades.
- *Coordinadora Catalana de Fundacions*
Fortalecimiento y proyección del mundo fundacional catalán hacia el futuro, mediante su esmerada prestación de servicios.
- *Asociación Catalana de Recursos Asistenciales*
Asociación sin ánimo de lucro, fundada el año 1989, que agrupa entidades de recursos asistenciales (teleasistencia domiciliaria, atención domiciliaria, centros de día, hogares residenciales, residencias asistidas, pisos tutelados y centros sociosanitarios).
- *Red Alzheimer*
Plataforma coordinada por el Instituto del Envejecimiento de la UAB, para la investigación multicéntrica y la mejora del conocimiento sobre la enfermedad de Alzheimer y otras demencias.
- *Consejo Municipal de Bienestar Social*
Órgano consultivo y de participación de diversos sectores de la ciudad de Barcelona en la definición de la política municipal de bienestar social.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

4.14. Relación con los grupos de interés que la Organización considera

Se define como grupo de interés toda aquella parte tercera a la Entidad que puede verse afectada e influir en el desarrollo de las actividades de una organización.

Caixa Catalunya considera que sus grupos de interés, como partes interesadas mutuamente en la consecución de su misión, se corresponden principalmente con aquéllos que están representados en sus órganos de gobierno en su sentido más amplio.

En general, la relación de grupos de interés es la siguiente:

- Clientes.
- Sociedad.
- Empleados.
- Proveedores.

Con todos estos grupos de interés, se mantienen siempre presentes los Valores de la Entidad de Equipo, Confianza, Dinamismo y Fortaleza, en las interrelaciones con cada uno de los grupos de interés identificados, descritos en el apartado 4.8 del presente informe.

Los proveedores son agentes económicos con los que la Entidad interactúa, existiendo una serie de expectativas y mecanismos de trabajo vinculados especialmente a la relación económica y profesional entre ambas partes. En este sentido, constituyen en sí mismos un grupo de interés más de Caixa Catalunya. Sin embargo, y pese al marco cultural y ético que envuelve las relaciones de la Entidad, no existe un análisis exhaustivo y formal de expectativas mutuas relacionadas con los impactos económicos, sociales y ambientales, tanto directos e indirectos, que determinan la sostenibilidad. Por consiguiente, como ha sido comentado en el punto referido a Análisis y Estrategia, así como en determinados aspectos contemplados posteriormente en el ámbito de los Derechos Humanos y de la Sociedad en general, la Entidad tiene previsto realizar avances a medio y largo plazo en diferentes líneas de progreso que contemplan estas cuestiones para con este grupo de interés. Si bien en 2007 ya se ha dado un importante avance a través de la introducción de la Cláusula de Cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Ver apartado de *Ámbito Social, indicadores HR*).

Dada la relevancia que tiene el grupo de interés sociedad, la Obra Social de Caixa Catalunya identifica dos subgrupos de interés más, en línea con su ámbito de actuación social: Escuelas y Mayores.

4.15. Bases para la identificación y selección de grupos de interés con los que la Organización se compromete

Como ya se ha comentado anteriormente, Caixa Catalunya acaba de cerrar un período de reflexión estratégica, tanto a nivel financiero como a nivel de la Obra Social.

Durante estos procesos de reflexión se analizan cuáles son los grupos de interés de la Entidad, y, si procede, se revisan y priorizan.

En el caso de la Obra Social se identifican aquellas necesidades sociales emergentes, tales como personas con dependencia, personas mayores, etc., en definitiva, colectivos que no están siendo atendidos con los suficientes recursos del sector público. De este modo, en 2007 una vez identificada la necesidad de impulsarla, se ha puesto en marcha una línea de actuación 'I+D+i'.

Otra de las novedades de 2007, en cuanto a identificación de grupos de interés, tiene relación con los clientes. La segmentación de clientes emprendida de Caixa Catalunya, vinculada al criterio de facturación, ha variado. Siguiendo varias recomendaciones, tanto nacionales como internacionales, se ha procedido a actualizar los intervalos de volumen de facturación para adecuarlos a la realidad empresarial y adecuar, de una manera más precisa, las prestaciones financieras para cada segmento.

4.16. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés: frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés

En relación a cada uno de los grupos de interés anteriormente mencionados, Caixa Catalunya ha determinado una serie de canales de comunicación y diálogo, con el fin de conocer cuáles son las expectativas de cada uno de ellos. Estos canales son los siguientes:

<p>Clientes</p> <p>Estudios anuales y/o mensuales de segmentos sobre demandas financieras.</p> <p>Estudios de satisfacción periódicos.</p> <p>“Escuchamos para mejorar” y comunicaciones (electrónicas y en papel) dirigidas al departamento de Calidad y Servicio de Atención al Cliente.</p> <p>Contactos diarios directos con clientes en oficinas e indirectos mediante otros canales de comercialización.</p>	<p>Sociedad</p> <p>Contacto continuo con organizaciones sociales y fundaciones.</p> <p>Estudios anuales de conocimiento y utilización de la Obra Social de Caixa Catalunya y en general de las diferentes obras sociales.</p> <p>Informes de asistencia y de percepción de los asistentes a exposiciones de la Obra Social.</p> <p>Estudios puntuales de detección de necesidades sociales.</p>
<p>Empleados</p> <p>Comisiones compuestas por empleados y/o representantes de los empleados sobre diversos aspectos laborales, con la periodicidad preestablecida.</p> <p>Comité de Salud y Seguridad, de carácter trimestral.</p> <p>Mesas negociadoras con empleados, trimestral.</p> <p>Sistema de gestión del desempeño profesional, anual.</p> <p>Autoevaluación de conocimientos para empleados de oficinas, cuando procede.</p> <p>Reuniones formales preestablecidas y las cotidianas.</p> <p>Encuesta anual de Calidad Interna para valorar los servicios prestados de los Servicios Centrales a la Red Comercial.</p>	

Estos sistemas, si bien no tienen como propósito determinar la información relevante a integrar en este informe, sí han permitido establecer de manera indirecta los aspectos sobre los que hacer especial énfasis en la elaboración del mismo, siguiendo el principio de materialidad y participación de los grupos de interés.

Como mecanismo de feedback sobre el compromiso adoptado con el Pacto Mundial, este Informe de RSC incorpora la información anual sobre los progresos realizados respecto a los 10 principios, haciéndola más accesible para los grupos de interés de la Entidad.

4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la Organización a los mismos en la elaboración de este informe

Como consecuencia del diálogo con los grupos de interés, bien de manera directa o bien a través de estudios, se han podido identificar una serie de aspectos relevantes sobre los que la Entidad se ha posicionado:

<p>Clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se percibe en la sociedad una incipiente presencia de inquietudes relativas a cuestiones vinculadas con el comportamiento socialmente responsable (gestión medioambiental, accesibilidad, inversión responsable...). El departamento de Calidad y Servicio de Atención al Cliente ha observado una emergencia tímida, pero novedosa, de estas preocupaciones en las comunicaciones recibidas de algunos clientes. • Preocupación por la seguridad en general, y concretamente en lo relativo a las operaciones que se realizan con tarjetas o mediante Internet. • Inquietud por la situación de los tipos de interés y, en particular, del Euribor, cuya evolución condiciona las revisiones y cuotas de las hipotecas. • Seguridad en los productos de pasivo (ahorro e inversiones). • En ciertos segmentos de clientes, preocupación por la previsión de futuro (Planes de Pensiones). • Inquietudes de tipo social, materializadas en demandas en cuanto a la actuación de la Obra Social y productos con un cierto componente de sostenibilidad.
<p>Sociedad</p>	<p>Como consecuencia del Plan de Acción de la Obra Social, que no es sino el compendio de demandas detectadas en la sociedad, se han definido las siguientes líneas de acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impulsar la aproximación de la actividad financiera y la Obra Social. • Estructurar la presencia de la Obra Social en Catalunya. • Incentivar la concentración y el fortalecimiento de los Programas de Ámbitos Prioritarios (Cultura, Medio Ambiente, Inserción Social, Atención Social e I+D+i). • Potenciar la realización de programas innovadores y diferenciadores. • Adaptar la estrategia y las herramientas de comunicación interna y externa.
<p>Empleados</p>	<p>Fruto de los canales de diálogo con la plantilla, se han detectado las siguientes demandas, entre otras, a partir de las cuales se han trazado los correspondientes Planes de Acción para satisfacerlas de cara a 2008:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejoras en el proceso de cobertura de oficinas ante posibles bajas (maternidad, enfermedad, etc.), a consecuencia de lo cual se ha trazado un nuevo Plan de Coberturas en 2007. • Más formación práctica y teórica. • Acceso a la plataforma CCAula por parte de los empleados de los Servicios Centrales. • Mejoras en cuanto a los contactos con los gestores de recursos humanos de las zonas territoriales. • Prórroga del plazo para la entrevista de evaluación, que normalmente tiene lugar entre julio y agosto, a petición de los Directores Territoriales y de Zonas (debido a las singularidades de la evolución del negocio para compaginarlo durante estas fechas, se ha alargado el plazo hasta octubre).



5. Enfoques de gestión e indicadores de desempeño

Dimensión económica

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Enfoque de gestión

La política económica y financiera de Caixa Catalunya viene determinada especialmente por el que dice la Misión y Visión corporativas y se materializa periódicamente con el desarrollo de los correspondientes planes estratégicos.

2007 es el último año del Plan Estratégico 2005-2007 y ha presentado valores muy positivos en los principales indicadores económicos. Así:

- el volumen de negocio gestionado ha superado los 108.000 millones de euros
- el beneficio antes de impuestos se ha acercado a 600 millones de euros
- la red comercial se ha ampliado en 155 centros, hasta 1.192 oficinas
- la aportación a la Obra Social ha estado de 75 millones de euros

En el nuevo plan estratégico se vuelve a dar mucha importancia a la atención de los clientes, especialmente los segmentos de banca personal y de las personas mayores y de la empresa, con una oferta de productos estratégicos específicos para particulares y para empresas, y con iniciativas encaminadas a la optimización de la gestión comercial, el aumento de la eficacia comercial y la mejora de la gestión del cliente.

Complementariamente a la actividad de Caixa Catalunya, las sociedades participadas realizan actividades en las áreas financieras, de seguros, inmobiliaria, de servicios, de pensiones, crediticia y otras, que, en conjunto, comparten la finalidad de aportar valor a la Entidad matriz.

Indicadores

EC1. Valor económico directo generado y distribuido

El valor económico generado y distribuido da una referencia significativa del valor aportado a los grupos de interés.

De manera consolidada:

Valor Económico Generado y Distribuido del Grupo consolidado Caixa Catalunya (miles de euros)	2005	2006	2007
Valor económico generado directo	1.529.144	1.816.094	1.962.891
Margen Ordinario *	989.589	1.182.778	1.246.968
Ventas e ingresos por prestación de servicios financieros *	473.944	524.019	342.548
Otros productos de explotación *	35.567	43.294	36.506
Ingresos financieros de actividades no financieras *	18.238	17.292	13.418
Otras ganancias *	11.806	48.711	323.451
Valor económico distribuido	1.116.109	1.238.321	1.148.017
Costes operativos (<i>otros gastos generales administración y otras cargas de explotación</i>) *	190.970	212.024	238.554
Coste de ventas *	416.519	424.050	268.720
Gastos de personal *	349.874	389.486	416.327
Gastos financieros de actividades no financieras *	12.190	17.153	29.450
Otras pérdidas *	8.720	6.752	19.203
Impuesto sobre beneficios *	76.176	118.856	100.763
Inversión/donaciones a la comunidad**	61.660	70.000	75.000
Valor económico retenido	413.035	577.773	814.874

* Información extraída de la cuenta de resultados consolidada pública, elaborada de acuerdo con la Circular 4/2004 del Banco de España

** Dotación del ejercicio a la Obra Social

Nota. En el Informe RSC de 2006, los valores de Otras ganancias, Coste de ventas y Otras pérdidas de 2005 estaban intercambiados con los de 2006 y, por lo tanto, el valor económico generado directo, el valor económico distribuido y el valor económico retenido de los dos años eran incorrectos.

A nivel individual:

Valor económico generado y distribuido de Caixa Catalunya (miles de euros)	2005	2006	2007
Valor económico generado directo	962.767	1.199.081	1.548.172
Margen Ordinario *	931.696	1.124.827	1.202.311
Otros productos de explotación *	26.336	32.632	26.433
Otras ganancias *	4.735	41.622	319.428
Valor económico distribuido	595.594	683.197	742.896
Costes operativos (<i>otros gastos generales administración y otras cargas de explotación</i>) *	179.619	198.272	223.785
Gastos de personal *	321.007	357.705	384.088
Gastos financieros de actividades no financieras *	-	-	-
Otras pérdidas *	6.304	5.861	9.846
Impuesto sobre beneficios *	27.004	51.359	50.177
Inversión/donaciones a la comunidad**	61.660	70.000	75.000
Valor económico retenido	367.173	515.884	805.276

* Información extraída de la cuenta de resultados consolidada pública, elaborada de acuerdo con la Circular 4/2004 del Banco de España

** Dotación del ejercicio a la Obra Social

Nota. En el Informe RSC de 2006, el valor de Otras pérdidas de 2005 estaba intercambiado con el de 2006 y, por lo tanto, el valor económico generado directo, el valor económico distribuido y el valor económico retenido de los dos años eran incorrectos.

Como se ha indicado en el apartado relativo a *Cobertura del Informe*, se ha considerado relevante informar sobre el Valor Económico Añadido por la Promotora Catalunya Mediterránea SA y por Ascata Vida, por tratarse de las filiales de la Entidad más significativas en dimensión y que tienen una elevada sensibilidad en términos de sostenibilidad.

Valor económico generado y distribuido Procam (miles de euros)	2005	2006	2007
Valor económico generado directo	111.928	185.705	121.193
Ingresos	111.928	185.705	121.193
Valor económico distribuido	106.407	172.699	107.525
Costes operativos	38.387	84.417	41.631
Gastos de personal	1.624	1.996	1.943
Gastos financieros por intereses y dividendos	58.235	71.419	62.444
Impuestos brutos	8.160	14.866	1.508
Inversión/donaciones a la comunidad	—	—	—
Valor económico retenido	5.522	13.012	13.668

* Información extraída de los informes anuales correspondientes.

** Se incluyen los dividendos correspondientes a los resultados del año que se ha previsto distribuir al año siguiente.

Valor económico generado y distribuido Ascata Vida (miles de euros)	2005	2006	2007
Valor económico generado directo	960.041	852.829	843.871
Ingresos técnicos	825.426	703.779	687.941
Ingresos financieros	118.612	131.298	137.922
Otros ingresos	16.003	17.752	18.008
Valor económico distribuido	935.836	823.943	811.757
Gastos técnicos	878.978	741.342	722.932
Gastos financieros	21.393	43.580	47.713
Comisiones y otros gastos de adquisición	12.678	14.195	13.670
Costes operativos	5.018	4.272	4.817
Gastos de personal	3.732	4.208	3.482
Impuestos brutos	14.037	16.346	19.143
Inversión/donaciones a la comunidad	—	—	—
Valor económico retenido	24.205	28.886	32.114

EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la Organización debido al cambio climático

Si bien el impacto directo sobre Caixa Catalunya, como entidad financiera, del cambio climático no es crítico, no significa que deje de considerarse. De este modo, Caixa Catalunya, tiene la posibilidad de incidir en la reducción o, al menos, minimización del efecto del cambio climático, de forma indirecta, a través de su política de inversión y de crédito.

En este sentido, la Entidad viene apostando por la inversión y financiación de empresas de energías renovables, tal y como se comprueba en el apartado 6. *Indicadores de desempeño social del suplemento sectorial*.

EC3. Cobertura de las obligaciones de la Organización debidas a programas de beneficios sociales

De acuerdo a la legislación laboral vigente, Caixa Catalunya debe complementar las contribuciones del sistema de Seguridad Social en los siguientes casos: jubilación, viudedad, orfandad, incapacidad permanente y gran invalidez para personal contratado antes de determinada fecha. Adicionalmente, la Entidad aplica garantías complementarias a la totalidad del personal, independientemente de su fecha de ingreso.

Como consecuencia de un acuerdo laboral suscrito en el año 2000, la totalidad del personal activo está adherido a un plan de pensiones de aportación definida, integrado en el Fondo Caixa Catalunya XV, gestionado por la empresa del grupo Ascat Vida, SA, de Seguros y Reaseguros.

El plan de pensiones de aportación definida cubre las siguientes contingencias:

Contingencia	Prestación	Financiación	Alcance
Invalidez permanente	Renta vitalicia equivalente al 100% del salario pensionable.	Con cargo a <i>primas anuales de seguros</i> anuales renovables, cuyos costes también asume Caixa Catalunya.	100% plantilla.
Fallecimiento	Renta vitalicia a favor del cónyuge equivalente al 50% del salario pensionable del empleado. Complementada por una renta temporal por cada hijo menor de 21 años.		

EC4. Ayudas financieras significativas recibidas de administraciones

Las administraciones presentes en los órganos de gobierno de Caixa Catalunya son:

- Diputación de Barcelona, como corporación fundadora.
- Entidades públicas municipales en representación de los municipios de las zonas geográficas en los que Caixa Catalunya tiene oficinas abiertas.

A continuación se señalan las ayudas financieras de las administraciones públicas, siguiendo el protocolo de GRI para este indicador:

Ayudas financieras de las administraciones (miles de euros)

	2005	2006	2007
Impuestos diferidos netos (datos consolidados)	264.272	203.672	186.804
Subvenciones (FTE)	136	595	637
Ayudas de investigación	—	—	—
Indemnizaciones	—	—	—
Asistencia financiera de Agencias de Crédito a la Exportación	n.a.	n.a.	n.a.
Incentivos financieros	—	—	—
Otros beneficios financieros recibidos de la Administración	—	—	—
Vacaciones fiscales	—	—	—

PRESENCIA EN EL MERCADO

Enfoque de gestión

Caixa Catalunya opera en el ámbito fundamentalmente estatal, dentro de un sector como el financiero, polarizado, competitivo y muy regulado. Tiene también una oficina en Perpiñán, Francia.

Además de cumplir con la legislación vigente y con la finalidad de contribuir al desarrollo socioeconómico de las zonas en las que opera, Caixa Catalunya ha determinado los siguientes objetivos:

- En relación a sus empleados: garantizar un sistema de retribución y compensación alineado con la estrategia de Caixa Catalunya, que sea equitativo, eficiente, motivador y competitivo en el mercado.
- En relación con sus clientes: incrementar la proximidad de servicio al cliente con la apertura de nuevas oficinas a diferentes municipios españoles y con la potenciación de la distribución multicanal.
- En relación a la generación de riqueza local: contratar preferentemente proveedores de las localidades o zonas de implantación de la Entidad, diversificando en función de las posibilidades de las propias empresas y su capacidad. A su vez, en compras superiores a determinados importes, y siempre que sea posible, se ha de solicitar un mínimo de tres presupuestos, favoreciendo la participación y la decisión bajo criterios objetivos.

Los resultados de estos objetivos son detallados a continuación.

Indicadores

EC5. Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas

	2005	2006	2007
Salario inicial estándar anual (euros)	14.152,40	14.430,60	15.021,67
Salario mínimo interprofesional anual (euros)*	7.182,00	7.572,60	7.988,40
[Salario inicial estándar de la Entidad / Salario mínimo interprofesional*] x 100%	197%	191%	188%

* El salario mínimo interprofesional corresponde al aprobado por la administración estatal para cada ejercicio.

EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas

Caixa Catalunya ha establecido en su política de compras, priorizar los proveedores de las localidades o territorios donde opera, siempre que sea factible, teniendo en cuenta las posibilidades y capacidad de las empresas suministradoras.

Otros factores que influyen en la selección de los proveedores, además de su residencia, los requisitos técnicos y el precio, son los aspectos sociales y ambientales.

En referencia a estos criterios sociales, hay que tener en cuenta que la Entidad trabaja con proveedores que mayoritariamente tienen su origen en España, país que vela por el respeto de los derechos humanos y laborales de los trabajadores. Caixa Catalunya vela por el cumplimiento de la legislación social y laboral en general, sobre todo en lo que atañe a proveedores que pertenecen a sectores de actividad con mayor riesgo de incumplimiento socio-laboral. Por ello, la Entidad solicita a estos proveedores la inscripción de sus trabajadores en la Seguridad Social y la política de riesgos laborales de la organización.

En cuanto a la aplicación de criterios de compra ambientalmente responsables, hay que destacar que Caixa Catalunya compra la mayor parte del papel que consume a proveedores que cuentan con los certificados de gestión ambiental ISO 14001 y sistema de auditoría de la Unión Europea, EMAS.

% de bienes y servicios comprados en territorios de implantación de la Entidad

2005	2006	2007
80	90	90
100	100	100

% de compras interiores, no importadas

Nota: Caixa Catalunya no compra directamente productos de importación, si bien algún proveedor puede adquirir componentes en otros países.

Con respecto a Procám, la sociedad no tiene establecidos sistemas de medición sobre la proporción de gasto de proveedores locales.

EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas

La Entidad no tiene establecida ninguna política formalizada de contratación de altos directivos naturales de las áreas geográficas donde ejercen su cargo, debido a que, en su mayoría, la actividad es desarrollada en un ámbito estatal, y los criterios seguidos son de adecuación de competencias profesionales. Sin embargo, como se puede comprobar en la siguiente tabla, la totalidad de los altos directivos (entendiendo alto directivo un miembro del Comité de Dirección), son naturales de los territorios donde la Entidad opera.

	2005	2006	2007
Número de altos directivos en la Entidad	10	10	9
Número de altos directivos naturales de los territorios donde la Entidad opera	10	10	9
% de altos directivos naturales de los territorios donde la Entidad opera	100	100	100

No obstante, puesto que este indicador de GRI se refiere al grado de implicación del personal con las necesidades de la zona donde opera, cabe señalar que Caixa Catalunya cuenta con una oficina en Perpiñán, en Francia, fuera del ámbito estatal. El responsable de dicha oficina es de nacionalidad francesa.

En cuanto a Procám, la política de la sociedad respecto de la contratación de directivos locales es la misma que a Caixa Catalunya, de forma que todos los directivos de Procám son autóctonos.

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

Enfoque de gestión

Los impactos económicos indirectos de Caixa Catalunya y el Grupo son aquellos que se generan en el desarrollo de sus actividades. Por tener tal cariz de indirectos, estos impactos son difícilmente cuantificables. La política en este sentido, acorde con la misión de la Entidad, está ligada principalmente a:

- Diversificación de las inversiones o participaciones en empresas en cuanto a los sectores a los que éstas pertenecen, sectores que son generadores de desarrollo económico y empleo, y respetuosos con el medio ambiente.
- Financiación de proyectos en diversos ámbitos y especialmente en el de infraestructuras y energías renovables.
- Apoyo a proyectos y acciones sociales y ambientales dentro de las líneas de actuación de la Obra Social.

Los objetivos ligados a estas líneas de impacto indirecto, con la excepción de la Obra Social, son difíciles de cuantificar en términos de empleo, sinergias con otras empresas, etc. En cuanto a los proyectos y acciones sociales, se encuentra en el apartado de Obra Social de este capítulo.

Indicadores

EC8. Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.

Caixa Catalunya a través de su participación en empresas y financiación de proyectos tiene impactos económicos en términos de aportación al desarrollo. Basta mencionar que en cuanto a participaciones en empresas

de energías renovables, en el 2007 la Entidad ha invertido en 4 empresas dedicadas a la energía eólica y en 4 dedicadas a la energía solar. De éstas, en dos se ha alcanzado una participación del 50%, dado el fuerte interés corporativo en participar en la gestión de este tipo de compañías.

El detalle de este tipo de inversiones y participaciones es descrito en los apartados de banca de inversión y gestión de activos del capítulo 6. *Indicadores de desempeño social del suplemento financiero*, complementario a la Guía GRI.

En relación a los servicios prestados en beneficio público, podrían concretarse en los impactos de las actividades de la Obra Social, que se concretan en el apartado específico para ello.

EC9. Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos

Caixa Catalunya cuenta con un servicio de estudios especializado en publicaciones socio-económicas, que realiza una valiosa labor de análisis de la coyuntura económica internacional, española y catalana, así como otros temas de interés social.

En 2007, Caixa Catalunya ha seguido con su labor de difusión y publicación gratuita de las siguientes 7 líneas de publicaciones:

Nombre del Informe	Periodicidad	Alcance	Contenido
Coyuntura económica*	6 números en 2007	Visión de la coyuntura económica internacional, española y catalana	Análisis detallado y actualizado de los principales indicadores de actividad económica, laboral y financiera, con especial interés por la política monetaria y fiscal, con previsiones sobre la evolución económica futura.
Situación y perspectivas de la economía catalana*	Semestral	Visión actual y a largo plazo de la economía catalana	Análisis de la situación y las perspectivas de la economía catalana, dentro del actual contexto internacional y la evolución de sus principales indicadores macroeconómicos. Incluye monográficos sobre los factores determinantes de la situación económica y social de Cataluña.
Economía española y contexto internacional*	Semestral	Visión actual y a largo plazo de la economía española	Análisis de la situación y las perspectivas de la economía catalana, dentro del actual contexto internacional y la evolución de sus principales indicadores macroeconómicos.
Consumo y economía familiar*	Trimestral	Situación del consumo privado y de la renta familiar en España	Análisis del entorno económico y de la evolución coyuntural de los indicadores de las decisiones de gasto de las familias españolas. Incluye un monográfico sobre algunas de las principales variables que influyen en la situación social y financiera de las familias.

Anuari econòmic comarcal**	Anual	Evolución de la economía catalana desde una perspectiva territorial	Estimación del PIB comarcal y de la evolución sectorial de la producción, con indicación de los principales ejes territoriales de desarrollo económico y de los nuevos polos de población y ocupación.
Notas sobre el sector financiero	Variable	Diversos aspectos de la actualidad financiera	Análisis detallado sobre varios aspectos de la actualidad, relacionados con la actividad financiera.
Estudios de Caixa Catalunya***	Variable	Colección de estudios de temática diversa	Análisis de la realidad económica y social del país y que incluye cuestiones relacionados con los ámbitos de la economía, la demografía, la sociedad, el envejecimiento, la dependencia, la sanidad, el cambio climático, la vivienda y el trabajo, entre otros.

* Elaborado por el Servicio de Estudios de Caixa Catalunya, con la colaboración del equipo de investigación del Departamento de Economía Aplicada de la UAB, dirigido por el catedrático de Economía Aplicada Josep Oliver Alonso.

** Dirigido por el catedrático de Economía Aplicada de la Universitat Autònoma de Barcelona Josep Oliver Alonso.

*** Diversos autores.

Para más información sobre las publicaciones de Caixa Catalunya, puede consultarse la web corporativa (www.caixacatalunya.es, apartado *Publicaciones*)

OBRA SOCIAL

Enfoque de gestión

Caixa Catalunya tiene como misión dar respuesta a las necesidades reales de sus clientes, aportando soluciones financieras y estableciendo relaciones personalizadas a largo plazo que permitan incidir en la mejora de la sociedad. Esta misión, fuera del ámbito directo del negocio de Caixa Catalunya como entidad financiera, se desarrolla a través de la Obra Social y mediante el apoyo y la ejecución de un amplio número de iniciativas en diversos ámbitos de la sociedad.

Así, la Obra Social es el instrumento mediante el cual Caixa Catalunya revierte a la sociedad una parte muy significativa de los beneficios obtenidos, con un objetivo claramente definido: dar respuesta a las necesidades culturales, medioambientales y sociales del momento.

En concreto, el desarrollo de la actuación se vertebra en las diferentes líneas de actuación de las cuatro fundaciones:

Fundació Caixa Catalunya

- Fomentar y desarrollar la cultura.
- Promover y divulgar la cultura, las artes y las ciencias.
- Preservar y divulgar el patrimonio gaudiniano.
- Colaborar con otras entidades e instituciones culturales, patrocinando actividades y apoyando organizaciones sin finalidad de lucro

Fundació Territori i Paisatge

- Adquirir partes del territorio que representen espacios naturales bien conservados para gestionarlos con la colaboración de entidades conservacionistas, de otras organizaciones no gubernamentales y de las administraciones públicas.
- Colaborar en los proyectos de conservación de la naturaleza que desarrollan diferentes entidades del país.
- Realizar una tarea de educación y sensibilización continua, tanto en la población infantil y juvenil como en la adulta, a fin de incorporar en la sociedad los valores ambientales.

Fundació Un Sol Món

- Impulsar proyectos para favorecer a colectivos de personas excluidas de la sociedad, apoyando las iniciativas que combinen la integración social de personas en situación desfavorecida con la eficacia y la rentabilidad empresariales, así como fomentar las iniciativas viables de autoempleo.
- Dar apoyo técnico y financiero a programas de cooperación al desarrollo de los países de África y América Latina.
- Sensibilizar a la sociedad sobre todas las situaciones de pobreza, marginación, y exclusión social.

Fundació Viure i Conviure

- Gestionar y aglutinar las actividades de atención social e impulsar nuevas actuaciones, dirigidas especialmente a los colectivos de personas mayores, personas con discapacidad y personas con problemas de salud, mediante la realización y el mantenimiento de proyectos propios o en colaboración con otras entidades.

La actividad de la Obra Social se define con un plan de actuación que se establece de forma periódica y se gestiona a través de cuatro fundaciones especializadas. Esta especialización permite focalizar los recursos disponibles a líneas de actuación concretas, definidas a partir de cinco ejes de acción prioritarios:

- La atención a la gente mayor y hábitos saludables
- La inclusión social, en los ámbitos laboral y de vivienda
- La cultura
- El medio ambiente
- La I+D+i

La finalidad de la Obra Social de Caixa de Catalunya es ser una organización eficiente, que atiende las necesidades sociales que no están suficientemente cubiertas o que están desatendidas. Para alcanzar este hito, el conjunto de las acciones desarrolladas por la Obra Social toman como base unos objetivos comunes:

- Incremento de las acciones sociales. A partir de las necesidades detectadas en la sociedad, la Obra Social de Caixa de Catalunya se plantea como objetivo fundamental incrementar los recursos dirigidos a la mejora de la calidad de vida de las personas y más concretamente de los colectivos más vulnerables (*para más información ver el Informe de actividades de la Obra Social de 2007*).
- Innovación. En su voluntad de innovación, la Obra Social de Caixa de Catalunya impulsa cada año nuevos programas centrados en líneas de actuación concretas (*para más información ver el Informe de actividades de la Obra Social de 2007*).
- Eficiencia. El eje estratégico clave en la gestión de la Obra Social es la eficiencia y el impacto de sus actividades en la sociedad, con el fin de poder destinar el máximo del presupuesto al beneficio directo del usuario de los servicios (*para más información ver el Informe de actividades de la Obra Social de 2007*).
- Sostenibilidad. Entendida como garantía para el desarrollo futuro de las actividades de la Obra Social. En este sentido, se mantiene un significativo incremento de la dotación para Obra Social año tras año. En este sentido, la inversión y la gestión del gasto se lleva a cabo bajo principios de sostenibilidad económica y social de todas sus actividades tanto en la obra propia como en la colaboración en proyectos de diversa índole (*para más información ver el Informe de actividades de la Obra Social de 2007*).

Para conseguir estos fines, la Obra Social invierte una serie de recursos económicos destacables:

Recursos aplicados por Caixa Catalunya a la Obra Social

(millones de euros)

	2005	2006	2007
Inversión en inmovilizado y obra social propia	14,30	21,87	23,96
Fundació Caixa Catalunya *	10,03	11,12	12,10
Fundació Territori i Paisatge *	3,90	4,56	8,19
Fundació Un Sol Món *	5,79	6,60	7,00
Fundació Viure i Conviure *	6,78	8,11	9,88
Otras obras en colaboración	8,10	11,14	11,84
TOTAL	48,90	63,40	72,97
% Beneficio después de impuestos de Caixa Catalunya **	26,5%	26,4%	22,5%

* Para un mayor detalle de las cifras económicas de las fundaciones, se puede consultar el Informe de actividades de la Obra Social.

** Representa la parte de los beneficios distribuibles de un ejercicio que se han invertido en la Obra Social el año siguiente.

Por su parte, cabe señalar que las fundaciones de Caixa Catalunya son entidades que tienen un cierto grado de autofinanciación, derivado de los ingresos procedentes de algunas de sus actividades. De este modo, el gasto incurrido, como mejor indicativo de la aportación a la sociedad, queda reflejado en los siguientes datos:

Recursos empleados por la Obra Social

(millones de euros)

	2005	2006	2007
Inversión en inmovilizado y obra social propia	14,29	21,87	23,96
Fundació Caixa Catalunya *	10,59	11,72	12,50
Fundació Territori i Paisatge *	4,74	5,53	9,18
Fundació Un Sol Món *	8,40	9,90	11,54
Fundació Viure i Conviure *	8,34	8,67	10,59
Otras obras en colaboración	8,10	11,14	11,84
TOTAL	54,46	68,83	79,61

* Para un mayor detalle de las cifras económicas de las fundaciones, se puede consultar el Informe de actividades de la Obra Social.

Resumen de actividades e indicadores de la Obra Social

La valoración de los resultados o impactos socio-económicos de las actividades desarrolladas desde la Obra Social, se resumen en las siguientes tablas:

Resumen de actividades de la Fundació Caixa Catalunya - 2007

- 986.337 visitantes a la exposición permanente de la Pedrera.
- 310.926 visitantes a la Sala de Exposiciones de la Pedrera ("Gargallo", "La Música y el III Reich", "Nicolas de Staël" y "Pasión y negocio. El arte en la Venecia de los siglos XVII y XVIII") y 16.526 visitantes a las exposiciones de l'Entresòl de la Pedrera.
- 267.375 visitantes a las exposiciones itinerantes (13 muestras en 26 ciudades españolas).
- 23.946 asistentes a las actividades culturales.
- 12.088 escolares han participado en las actividades del Servicio de Educación de la Pedrera.
- 109 proyectos recibidos en el año 2007, de los cuales, 25 mediante convenio con la Generalitat de Catalunya, 50 procedentes de convocatoria.
- Firma de 21 convenios y aprobación de 3 microcréditos presentados por los empleados de Caixa Catalunya.
- 26.049 usuarios de las salas de lectura.
- 9.500 ejemplares distribuidos de la revista "Nexus".

Gastos de gestión
Publicaciones
Actos culturales
Exposiciones
Programación de la Pedrera
Servicios culturales exteriores
Convenios y patrocinios

Fundació Caixa Catalunya Destino recursos en % por actividad

	2005	2006	2007
Gastos de gestión	15,6%	8,0%	7,8%
Publicaciones	1,5%	1,4%	0,7%
Actos culturales	5,4%	4,1%	5,0%
Exposiciones	31,1%	41,8%	41,5%
Programación de la Pedrera	19,8%	20,9%	22,7%
Servicios culturales exteriores	3,1%	2,5%	1,5%
Convenios y patrocinios	23,4%	21,3%	20,8%

Resumen de actividades de la Fundació Territori i Paisatge - 2007

- 24 espacios naturales en propiedad por un total de 7.834,58 hectáreas, de los cuales 3 son nuevos espacios de 2007.
- 86 espacios naturales en custodia por un total de 136.262,11 hectáreas:
 - Convenios con propiedades privadas: 4.
 - Convenios con entidades públicas: 57 (12 nuevos espacios en 2007).
 - Derechos de tala: 25.
- 16.503 pernотaciones en el centro de Les Planes de Son (15.230 en 2006) y 1.712 estancias (1.420 en 2006).
- Visitas guiadas a los espacios naturales en propiedad o en convenio de la fundación, con la asistencia de 1.383 participantes (1.257 en 2006).
- Actividades de verano de la fundación, con 359 personas asistentes a las estancias en la naturaleza (275 en 2006) y 124 a los campos de trabajo (61 en 2006).
- 1.822 visitantes a la exposición "Mediterrània: Territori i Paisatge" y 7.070 visitantes a la exposición itinerante "Cambio Climático: Preguntas y respuestas".
- Proyectos ayudados por la fundación:
 - De la Generalitat de Catalunya: 8 (17 en 2006).
 - De convocatoria de ayudas: 42 (50 en 2006).
 - De publicaciones propias: 10.

Gastos generales
Proyectos
Educación Ambiental
Centro Naturaleza Les Planes de Son
Gestión del territorio
Adquisición de territorio

Fundació Territori i Paisatge			
Destino recursos en % por actividad			
	2005	2006	2007
Gastos generales	5,9%	7,6%	4,5%
Proyectos	27,0%	27,4%	17,0%
Educación Ambiental	15,9%	17,7%	16,4%
Centro Naturaleza Les Planes de Son	11,0%	8,8%	13,0%
Gestión del territorio	31,6%	33,6%	22,3%
Adquisición de territorio	8,6%	5,0%	26,8%

Resumen de actividades Fundació Un Sol Món - 2007

- Formalización de 250 microcréditos para la autoocupación concedidos en España (256 en 2006).
- 12 operaciones de Microfinanzas Internacionales, con un total de 23.500 familias beneficiadas.
- Programa Rétales: 26 negocios creados en 2007, que representan 76 nuevos puestos de trabajo.
- Contenedores de recogida de ropa, en el marco de la inserción laboral, con 10.500 toneladas de ropa recogidas en 2007:
 - En Cataluña: 820.
 - En la Comunidad Valenciana: 283.
 - En la Comunidad de Madrid: 5.
- Tiendas de Ropa Amiga:
 - En Cataluña: 15.
 - En la Comunidad Valenciana: 2.
- 175 becas solidarias otorgadas en 2007.
- Red de viviendas de inclusión social que han contado con 406 pisos adscritos (239 en 2006) y de la que se han beneficiado 1.600 personas (1.000 en 2006).
- 26 proyectos de inserción laboral que han beneficiado a 1.493 jóvenes.
- 39 proyectos de inserción laboral para discapacitados con 2.476 beneficiarios directos y 7.800 indirectos.
- 13 proyectos de 11 entidades que han recibido apoyo a través del Convenio con la Generalitat de Catalunya. Así mismo, 5 Microproyectos presentados por los empleados de Caixa Catalunya han sido apoyados.
- 260 organizaciones con Comprasocial.net.
- 22 operaciones nuevas dentro de la Cartera de Crédito Ordinaria que ha generado 28 puestos de trabajo. (Desde 2001 se han aprobado un total de préstamos por 2.5 millones de euros).
- Capital de inclusión: 6 nuevos proyectos financiados que han generado 225 puestos de trabajo.
- El global de la Cartera de Crédito del Programa (cartera ordinaria y capital de inclusión) es de 1.4 millones de euros en 47 operaciones vigentes.

Gastos de gestión
Inserción Laboral
Cooperación Internacional
Microcrédito
Sensibilización
Vivienda Social

Fundació Un Sol Món			
Destino recursos en % por actividad			
	2005	2006	2007
Gastos de gestión	2,2%	5,5%	4,6%
Inserción Laboral	23,9%	29,1%	27,8%
Cooperación Internacional	5,3%	16,2%	20,6%
Microcrédito	51,1%	29,7%	26,7%
Sensibilización	11,1%	5,7%	–
Vivienda Social	5,8%	13,9%	20,3%

Resumen de actividades Fundació Viure i Conviure - 2007

- Actividades en los Clubes Sant Jordi con la asistencia de 69.225 personas (67.145 en 2006) en las 1.895 actividades propuestas (1.837 en 2006), y con 119.327 participantes totales (115.225 en 2006).
- Convivencias del Programa Vive y Conviue, con un total de 314 (304 en 2006).
- Programa "Tienes una historia que contar", con 153 parejas participantes (213 en 2006).
- Proyecto de prevención del consumo de cannabis "xkpts", en el que han participado 20.009 alumnos en el curso 2006-2007 y 261 escuelas.
- Proyecto de prevención de trastornos de alimentación "¿Cómo-como?", con la participación de 18.354 alumnos (13.610 en 2006) y un total de 189 escuelas (144 en 2006).
- Proyecto: "Todos juntos, podemos". Han participado 2.714 alumnos y 31 escuelas.
- 693 participantes en los 46 cursos de Dependencia.
- 4.908 visitas a la exposición "Vivir el tiempo. Ideas para madurar en positivo" en Murcia, Palma de Mallorca y Valencia, con 551 participantes en los talleres y conferencias.
- 17 proyectos aprobados en la convocatoria de ayudas, 11 entidades han recibido ayudas a través del Convenio con la Generalitat de Catalunya; 5 microproyectos han sido presentados por los empleados de Caixa Catalunya y 25 convenios con entidades.
- Programa de Recursos socio-sanitarios y residenciales, con un total de 875 personas atendidas (844 en 2006):

Hospital de Día de Granollers		Hospital de Día de Terrassa		Hospital de Día de Barcelona		Centro Sociosanitario de Cornellà*		Hospital de Día de Igualada		Centro de Salud Mental Granollers		Hogar Sant Jordi		Hospital de Día Pere Virgili
2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
146	135	114	124	98	73	229	225	73	105	72	62	107	120	36

Gastos de gestión
Clubs Sant Jordi
Residencias y Hospitales
Intergeneracional
Patrocinios
Dependencia
Sensibilización

Fundació Viure i Conviure			
Destino recursos en % por actividad			
	2005	2006	2007
Gastos de gestión	1,9%	0,5%	3,5%
Clubs Sant Jordi	52,8%	51,5%	38,6%
Residencias y Hospitales	15,9%	12,5%	11,3%
Intergeneracional	15,1%	11,6%	14,7%
Patrocinios	7,7%	9,2%	7,4%
Dependencia	—	—	8,5%
Sensibilización	6,6%	14,8%	15,9%

Finalmente, en relación con la cobertura territorial, las actividades hechas en 2007 fuera de Cataluña han representado el 10,9% de los recursos invertidos por la Obra Social.

Dimensión ambiental

Enfoques de gestión

La política ambiental de Caixa Catalunya descansa fundamentalmente sobre tres pilares:

- Preservación de entornos naturales y educación continuada en valores ambientales, desarrollados por la Fundació Territori i Paisatge
- Financiación de proyectos relacionados con las energías renovables y el medio ambiente
- La gestión de los impactos ambientales de una entidad financiera.

En este sentido, el desarrollo de la política ambiental, en lo referente a la Fundació Territori i Paisatge, se basa en la adquisición de áreas naturales de interés ambiental y en la colaboración, con otras entidades, en programas de preservación del entorno natural. La financiación de proyectos relacionados con las energías renovables y el medio ambiente quiere promover las energías limpias y respetuosas con el medio ambiente. En cuanto a la gestión de los aspectos ambientales internos, ésta se centra en la reducción de los impactos derivados del consumo de papel, el consumo eléctrico, consumo de agua, la generación de residuos, etc.

El despliegue de la política ambiental trae el establecimiento de objetivos y acciones que inciden de manera directa en la mejora de los impactos ambientales que genera Caixa Catalunya. Uno de los objetivos más relevantes de este año 2007, ha sido la ampliación de la certificación de gestión ambiental, conforme a la Norma UNE-EN-ISO 14.001:2004, en el Centro Tecnológico del Prat.

Paralelos al objetivo indicado, se ha continuado trabajando en el ahorro del consumo de papel, mediante la correspondencia ecológica, del consumo eléctrico, mediante la renovación de equipos informáticos, la sustitución de los refrigerantes de los aires acondicionados y en la mejora de la recogida de papel y cartón puesta en marcha a modo de prueba en las oficinas de Mataró (Barcelona).

Dentro de la estructura organizativa, los departamentos más directamente implicados en la gestión de los impactos ambientales son los de Obras e Inmovilizado y de Gestión de Infraestructura Tecnológica. Además hay que añadir la responsabilidad de la Fundació Territori i Paisatge en aquellos aspectos relacionados con su actividad ambiental.

La formación y sensibilización ambiental se desarrolla a través de las actividades de la Fundació Territori i Paisatge, dirigidas a todas las franjas de edad y relacionadas con todos los aspectos del medio ambiente. A las actividades comentadas en anteriores memorias, como por ejemplo el Centro de Naturaleza Les Planes de Son, las estancias en la naturaleza o "El agua en el siglo XXI", que continúan siendo vigentes, hace falta añadir en 2007, entre otras, las relacionadas con el cambio climático, como por ejemplo la exposición "Cambio climático. Preguntas y respuestas", y el patrocinio a través de la Fundació Territori i Paisatge de conferencias y reuniones relacionadas con las energías renovables.

Hay que indicar en el ámbito de la sensibilización ambiental la renovación de las certificaciones con la norma UNE-EN-ISO 14001:2004 de las oficinas certificadas en 2000.

Los mecanismos existentes en un sistema de gestión como son las auditorías, las evaluaciones de cumplimiento legal, etc. permiten realizar una evaluación y seguimiento de los impactos ambientales que se producen. En este sentido Caixa Catalunya hace extensivo las conclusiones extraídas de las oficinas certificadas y del Centro Tecnológico del Prat al resto de la Organización.

Hay que destacar, de cara a próximos ejercicios, el éxito que supondrá, la implantación y certificación del sistema de gestión ambiental del Centro Tecnológico del Prat, por el efecto multiplicador en el resto de la organización. Este proyecto supondrá una gran oportunidad de mejora ambiental sin que ello signifique grandes cambios y riesgos en la gestión ambiental de Caixa Catalunya. Asimismo, y atendido al impulso dado por los organismos internacionales a la producción de energías renovables, la financiación de proyectos de esta índole continúa teniendo un peso importante en la actuación inversora de Caixa Catalunya.

Indicadores

EN1. Materiales utilizados, por peso o volumen

El consumo de papel, es el consumo de material más relevante en Caixa Catalunya, consumiéndose exclusivamente papel libre de cloro.

	2005	2006	2007
Consumo de papel libre de cloro (Kg)	505.462	548.787	550.313

EN2. Porcentaje de utilización de materiales reciclados

Caixa Catalunya no realiza de manera sistemática uso de papel reciclado.

EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias

El consumo de gasoil, es el único consumo directo de energía producido en Caixa Catalunya. Éste es producido ocasionalmente por los grupos electrógenos del Centro Tecnológico del Prat de Llobregat, cuando se corta el suministro eléctrico.

	2005	2006	2007
Consumo de gasoil (GJ)	160	91	94

EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias

El consumo indirecto de energía corresponde al consumo eléctrico. Ante la imposibilidad de disponer de sistemas y métodos que permitan la medición total, sumando la red de oficinas, se presenta el consumo indirecto de energía de instalaciones relevantes de la Entidad.

	2005	2006	2007
Consumo de electricidad (GJ)	63.547*	64.734*	57.861*

* Los datos son parciales y se refieren al consumo de electricidad de la sede central, el Centro Tecnológico del Prat y el edificio de la Pedrera.

La distribución del consumo eléctrico arriba indicado, en función de la estructura de fuentes de energía existentes en España es:

Año	Carbón	Gas natural	Productos petrolíferos	Biomasa	Eólica	Hidráulica	Nuclear
2005*	82.355	2.929	17.325	1.468	1.208	9.674	78.034
2006*	83.893	2.983	17.649	1.495	1.231	9.854	79.492
2007*	74.986	2.667	15.775	1.337	1.100	8.808	71.052

* Datos expresados en GJ.

* Los datos presentados en esta tabla, calculados en base al protocolo Energy Balance Sheet, no son imputables a la gestión directa de la Entidad sino a la estructura de las fuentes de energía en España.

EN5. Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia

Caixa Catalunya no dispone de margen de maniobra para poner en marcha iniciativas que ayuden a un ahorro del consumo directo de energía, debido a que éste, está provocado por el uso de grupos electrógenos, tal y como se indica en EN3.

EN6. Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas

No se pueden tomar iniciativas de eficiencia energética por el motivo expresado en el indicador EN5 y EN3 con la salvedad de las buenas prácticas en el mantenimiento de los grupos electrógenos.

EN7. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas

Tal y como introduce el enfoque de gestión, la sustitución de equipos informáticos es la principal iniciativa encaminada al ahorro eléctrico. En relación con los edificios de la sede central, del Centro Tecnológico del Prat y de la Pedrera se ha apreciado un ahorro eléctrico. No se ha podido determinar la evolución del consumo de toda la Entidad porque no se dispone de los datos globales.

EN8. Captación total de agua por fuentes

El agua consumida por Caixa Catalunya proviene del suministro municipal de los ayuntamientos en donde se encuentran ubicadas las oficinas y las sedes de la Entidad.

	2005	2006	2007
Consumo de agua (m ³)	35.361*	39.998*	44.216*

* Los datos son parciales y se refieren al consumo de agua de la sede central del Centro Tecnológico del Prat y el edificio de la Pedrera.

EN9. Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua

Este indicador no es de aplicación ya que el consumo de agua proviene del suministro municipal.

EN10. Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada

Al consumir únicamente agua suministrada por los ayuntamientos este indicador no es de aplicación.

EN11. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas

Este indicador no es de aplicación a la actividad financiera desarrollada en Caixa Catalunya. Sin embargo la Fundació Territori i Paisatge gestiona diferentes espacios naturales con elevado valor ecológico. Dichos espacios naturales pueden ser en propiedad o bien en convenio con otras entidades.

Espacios en propiedad gestionados¹

Finca	Municipio	km ²
Les Planes de Son	Alt Àneu	–
Reserva de Mig de dos Rius	Sant Pere Pescador	–
Desfiladero de Mont-rebei	Sant Esteve de la Sarga	5,9
Reserva de Sot del Fuster	Vilanova de la Barca	–
Montaña de Alinyà	Fígols i Alinyà	53,5
Cal Feixò	Fígols i Alinyà	–
El Ribatell de Cal Celso	Fígols i Alinyà	–
Reserva del Alt Segre	Bellver de Cerdanya	–
Bosque de Vilalta	Mont-ral	1,2
Reserva del Ter Vell	Torroella de Montgri	–
Puigventós	Olesa de Montserrat y Vacarisses	1,9

¹ No se indica la superficie del territorio cuando es inferior a 1 km².

Espacios en propiedad gestionados¹

Finca	Municipio	km ²
Puerto de Arnes	Arnes	4,5
Desfiladero de Fraguerau	Ulldemolins	1,8
Reservas de Sebes	Flix	–
Bosque de Tosca	Les Preses y Olot	–
Can Puig de Fitor	Forallac y Calonge	1,7
Collada de Can Maçana-Montserrat	El Bruc	1,8
Bosques de Can Roca-Els Blaus	Esparreguera	–
Reserva de la Rovina	Castelló d'Empúries	–
Laguna de la Aufacada	Sant Jaume d'Enveja	1,7
Lago de Ivars i Vila-sana	Ivars y Vila-sana	–
Can Morgat-Lago de Banyoles	Porqueres	–
Cercado de Mornau	Vilanova de la Muga (Peralada)	–
Olivos milenarios del Arion	Ulldecona	–
Salinas de la Tancada	Ampostà	–
Acantilados de l'Avenc de Tavertet	Tavertet	2,5

¹ No se indica la superficie del territorio cuando es inferior a 1 km²

Espacios gestionados en convenio¹

Finca	Municipio	Entidad	km ²
Espacio Húmedo de Sebes	Flix	Ajuntament de Flix	2,0
Llano del Salencar de Barruera	Vall de Boí	Ajuntament de la Vall de Boí	–
La Terreta	Tremp	Ajuntament de Tremp	208,3
Isla del Ter	Girona	Ajuntament de Girona	–
Campus UAB	Bellaterra	UAB	2,5
Espacio Rural de Gallecs	Mollet del Vallès	Consorci de l'Espai Rural de Gallecs	5,2
Zonas de vegetación dunar de las playas del Maresme	Malgrat de Mar, Sant Pol de Mar y Vilassar de Mar	Ajuntaments de Malgrat de Mar, Sant Pol de Mar y Vilassar de Mar	–
Confluencia Segre–Cinca	Granja d'Escarp, Massalcoreig, Mequinensa y Seròs	Ajuntament de la Granja d'Escarp, Massalcoreig, Mequinensa y Seròs	14,3
Entorno del santuario de Queralt	Berga	Ajuntament de Berga	1,7
Rio Segre en Lleida	Lleida	Ajuntament de Lleida	2,2
Entorno del Balneario de la Fontcalda	Gandesa	Ajuntament de Gandesa	6,7
Bosques Planoles	Planoles	Ajuntament de Planoles	11,6
Cola del embalse de St. Antoni	La Pobla de Segur	Ajuntament de la Pobla de Segur	1,0
Cabecera del rio Rialb	Rialb	Baronia de Rialb	145,0
Espacios de ribera del rio Mogent	La Roca del Vallès	Consorci per a la Defensa del Riu Besòs y Ajuntament de la Roca del Vallès	–
Las balsas de Gallissà	Bellver de Cerdanya	Ajuntament de Bellver de Cerdanya	–
Espacio del Parque Bosque de Figueres	Figueres	Ajuntament de Figueres	–
Bosques de Can Roca–Els Blaus y la balsa de Can Cardús	Esparreguera	Ajuntament d'Esparreguera	1,9
Alta Garrotxa	Alta Garrotxa	Consorci de l'Alta Garrotxa	328,6
Bosques de Sant Mateu	Premià de Dalt	Ajuntament de Premià de Dalt y Associació de Propietaris Forestals dels Boscos de Sant Mateu	2,3
Confluencia Segre–Noguera Ribagorçana	Corbins	Ajuntament de Corbins	1,8
Lago de Banyoles y su entorno	Banyoles	Consorci de l'Estany y DMAH	10,3
Paraje del Castillo de Chuecos	Àguilas	Fundación Castillo de Chuecos	4,6
Embalse de Llesp	El Pont de Suert, Senterada, Tremp, Sarroca	Ajuntaments de la Pobla, Senterada, Sarroca y Tremp	–
La Garriga d'Empordà	Avinyonet de Puigventós, Vilanant, Llers	Ajuntaments d'Avinyonet de Puigventós, Vilanant, Llers	12,4
Lago de Bellcaire	Bellcaire de l'Empordà	Ajuntament de Bellcaire d'Empordà	2,2

¹ No se indica la superficie del territorio cuando es inferior a 1 km²

Espacios gestionados en convenio¹

Finca	Municipio	Entidad	km ²
Espacios de interés natural de Granollers	Granollers	Ajuntament de Granollers	1,3
Montsec de l'Estall	Diversos municipios	Mancomunitat Ribagorça Oriental	–
Espacios agrarios del Alt Àneu	Alt Àneu	Ajuntament de l'Alt Àneu	–
Olivos milenarios de Ulldecona	Ulldecona	Ajuntament d'Ulldecona	1,9
Pantanal de Can Ponsic	Sant Quirze del Vallès	Ajuntament de Sant Quirze del Vallès	–
Sierra del Catllaràs	La Pobla de Lillet	Ajuntament de la Pobla de Lillet	25,8
Rio la Sénia	La Sénia	Ajuntament de la Sénia	–
Riberas del Ter	Sant Gregori i Bescanó	Consorci Alba-Ter	–
Balsa de Can Dalmasses	Collbató	Ajuntament de Collbató	–
Monasterio Sakya Tashi Ling	Olivella	Fundación PREVAIN	1,4
Santuario de la Mare de Déu de l'Ecologia	Gallifa	Patronat del Santuari del Castell de Gallifa	–
Sant Gervàs Nord y Vall Alta de Serradell	Conca de Dalt	Ajuntament de la Conca de Dalt	84,4
Salinas de la Trinitat	Sant Carles de la Ràpita	INFOSA	10
Torà – paisaje árido del interior de Cataluña	Torà	Ajuntament de Torà	92
Can Soteres	Castellolí	Fundació Sanitària d'Igualada	2,3
Cuenca de la riera de Alguema	Ordis, Pontós, Sta. Llogaia d'Alguema, Cabanelles...	Ajuntaments d'Ordis, Pontós, Sta. Llogaia d'Alguema, Cabanelles...	121,3
Can Riera	Cervelló	Cortudos, SL y Ajuntament de Cervelló	2,4
El Manol	Peralada y otros	Consorci Salines-Bassegoda	235,5
Zona etnológica de Calonge y Vall-Ilobrega	Calonge y Vall-Ilobrega	Fundació Remença XXI	1,2
Torrente de Colobrers	Castellar del Vallès	Ajuntament de Castellar del Vallès	1,0
Lago del Racó	Besalú	Ajuntament de Besalú	–
Robledal de Can Pascal	Camprodon	Fundació Germans Vila Riera	1,2
Espacio litoral la Granadella	Xàbia	Ajuntament de Xàbia	7,5
Pantanal del Pla de Santa Maria	El Pla de Santa Maria	Ajuntament del Pla de Sta Maria	–
Desembocadura del rio Gàia	Tarragona (Tamarit)	Hort de la Sinia	–
Jardines Mar i Murtra	Blanes	Fundació Karl Faust	–
Riera de Cogolls	Les Planes d'Hòstoles	Ajuntament de les Planes d'Hòstoles	–
Litoral de la Ametlla de Mar	L'Ametlla de Mar	Ajuntament de l'Ametlla de Mar	–
Bosque de la Vila	Montagut i Oix	Ajuntament de Montagut i Oix	–
Molló de la Creu	Gandia	Ajuntament de Gandia/proprietaris	–
La Camparra	Riudarenes	Fundació Emys	–
Pantanal de la Bòbila de Santpedor	Santpedor	Ajuntament de Santpedor	–
La Manlleva	Aiguamúrcia y el Montmell	Entidades privadas	2,8
Les Torres de Selma	El Montmell	–	–
Hondonada de la Espina	Hostalets	–	–
Bosque d'en Sans	Pontós	–	0,1

¹No se indica la superficie del territorio cuando es inferior a un 1 km².

Espacios con derecho a tala

Nombre	Municipio
Bosque subalpino de l'Obaga de Buscallado (bosque de Virós)	Ainet de Besen (Alins)
Abetos de la Noguera de Vallferrera	Àreu (Alins)
Bosque subalpino del Clot de l'Óssa	Arestui (Llavorsí)
Bosque subalpino de la Poleda (Baiasca)	Baiasca (Llavorsí)
Bosque subalpino de la Solana de Bolsirroí	Burg (Farrera)
Bosque subalpino del Peurues (Ribalera)	Tírvia (Farrera)
Bosque subalpino de la Poleda (Baiasca) II	Baiasca (Llavorsí)
Bosque subalpino del Clot de l'Óssa II	Arestui (Llavorsí)
Abetos de la Noguera de Vallferrera II	Àreu (Alins)

Espacios con derecho a tala

Nombre

Bosque subalpinode l'obaga de Buscallado II
 Obaga de Castellarnau (Ribalera)
 Bosque subalpino de la Poleda (Baiasca) III
 Bosque subalpino de Pleta Picada
 Licitador de la Pica (Bosque de Virós)
 Bosque de los Mollassos
 Bosque de Montarenyo
 Bosque del barranco de la Pega
 Selva de Nibrós
 Abetos de la Noguera de Vallferrera III (Bosque de Font-tallada)
 Bosque del Clot de l'Óssa, CUP 155
 Bosque de Arcalís. Foresta "Obaga i Solana", CUP 144
 Bosque del Licitador. Foresta "Virós", CUP 115
 Bosque de Montarenyo. Foresta "Sarredo Manyanero", CUP 141
 Foresta "Selva i Cerqueda", CUP 134
 Reserva l'Obaga de Castellarnau. Foresta "Ribalera", CUP 146

Municipio

Ainet de Bese (Alins)
 Tírvia (Farrera)
 Baiasca (Llavorsí)
 Alins
 Araós (Alins)
 Ginestarre (Esterrí de Cardós)
 Esterrí de Cardós
 Montenartró (Llavorsí)
 Estaon
 Àreu (Alins)
 Arestuí (Llavorsí)
 Àreu (Alins)
 Araó (Alins)
 Esterrí de Cardós
 Vall de Cardós
 Tírvia, Farrera i Burg (Farrera)

Procam no dispone de territorios con las características expuestas.

EN12. Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas

No existen impactos negativos en los terrenos indicados en el apartado anterior, dado que el objetivo de la gestión de dichos espacios es su estudio, mantenimiento y protección.

EN13. Hábitats protegidos o restaurados

Los hábitats de protección especial o restaurados están indicados en el indicador EN11. Sin embargo se puede ampliar la información sobre las actividades desarrolladas en el Informe de actividades de la Obra Social de Caixa Catalunya.

EN14. Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad

La adquisición de áreas naturales para su gestión, la colaboración con entidades conservacionistas y la sensibilización ambiental son las estrategias de la Fundació Territori i Paisatge sobre la diversidad. Se puede disponer de más información en el Informe de actividades de la Obra Social de Caixa Catalunya.

EN15. Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie

Este indicador no aplica a la actividad económica y social de la Entidad. Sin embargo, hay que reseñar los impactos positivos de determinados proyectos de la Fundació Territori i Paisatge. A los proyectos más relevantes desarrollados hasta la fecha por esta fundación (como son los proyectos de la Cigüeña, Alianza por el Lince, Nutria y Quebrantahuesos) hay que añadir los siguientes proyectos

- Proyecto Roure, en el collado de Can Maçana-Montserrat y Puigventós
- El Programa de Seguimiento de Pájaros Comunes de Cataluña
- El programa Sylvia, de seguimiento de mariposas, en la montaña de Alinyà, el desfiladero de Mont-Rebei, Puerto de Arnes y Mig de dos Rius.
- Así como programas de seguimiento del paisaje en Can Morgat y Puigventós.

Se puede obtener más información acerca de las acciones de protección de especies en peligro de extinción, junto con otros proyectos de conservación, en el informe de Actividades de la Obra Social de Caixa Catalunya.

EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso

Las principales emisiones de gases de efecto invernadero producidas por Caixa Catalunya, son las provenientes del consumo eléctrico y del consumo de gasoil de los equipos electrógenos. Los valores para cada uno de los tipos de emisiones son los siguientes:

Emisiones de gases de efecto invernadero*

	2005	2006	2007
Emisión de CO ₂ para el consumo de gasoil (tn)	14	8	8,3
Emisión de CO ₂ para el consumo eléctrico (tn)	6.759	6.903	6.170

* Los datos han sido estimados a partir de las herramientas y protocolos disponibles en la página web www.ghgprotocol.org, impulsada por World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y por el World Resources Institute (WRI). En el Informe de RSC 2005 se siguió otro método de cálculo. Por este motivo, el año pasado se recalcularon los datos de 2005 según el protocolo anteriormente indicado.

* Los datos referidos son parciales. En el caso de las emisiones de CO₂ por consumo de gasoil son referidos al Centro Tecnológico del Prat de Llobregat; las relativas a consumo eléctrico corresponden a la sede central, al Centro Tecnológico del Prat y al edificio de la Pedrera, dado que no dispone de un sistema de medición para la red de oficinas.

EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso

Caixa Catalunya no dispone de sistemas que permitan calcular las emisiones de CO₂ provocadas por los medios de transporte utilizados por el personal en sus desplazamientos laborales.

EN18. Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas

Las iniciativas encaminadas a la reducción de las emisiones de gases causantes de la intensificación del denominado efecto invernadero están directamente relacionadas con las acciones llevadas a cabo para la reducción del consumo eléctrico y que han sido descritas anteriormente en el indicador EN7.

Desde la financiación de proyectos Caixa Catalunya ha participado, en los últimos siete años, en diversos proyectos relacionados con las energías renovables que podrían ahorrar la emisión a la atmósfera de aproximadamente 1.360 miles de toneladas de CO₂ cada año.

EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso

Caixa Catalunya no provoca emisiones significativas de gases que afecten a la capa de ozono, a excepción de las emisiones accidentales que se hayan podido producir en las actividades de mantenimiento y/o reparación de los equipos de refrigeración. En consecuencia no existe un sistema de medición de este tipo de emisiones.

Con vista a reducir los posibles efectos que pudiesen producirse por posibles fugas, Caixa Catalunya ha iniciado el cambio de los aparatos de aire acondicionado que funcionan con R-22.

EN20. NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso

Debido al bajo consumo de combustibles fósiles no se producen emisiones atmosféricas significativas adicionales a las comentadas en los indicadores previos.

EN21. Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino

Este indicador no se considera de aplicación al sector ya que los vertidos son únicamente aguas residuales urbanas.

EN22. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento

La práctica totalidad de residuos generados por Caixa Catalunya son residuos asimilables a urbanos (papel, plásticos, residuos orgánicos, etc.). Entre ellos destacan el papel.

Generación de residuos

	2005	2006	2007
Cantidad generada de papel retirado por empresa homologada (Kg)	134.390	126.790	150.100

Del resto de residuos generados (plásticos, residuos orgánicos, etc.) no se dispone de mecanismos que permitan medir los valores de las cantidades generadas por el bajo valor de los mismos.

Además de los residuos indicados, Caixa Catalunya ha generado unos 3.602 toner, 1.111 cintas y 164 cartuchos de impresión, provenientes de productos de impresión que son destinados a su reciclaje.

EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos

En Caixa Catalunya no se ha producido ningún tipo de derrame accidental en 2007.

EN24. Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente

Dada la actividad desarrollada en Caixa Catalunya no se realiza transporte directo de ningún tipo de residuos peligrosos, ya que los elementos susceptibles de generarlos son retirados por las contratistas de mantenimiento.

EN25. Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante

Al no producirse vertidos significativos de aguas no se producen impactos negativos en los recursos hídricos ni en los hábitats relacionados.

EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto

Información incorporada en el apartado de *Banca de Inversión* que se incluye en el Capítulo dedicado al Suplemento Social Financiero.

EN27. Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos

Este indicador no es de aplicación por la actividad financiera desarrollada por la Entidad.

EN28. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental

Durante el año 2007 no se ha recibido ningún tipo de sanción ni multa relacionada con la gestión ambiental llevada a cabo por Caixa Catalunya. Asimismo Procama no ha incurrido en incumplimiento de la normativa medioambiental.

EN29. Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la Organización, así como del transporte de personal

Caixa Catalunya no ha desarrollado mecanismos de cálculo de dicho impacto. Sin embargo, emprendió la iniciativa de reducir de dos a uno el viaje de entrega y recogida de documentación de oficinas. Además la Entidad pone a disposición de los empleados un servicio de transporte colectivo desde la sede central de Barcelona al Centro Tecnológico y viceversa.

EN30. Desglose del total de gastos e inversiones ambientales por tipo

El mantenimiento de la certificación bajo la norma UNE-EN-ISO 14.001:2000 en las oficinas certificadas y la ampliación al Centro Tecnológico del Prat han supuesto un coste de 11.083 euros. El resto de las inversiones y gastos ambientales llevados a cabo por Caixa Catalunya corresponden a las acciones llevadas a cabo por la Fundació Territori i Paisatge las cuales han ascendido en 2007 a 9,18 millones de euros.

Dimensión social

Durante el año 2007 se ha llevado a cabo un proceso de reflexión estratégica en la Entidad y como consecuencia del mismo, se han establecido las líneas a desarrollar para mejorar la gestión de los Recursos Humanos de la Organización, haciendo hincapié en el Capital Humano, el Aspecto Social, el Aspecto Económico y la Transformación Organizativa.

En el capítulo de Dimensión Social, se explican los distintos modelos y/o sistemas, así como los indicadores de gestión, de los que dispone la Entidad para la gestión de los aspectos laborales, asegurar el cumplimiento de los derechos humanos, la repercusión de su actividad en la sociedad y la relación de sus productos con los distintos grupos de interés de la Entidad.

Es importante destacar que algunos de los indicadores de este capítulo como los de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo, Derechos Humanos y Sociedad guardan relación con los compromisos sobre derechos humanos, normas laborales y lucha contra la corrupción, adquiridos por la Entidad en su adhesión al Pacto Mundial. En este sentido, se adjunta el Informe de Progreso en el capítulo 8 de este informe.

PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

- Empleo

Enfoque de gestión

Para cubrir las necesidades de equipo humano en los distintos puestos de trabajo de la Organización, Caixa Catalunya tiene definido un modelo de selección y contratación, desplegado por la Dirección de Medios de la Entidad.

En el proceso de selección, Caixa Catalunya se rige por el principio de igualdad de oportunidades. Para ello, se basa en la evaluación de las capacidades e historial de los candidatos en función de las competencias y funciones requeridas para cada uno de los puestos de trabajo. De esta manera la Entidad trata de garantizar la integración y el desarrollo del máximo potencial profesional, que permita atender las demandas presentes y futuras de la Entidad. Cuando los puestos son cubiertos por nuevos empleados se utilizan asesores externos; en el caso de promociones internas, y de manera adicional, es destacable la utilización de la información contenida en las "evaluaciones del desempeño" basadas en un sistema de gestión por competencias.

La política de contratación se basa fundamentalmente en cubrir las necesidades estructurales de la Entidad a través de contratos indefinidos y la cobertura de bajas temporales con personas provenientes de empresas de trabajo temporal. Son objetivos de Caixa Catalunya la generación de empleo estable en la contratación de sus colaboradores, y la aproximación del mundo empresarial al académico favoreciendo la inserción laboral de los jóvenes.

Es importante destacar que bajo principios de igualdad y no discriminación, todos los empleados de Caixa Catalunya disponen de una serie de beneficios sociales, enmarcados en el convenio colectivo y las relaciones laborales, los cuales se van actualizando conforme las necesidades socio-económicas evolucionan.

Igualmente, la política de contrataciones en las fundaciones de la Obra Social, se basa en criterios de competencia y adecuación al perfil requerido para el puesto de trabajo. Estos requisitos de alta especialización y la posibilidad de desarrollar su trabajo en un ambiente laboral estable, con contrataciones de carácter indefinido se añaden a la vocación profesional de los miembros de las fundaciones.

Indicadores

LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de ocupación, por contrato y por zona geográfica

Distribución de empleados por ámbito de actuación	2005	2006	2007
Caixa Catalunya			
Total	5.608	6.225	6.673
– Red Comercial	4.642	5.168	5.570
– Departamentos Centrales	966	1.057	1.103

Como se puede apreciar en la tabla anterior, el volumen de empleados integrantes de la red comercial de Caixa Catalunya representa un 83,54% del total, correspondiendo el 16,46% restante a los servicios centrales de la Entidad. Estos datos se asemejan bastante a los facilitados por el informe de CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorro) de 2006 donde se puede comprobar que la red comercial de las cajas de ahorros se nutre de un 80,2% del total de empleados y por un 19,8% los servicios centrales.

Distribución de empleados por ámbito de actuación	2005	2006	2007
Fundaciones*			
Total fundaciones de la Obra Social **	121	121	115
Fundació Caixa Catalunya	26	29	24
Fundació Territori i Paisatge	15	16	16
Fundació Un sol Món	15	17	18
Fundació Viure i Conviure	65	59	57
Grupo			
Grupo Caixa Catalunya ***	6.219	6.859	7.376
Empresas del Grupo	611	634	703

* Las fundaciones de la Obra Social no forman parte del Grupo Caixa Catalunya

** En el Informe de RSC 2005 debido a un error en la transcripción, se publicó que la plantilla de las fundaciones era de 122, cuando en realidad era de 121.

*** Plantilla agregada de las sociedades del Grupo: Factorcat y Liscat (en el ejercicio 2007 integrada en Caixa Catalunya), Caixa Catalunya AGS (en los ejercicios 2005 y 2006 en Caixa Catalunya Consulting), Ascat Vida, Ascat Assegurances Generals (sociedad operativa a partir de 2007), Ascat Mediación (en los ejercicios 2005 y 2006 se denominaba Ascat Correduría de Seguros), Caixa Catalunya Servicio Empresa (sociedad operativa a partir de 2007) Caixa Catalunya Gestió, Gestión de Activos Titulizados, Procam, Invercartera e ITC.

Distribución de empleados por carácter de contratación*	2005	2006	2007
Carácter indefinido			
Caixa Catalunya	5.572	6.189	6.625
Fundació Caixa Catalunya	26	26	24
Fundació Territori i Paisatge	15	14	15
Fundació Un Sol Món	15	16	17
Fundació Viure i Conviure	65	59	57
Procam	36	41	53
Ascat Vida	69	63	60
Carácter temporal			
Caixa Catalunya	36	36	48
Caixa Catalunya (por ETT)	185	224	251
Caixa Catalunya en prácticas o formación	n.d.	10	14
Fundació Caixa Catalunya	n.d.	3	–
Fundació Territori i Paisatge	n.d.	2	1
Fundació Un Sol Món	n.d.	1	1
Fundació Viure i Conviure	n.d.	–	–
Procam	–	–	–
Ascat Vida	–	–	–

* Los datos indicados como n.d. no están disponibles dado que no existe un sistema de medición continua de los mismos.

* No se disponen de estos datos en cuanto a empleados de empresas del Grupo.

Acerca del tipo de contrato se puede establecer una comparación con los datos del sector publicados por CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorro). Así el 96% de contratación es indefinida en el sector en 2006, mientras que en la Entidad es del 99,3% en 2007.

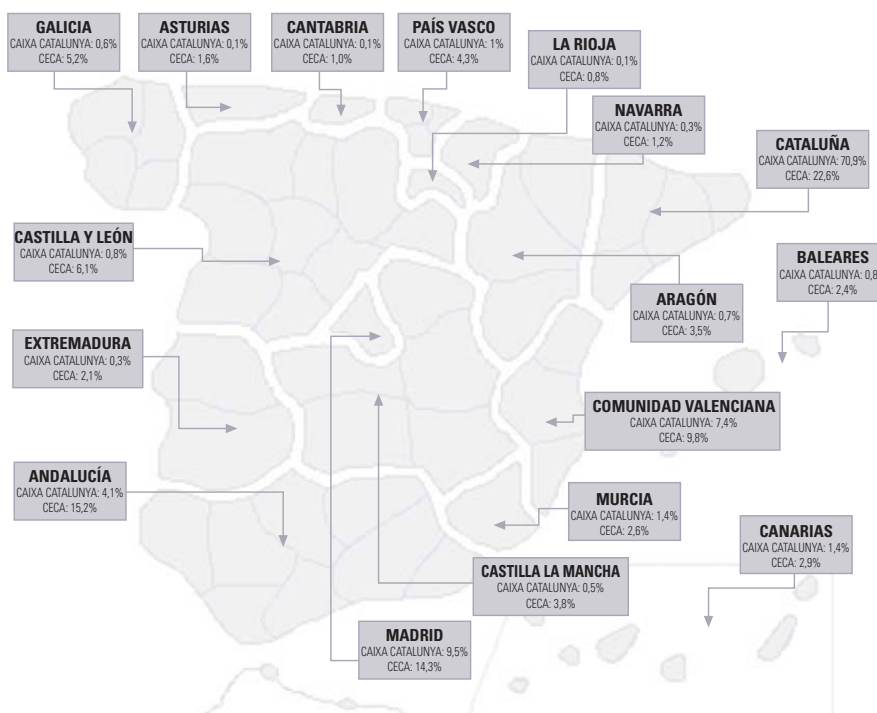
Contratación de carácter indefinido a tiempo parcial*	2005	2006	2007
Caixa Catalunya	n.d.	122	207
Fundació Caixa Catalunya	n.d.	7	5
Fundació Territori i Paisatge	–	–	1
Fundació Un Sol Món	n.d.	1	2
Fundació Viure i Conviure	n.d.	15	12

* Los datos indicados como n.d. no están disponibles dado que no existe un sistema de medición continua de los mismos.

* No se disponen de estos datos en cuanto a empleados de empresas del Grupo.

Distribución geográfica de empleados de Caixa Catalunya	2005	2006	2007
Comunidad autónoma			
Andalucía	120	206	275
Aragón	39	39	48
Asturias	5	4	6
Baleares	26	26	53
Canarias	18	38	95
Cantabria	5	6	7
Castilla-La Mancha	22	24	32
Castilla y León	40	38	51
Cataluña	4.377	4.706	4.722
Ceuta	—	—	—
C. Valenciana	343	409	495
Extremadura	14	17	17
Galicia	25	27	40
Rioja	7	7	8
Madrid	480	557	634
Melilla	—	—	—
Murcia	42	67	90
Navarra	16	18	20
País Vasco	16	22	66
Total	5.595	6.211	6.659
Francia			
Perpiñan	13	14	14
Total Entidad	5.608	6.225	6.673

A continuación se presenta gráficamente la distribución de la plantilla de Caixa Catalunya en 2007 por comunidad autónoma, comparado con los datos de la memoria 2006 de Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas de Ahorros.



La distribución de los empleados por comunidades autónomas comparada con la media del sector de las cajas, según el Informe RSC de 2006 hecho por la CECA, muestra la fuerte concentración de empleados en Cataluña, con el 70,9% de toda la plantilla, más elevada que para el conjunto de cajas (22,6%), aun cuando es la comunidad autónoma con más oficinas. Caixa Catalunya también tiene una alta concentración de empleados en la comunidad de Madrid (con el 9,5%) y en la Comunidad Valenciana (7,4%). En cambio, Asturias, Cantabria y la Rioja son comunidades con poca presencia de empleados de la Entidad, dado que no hay más que 1 oficina en cada una.

LA2. Número total de empleados y rotación media de los empleados, desglosados por edad, sexo y zona geográfica

Rotación Caixa Catalunya, Procám y Ascat Vida*	2005	2006	2007
Rotación total**			
Empleados que han dejado Caixa Catalunya***	254	316	425
% Rotación externa Caixa Catalunya***	4,8%	5,6%	6,8%
Empleados que han dejado Procám *	0	10	8
% Rotación externa** Procám	0,0%	27,8%	19,5%
Empleados que han dejado Ascat Vida*	6	7	4
% Rotación externa** Ascat Vida	8,0%	10,1%	6,3%
Rotación por edad			
< 30 años Caixa Catalunya*** (número / %)	129 / 2,5%	162 / 2,9%	211 / 3,4%
De 30 a 50 años Caixa Catalunya*** (número/%)	105 / 2,0%	129 / 2,3%	175 / 2,8%
> 50 años Caixa Catalunya*** (número / %)	20 / 0,4%	25 / 0,4%	39 / 0,6%
< 30 años Procám (número / %)	0 / 0%	4 / 11,1%	1 / 2,4%
De 30 a 50 años Procám (número / %)	0 / 0%	6 / 16,7%	7 / 17,1%
> 50 años Procám (número / %)	0 / 0%	0 / 0%	0 / 0%
< 30 años Ascat Vida (número / %)	2 / 2,7%	1 / 1,4%	1 / 1,6%
De 30 a 50 años Ascat Vida (número / %)	4 / 5,3%	5 / 7,2%	3 / 4,8%
> 50 años Ascat Vida (número / %)	0 / 0%	1 / 1,4%	0 / 0%
Rotación por sexo			
Mujeres Caixa Catalunya*** (número / %)	142 / 2,7%	184 / 3,3%	226 / 3,6%
Hombres Caixa Catalunya*** (número / %)	112 / 2,1%	132 / 2,3%	199 / 3,2%
Mujeres Procám (número / %)	0 / 0%	5 / 13,9%	4 / 9,8%
Hombres Procám (número / %)	0 / 0%	5 / 13,9%	4 / 9,8%
Mujeres Ascat Vida (número / %)	1 / 1,3%	3 / 4,3%	3 / 4,8%
Hombres Ascat Vida (número / %)	5 / 6,7%	4 / 5,8%	1 / 1,6%

* El número total de empleados que han dejado la Entidad incluye todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones.

** El cálculo realizado para conocer el % de rotación externa se realiza a partir del número total de empleados que han dejado la Entidad y el número total de empleados a cierre del año anterior.

*** Incluida la oficina de Perpiñán.

Caixa Catalunya presenta una mayor rotación en el caso de las mujeres (3,6 %), frente a los hombres (3,2%). Por edades, el mayor índice de rotación se da en los empleados menores de 30 años, semejante que en el sector, pero con un escaso 3,4%, mientras que con respecto a edades comprendidas entre 30 y 50 años la rotación es del 2,8% y en los mayores de 50 de un 0,6%. En el informe de la CECA, se observa una rotación más grande en el caso de los hombres, desde el 10,5% de los hombres menores de 30 años hasta el 3,6% de los mayores de 50 y pasando por el 1,4% de las edades intermedias.

Rotación de Caixa Catalunya por área geográfica*

Comunidad Autónoma	2005	2006	2007	Comunidad Autónoma	2005	2006	2007
Andalucía	3	7	17	Extremadura	1	2	2
Aragón	6	5	1	Galicia	2	2	3
Asturias	–	–	–	Rioja	–	–	1
Baleares	2	2	2	Madrid	25	33	42
Canarias	0	3	3	Melilla	–	–	–
Cantabria	–	–	1	Murcia	3	4	6
Castilla-la Mancha	4	2	–	Navarra	2	2	1
Castilla-León	2	1	2	País Vasco	1	4	–
Cataluña	186	221	309	Francia			
Ceuta	–	–	–	Perpiñán	–	2	4
Comunidad Valenciana	17	26	31	Total	254	316	425

* El número total de empleados que han dejado la Entidad ha sido calculado incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones.

LA3. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal

El compromiso de Caixa Catalunya con sus empleados va más allá de la retribución convenida para cada puesto de trabajo, estableciendo una serie de beneficios sociales para los empleados de la Entidad, los cuales durante el año 2007 han ampliado su alcance a los empleados de las filiales del Grupo Caixa Catalunya, gracias a la firma de un acuerdo entre la Entidad y los representantes legales de los trabajadores.

En el año 2007 se ha firmado un nuevo Convenio Colectivo para el período 2007-2010, del que es importante destacar que las principales mejoras respecto al anterior, se concretan entre otras, en:

- El derecho a 1 día más hábil de vacaciones respecto al convenio anterior.
- La ampliación de los días de libranza en caso de enfermedad grave, hospitalización, intervención quirúrgica o fallecimiento de familiares de primer grado.
- El aumento de los días de permiso por nacimiento, acogimiento, adopción y por atención a personas en situación de dependencia.
- La posibilidad de disponer de ayudas para guardería y formación de los hijos.
- El establecimiento de una comisión mixta interpretativa, una comisión de igualdad y una comisión de seguimiento sectorial.

Además, es importante destacar, que Caixa Catalunya se ha establecido como objetivo para el año 2008 la firma del Acuerdo Laboral con los sindicatos, que ampliará parte de los contenidos del nuevo Convenio Colectivo para Cajas de Ahorro.

Se puede consultar más información sobre los beneficios sociales de los empleados de Caixa Catalunya y de los empleados de las filiales del Grupo en el Informe RSC 2006.

• **Relación empresa/trabajadores**

Enfoque de gestión

La filosofía de la relación entre la empresa y los trabajadores de Caixa Catalunya está basada en el respeto a las personas tanto en el ámbito laboral como el individual, materializada la misma, a través del fomento del diálogo social, para favorecer un buen clima social y organizativo.

Como ya se ha comentado en el apartado anterior, durante el año 2007 se ha llevado a cabo la negociación del nuevo Convenio Colectivo del Sector de las Cajas de Ahorros para el período 2007-2010. Es importante destacar que la negociación colectiva en Caixa Catalunya no se delimita al Convenio Colectivo, sino también a los acuerdos suscritos entre la Organización y los Sindicatos, como por ejemplo, el próximo Acuerdo Laboral, que mejorará las condiciones del mencionado Convenio.

En el mes de noviembre del año 2006, se realizaron elecciones sindicales de los miembros del Comité de Empresa y Delegados de Personal y actualmente, la distribución de representantes de los empleados es la siguiente:

Organizaciones sindicales	CCOO	SEC	UGT	CSICA
Representatividad	65	42	41	14
100%	40,12%	25,93%	25,31%	8,64%

Si se comparan estos datos con los del informe sectorial de la CECA, se observa también una fuerte presencia de los sindicatos CCOO, con un 39% de representatividad, UGT, con el 24% y CSICA con un 15%, correspondiendo un 1,5% a CIG y el 20,5% restante a otros sindicatos.

En el caso de la representatividad legal de los empleados de las fundaciones de Caixa Catalunya, la Fundació Caixa Catalunya tiene un representante sindical al igual que la Fundació Territori i Paisatge. La Fundació Viure i Conviure dispone de un Comité de Empresa formado por cinco miembros y la Fundació Un Sol Món, por las características de su organización, carece de representante sindical.

Los empleados disponen de la información múltiple y variada referente a la relación de la empresa con los trabajadores a través de la intranet corporativa, que consta, entre otros, de:

- Comunicados y circulares operativas.
- Información de las secciones sindicales.
- Información de la Agrupació d'Empleats Sant Jordi.
- Valores Corporativos que caracterizan la Entidad y que ésta procura que sus empleados interioricen e integren en sus actuaciones.

La relación y el diálogo empresa-trabajadores son continuamente valorados o evaluados a través de las diferentes comisiones compuestas por representantes de la Entidad y de los empleados, para analizar y en su caso negociar diferentes aspectos laborales.

Actualmente se encuentra pendiente de desarrollo reglamentario el "Distintivo" creado a partir de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para reconocer a aquellas empresas que destaquen en la aplicación de políticas de igualdad de trato y oportunidades, y no discriminación. Como ya se comentó en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006, Caixa Catalunya tiene la intención de conseguir una acreditación de empresa responsable en la conciliación de la vida familiar y profesional, y para ello tiene previsto iniciar los trámites para la obtención de dicho distintivo.

El departamento de Relaciones Laborales es el responsable de la gestión de las relaciones entre la Entidad y los trabajadores además de realizar una labor activa de asesoramiento y tutela de las necesidades que puedan surgir a todas las filiales, fundaciones y empresas participadas de Caixa Catalunya.

Indicadores

LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo

El Convenio Colectivo Estatal de Cajas de Ahorro es de aplicación al 100% de los empleados de Caixa Catalunya. Por su parte, el total de los trabajadores de las fundaciones Caixa Catalunya, Territori i Paisatge, Un Sol Món y Viure i Conviure, tienen regulada su relación laboral con sus respectivas fundaciones a través del Convenio de Oficinas y Despachos.

LA5. Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos

Los posibles cambios que se pueden realizar a uno o varios empleados de Caixa Catalunya, se analizan y consideran de modo particular, analizando las distintas necesidades que puedan tener los empleados, para que los cambios y modificaciones tengan el menor impacto negativo posible.

No obstante los períodos de preaviso ante cualquier tipo de cambio estructural, de puesto, ubicación, horario, etc. se ejecutan siempre de acuerdo a la legislación vigente.

- **Seguridad y salud en el trabajo**

Enfoque de gestión

En materia de Prevención de Riesgos Laborales, el compromiso de Caixa Catalunya es el de promover y mejorar constantemente las condiciones de trabajo de sus empleados.

Para poner de manifiesto este compromiso, la Dirección General de Caixa Catalunya ha publicado, de acuerdo con la normativa vigente, los principios de actuación en forma de política de seguridad laboral. Esta política es también compartida por la empresa participada dedicada a la promoción inmobiliaria, Procam, y se traduce en el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- La prevención de riesgos laborales es parte integrante de los objetivos de Caixa Catalunya y de las políticas de Recursos Humanos, para garantizar el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras.
- Caixa Catalunya manifiesta su voluntad de conseguir el mejor nivel de seguridad y salud en el trabajo, adoptando todas las medidas necesarias para cumplir todos los requisitos legales, así como todos los requisitos del sistema de gestión implantado.
- Caixa Catalunya proporcionará a sus empleados formación e información que les permita cumplir con sus responsabilidades en cuanto a evitar riesgos y contribuir positivamente a la prevención.
- Los objetivos y las metas establecidas en cumplimiento de esta política son definir y revisar periódicamente dentro del proceso de mejora continua de la actuación de la Entidad en relación a la prevención de riesgos laborales.

La Dirección General de Caixa Catalunya ha fijado entre sus objetivos, la integración de la prevención de riesgos laborales en la gestión de la Entidad, de cara a promover la mejora constante de las condiciones de trabajo de los empleados.

Para la consecución de dicho objetivo general se plantearon objetivos operacionales para el año 2007, cuyo grado de consecución ha sido el siguiente:

- Revisión e implantación de los planes de emergencia de los edificios singulares de la Entidad. Con un grado de cumplimiento del 50%, ya que faltan dos edificios.
- Promover las comunicaciones de accidentes e incidentes. Con un grado de alcance del 100%.
- Informar a los empleados en la gestión de la prevención dentro de la Entidad. Con un grado de consecución del 100%.
- Incorporar al sistema los aspectos relativos al mantenimiento preventivo. Con un grado de realización del 10%.
- Incorporación al sistema de los aspectos relativos al diseño de nuevos puestos de trabajo. Con un grado de cumplimiento del 25%.

El responsable de supervisar todos los aspectos relativos a la prevención y a la salud laboral en la Entidad son el Coordinador de Riesgos Laborales y el Comité de Seguridad y Salud Laboral de Caixa Catalunya. Este comité es un órgano paritario de debate de estas cuestiones, formado por 8 miembros en representación de la plantilla y 8 más en representación de las áreas funcionales de la Entidad. En el caso de Procam, el cargo más alto con responsabilidad operativa sobre la seguridad y salud laboral es la Dirección del Área Comercial de la Organización.

Para facilitar la creación de una verdadera cultura preventiva en la Organización, y la consecución del objetivo establecido, de integración de la prevención de riesgos laborales en la gestión de la Entidad, Caixa Catalunya realiza actividades de formación y sensibilización en salud y seguridad en el trabajo, para las personas designadas en el sistema de gestión de seguridad y salud laboral de la Entidad con funciones y responsabilidades propias, además de todas las personas de nueva incorporación. Además de dicha formación especializada, y durante las visitas de seguridad que se realizan a las oficinas, de manera no formal se instruye a los empleados sobre sus riesgos laborales, las medidas preventivas a adoptar y las especificaciones de la norma OHSAS.

Para que los empleados de la Entidad conozcan los aspectos preventivos más relevantes para su puesto de trabajo, tienen a su disposición a través de la plataforma CC-Aula un curso en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

La empresa de promoción inmobiliaria Procama, ha establecido para 2007 los siguientes objetivos:

- Mejorar el control de las no conformidades. Con un grado de consecución del 100%.
- Actualizar la información y documentación de la Política de Riesgos Laborales con el nuevo Servicio de Prevención Ajeno. Este objetivo se ha convertido en el principal para 2007, puesto que ha habido un cambio en el servicio de prevención, que ahora se ha convertido en un servicio ajeno, contratado a la empresa Fremap.
- Disponer de un Plan de Emergencia completo para el centro de trabajo de Barcelona. Con un grado de consecución parcial, ya que debido a la adecuación al servicio de prevención ajeno en 2007 ha habido que remodelar el Plan de Emergencia. Se prevé que para el primer trimestre de 2008 pueda realizarse el simulacro de evacuación.

Por su parte, Procama dispone de un procedimiento documentado de establecimiento de formación y competencia del personal en Prevención de Riesgos Laborales que es de aplicación a todo el personal de la Organización. En él se define la sistemática existente en la Organización para la gestión de las actividades formativas, con el fin de detectar necesidades de formación, planificar y controlar que el personal es competente en materia de prevención de riesgos laborales.

La evaluación y seguimiento de la implantación del sistema de gestión de seguridad y salud laboral se realiza a través de la revisión continua que exige el sistema de gestión OHSAS, incluyendo principalmente una revisión de los riesgos, de los requisitos legales y voluntarios, así como de los objetivos y programas de mejora. Dicha revisión es complementada por el sistema de auditorías internas y externas según OHSAS, realizadas anualmente, así como por la superación con éxito de la Auditoría Legal en materia preventiva. En 2007 se han ejecutado las auditorías de seguimiento de la certificación OHSAS 18001 tanto en la Entidad como en Procama. Ambas auditorías fueron ejecutadas por parte de la empresa certificadora TÜV Rheinland Group. En el caso de la Entidad, la certificación se produjo en julio, mientras que en Procama en diciembre.

Por su parte, Procama, además de compartir la sistemática de la revisión continua comentada anteriormente, dispone de un procedimiento de coordinación de actividades para asegurar que los servicios, las obras y los

trabajos realizados por trabajadores de ETT, se ejecuten bajo las medidas de seguridad establecidas por la legislación vigente.

Del mismo modo, Procam también ha impulsado la implantación del sistema de gestión en seguridad y salud laboral a la empresa Proviure, sociedad promotora participada por Procam. En el momento de elaboración de este informe, la certificación de esta empresa estaba en proceso de obtención.

En cuanto a las fundaciones de la Obra Social, cuentan con planes de formación en salud y seguridad específicos. A su vez, sus delegados de prevención de riesgos laborales forman parte de un comité junto con el departamento de Relaciones Laborales de Caixa Catalunya, donde se abordan y comparten experiencias relacionadas con la salud y la seguridad en el trabajo.

En el caso de las 4 fundaciones de la Obra Social, con el apoyo de la Coordinación de Riesgos Laborales de la Entidad, ha sido impulsada la implantación de sistemas de gestión de seguridad y salud laboral, así como su certificación conforme al estándar internacional OHSAS 18001. De este modo, también éstas siguen un proceso de evaluación y auditorías anuales.

Con el objetivo de atraer y retener capital humano, Ascat Vida también apuesta por impulsar la formación a toda la plantilla. Para esto, utiliza las herramientas necesarias y dispone de instrumentos de medición, de control y de seguimiento de los planes de formación, tal y como se constata en los correspondientes indicadores del presente informe.

Indicadores

LA6. Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo

En Caixa Catalunya existe un Comité Ínter Centros con representación paritaria entre Caixa Catalunya y la representación de todos los trabajadores de la Entidad, compuesto por 8 miembros de cada una de las partes, dando cumplimiento a las obligaciones legales establecidas en esta materia.

El Comité de Seguridad y Salud Laboral de Caixa Catalunya donde se encuentran representados el 100% de los empleados, a través de la presencia de las 4 fuerzas sindicales con representación en la Entidad, asume las competencias de promoción de iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos laborales, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones de trabajo o la corrección de las deficiencias existentes; participa en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa, así como en la coordinación de actividades entre las filiales que están integradas en centros de trabajo compartidos con la Entidad.

Para realizar sus funciones, el Comité que opera a nivel de todos los centros de trabajo, puede desarrollar las siguientes actividades:

- Visitar los centros de trabajo, cuantas veces estime oportuno, para conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos laborales.
- Analizar los documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los procedentes de la actividad de los servicios de prevención.
- Conocer y analizar los daños producidos en la salud o en la integridad física de los trabajadores para poder valorar sus causas y proponer medidas preventivas oportunas.
- Conocer e informar de la memoria y programación anual de servicios de prevención.

Con respecto a Procam, la sociedad no dispone de Comité de Salud puesto que la normativa de prevención de riesgos laborales no le obliga.

LA7. Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región

Tasa de Accidentes*

	2005	2006	2007
Tasa de accidentes personal propio Caixa Catalunya	0,05%	0,08%	0,10%
Tasa de accidentes personal propio Ascat Vida	0,3%	—	0,02%
Tasa de accidentes personal subcontratado/externo responsabilidad de la Organización	n.d.	n.d.	n.d.
Número de accidentes personal propio Caixa Catalunya	82	111	130
Número de accidentes personal propio Ascat Vida	3	—	1
Número de accidentes personal externo	n.d.	n.d.	n.d.
Número de víctimas mortales personal propio	—	—	—
Número de víctimas mortales personal externo	n.d.	n.d.	n.d.

* La tasa de accidentes corresponde al sumatorio de días no trabajados por accidente respecto al cómputo total teórico anual de días de trabajo de la totalidad de la plantilla, considerando 365 días.

Los datos indicados como n.d. no están disponibles dado que no existe un sistema de medición continua de los mismos.

Tasa de enfermedades profesionales Caixa Catalunya*

	2005	2006	2007
Tasa enfermedades profesionales personal propio	—	—	—
Tasa enfermedades profesionales personal subcontratado/ externo responsabilidad de la Organización.	n.d.	n.d.	n.d.

*Los datos indicados como n.d. no están disponibles dado que no existe un sistema de medición continua de los mismos.

Tasa de absentismo*

	2005	2006	2007
Tasa absentismo Caixa Catalunya	2,6%	2,4%	2,4%
Tasa absentismo Ascat Vida	4,4%	2,6%	5,0%
Días perdidos por baja Caixa Catalunya	896	1.657	2.573

*La tasa de absentismo corresponde al sumatorio de días no trabajados por incapacidad temporal, accidentes, enfermedad y otros respecto al cómputo total teórico anual de días de trabajo para la totalidad de la plantilla, considerando 365 días.

La tasa de absentismo laboral del sector se sitúa en el 6,53% en 2006, mientras que en Caixa Catalunya ha sido del 2,40% en 2007.

No se dispone de estos indicadores para las 4 fundaciones de la Obra Social de la Entidad ya que no existen estadísticas al respecto.

En cuanto a la empresa participada dedicada a la promoción inmobiliaria, Procám, no ha habido ningún accidente laboral ni enfermedad profesional.

LA8. Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves

En las evaluaciones de riesgos realizadas para cada uno de los puestos de trabajo de la Entidad, no se han detectado puestos de trabajo con alto riesgo de accidentabilidad o enfermedad, y por ello no se han desarrollado programas de formación, asesoramiento y tratamiento distintos a los que personalmente recibe cada empleado en las revisiones médicas periódicas.

Como ya se destacó en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006, la Fundació Viure i Conviure sigue apostando por la línea de trabajo que promueve la adquisición de hábitos de vida saludable entre la población, con el desarrollo de nuevos proyectos destacables:

- En el marco de la campaña de sensibilización sobre los derechos de las personas mayores, se ha llevado a cabo la edición en castellano y catalán del libro "Prevenir y actuar contra los malos tratos a personas mayores" y del libro "Mis derechos del mañana: Manual de los derechos y deberes de las personas mayores".
- ¡Todos juntos, actuamos!. Es un proyecto educativo dirigido a alumnos de ESO, ciclos formativos, bachillerato y estudiantes universitarios, que pretende que los jóvenes participen directamente en un proyecto cuyo objetivo es concienciarlos de la peligrosidad de las conductas de riesgo viarias.

LA9. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos

Caixa Catalunya cubre todos los asuntos de Salud y Seguridad indicados por el protocolo de GRI para este indicador, los cuales, en gran medida, están vinculados al marco legislativo. Estos son:

- Cumplimiento de las directrices de la OIT.
- Acuerdos o mecanismos para resolver problemas.
- Compromisos sobre objetivos estándar o niveles de aplicación en la práctica.
- Equipos de protección.
- Participación de los representantes de los trabajadores en inspecciones de salud y seguridad, auditorías e investigación de accidentes.

- Formación y educación.
- Mecanismos de quejas.
- Derecho para rehusar trabajos inseguros.
- Inspecciones periódicas.

- **Formación y Educación**

Enfoque de gestión

La estrategia de formación de Caixa Catalunya para sus empleados se concreta en el desarrollo de sus capacidades profesionales, para el desarrollo óptimo de sus funciones así como para el avance en el desarrollo de sus competencias que le permitan progresar en su carrera profesional.

El programa de formación de la Entidad abarca desde la formación de los nuevos empleados, Formación para la Integración; la formación dirigida a toda la red comercial, hasta la formación para la adecuación de la persona a la función, dirigida al colectivo de directivos de Caixa Catalunya y técnicos con potencial en la Entidad.

El contenido del programa de formación es revisado anualmente y accesible a todos los empleados a través de la intranet corporativa. Destacar que en el programa formativo de 2007 se ha incluido un Programa de Desarrollo de Potencial, de duración plurianual y que se centra en formación de alto nivel en conocimientos, formación estratégica, idiomas y desarrollo de habilidades.

La priorización de las necesidades de formación y la detección de necesidades concretas de los empleados y de la Entidad, se realiza a partir de los dos sistemas de valoración de las competencias de los empleados existentes en Caixa Catalunya: el sistema de gestión de desempeño y la autoevaluación de conocimientos.

Con la finalidad de sensibilizar a los empleados de la Entidad sobre la importancia de la continuidad de su formación, Caixa Catalunya les hace partícipes de las políticas de desarrollo del capital profesional de la Organización, donde se establecen los principales criterios para la identificación y el desarrollo del potencial profesional de los empleados.

Cada empleado puede acceder desde su puesto de trabajo a su "Plan de Desarrollo Personal", donde puede identificar la formación necesaria para superar su perfil personal de competencias, para mejorar su desarrollo profesional y/o complementar voluntariamente su formación.

Caixa Catalunya ha continuado potenciando la metodología de aprendizaje multicanal, blended-learning, que combina formación presencial y formación on-line, como ya se comentó en el Informe anterior.

Además, Caixa Catalunya en sus acciones formativas presenciales sigue contando con escuelas de alto nivel y con una potente plataforma tecnológica. Es importante destacar el despliegue consolidado en toda la Entidad de la plataforma e-learning CCAula y el incremento en la misma de la oferta formativa disponible de cursos on-line.

Para garantizar la consecución de los objetivos tanto desde el punto de vista pedagógico como de gestión administrativa, Caixa Catalunya dispone de un protocolo de colaboración con todos los proveedores del área de formación. Una vez iniciadas las acciones formativas y en función de la duración de las mismas, se realizan reuniones de seguimiento con los proveedores y tutorías individuales y grupales con los participantes, con el objetivo fundamental de asegurar el óptimo aprovechamiento de los participantes, y velar por la calidad de la formación en todos sus aspectos.

La introducción de mejoras en los distintos programas de formación se realiza a partir del análisis de los informes de seguimiento de las acciones formativas desarrollados por los proveedores, en los cuales se incorporan la evaluación de la formación por parte de los empleados, los informes de los formadores y los resultados de las tutorías realizadas.

También desde las fundaciones, y en función de las necesidades detectadas, se desarrollan planes de formación. La Fundació Caixa Catalunya financia a sus empleados parte del gasto de los cursos especializados en gestión y comunicación para equipamientos culturales y museísticos, al igual que la Fundació Territori i Paisatge los cursos y asistencia a seminarios internacionales de medio ambiente y la Fundació Viure i Conviure los cursos y asistencia a seminarios especializados. La Fundació Un Sol Món asume los costes de formación de sus empleados en los ámbitos de los idiomas, ofimática y gestión de proyectos, así como la cofinanciación de la formación desarrollada en otros ámbitos.

El Área de Recursos Humanos de la Entidad es la responsable de la gestión de la formación de sus empleados así como del asesoramiento que sobre temas formativos ofrece Caixa Catalunya a aquellas empresas filiales que lo solicitan, además de colaborar conjuntamente en algunos programas de formación sobre aquellos aspectos que implican directamente a ambas partes.

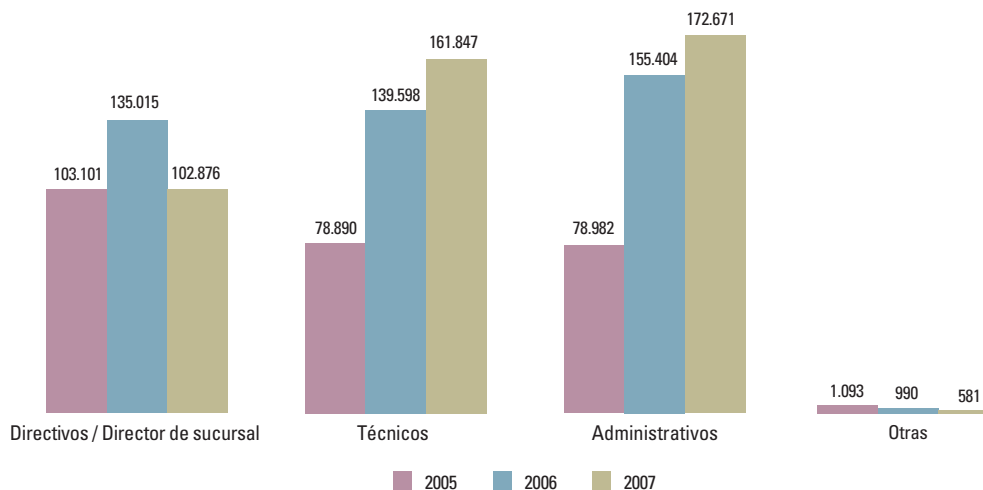
Indicadores

LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado

Entidad	Horas de formación			Media horas de formación por empleado		
	2005*	2006	2007	2005*	2006	2007
Categorías de empleados						
Directivos / Director de sucursal	103.183	135.063	102.962	89	107	77
Técnicos	78.962	139.598	161.847	39	63	65
Administrativos	79.126	155.633	172.889	35	62	67
Otros	1.175	1.041	710	8	5	3
Total	262.446	431.335	438.408	47	69	66

* Las horas totales de formación del año 2005, no incluyen las correspondientes a los empleados de ETTs, las del personal eventual ni los empleados de la sucursal de Perpiñán.

HORAS DE FORMACIÓN CAIXA CATALUNYA



Procám	Horas de formación			Media horas de formación por empleado		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Categorías de empleados						
Directivos	231	274	257	25,6	27,4	23,4
Técnicos	534	1.123	2.753	44,5	66	119,7
Administrativos	506	417	536	42,2	26	28,2
Total	1.270	1.814	3.546	35,3	44,2	66,9

Ascát Vida	Horas de formación			Media horas de formación por empleado		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Categorías de empleados						
Directivos	782	454	241	130,2	90,9	48,1
Técnicos	2.090	1.691	1.281	63,3	58,3	47,4
Administrativos	782	1.245	433	21,1	40,2	15,4
Total	3.653	3.389	1.954	48,1	52,1	32,6

Número de horas de formación- Fundaciones Obra Social*

	2005	2006	2007
Fundació Caixa Catalunya	n.d.	234	380
Fundació Territori i Paisatge	n.d.	-	-
Fundació Un Sol Món	n.d.	500	605
Fundació Viure i Conviure	n.d.	197	977

*Los datos indicados como n.d. no están disponibles dado que no existe un sistema de medición continua de los mismos.

LA11. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del fin de sus carreras profesionales

Durante el año 2007, los proyectos de formación interna para el desarrollo de habilidades por parte de los empleados, como el Ítaca y Ulises, están plenamente consolidados dentro del Programa Formativo de la Entidad. Es importante destacar que durante este período la competencia trabajada por los directores de oficina ha sido el Trabajo en equipo y por los responsables de grupo la eficiencia de procesos y las Relaciones interpersonales. También remarcar, como ya se ha comentado en el enfoque de gestión de este apartado el inicio del nuevo Programa de Desarrollo del Potencial durante este periodo.

Destacar también la continuación del programa de Desarrollo de Habilidades de Rendimiento, dirigido a empleados de la red comercial y encaminada a la mejora de sus competencias en el ámbito comercial, cursando módulos como el de "Técnicas de Venta" y "Técnicas de Negociación Avanzada".

Por otra parte, es importante en materia de formación la apuesta continua por la formación con acreditación profesional EFA-Asesor Financiero Europeo y CEFA-Analista Financiero Europeo. Esta formación está dirigida a todos aquellos empleados que asesoran de forma especializada a clientes.

Caixa Catalunya destina fondos a subvencionar la formación externa de sus empleados, focalizándose, además de en otros estudios, en formación reglada y en el estudio de idiomas.

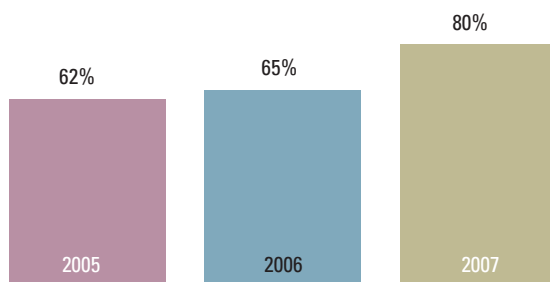
Durante el año 2007, se ha continuado con el programa "Renèixer" de Caixa Catalunya. Es un programa cuyo objetivo es preparar a los empleados de la Entidad que van a pasar a situación de jubilación o prejubilación, en el que se les presta asesoramiento y ayuda en todas aquellas necesidades que puedan presentar. El programa se compone de un ciclo de conferencias de tres días de duración, más un acto de despedida institucional al que asiste un representante de la Direcció General de la Entidad.

LA12. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional

El número total de empleados a los cuales se les ha realizado la evaluación del desempeño durante el año 2007 ha sido de 5.009, un 80% del colectivo susceptible de ser evaluado, incrementándose un 15% respecto a la evaluación del periodo anterior.

El número total de empleados susceptibles de ser evaluados en 2007 ha sido de 6261 personas, dentro del cual no se han tenido en cuenta a los empleados acogidos a jubilación o en permiso especial retribuido.

% DE EMPLEADOS SUSCEPTIBLES DE SER EVALUADOS



• **Diversidad e igualdad de oportunidades**

Enfoque de gestión

El desarrollo y promoción profesional de todos los empleados de Caixa Catalunya sin distinción alguna por género, es la razón de ser de todas las acciones llevadas a cabo por la Entidad en materia de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Algunas de las acciones desplegadas en este ámbito, durante el ejercicio 2007, impulsadas desde la Dirección General y materializadas por el Área de Recursos Humanos de la Entidad, han sido la realización de un diagnóstico de igualdad y la elaboración del propio Plan de Igualdad de Caixa Catalunya.

Destacar que el protocolo en materia de acoso se encuentra incluido en el Plan de Igualdad, y por tanto, su negociación y posible acuerdo con las organizaciones sindicales se realizará conjuntamente. Es un objetivo primordial para el año 2008 la negociación del mismo, así como la participación activa de Caixa Catalunya en las labores que emprenda la Comisión Sectorial en materia de Igualdad.

Cabe destacar que Caixa Catalunya sigue realizando una evaluación de la equidad, mediante estudios de la distribución de los empleados por sexo, antigüedad y edad. De este modo, analiza la presencia y participación de los hombres y de las mujeres en la Entidad conforme a su representación jerárquica.

Indicadores

LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad

Empleados de la Entidad

En cuanto a categorías profesionales, se utiliza la clasificación Directivos, Técnicos, Administrativos y Resto, para facilitar la interpretación de los datos. En relación a la Entidad, el 20,1% de los empleados son Directivos, el 37,1% son Técnicos, el 38,8% Administrativos y el 3,9% corresponden a las otras categorías.

Respecto a la distribución por edades, en 2007 el 20,5% de los empleados es menor de 30 años, el 57,5% tiene entre 30 y 50 años, y el 21,9% es mayor de 50 años.

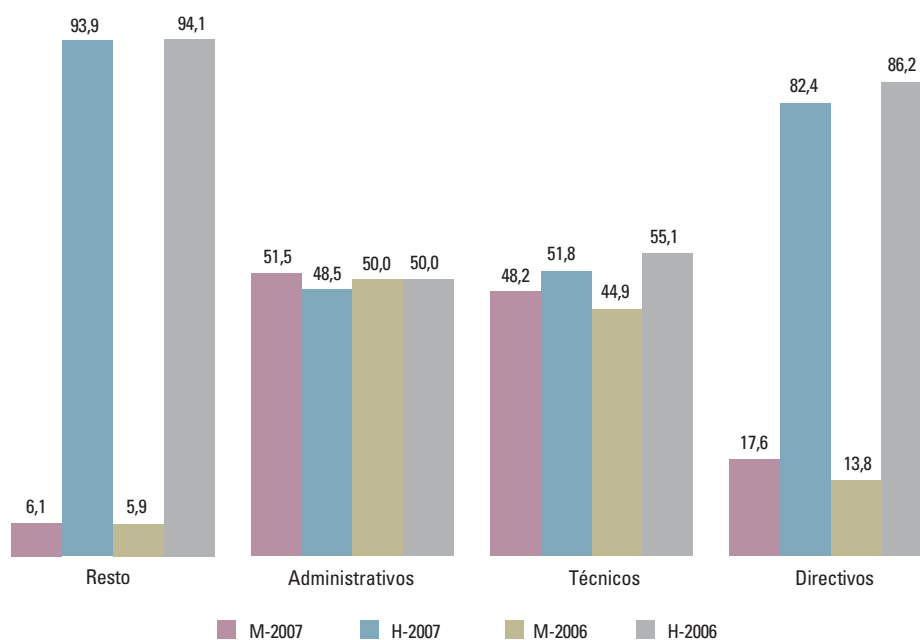
Caixa Catalunya*	Menores de 30 años			Entre 30 y 50 años			Mayores de 50 años		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Directivos	0,3%	0,6%	0,8%	72,5%	73,6%	73,1%	27,2%	25,8%	26,1%
Técnicos	10,2%	11,5%	14,0%	78,3%	77,5%	74,8%	11,5%	11,0%	11,2%
Administrativos	27,5%	36,8%	39,3%	52,3%	43,1%	38,6%	20,2%	20,1%	22,1%
Resto	—	—	0,4%	—	—	0,4%	100%	100%	99,2%

* Datos expresados en % de empleados de cada intervalo de edad de cada categoría profesional respecto al total de empleados de la categoría. Los datos de los ejercicios 2005 y 2006 no incluyen los empleados de la oficina de Perpiñán.

Por otro lado, se ha experimentado un crecimiento sostenido de la contratación de mujeres en Caixa Catalunya, ya que a cierre de 2007, el 41,7% de la plantilla de la Entidad corresponde a mujeres, mientras que para 2006 este dato reflejaba un 39% y para 2005 un 37%.

DISTRIBUCIÓN CATEGORÍA Y GÉNERO – CAIXA CATALUNYA*

En %



* Datos expresados en tanto por ciento de hombres y mujeres de cada categoría profesional dentro del total de empleados de la categoría.

Categorías de empleados*	2005		2006		2007	
	H	M	H	M	H	M
Directivos	1.033	127	1.089	174	1.105	235
Técnicos	1.191	839	1.228	999	1.281	1.194
Administrativos	1.189	1.083	1.253	1.256	1.256	1.335
Resto	138	8	213	13	251	16

* Datos expresados en datos absolutos de hombres y mujeres de cada categoría profesional.

En cuanto a los empleados con algún tipo de discapacidad, en 2007, 26 hombres y 7 mujeres de categorías profesionales diversas pertenecían a este grupo de empleados que presentaban alguna discapacidad sobrevenida de tipo físico, sensorial o motriz. La Entidad, en lo que respecta al cumplimiento de la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI), realiza aportaciones dinerarias que se canalizan a través de la Obra Social.

Destacar también que del grupo de empleados de Caixa Catalunya, 15 hombres y 15 mujeres son de nacionalidad extranjera.

Empleados de las fundaciones de la Obra Social

En relación a la distribución por edades para el ejercicio 2007 del conjunto de las fundaciones, el 9,6% responde al segmento de empleados menores de 30 años, el 66,1% al de 30 a 50 años, y el 24,3% al de mayores de 50 años, no pudiendo destacar cambios significativos desde el periodo 2006.

Empleados* Fundaciones	Menores de 30 años			Entre 30 y 50 años			Mayores de 50 años		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Fundació Caixa Catalunya	n.d.	19,2%	16,7%	n.d.	65,4%	70,8%	n.d.	15,4%	12,5%
Fundació Territori Paisatge	n.d.	7,1%	3,5%	n.d.	78,6%	56,1%	n.d.	14,3%	40,4%
Fundació Un Sol Món	n.d.	12,5%	22,2%	n.d.	87,5%	77,8%	n.d.	—	—
Fundació Viure i Conviure	n.d.	5,1%	6,3%	n.d.	55,9%	81,3%	n.d.	39,0%	12,5%

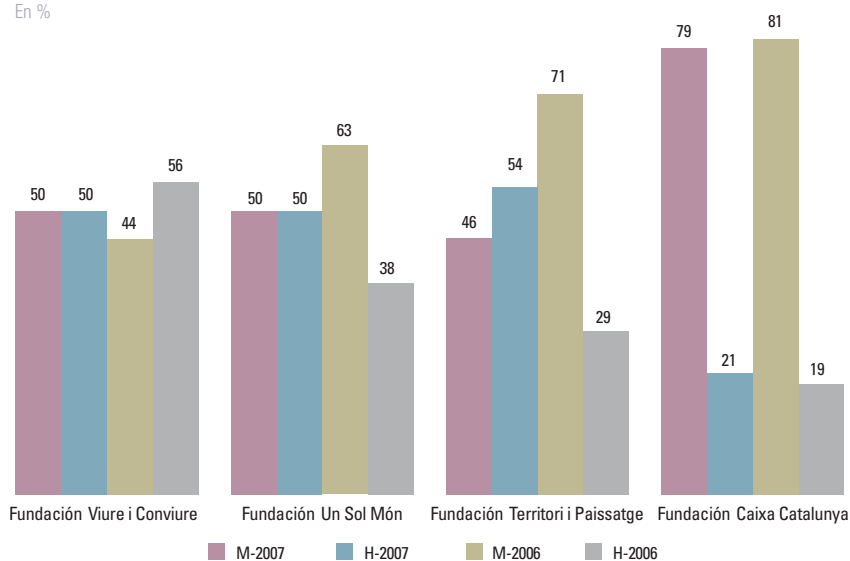
* Porcentajes expresados respecto al total de empleados con contratación indefinida para cada fundación dado que no se dispone de datos desagregados para los empleados de carácter temporal. No se dispone de datos desagregados por categoría.

* Los datos indicados como n.d. no están disponibles dado que no existe un sistema de medición para datos anteriores a 2006.

Para el conjunto de las fundaciones en el año 2007, el 46% de los empleados con contratos indefinidos corresponden a hombres, y el 54% a mujeres. Respecto a los datos de 2006 que fueron 42% y 58%, se observa una tendencia hacia la paridad entre hombres y mujeres.

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO – EMPLEADOS DE LAS FUNDACIONES*

En %



* Datos en % de hombres y mujeres respecto al total de empleados de cada fundación.

Empleados de las fundaciones*

Fundació Caixa Catalunya
Fundació Territori i Païssatge
Fundació Un Sol Món
Fundació Viure i Conviure

	2006	2006	2007	2007
	H	M	H	M
Fundació Caixa Catalunya	5	21	5	19
Fundació Territori i Païssatge	4	10	8	8
Fundació Un Sol Món	6	10	9	9
Fundació Viure i Conviure	33	26	31	26

* Datos expresados en valor absoluto

En cuanto a empleados con algún tipo de discapacidad, dos de las fundaciones de la Obra Social, la Fundació Caixa Catalunya y la Fundació Un Sol Món, al igual que en 2006 siguen teniendo contratado un empleado, cada una de ellas, con Síndrome de Down, a través de un convenio de colaboración con la Entidad AURA. En cuanto a las empresas participadas del Grupo, Ascat Vida cuenta con una plantilla de 60 personas, 38 de las cuales son mujeres (63,3%), mientras que la plantilla de Procama es de 53 empleados, con 30 mujeres (56,6%).

Órganos de gobierno de la Entidad

Los órganos de gobierno de Caixa Catalunya cuya composición y funcionamiento se ha tratado en el Capítulo 4, y que representa a diferentes grupos de interés de la Entidad, tiene la siguiente distribución de miembros por edades y género:

Órganos de gobierno de Caixa Catalunya*

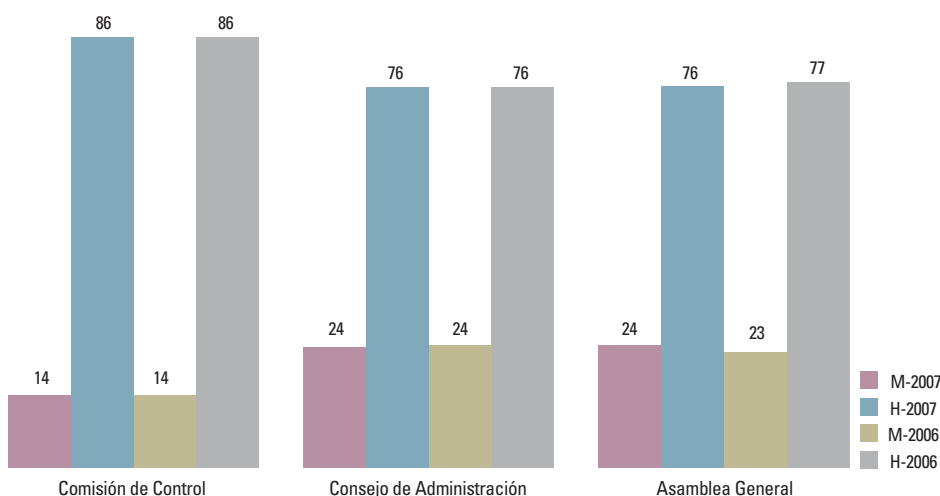
	Menores de 30 años			Entre 30 y 50 años			Mayores de 50 años		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Asamblea General	1,2%	3,8%	3,1%	31,9%	42,4%	40,3%	66,9%	53,8%	56,6%
Consejo Administración	4,8%	—	—	33,3%	38,1%	38,1%	61,9%	61,9%	61,9%
Comisión de Control	—	—	—	14,3%	28,6%	28,6%	85,7%	71,4%	71,4%

* Datos expresados en % de personas de cada intervalo de edad respecto al total de cada Órgano de gobierno.

* Los cálculos relacionados con la Asamblea General correspondiente a 2007 y a 2006 han sido realizados en relación a 159 y 158 miembros, dado que ésta es su composición efectiva a 31 de diciembre de los respectivos años.

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO – ÓRGANOS DE GOBIERNO DE CAIXA CATALUNYA*

En %



* Datos expresados en % de hombres y mujeres respecto al total de cada Órgano de gobierno.

* Los cálculos relacionados con la Asamblea General correspondiente a 2007 y a 2006 han sido realizados en relación a 159 y 158 miembros, dado que ésta es su composición efectiva a 31 de diciembre de los respectivos años.

Órganos de gobierno de Caixa Catalunya*	2005		2006		2007	
	H	M	H	M	H	M
Asamblea General	126	34	121	37	121	38
Consejo de Administración	17	4	16	5	16	5
Comisión de Control	6	1	6	1	6	1

* Datos expresados en datos absolutos de hombres y mujeres de cada órgano de gobierno.

Los datos del informe CECA reflejan que la presencia de la mujer en órganos de dirección de las Cajas es aún muy escasa. Así en Asambleas Generales hay un 23% de mujeres, quedándose en un 18% su participación en los Consejos de Administración. En Caixa Catalunya estos porcentajes son el 24% en ambos casos.

Patronatos de las fundaciones de la Obra Social

De la misma manera, los patronatos, como órganos de gobierno de las fundaciones de la Obra Social, presentan la siguiente distribución de personas por edad y género:

Patronatos	2005		2006		2007	
	H	M	H	D	H	D
Fundació Caixa Catalunya	86%	14%	71%	29%	82%	18%
Fundació Territori i Paisatge	100%	—	100%	—	100%	—
Fundació Un Sol Món	71%	29%	71%	29%	82%	18%
Fundació Viure i Conviure	86%	14%	71%	29%	82%	18%

Patronatos	Menores de 30 años			Entre 30 y 50 años			Mayores de 50 años		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Fundació Caixa Catalunya	—	—	—	43%	43%	36%	57%	57%	64%
Fundació Territori i Paisatge	10%	—	—	—	—	9%	90%	100%	64%
Fundació Un Sol Món	—	—	—	—	14%	18%	100%	86%	82%
Fundació Viure i Conviure	—	—	—	43%	43%	36%	57%	57%	64%

LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional

En el caso de Caixa Catalunya, tomando como referencia el salario base, y exceptuando la remuneración adicional por antigüedad, beneficios sociales u otras prestaciones, la ratio salario base hombres/mujeres resultante es 1.

Este cálculo se ha realizado considerando cada una de las categorías del convenio colectivo sectorial como marco retributivo de la Entidad. Este convenio está accesible en diversas páginas web sindicales o de administraciones del sector.

En el caso de las fundaciones de la Obra Social, los datos sobre salario base no están disponibles por categorías profesionales, dado que en algunos casos existe un número muy reducido de empleados para determi-

nadas categorías, lo que implicaría un riesgo de incumplimiento de la Ley de Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal. No obstante, los salarios se establecen conforme a los convenios colectivos de aplicación y partiendo de la política de no discriminación e igualdad.

DERECHOS HUMANOS

Caixa Catalunya incorpora en el desarrollo de todas sus actividades el respeto por los derechos humanos proclamados en la Declaración Universal de las Naciones Unidas y la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Una evidencia clara del compromiso de cumplimiento de los derechos humanos es la adscripción de la Entidad a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Desde 2005, fecha de su adhesión, Caixa Catalunya ha venido informando a través de los informes de progreso, disponibles en www.unglobalcompact.org, de cuáles han sido los avances en el cumplimiento de cada uno de los 10 principios.

- **Prácticas de inversión y aprovisionamiento**

Enfoque de gestión

Caixa Catalunya, como ya se apuntó en el Informe RSC 2006, no analiza proactivamente el cumplimiento de los derechos humanos en las operaciones de inversión y aprovisionamiento. Sin embargo si se detectase algún indicio de actuación en contra de éstos, la Entidad procedería de inmediato al estudio y análisis de las acciones a efectuar, entre las cuales cabe la posibilidad de desinversión y/o desestimación a volver a realizar operaciones con el agente que no ha respetado estos derechos. Adicionalmente, la Comisión de Inversiones, como órgano decisivo de la inversión en compañías participadas, aplica filtros cualitativos para completar el riesgo reputacional de la inversión.

Por otra parte, dentro de la política de ofrecer a los clientes una amplia gama de productos de inversión y previsión, la Entidad junto con las filiales gestoras y de seguros de vida, apoya la creación de determinados fondos de inversión y planes de pensiones que excluyen las inversiones en empresas que no cumplan criterios ambientales y de respeto a los derechos humanos.

La adhesión de Caixa Catalunya a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas conlleva un compromiso explícito de apoyo y protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional y la no involucración en abusos de estos derechos, respectivamente, como reflejan los dos primeros principios de este pacto.

Como muestra de la implicación de la Entidad en este ámbito, Caixa Catalunya ha incluido una cláusula en los contratos de sus proveedores en donde se informa que ésta es una Entidad adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y comprometida con la defensa de los 10 principios que lo integran y en la que el proveedor

se declara conocedor de esta circunstancia y se compromete a mantener, dentro de su ámbito de actuación, un comportamiento coherente con estos 10 principios.

No existe un único departamento a nivel organizativo encargado de las cuestiones recogidas en este punto. La responsabilidad de las inversiones significativas corresponde al Comité de Inversiones, y la de compras se encuentra especialmente centrada en las áreas de Organización e Infraestructuras y de Estrategia Comercial y Marketing.

No se realiza una formación específica sobre derechos humanos vinculada a las operaciones de inversión y compras, si bien los valores de la Entidad y su política de comportamiento ético, comunicada hasta los niveles de jefes de departamento y directores de zona, es coherente con estos derechos y los desarrolla en otra serie de aspectos que son más relevantes en el contexto en el que la Entidad ejerce su actividad, como es el de "relaciones y toma de decisiones éticas en todos los ámbitos".

Al igual que en la actividad financiera de Caixa Catalunya, las empresas participadas Ascat Vida y Procam cumplen con la legislación vigente en el territorio español en las cuestiones laboral, mercantil y fiscal, por lo cual son respetuosas con todos los derechos laborales. Del mismo modo, las empresas participadas trasladan esta responsabilidad a su cadena de aprovisionamiento, aun cuando no existe un análisis exhaustivo sobre sus proveedores

Indicadores

HR1. Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos

En relación al ejercicio 2007, Caixa Catalunya considera inversiones significativas aquellas inversiones estratégicas que cumplen los requisitos de importe y participación que se detallan a continuación:

- Importe igual o superior a 125.416 miles de euros.
- Participación en los órganos de gobierno o gestión de las sociedades cuando el importe supera los 12.542 miles de euros.

Conforme con esta definición la Entidad ha acordado una serie de inversiones, en concreto de creación de entidades y participación en sociedades, las cuales no incorporan cláusulas de derechos humanos ya que, como se ha comentado anteriormente, no se consideran que éstas comprendan riesgos en materia de derechos humanos.

No obstante, los acuerdos de inversión significativos de creación de entidades, por su aportación al desarrollo económico, sí se consideran relevantes desde un punto de vista de sostenibilidad. En 2007, se han realizado inversiones significativas por un importe de 71,3 millones de euros, correspondientes a 3 nuevas entidades:

Acuerdos de inversión 2007	Importe (millones de €)	¿Incluye cláusulas DDHH?*
Volja Plus (Applus)	38,5	No
Naviera Calliope	17,8	No
Olivos Naturales	15,0	Sí
TOTAL	71,3	33,3%

* Se entiende como cláusula de derechos humanos, aquella nueva cláusula que se explica en el indicador HR2 sobre el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial.

HR2. Porcentaje de principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia

En relación con los diferentes proveedores de la Entidad, las fundaciones y las principales empresas del Grupo, no se ha identificado la existencia de proveedores y subcontratistas que por el volumen de compras que representan, el tipo de actividad que desarrollan o su localización puedan implicar un riesgo significativo en materia de derechos humanos, por lo cual no se incorporan estos criterios en los análisis practicados para hacer la selección.

En 2007, y como medida para minimizar el riesgo de incurrir en el no respeto de los derechos humanos a través de la cadena de aprovisionamiento, Caixa Catalunya ha sistematizado la introducción de una cláusula adicional en todos sus contratos de compras, en la que se exige el compromiso de un comportamiento coherente con los 10 Principios del Pacto Mundial.

En cuanto a Procám, la sociedad no ha implantado sistemas de análisis de proveedores o contratistas en materia de derechos humanos, si bien vigila el cumplimiento de la legislación vigente y, por tanto, el respeto a los derechos humanos.

HR3. Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados

Caixa Catalunya no ha identificado riesgos significativos en materia de derechos humanos. No obstante, como consecuencia de la introducción de la mencionada cláusula sobre el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial, se ha comunicado internamente a toda la Entidad la nueva práctica adoptada. De modo que todo departamento que realice compras debe incluir dicha cláusula en todos los contratos con sus proveedores, siempre bajo el asesoramiento del departamento de Asesoría Jurídica.

• **No discriminación en las operaciones**

Enfoque de gestión

El comportamiento ético de la Entidad afecta a empleados, clientes y proveedores, e incluye el respeto a la diversidad. Consecuentemente con la adhesión al Pacto Mundial, Caixa Catalunya se compromete con el sexto principio relativo a la eliminación de la discriminación respecto del empleo.

En consecuencia, la Entidad se compromete con la no discriminación de ninguna clase –sexo, nacionalidad, origen, etc.– para con sus grupos de interés y agentes con los que interactúa: clientes, empleados, sociedad, proveedores, etc.

Por lo tanto, se establece una política de universalidad hacia los clientes y la Obra Social se dirige a diferentes colectivos según sus necesidades. A su vez, las selecciones y promociones de empleados/as, tal y como establece la política de recursos humanos se hacen exclusivamente atendiendo a los méritos y las capacidades profesionales. En cuanto a la selección de proveedores, las adjudicaciones son realizadas por concurso abierto, según los volúmenes y el tipo de servicio o producto a contratar.

Es un objetivo implícito de la Entidad no verse involucrada en actos reprochables de discriminación y contribuir a eliminarlos progresivamente de la sociedad a través de la traslación de este tipo de valores a la misma, bien sea mediante la interacción con las personas en la actividad diaria, o mediante las actividades sociales impulsadas en los distintos ámbitos de la Obra Social, en especial el socio-asistencial y de cooperación al desarrollo.

La Obra Social de Caixa Catalunya a través de las fundaciones Viure i Conviure y Un Sol Món, dotadas de recursos por la Entidad, tienen entre otros objetivos ser impulsoras de la integración social de las personas en riesgo de discriminación, marginación o exclusión de alguna clase en nuestra sociedad. El desempeño de este objetivo por parte de ambas fundaciones se mide en términos positivos y se basa en las actividades y proyectos impulsados o financiados.

De manera interna, como medida del desempeño, se analizan las reclamaciones, especialmente de clientes, que puedan tener relación con prácticas discriminatorias.

En cuanto a los empleados, además de mantener el esquema de relaciones empresa-trabajadores basado en el diálogo, ya comentados, es importante resaltar la elaboración por parte de la Entidad del Plan de Igualdad Interno, que incluye el protocolo en materia de acoso, el cual se tiene intención de negociar con las organizaciones sindicales durante 2008.

A nivel interno, cada área es responsable de este tipo de actuación en sus actividades diarias. Si hubiera incidentes de esta clase, se habría de comunicar bien al Área de Recursos Humanos o al superior inmediato en el caso de empleados, o al Servicio de Atención al Cliente si proceden de clientes. Las fundaciones son, a su vez, responsables del impulso de políticas positivas de no discriminación dentro de sus ámbitos de actuación social.

Para otro tipo de agentes, no existe un responsable o canal determinado, si bien es responsabilidad de los empleados de Caixa Catalunya comunicar a sus superiores toda actuación que no sea coherente con la política de la Entidad.

En cuanto a la sensibilización a empleados, la Política de Comportamiento Ético es conocida hasta los niveles de jefe de departamento y dirección de zona. Por su parte, los valores corporativos son comunicados a todos los empleados, están publicados en la intranet e incorporados en la formación de las nuevas incorporaciones.

El seguimiento de los objetivos e indicadores implícitos o explícitos comentados anteriormente está incorporado en la actividad diaria de las áreas y fundaciones especificadas, que han de establecer las acciones correctoras o preventivas correspondientes. A su vez, si auditoría interna identificara esta clase de actuaciones, las comunicaría a la Dirección de Control para establecer las acciones oportunas.

Por último, a modo de conclusión, la Entidad considera que no hay riesgos significativos en materia de discriminación en relación a operaciones o grupos de interés internos o externos, y quiere destacar la relevante labor realizada por las fundaciones para paliar cualquier tipo de discriminación o marginación que se encuentre dentro de su ámbito de actuación social.

Indicadores

HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas

A lo largo de 2007 no se ha detectado ningún tipo de queja o reclamación relacionada con incidentes de discriminación, en ninguno de los siguientes ámbitos:

- A través del Servicio de Atención del Cliente, no se han abierto expedientes relativos a ningún tipo de discriminación
- A través de las auditorías e inspecciones, no se ha detectado ningún incidente de discriminación en cuanto a la interacción con proveedores.
- A través del Área de Recursos Humanos, tampoco se ha notificado ninguna denuncia por ningún tipo de discriminación.

• **Libertad de asociación y convenios colectivos**

Enfoque de gestión

La política de comportamiento ético de la Entidad, ya comentada, incluye como requisito para el desarrollo de las personas, la creación de un entorno de diálogo y comunicación adecuado. Esta política va muy ligada al apoyo al tercer principio del Pacto Mundial sobre el deber de respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Este aspecto, regulado detalladamente en el marco jurídico, forma parte de la cultura corporativa y se explicita en la convocatoria y realización de elecciones de la representación legal de los trabajadores en el Comité de Empresa cada 4 años, así como en la aplicación del Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros Españolas. Este convenio, incorpora condiciones más favorables a los requisitos de la normativa laboral y mejora con la firma de pactos laborales específicos de empresa. Como ya se ha comentado anteriormente, en 2007 se ha aprobado el nuevo Convenio Colectivo de las Cajas de Ahorros y es objetivo de Caixa Catalunya para 2008 la negociación con las organizaciones sindicales del Acuerdo Laboral.

Dentro del marco legal vigente, y en coherencia con las directrices marcadas por la Organización Internacional de Trabajo (OIT), tanto las 4 fundaciones de la Obra Social, reguladas por los convenios colectivos sectoriales, como las diferentes empresas participadas, están obligadas a respetar esta libertad de sindicación y a facilitar la función de sus representaciones sindicales y/o comités de empresa.

En cuanto a la traslación o vigilancia del cumplimiento de derechos y libertades en otros agentes con los que interactúa la Entidad (proveedores, clientes, etc.), no hay una política proactiva de aseguramiento, dado que no se han identificado riesgos significativos dentro del alcance de las operaciones. Dado el caso de que de manera reactiva se identificara una situación contraria, la Entidad analizaría la decisión a tomar, siempre orientada a cumplir con el compromiso firmado en el Global Compact.

Caixa Catalunya tiene como objetivo continuar con la dinámica de diálogo con los trabajadores, hecho sustancial con su propia naturaleza, por la cual los trabajadores también están representados en los órganos de gobierno.

Dado que el ámbito de actuación principal de este comportamiento ético son los empleados de la Entidad, el Área de Recursos Humanos es responsable de su cumplimiento en el día a día.

La intranet corporativa contiene información acerca de diferentes comunicaciones y circulares sobre diferentes aspectos de interés para el equipo humano, entre los cuales hay un espacio específico para las secciones sindicales. Además, en las reuniones periódicas con el Comité de Empresa, se hace un seguimiento de diferentes cuestiones que permiten la incorporación de mejoras siempre que proceda en los distintos procesos relacionados.

En cuanto a las relaciones con proveedores, la Entidad ha incorporado en los contratos de compras a proveedores una cláusula de comunicación de su adhesión a los Principios del Pacto Mundial, en la que el proveedor declara conocer la circunstancia y se compromete a mantener un comportamiento coherente con estos principios.

En cuanto a las relaciones con terceros, si un empleado identifica una situación irregular ha de comunicarlo a su superior, para que éste valore la decisión a tomar en base a la normativa vigente, los valores corporativos y la política de comportamiento ético.

Finalmente, y considerando todo los aspectos anteriores, se destaca que en la actualidad y atendiendo al marco geográfico donde la Entidad desarrolla su actividad, no se considera que haya riesgos significativos de incumplimiento de esta libertad o derecho, si bien Caixa Catalunya se compromete a avanzar en los objetivos anteriormente mencionados.

Indicadores

HR5. Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos

Como se ha comentado al final del anterior apartado a modo de información adicional, Caixa Catalunya no considera que haya riesgos significativos de incumplimiento de la libertad o derecho de asociación y negociación colectiva, ni internos ni externos. En este sentido, conviene resaltar que la mayoría de las compras se realizan a proveedores del país y, por lo tanto, dentro del mismo marco legal que afecta a la Entidad.

No obstante, a partir de la inclusión de la ya mencionada cláusula a proveedores, se produce un traslado progresivo de los 10 Principios del Pacto Mundial a la cadena de aprovisionamiento, lo que conlleva igualmente el respeto por el derecho de libertad de asociación.

- **Abolición de la explotación infantil y prevención del trabajo forzoso y obligatorio**

Enfoque de gestión

La política de comportamiento ético mencionada, incluye el respeto a la dignidad personal, aspecto coherente con los principios cuarto y quinto del Pacto Mundial, que hace referencia a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio y abolición efectiva del trabajo infantil respectivamente. Esto implica que el compromiso de la Entidad en este aspecto va más allá del mero cumplimiento de las obligaciones legales establecidas por el marco jurídico. Compromiso que ha adquirido la Entidad por el hecho de formar parte de una economía globalizada, en la que se efectúan indirectamente operaciones con países que no incorporan las directrices de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en muchas ocasiones sin tener constancia.

Desde un punto de vista interno, las políticas de recursos humanos, incorporadas en este Informe anual de RSC, desarrollan y explicitan aspectos mucho más evolucionados de la gestión del capital humano corporativo.

Desde un punto de vista externo, atendiendo a la relación con proveedores, se considera que el riesgo más significativo aparece en las contrataciones relativas a la realización de obras e instalaciones y, por ello, en este caso la Entidad incorpora cláusulas de cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral y de prevención de riesgos laborales.

Con respecto a otros agentes o grupos de interés, la Entidad no practica un análisis proactivo de cumplimiento de estos mínimos éticos y legales, porque considera los riesgos como no significativos en el contexto de sus actuaciones. A pesar de ello, existe un compromiso de avanzar de manera progresiva en el camino de minimizarlos dados los posibles riesgos indirectos comentados anteriormente.

El objetivo de la Entidad, además de desarrollar esta política, es el de no verse involucrada en ningún aspecto de estos y contribuir a eliminarlos progresivamente tanto a través de la traslación de esta clase de valores a la sociedad, sea con la actividad diaria, sea con las actividades sociales impulsadas en los distintos ámbitos de la Obra Social, en especial el de cooperación al desarrollo.

La Fundació Un Sol Món tiene, entre sus objetivos principales, el de impulsar proyectos que favorezcan la dignidad de las personas de los colectivos y países más marginados. El desarrollo de este objetivo se mide en términos positivos y se basa en las actividades y proyectos impulsados o financiados.

En cuanto a las relaciones con terceros, la Entidad como se ha comentado anteriormente, ha incorporado una cláusula relacionada con los Principios del Pacto Mundial en los contratos de compras a proveedores.

A nivel interno, cada área es responsable de esta clase de actuación en sus actividades diarias en tanto que ha de ajustarse a la normativa vigente y a la política de comportamiento ético de la Entidad. A un nivel externo, no hay un responsable o un canal determinado, si bien es responsabilidad de los empleados de la Entidad comunicar a sus superiores toda actuación visible que no sea coherente con los valores corporativos y la ética profesional.

En cuanto a la sensibilización a empleados, la política de comportamiento ético es conocida hasta los niveles de jefe de departamento y dirección de zona. Por su parte, los valores corporativos son comunicados a todos los empleados, están publicados en la intranet y están integrados en la formación impartida a las nuevas incorporaciones. Cabe destacar que la Fundació Un Sol Món organiza actividades de sensibilización de la sociedad ante las situaciones de injusticia social.

El seguimiento de los objetivos implícitos o explícitos comentados anteriormente está incorporado en la actividad diaria de las áreas y las fundaciones como responsables, que han de establecer las diferentes acciones correctoras o preventivas correspondientes. Si auditoría interna detectara alguna actuación de éstas, la debería comunicar a la Dirección de Control, que establecería las acciones oportunas.

A modo de conclusión, y como derivación de los aspectos previamente comentados, la Entidad considera que actualmente no hay riesgos significativos de trato indigno en sus operaciones o en sus grupos de interés internos o externos, y da especial importancia al trabajo que hacen las fundaciones en aras a paliar cualquier trato de esta clase que se den dentro de su ámbito de actuación social.

Indicadores

HR6. Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación

No hay riesgos significativos en relación a incidentes de trabajo infantil y/o trabajo forzoso en el contexto de las operaciones hechas interna y externamente dado el ámbito geográfico y legal en el que actúa la Entidad y sus proveedores.

Por otra parte, en cumplimiento con la legislación vigente se hace un seguimiento que garantiza el cumplimiento de las normas sociales y laborales para determinados sectores y contratos. Estas acciones son consideradas en sí mismas una medida de apoyo a la eliminación de esta clase de prácticas.

HR7. Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación

Véase la información facilitada para el indicador HR6.

• **Prácticas de seguridad**

Enfoque de gestión

La Entidad vela por la seguridad física tanto de las personas como de los bienes, dentro del cumplimiento estricto de las leyes y demás normas aplicables a la seguridad pública y privada. Esto implica respetar los derechos de las personas y colaborar en el ámbito de las competencias de la Entidad.

Los objetivos son el cumplimiento de la normativa aplicable, la Ley y el Reglamento de Seguridad Privada, la prevención de la delincuencia financiera y la colaboración con los cuerpos de seguridad y con la seguridad de las oficinas. El Área de Organización e Infraestructuras es la responsable de este cumplimiento y de ella depende el departamento de Seguridad, Prevención de Blanqueo de Capitales y Cumplimiento Normativo de la Entidad.

La Entidad cuenta, en este ámbito, con normativa propia comunicada internamente en circulares y notas, además de un curso específico sobre seguridad bancaria. Por su parte, las empresas de personal de seguridad establecen sus sistemas formativos para cumplir con los mismos fines.

Se cuenta con comisiones de seguridad, revisiones de Auditoría e Inspección, así como con estadísticas de delincuencia. Los posibles incidentes relacionados con la seguridad física de las personas y los bienes son evaluados tanto por la empresa de seguridad proveedora como por el departamento de Seguridad, Prevención de Blanqueo de Capitales y Cumplimiento Normativo en reuniones de trabajo, de modo que en caso de advertirse una situación irregular en el comportamiento del personal de seguridad, se establecen las medidas de seguridad correctoras y/o preventivas como establece la legislación en esta materia.

A partir del histórico de incidentes de seguridad, la Entidad considera que, dado que la salvaguarda de la integridad física de personas y bienes está regulada a nivel sectorial, y que la protección queda encomendada a empresas de seguridad profesionales, el riesgo latente de violación de estos derechos es mínimo.

Indicadores

HR8. Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades

La Entidad cuenta con personal de seguridad tanto interno como contratado. En concreto, se contratan los servicios de las compañías Securitas Seguridad España S.A y Prosegur SA.

Formación personal de seguridad interno

Número total de personal de seguridad que la Entidad contrata directamente (empleados de la Entidad)
% de personal de seguridad interno que ha recibido formación formal en cuestiones de derechos humanos y su aplicación a la seguridad

	2005	2006	2007
Número total de personal de seguridad que la Entidad contrata directamente (empleados de la Entidad)	4	4	2
% de personal de seguridad interno que ha recibido formación formal en cuestiones de derechos humanos y su aplicación a la seguridad	50%	50%	50%

Por su parte las empresas proveedoras de personal de seguridad y vigilancia contratadas están comprometidas con la ética empresarial y con los derechos humanos, y han establecido las medidas formativas oportunas para que sus profesionales sigan adecuadamente la normativa vigente, con respecto al uso de la violencia y el respeto de los Derechos Humanos.

- **Derechos de los indígenas**

Enfoque de gestión

La Entidad no realiza operaciones en áreas geográficas donde viven las denominadas comunidades indígenas según la Guía de GRI. Por lo tanto, no hay riesgos vinculados a las operaciones o actividades financieras en esta materia, si no que el enfoque de la Entidad es el de tener la oportunidad de contribuir a crear unas sociedades más justas y equilibradas a través de la Obra Social en general.

Indicadores

HR9. Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

Este indicador no es aplicable a la Entidad por el motivo expuesto en el enfoque de gestión anterior.

SOCIEDAD

- **Comunidad**

Enfoque de gestión

Caixa Catalunya no genera impactos negativos en las regiones en que se ubica, puesto que las operaciones financieras que desarrolla no afectan a temas de salud, seguridad, culturas notoriamente diferentes, etc. Por

tanto no tiene definida una política relacionada con comunidades de este cariz. La expansión geográfica corporativa se realiza en el ámbito del Estado español.

Sin embargo, como caja de ahorros sí tiene impactos sociales positivos en los territorios donde está implantada, aspecto que ya ha sido expuesto en el apartado de *Obra Social*.

Indicadores

S01. Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa

Hay que reseñar que Caixa Catalunya en el desarrollo de su actividad financiera no encuentra aplicación para este indicador, puesto que las actividades que realiza no suponen riesgos comunitarios en los territorios donde está asentada.

Sin embargo, a través de la Fundació Un Sol Món, impulsa proyectos para favorecer a los colectivos excluidos de la sociedad. En este ámbito, promueve las iniciativas de la nueva economía social que combinan la integración social de personas en situación desfavorecida con la eficiencia y la rentabilidad empresariales. También favorece iniciativas viables de autoempleo; apoya, técnica y financieramente, programas de cooperación al desarrollo de los países del tercer mundo y realiza actividades de sensibilización de la sociedad ante todas las situaciones de pobreza, marginación, exclusión e injusticia social. Los principales impactos de esta fundación son descritos en el apartado de *Obra Social* y en el de *Banca Minorista* de este Informe de RSC, así como en el *Informe de actividades de la Obra Social*.

• **Corrupción**

Enfoque de gestión

La práctica habitual de Caixa Catalunya es de no tolerancia al fraude interno y externo, y tiene establecida una política de auditoría interna que implica el seguimiento constante.

Además, entrando ya en el sector financiero, Caixa Catalunya está sujeta al Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores y a la política específica interna en cuanto a la prevención y el blanqueo de capitales. Ambos documentos son accesibles a través de www.caixacatalunya.es, en el apartado *Conozca Caixa Catalunya - Información Corporativa*.

El departamento de Auditoría e Inspección de Caixa Catalunya es el encargado de evaluar y examinar el sistema de control interno de la Entidad, siendo el control interno el principal medio para disuadir y detectar el fraude. Los indicadores de fraude se clasifican en indicios personales (necesidades, oportunidad, etc.) e indicios operativos (en función de procesos, tareas, etc.). Algunos ejemplos de estos indicadores son:

- Alta rotación de personal.
- Los documentos de trabajo que respaldan las operaciones no están fácilmente disponibles.
- Las conciliaciones no se efectúan con prontitud.
- Aumento en el número de quejas de clientes.
- Tendencia al deterioro en los beneficios cuando el sector o la Entidad en su conjunto está funcionando bien.
- Numerosos ajustes por montos significativos.
- Bajas contables de faltantes en inventarios, sin ninguna tentativa de determinar las causas.
- Expectativas de desempeño no realistas.
- Rumores de conflicto de intereses.
- Uso de facturas duplicadas como soporte de pagos a proveedores.
- Utilizar una sola fuente para contratos de compra.

Por otra parte, con el objetivo de potenciar la gestión activa del riesgo operacional y reducir su perfil de riesgo, el grupo Caixa Catalunya cuenta con un modelo avanzado de gestión de riesgo operacional, actualmente en proceso de homologación por parte del órgano supervisor (Banco de España). El modelo de gestión de riesgo operacional de la Entidad cuenta con los indicadores clave de riesgo (KRI), lo que supone una herramienta muy útil en la gestión activa del riesgo operacional, ya que permiten alertar sobre desviaciones posibles en la medición de los riesgos, como los de fraude.

Los resultados alcanzados cumplen los objetivos previstos en el plan de trabajo de auditoría, y los niveles de detección son acordes a los generalmente aceptados como normales en el sector bancario.

De igual manera, la empresa participada de promoción inmobiliaria, Procam, dispone de una política destinada a prevenir el blanqueo de capitales en las operaciones con clientes, que describe de forma sistemática todo el conjunto de obligaciones relativas a las operaciones de venta en cuanto a identificación de clientes, identificación de operaciones sospechosas y comunicación, establecidas en el Real Decreto 925/1995, de 9 de junio, que aprueba el Reglamento de la ley 19/1993 de 28 de diciembre, con el fin de evitar el lavado de dinero procedente de actividades delictivas. En el caso de proveedores, Procam tiene definida una política de calidad (ISO 9001:2000) que establece unos estándares y pautas a seguir, tratando también de evitar situaciones de corrupción.

Por su parte, Procam, en materia de prevención de la corrupción, se plantea los objetivos de detección y erradicación de aquellas operaciones que puedan ser consideradas corruptas o fraudulentas, así como su comunicación posterior al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, SEPBLAC. Para identificar estas operaciones se utilizan los indicadores que se obtienen a través del conocimiento de los clientes. Los resultados obtenidos hasta la actualidad son satisfactorios, sin que se haya producido ninguna operación susceptible de comunicación al SEPBLAC.

La gestión del control y prevención de la corrupción es promovida en Caixa Catalunya desde la Dirección General, siendo la responsabilidad operativa del seguimiento de la misma del departamento de Auditoría e Inspección de la Entidad.

El Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales es el responsable de establecer la política de la Entidad. El objetivo de este Comité no es otro que promover el desarrollo e implantación de los procedimientos de prevención del blanqueo y analizar y comunicar al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC) las operaciones sospechosas de acuerdo con lo previsto en la normativa vigente. En Procám el cargo más alto con responsabilidad operativa sobre la prevención de la corrupción en sus operaciones es el Director del Área de Control y Recursos.

En cuanto a procedimientos relacionados con la formación y sensibilización en corrupción, Caixa Catalunya a través del departamento de Desarrollo Profesional facilita a todos los empleados de la Entidad el desarrollo de distintos programas de formación en materia de prevención de blanqueo de capitales. Para garantizar la formación continua y la evaluación del conocimiento de sus empleados, la empresa Procám ha establecido unos mecanismos específicos de formación y evaluación.

Las auditorías internas integran el riesgo de fraude, tanto interno como externo, como evaluación del nivel de exposición a riesgos, en cada uno de los programas de trabajo específicos de cada centro analizado.

En todas las revisiones que se realizan por parte de Auditoría e Inspección, tanto a distancia como presenciales, se tienen en cuenta como aspectos a considerar de forma prioritaria, la prevención del fraude, la prevención del blanqueo de capitales, las operaciones con vinculación (conflicto de intereses), el uso indebido de información reservada (confidencialidad) y el uso indebido de estatus, especialmente por parte de los equipos directivos de las oficinas.

En lo referente al seguimiento concreto del Sistema de Prevención del Blanqueo de Capitales, se dispone para tal fin de herramientas informáticas específicas para analizar y detectar operaciones inusuales o sospechosas. Además de periódicas auditorías internas, en Caixa Catalunya también se efectúa el examen anual de experto externo previsto en la legislación vigente.

En cuanto al fraude externo en proveedores de bienes o servicios a Caixa Catalunya, se disponen de diversos procedimientos de verificación: contractuales, de condiciones económicas, de documentación económica ajena a la empresa, como por ejemplo, documentación de notarias y registros oficiales, auditorías externas independientes, y de cumplimiento de requisitos legales como certificado de contratistas y subcontratistas.

Para verificar la corrección de los procesos de control, seguimiento y detección del fraude, Procám es sometida anualmente a auditorías externas del cumplimiento de la normativa de prevención del blanqueo de capitales, auditorías realizadas por terceros de reconocido prestigio como Deloitte. Durante el año 2007 la revisión específica ha sido superada con éxito. Además, Procám se somete a auditorías internas, realizadas por Caixa

Catalunya y revisiones específicas del cumplimiento de la normativa de prevención de Capitales, a través nuevamente de Deloitte (con distinto grupo de trabajo).

Con respecto a la evaluación y selección de proveedores en Procám, se encuentra formalizado en el Sistema de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2000. En base a esta norma, se realizan inspecciones periódicas por auditores externos que garantizan el cumplimiento de un sistema de homologación de proveedores, de acuerdo a una serie de parámetros de calidad.

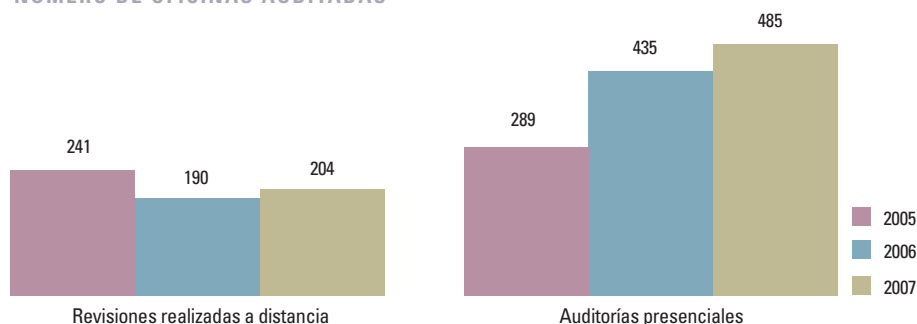
Como información adicional es importante remarcar que desde Caixa Catalunya se coordina la actuación de las filiales que sean sujetos obligados, en la materia concreta de prevención del blanqueo de capitales.

Para finalizar, hay que reseñar que todas las sociedades participadas por Procám, están obligadas a cumplir los mismos requisitos que ésta en cuanto a la prevención del blanqueo de capitales. Para asegurar el cumplimiento de dichos requisitos, Procám realiza una tarea de seguimiento y verificación del cumplimiento del proceso establecido en sus filiales, a través del informe anual realizado por el experto externo independiente.

Indicadores

SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

NÚMERO DE OFICINAS AUDITADAS



% de oficinas auditadas

% de revisiones realizadas a distancia

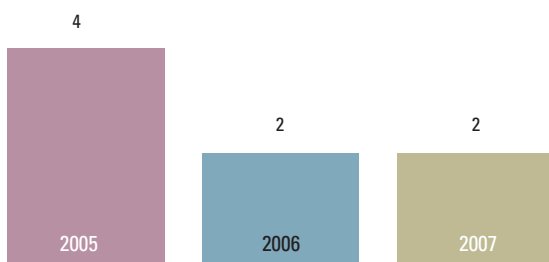
% de auditorías presenciales

	2005	2006	2007
% de revisiones realizadas a distancia	23,2	17,0	15,8
% de auditorías presenciales	27,9	38,9	37,6

Nota: El porcentaje de revisiones y visitas presenciales realizadas, se ha calculado sobre el total de oficinas, de acuerdo con el total del punto 2.5 de este informe. Este total de oficinas no es la muestra a auditar debido a la aplicación de los criterios de ciclo de auditoría de 32 meses, que son matizados por los resultados de las alertas de auditorías a distancia.

Caixa Catalunya cuenta con un sistema de auditoría a distancia común a todas las oficinas de la Entidad. Además, los grupos de Auditorías de Departamentos Centrales, Auditoría de Sociedades Filiales y Auditoría de Sistemas de Información, previa aprobación por el Comité de Auditoría de Caixa Catalunya, realizan las revisiones previstas en sus correspondientes planificaciones anuales. Asimismo, la Entidad cuenta con un sistema de alarmas para la detección de operaciones sospechosas continuo, por lo que la cuantificación de las auditorías que sobre prevención del blanqueo de capitales se han realizado es compleja.

NÚMERO DE AUDITORÍAS PRESENCIALES EN LAS 7 DIRECCIONES TERRITORIALES



% de las 7 direcciones territoriales auditadas
% de auditorías presenciales

	2005	2006	2007
% de auditorías presenciales	57,1	28,6	28,6

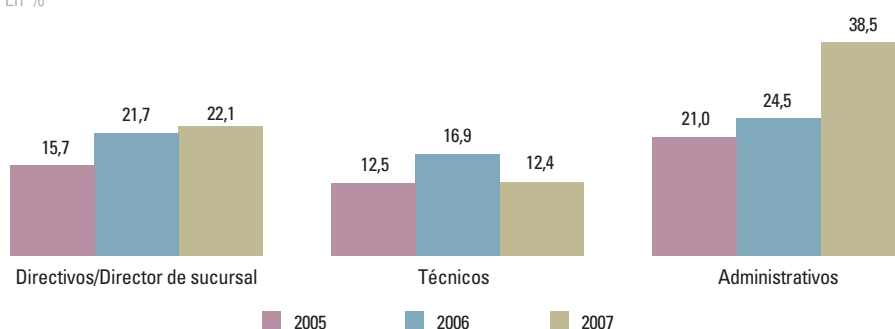
S03. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la Organización

La formación más relevante que los empleados de la Entidad han recibido es la relativa a la prevención de blanqueo de capitales. Se trata de una formación dirigida a todas aquellas personas que realizan unas funciones determinadas que contienen factores vinculados a este riesgo, siendo un programa de formación incorporado dentro de los planes de formación anuales.

Caixa Catalunya ha adquirido el compromiso de formar en esta materia a todos los nuevos empleados y a todos los que participen en programas de promoción y desarrollo profesional. Como se puede apreciar, el total de empleados que han recibido formación sobre Prevención de Blanqueo de Capitales estos tres últimos años es de 3.730, y representan el 56% de la plantilla.

NÚMERO DE EMPLEADOS FORMADOS ANUALMENTE POR CATEGORÍA.

En %



Total de empleados formados en el año

	Número de empleados con formación en prevención blanqueo de capitales			% de empleados formados anualmente		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Total de empleados formados en el año	912	1.262	1.556	16,3	20,3	24,4

S04. Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción

En este apartado, haciendo referencia no sólo a las medidas internas adoptadas en respuesta a incidentes de corrupción, sino también a aquellas que se contemplan en los códigos de conducta de las cajas, conviene recordar que la práctica de Caixa Catalunya es de no tolerancia del fraude interno ni externo, apoyándose en una política de auditoría interna de seguimiento constante como principal medio de disuasión y detección del fraude.

De este modo el número de trabajadores que fueron despedidos o expedientados por causas de fraude interno durante los años 2005 y 2006 fueron dos, mientras que en 2007 no ha habido ninguno. Por el contrario, no se registraron despidos con motivo de blanqueo de capitales ni corrupción a lo largo de todo el período 2005-2007.

En cuanto al campo de resultados de las resoluciones judiciales y administrativas definitivas relativas a prácticas de corrupción de las cajas o de sus trabajadores, cabe destacar que no hubo incidencia alguna en este sentido.

- **Política pública**

Enfoque de gestión

Caixa Catalunya no dispone de protocolos de actuación que supongan un compromiso de participación en cuestiones políticas. El verdadero compromiso de la Entidad es el deber de cumplimiento de la legislación vigente y, más concretamente, la observancia de los principios de derecho administrativo, que ordena y regula la relación con la administración pública, y otras cuestiones recogidas en sus Estatutos sociales.

Estos Estatutos establecen las condiciones y requisitos que han de cumplir los Consejeros, así como las incompatibilidades que les afectan y el tiempo de ejercicio de los cargos. En este punto resulta relevante subrayar que no pueden ejercer el cargo de consejero, los funcionarios al servicio de la Administración con funciones que se relacionan directamente con las actividades propias de las cajas de ahorros, ni los cargos públicos de designación política de las administraciones públicas y el presidente de la Corporación Fundadora, la Diputación de Barcelona.

De este modo, en materia de política pública, Caixa Catalunya tiene marcado el objetivo del cumplimiento de la legislación vigente. El seguimiento a nivel operativo de cumplimiento de su objetivo es responsabilidad del departamento de Auditoría e Inspección, mediante sus auditorías internas.

Así en el campo de la política pública, la Entidad y su cultura integran la sensibilización con este tema, si bien, no se realiza formación explícita al respecto en términos de códigos de actuación concretos.

Indicadores

S05. Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de las actividades de "lobbying"

Caixa Catalunya no cuenta con procedimientos concretos en relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de lobbying. Las posibles cuestiones relacionadas con esta materia son analizadas caso por caso por el Consejo de Administración.

Por otra parte, la Entidad forma parte de la Federación Catalana de Cajas de Ahorro y de la Confederación Española de Cajas de Ahorros. Ambas entidades son vehículos para trasladar las iniciativas, necesidades e inquietudes del sector a las Administraciones. A su vez, es habitual que la Administración del Estado, en determinadas materias, antes de presentar proyectos de Ley o dictar normas de carácter reglamentario solicite la opinión de dichas entidades en tanto que son representativas del sector de cajas de ahorros.

S06. Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países

Caixa Catalunya reporta anualmente en el Informe de Gobierno Corporativo sobre las operaciones de crédito, aval o garantía formalizadas bien sea directamente, o bien indirectamente o a través de entidades dotadas, adscritas o participadas, a favor de los grupos políticos que tienen representación en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que hayan participado en el proceso electoral de la Entidad. Los importes reflejo de dichas operaciones en valor agregado son los siguientes.

Saldo pendiente a 31 de diciembre

Miles de euros

Créditos concedidos

	2005	2006	2007
Créditos concedidos	6.639	8.821	8.623

También se detalla en el citado informe las siguientes operaciones crediticias:

Saldo pendiente a 31 de diciembre

Miles de euros

Operaciones crediticias con instituciones públicas, incluidos entes territoriales, que hayan designado consejeros generales
Operaciones vinculadas y operaciones intragrupo

	2005	2006	2007
Operaciones crediticias con instituciones públicas, incluidos entes territoriales, que hayan designado consejeros generales	117.084	121.262	130.617
Operaciones vinculadas y operaciones intragrupo	—	—	—

Existen otras operaciones financieras relacionadas con partidos políticos, pero al entrar dentro del marco de la política general de crédito de la Entidad se comentan en el apartado de Banca Minorista, en el Capítulo dedicado al Suplemento Sectorial Financiero.

- **Comportamiento de competencia desleal**

Enfoque de gestión

En materia de competencia desleal, Caixa Catalunya ha establecido una política de estricto cumplimiento de la normativa impuesta por la Unión Europea, así como la transposición de la misma al Ordenamiento Jurídico Interno. De este modo, los Consejeros Generales no pueden pertenecer a los órganos de gobierno ni a la plantilla de otra institución de crédito.

Consecuentemente se realizan prácticas orientadas a operar en un mercado competitivo y transparente, siendo el mejor indicador la inexistencia de expedientes sancionadores abiertos contra Caixa Catalunya por eventuales incumplimientos en materia de Defensa de la Competencia.

El Director General de Caixa Catalunya representa el cargo más alto con responsabilidad sobre el comportamiento de la Entidad en materia de Competencia Desleal, si bien es cierto que en el día a día son los departamentos relacionados con la actividad comercial quienes incorporan prácticas consecuentes con esta política.

Caixa Catalunya no realiza acciones específicas relacionadas con la formación y sensibilización de los empleados ante la competencia desleal, aunque hay que destacar que los valores de la Entidad incorporan este tipo de sensibilidad al hacer referencia a las actuaciones transparentes, coherentes y éticas con clientes y sociedad en general.

La Entidad evalúa el correcto cumplimiento de la normativa con las auditorías internas y externas de carácter anual.

Es importante destacar como información adicional que a las sociedades del Grupo Caixa Catalunya, se les aplica la misma normativa que a la Entidad en relación al comportamiento en materia de competencia desleal.

Indicadores

S07. Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados

Caixa Catalunya no tiene constancia de la existencia de ninguna acción legal contra la Entidad, pendiente o finalizada, por comportamiento anticompetitivo.

- **Cumplimiento normativo**

Enfoque de gestión

En cuanto a este enfoque, Caixa Catalunya ha definido una política de identificación y estricto cumplimiento de la legislación y normativa aplicable a la Entidad, independientemente de si ésta emana del Estado, de las comunidades autónomas, de las corporaciones locales o de los reguladores sectoriales.

Así, la Entidad ha querido destacar, como normativas más relevantes para los clientes y la sociedad debido a sus recientes cambios, las de Prevención del Blanqueo de Capitales, Financiación del Terrorismo, Mercados de Valores, Atención al Cliente y la Protección de Datos de Carácter Personal, si bien, es de destacar que, tanto con éstas como con el resto de normativa existente, la Entidad sigue un riguroso proceso de estudio e implantación en su operatoria.

El principal objetivo de Caixa Catalunya respecto al cumplimiento normativo, no es otro que gestionar de manera eficiente el riesgo de un eventual incumplimiento y asegurar la observancia de la legislación.

En Caixa Catalunya el máximo responsable, a nivel operativo, de una adecuada gestión del Cumplimiento Normativo en la Entidad es la Dirección de Control. Este órgano depende directamente de la Dirección General.

Debido a la importancia del Cumplimiento Normativo para Caixa Catalunya, resulta de capital importancia sensibilizar y dar formación al respecto a los empleados de la Entidad. Para ello, se publican internamente diferentes normativas vinculadas, como el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores, el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales, así como listados de operaciones sospechosas. Además, se imparten cursos de formación que permiten profundizar en los aspectos más sensibles como la Prevención del Blanqueo de Capitales, ya comentada.

Para asegurar el adecuado cumplimiento de Caixa Catalunya con la normativa en vigor, la Entidad dispone de una serie de herramientas, como son las inspecciones y auditorías internas y externas de conformidad con la legislación vigente. Asimismo, existen auditorías externas voluntarias sobre determinadas materias como la protección de datos de carácter personal o de sistemas informáticos, que permiten monitorizar operaciones de cara a detectar las que puedan ser sospechosas de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo.

Indicadores

S08. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones

Valor monetario multas o sanciones (miles de euros)	2005	2006	2007
Incumplimiento de la normativa de protección de datos	60,1	–	–
Incumplimiento de la normativa de obligación de colaboración con la Tesorería de la Seguridad Social	9,0	–	–
Incumplimiento de la normativa de la seguridad de las oficinas	–	1,8	–
Incumplimiento normativa Consumidores - Agencia Catalana del Consumo	–	4,4*	–
Superar el plazo de respuesta de 10 días por la Junta de Andalucía, para una reclamación presentada	–	0,6	–
Incidente de 2002 en cuanto a prestación de servicios Agencia Catalana de Consumo	–	–	2,7*
Valor monetario total multas	69,1	6,8	2,7

* Esta sanción está en trámite de recurso en el momento de elaborar este informe.

Nota: No existen sanciones no monetarias ni información adicional sobre casos canalizados por mecanismos de resolución de litigios.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

• Salud y seguridad del cliente

Enfoque de gestión

De acuerdo con la Misión que afirma que “*Caixa Catalunya quiere responder a las necesidades reales de los clientes*”, en la prestación de sus productos y servicios financieros, se consideran igualmente los conceptos de seguridad y salud del cliente. La perspectiva de la salud y seguridad del cliente puede considerarse desde dos planos diferentes:

1. **En las instalaciones físicas:** Los mecanismos para asegurar la seguridad y salud del cliente son los mismos que se aplican a los empleados de la Entidad, es decir, la normativa relacionada con prevención de riesgos laborales. Al mismo tiempo, es destacable la aplicación de la Normativa de Seguridad de Oficinas, específica del sector bancario, que incluye entre otras medidas:

- Dispositivos electrónicos con capacidad para detectar el ataque a cualquier elemento de seguridad física.
- Pulsadores u otros medios de accionamiento fácil de las señales de alarma.
- Carteles u otros sistemas de información que formen un sistema permanente de captación de imágenes.
- Caja fuerte protegida con los dispositivos de bloqueo y apertura automática retardada.
- El recinto de caja con el nivel de blindaje adecuado.
- Dispensadores de efectivo adecuados, cuya instalación sustituya a las cajas auxiliares.

Todas estas medidas, complementadas con la formación adecuada tanto del personal de reciente incorporación, con el curso "Seguridad en las Sucursales de Caixa Catalunya", como disponible a todos los empleados en el CC-Aula, la plataforma virtual de aprendizaje, con el objetivo último de prevenir posibles atracos a la red de oficinas.

2. En los canales telemáticos como internet o teléfono. Es un hecho crítico y actual la amenaza del llamado fenómeno *phising*, delito encuadrado dentro del ámbito de las estafas, y que se comete mediante la adquisición de información confidencial y personal de forma fraudulenta, normalmente a través de correo electrónico. De esta forma, con los datos personales se puede suplantar a alguno de los clientes para acceder a sus productos bancarios.

A lo largo del año 2007 se han introducido modificaciones de los sistemas de seguridad del servicio de Línea Total, el sistema de banca electrónica de Caixa Catalunya: se ha modificado la lógica petición de coordenadas, se ha ampliado la información del usuario sobre las conexiones a la red, se ha abierto un apartado en la web en la que los clientes pueden consultar las comunicaciones que han recibido por correo, etc.

Adicionalmente, Caixa Catalunya tiene contratado un servicio *antiphising* con la CECA, que se encarga de localizar las webs fraudulentas que intentan suplantar la imagen de Caixa Catalunya. El servicio *antiphising* también incluye la localización de dominios de correo electrónico desde los que se ejerce *phising*, y se les da un seguimiento para evitar que sean una fuente de fraude. Esta problemática se ha comunicado internamente a la plantilla vía intranet, para que pueda advertir a los clientes de las consecuencias derivadas de introducir en webs ajenas sus datos personales.

Los departamentos responsables de velar por la seguridad del cliente en estos ámbitos son el departamento de Seguridad, Prevención de Blanqueo de Capitales y Cumplimiento Normativo, quién comparte tareas con el departamento de Internet y Canales a Distancia.

Indicadores

PR1. Fases del ciclo de vida de los Productos y Servicios en las que se evalúan para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación

Desde la perspectiva de seguridad del cliente, todos los productos y servicios ofrecidos por la Entidad son evaluados en las fases de investigación, diseño, difusión interna vinculada a la posterior comercialización y postventa. Para ello, antes del lanzamiento de cualquier producto, se realiza un análisis activo del mismo, considerando las posibles incidencias que puede tener, igualmente se consideran las reclamaciones y sugerencias tras su lanzamiento, para la mejora continua del servicio.

No obstante, cabe señalar que Caixa Catalunya cuenta con sistemas de gestión de calidad certificados según la norma ISO 9001:2000, en los siguientes ámbitos:

- Certificado ISO 9001:2000, otorgado en 2006 en relación al Diseño y Desarrollo de Acciones de Estrategia Comercial y Marketing y de Productos Financieros a Caixa Catalunya.
- Certificado ISO 9002:1994, por haber acreditado la conformidad del sistema de aseguramiento de la calidad, otorgado a Procam en el año 2002. Con posterioridad, en noviembre de 2003, también se le otorgó la certificación ISO 9001:2000 a sus centros de Barcelona, Madrid y Málaga, para la gestión de promociones inmobiliarias.
- Certificación ISO 9000:2000 en la Comercialización y Gestión de Planes de Pensiones de Empleo, otorgado a Ascat Vida en julio de 2007.

PR2. Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes

Cabe destacar que en 2007 no se ha identificado ningún incidente por el incumplimiento de la legislación vigente. Si bien existe una única sanción aplicada a la entidad durante 2006, fue impuesta por la Junta de Andalucía, por haberse superado, según la normativa de esta comunidad, el plazo de 10 días en la emisión de la respuesta formal de una reclamación presentada (según la norma general establecida por la Orden ECO 734/04, de 11 de Marzo, por la que se estable que hay dos meses de plazo para cursar respuesta a las quejas y reclamaciones de clientes). Se aplicó inicialmente una sanción de 1.800 euros, que tras el recurso vencido se redujo a la mínima de 600 euros.

• **Etiquetado de productos y servicios**

Enfoque de gestión

En un contexto financiero, el etiquetado de productos y servicios es asimilable a "Información de Productos y Servicios". La Misión de Caixa Catalunya contiene las bases de la política en este tema y así queda reflejado en la Visión y Valores Corporativos. En definitiva, la transparencia se constituye como uno de los principales aspectos a potenciar en la comercialización y un requisito básico para que el cliente perciba que se le informa tanto de los beneficios como de los posibles riesgos, se sienta asesorado y confíe en su relación con la Entidad. Esta misma política lleva a Caixa Catalunya a expresar con la mayor claridad posible las condiciones de contratación en la diferente documentación dirigida a los clientes, evitando así el oscurantismo que comportaría la "letra pequeña".

A un nivel más operativo, esta política se plasma en unos objetivos, algunos ya alcanzados pero en constante evolución, de atender de manera muy especial los siguientes procesos:

- Incorporación de los requerimientos legales de información a clientes emitidos por los diferentes organismos reguladores, tanto en la pre-venta como en la posventa.

- Información y formación sobre productos y servicios para las personas responsables de atender y asesorar a los clientes de la red de oficinas.
- Información de productos para los clientes, en un documento específico y explicativo orientado a facilitar al cliente la información que éste requiere.
- Aplicaciones informáticas perfiladas para adaptar la propuesta de servicios/productos a las necesidades específicas de cada cliente.
- Análisis de cambios futuros en la normativa externa de manera que se adapten adecuadamente en los sistemas de trabajo.

Si bien la responsabilidad de la información a clientes depende especialmente de la Dirección de Negocio, también incorporan esta misión dentro de sus funciones otros departamentos como Calidad y Servicio de Atención al Cliente, Asesoría Jurídica y Desarrollo Profesional. La coordinación de las áreas es clave para conseguir este objetivo.

Desde el departamento de Desarrollo Profesional, se facilita el acceso a la formación sobre asesoramiento financiero acreditada. En concreto, es un requisito que todos los empleados que gestionan y asesoran clientes obtengan los certificados profesionales EFA - Asesor Financiero Europeo y CEFA - Analista Financiero Europeo, aspecto muy alineado con la Directiva Europea sobre Mercado e Instrumentos Financieros (MiFID).

Es importante señalar además que la gestora de fondos de Caixa Catalunya, en colaboración con Deloitte, está trabajando para obtener la acreditación G.I.P.S (Global Investment Performance Standards), una certificación que reconoce internacionalmente la transparencia en la presentación de rentabilidades en la gestión de carteras de inversión.

Como aspecto final relevante de cara a asegurar el cumplimiento por parte de Caixa Catalunya de estos objetivos, se utilizan ciertos estudios y datos que permiten conocer la manera en la que el cliente percibe los productos y servicios ofrecidos por la Entidad. Esta información de evaluación viene dada en cierta medida, por los mecanismos de diálogo directo con clientes afianzados en la cultura corporativa. Por lo tanto, se estudian las encuestas de satisfacción de clientes, las quejas y reclamaciones, el nivel de acreditación o formación de los gestores formados o los informes de *mystery shopping*.

Indicadores

PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos

Todos los productos y servicios bancarios ofrecidos por la Entidad están sujetos a diferentes normativas que regulan la gestión y la protección del cliente. Los organismos de los que emanan estas normativas son:

- Banco de España
- Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).
- Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones.

Los principales aspectos sobre información regulados son los siguientes:

- Información en los contratos sobre aspectos económico-financieros, responsabilidades, etc.
- Información en los tabloneros de anuncios permanentes, tanto en la web como en las oficinas, sobre tarifas y normas de valoración, tipos de interés, comisiones, referencias al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, tipos de cambio de divisas y billetes, folleto informativo gratuito sobre préstamos hipotecarios, referencia al derecho de los clientes de solicitar ofertas vinculantes sobre créditos al consumo y préstamos hipotecarios, etc.
- Política de inversión para planes de pensiones.
- Documentación revisada por la CNMV para fondos de inversión, denominada folletos informativos.
- Información pre-contractual y post-contractual según los requerimientos de MiFiD.
- Información publicitaria, más detallada en el apartado Comunicaciones de Marketing.

Adicionalmente, Caixa Catalunya, en coherencia con sus objetivos facilita a los clientes fichas de producto que contienen sus principales características. En aquellos casos en los que exista una mayor complejidad financiera, como fondos de inversión, se facilitan distintos ejemplos ilustrativos. Además, se dispone de aplicaciones de asesoramiento y test de perfil inversor, adecuadamente utilizados por gestores especializados.

PR4. Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes

Durante los ejercicios financieros 2006 y 2005 no se produjeron incidentes relativos al incumplimiento de regulaciones legales o normas voluntarias relativas a la información de productos y servicios. En 2007 se ha resuelto un procedimiento sancionador de la Agencia Catalana de Consumo referido a 2002, el año de transición al euro. La causa se debe a la "negativa injustificada a satisfacer las demandas de consumidores y usuarios". Este procedimiento fue instruido por la imposibilidad puntual de no poder suministrar cambio (euros) por parte de alguna de las oficinas de Caixa Catalunya. Finalmente en 2007 se ha resuelto este procedimiento con una sanción de 2.700 euros. El departamento de Asesoría Jurídica ha iniciado recurso por la vía contencioso-administrativa, por lo que la resolución no es firme y ahora se espera el dictamen de los tribunales.

PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente

Tal y como se había previsto, en 2007 no se ha realizado el amplio estudio de satisfacción a clientes que ya se llevó a cabo en 2006. La razón principal ha sido los satisfactorios resultados derivados del mismo y, en consecuencia, no se detectaron deficiencias substanciales. Otra nueva edición del estudio se prevé dentro del período del plan estratégico 2008-2010.

Desde el departamento de Calidad y Servicio de Atención al Cliente se ha gestionado la participación en un estudio de satisfacción de clientes promovido desde la CECA y en el que han participado 30 cajas de ahorros españolas. El estudio se realizó sobre una muestra aleatoria de 400 clientes entre los meses de abril y mayo de 2007 y se analizaron 19 atributos, 12 de los cuales eran referidos a la relación cliente-oficina y los siete restantes, a su relación con la Entidad. Los resultados para Caixa Catalunya, en una escala 0-10, fueron los siguientes:

Atributos de relación con la oficina

• Privacidad y discreción	8,71
• Trato	8,68
• Profesionalidad	8,54
• Incidencias o errores; frecuencia	8,42
• Satisfacción global con la oficina	8,40
• Atención telefónica	8,32
• Aspecto físico de la oficina	8,26
• Rapidez de actuación	8,22
• Asesoramiento	8,12
• Interés por reducir las esperas	7,69
• Tiempos de espera	7,22
• Incidencias o errores: solución	6,57

Atributos de relación con la Entidad

• Información a domicilio; claridad	8,28
• Cajeros automáticos	8,25
• Satisfacción global con la entidad	8,09
• Compromiso social	7,94
• Gama de productos	7,79
• Información a domicilio; rapidez	7,69
• Intereses y comisiones	6,36

En lo referente a los segmentos de empresas medianas, empresas pequeñas y microempresas, Caixa Catalunya desarrolla estudios de satisfacción con una periodicidad de 2-3 años. A través de ellos trata de conocer, principalmente, como son valorados:

- Los atributos de calidad de servicio.
- Los factores clave en la relación.
- La satisfacción general con Caixa Catalunya.

Durante el año 2007, no se ha hecho ningún estudio de esta clase.

- **Comunicaciones de Marketing**

Enfoque de gestión

En materia publicitaria, Caixa Catalunya, además de incorporar los requisitos legales en sus procesos, sigue el Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial. Por lo tanto, la política de la Entidad está comprometida con el ejercicio ético y responsable de la libertad de comunicación comercial, con el fin de asegurar el respeto a los derechos de consumidores y competidores.

El departamento de Publicidad y Promoción, que tiene como referente este Código de Conducta Publicitaria contempla el ejercicio de su actividad de manera coherente con estos objetivos:

- Vela por el cumplimiento de los principios incluidos en este Código de Conducta Publicitaria.
- Lo difunde internamente entre los departamentos más implicados: Área de Estrategia Comercial y Marketing.
- Hacer un estudio de las quejas e incidencias que se pudieran producir.

Ascat Vida se ha adherido en 2007 a la Guía de Buenas Prácticas en Materia de Transparencia y Publicidad de UNESPA (La Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras. Dicha guía tiene como finalidad conseguir homogeneizar y mejorar la transparencia en materia de contratación, asesoramiento y publicidad de los productos de seguros a sus clientes.

Indicadores

PR6. Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios

Caixa Catalunya, ateniéndose a los requerimientos normativos en materia publicitaria, somete a la aprobación del Banco de España toda la publicidad que hace mención a la rentabilidad. Además, todos los elementos publicitarios son presentados al Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya.

Por su parte, la publicidad de los Fondos de inversión, tras comprobar Caixa Catalunya Gestió el cumplimiento del Código Inverco, de carácter voluntario, es remitida a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) para su revisión y aprobación.

Del mismo modo, la Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones revisa la documentación requerida para iniciar la comercialización de los productos financieros que están bajo su control y supervisión.

En todos los casos, Caixa Catalunya sigue el Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol, ya mencionado.

PR7. Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes

Durante los tres últimos ejercicios 2005 a 2007, no se han producido incidentes relativos al incumplimiento de regulaciones legales o normas voluntarias relativas a publicidad.

- **Privacidad del cliente**

Enfoque de gestión

La privacidad del cliente está en coherencia con la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal. La Entidad sigue la política de integrar los requisitos de esta norma en todos los procesos relacionados con la información de clientes y mantiene de manera constante el objetivo de informar a los clientes sobre sus derechos y obtener su consentimiento o no en el tratamiento de estos datos.

El departamento de Seguridad, Prevención de Blanqueo de Capitales y Cumplimiento Normativo vela por la correcta adaptación a la legislación en términos globales, así como por la difusión y sensibilización interna de todos los empleados.

Cada dos años se realiza una auditoría del "Reglamento de Medidas de Seguridad" en relación a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

Indicadores

PR8. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes

Durante 2007, no se han producido incidentes relativos al incumplimiento de la regulación sobre protección de datos de carácter personal.

- **Cumplimiento normativo**

Enfoque de gestión

En los diferentes puntos relacionados en este apartado de Productos y servicios se ha ido haciendo referencia al cumplimiento de las leyes y reglamentaciones existentes y como este cumplimiento normativo es enfocado por la Entidad.

A pesar de que en el ejercicio 2007 no se han dado multas significativas, por el principio de transparencia se han incluido en el cuadro adjunto la totalidad de las multas impuestas a la Entidad en los últimos tres años.

Indicadores

PR9. Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización

Valor monetario multas o sanciones relacionadas con la responsabilidad en la comercialización (miles de euros)	2005	2006	2007
Incumplimiento de la normativa de protección de datos	60,1	–	–
Incumplimiento normativa Consumidores - Agencia Catalana del Consum	–	4,4*	–
Superar el plazo de respuesta de 10 días para una reclamación presentada por la Junta de Andalucía	–	0,6	–
Incidente de 2002 en cuanto a prestación de servicios Agencia Catalana del Consum	–	–	2,7*
Valor monetario total multas	60,1	5,0	2,7

* Esta sanción está en trámite de recurso en el momento de elaborar este informe.

• Atención al cliente

Enfoque de gestión

Caixa Catalunya cuenta con varios canales centralizados destinados a "escuchar" al cliente:

- El Servicio de Atención al Cliente, regulado según la orden ECO 734/04, de 11 de marzo, según el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente y otros aspectos disponibles en www.caixacatalunya.es/contactar.
- Calidad de Servicio, que recoge a través de llamadas telefónicas, de comunicaciones escritas y de visitas de clientes, aquellos comentarios, sugerencias, incidencias y consultas varias, que por su contenido o grado de formalización no son canalizados a través del Servicio de Atención al Cliente.

El objetivo de ambos servicios es el de recoger, analizar, procesar y responder a todas las comunicaciones recibidas de clientes, independientemente de que sean quejas, reclamaciones, opiniones, dudas o inquietudes diversas. Durante 2007 se han experimentado varias mejoras en los canales de comunicación con los clientes:

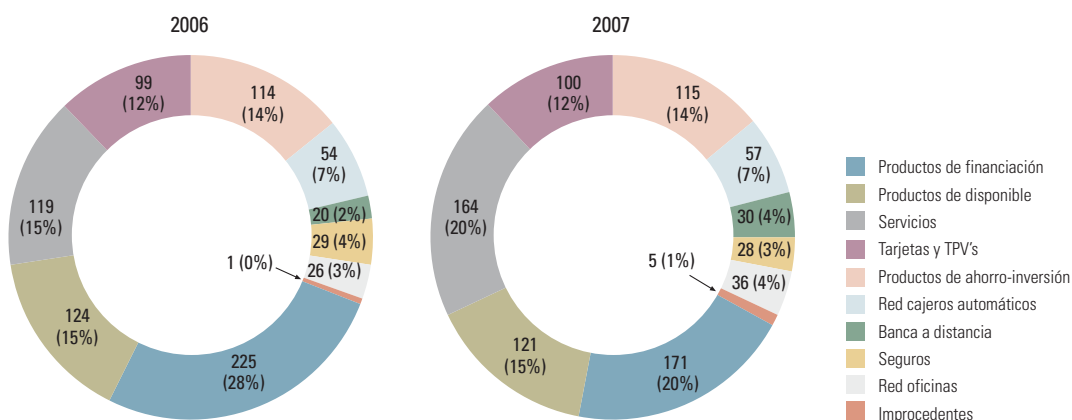
- Mejora de la capacidad de recepción por vía telefónica, manteniendo el teléfono convencional que es atendido por personal especializado y vinculado logísticamente al servicio de Línea Total, aprovechando así la experiencia y recursos de este servicio.
- Inicio de un estudio de tiempos de las diversas fases del proceso: tratamiento de quejas y reclamaciones del SAC. El estudio finalizará en 2008 y permitirá introducir mejoras en aquellas fases del proceso que se estimen oportunas.
- Para aquellas comunicaciones de clientes con un contenido escaso o de difícil análisis se proporciona una respuesta telefónica y personal, independientemente del canal utilizado por el cliente, de este modo se agiliza su respuesta y se da un trato más cercano.

- Todas las comunicaciones de clientes, ya sea objeto del Servicio de Atención al Cliente o de Calidad del Servicio se recoge en un expediente electrónico al cual quedan anexados los documentos pertinentes. Con este cambio significativo, orientado a mejorar la fluidez interna de la información, el expediente se asigna al centro o centros responsables y también a aquellos que se estima necesario que tengan conocimiento del mensaje. El sistema emite avisos diarios a aquellos centros a los que se asigna el expediente (áreas, departamentos u oficinas), igualmente se emite un aviso cuando el tema se da por cerrado desde el departamento de Calidad y Servicio de Atención al Cliente.

Indicadores

Las quejas y reclamaciones recibidas en el Servicio de Atención al Cliente de entre los más de 3 millones de clientes de Caixa Catalunya muestran una cifra de 827 para 2007, siendo el ejercicio anterior de 812.

QUEJAS Y RECLAMACIONES*



* En la categoría de servicios se incluyen aquellos expedientes de queja o reclamación referidos a discrepancias surgidas en servicios financieros prestados a clientes de la Entidad o público en general, tales como operaciones de banca a distancia, domiciliaciones de pagos y cobros, recaudación de tributos, etc.

* En la categoría "Red oficinas" se incluyen aquellos expedientes de queja o reclamación referidos a discrepancias cuyo origen, desde la perspectiva cliente, se sitúa en un supuesto error, negligencia o actuación poco eficaz llevada a cabo por parte de los profesionales de la red de oficinas.

* En la categoría de "Improcedentes" se incluyen expedientes formalmente presentados al Servicio de Atención al Cliente, referidos a hechos que incumben a otra Entidad y ajenos, por consiguiente, a cualquier responsabilidad por parte de Caixa Catalunya.


* El conjunto de reclamaciones presentado engloba las recibidas de las filiales Ascat Vida, Ascat Seguros Generales Caixa Catalunya Gestió, Liscat y Factorcat (a partir del 1 de junio de 2007 Caixa Catalunya Servicios Empresa) y Ascat Mediación (anteriormente, Ascat Correduría de Seguros), cuya suma agregada es de 29. Engloba también las relacionadas con planes de pensiones, aunque, reglamentariamente, para ser tratadas son derivadas en todos los casos al Defensor del Cliente.

Entre las causas más frecuentes presentadas en los expedientes de queja o reclamación se encuentran, por orden de importancia, los siguientes:

- Relativas a cobros de comisiones.
- Discrepancias surgidas en operaciones de ingreso o reintegro.

- Errores operativos o de procesos.
- Discrepancias surgidas en operaciones de cargo o abono.
- Operaciones llevadas a cabo de forma fraudulenta por terceros.

Cabe añadir que el Servicio de Atención al Cliente de Caixa Catalunya somete a revisión permanente sus criterios de resolución. Resultado de ello es el elevado porcentaje de concordancia entre sus resoluciones y las emitidas externamente por el Defensor del Cliente o por el Banco de España. En este sentido, en un 88,4% de los expedientes analizados por los citados organismos durante 2007, las conclusiones de dichos organismos han resultado coincidentes con las emitidas anteriormente por el departamento de Calidad y Servicio de Atención al Cliente.



6. Indicadores de desempeño social del Suplemento Sectorial-Financiero

GESTIÓN DE LA RSC

CSR1- Política de responsabilitat social de l'empresa

La política de responsabilidad social de Caixa Catalunya contempla el conjunto de políticas establecidas por la Entidad que se pueden confirmar en los enfoques explicados a lo largo del presente Informe. Se trata de enfoques de gestión que se han descrito respecto a la dimensión económica, ambiental y social de la sostenibilidad, y son consecuentes con los valores corporativos de la Entidad.

CSR2- Organización de la Responsabilidad Social de la Empresa

La responsabilidad social es un principio de actuación transversal a la Organización, también vinculado al origen de las cajas de ahorros que integran en sus órganos de gobierno a clientes, empleados y miembros de la corporación fundadora y corporaciones locales. Lo cual puede confirmarse en el *Capítulo 4. Gobierno corporativo, compromisos, retos y participación de grupos de interés*.

CSR3- Auditorías de la responsabilidad social de la empresa

Con la finalidad de obtener una visión global de la gestión de la responsabilidad social, el presente informe es verificado por la empresa externa independiente Deloitte, como se indica en el *Informe de verificación*.

Con el fin de verificar el cumplimiento de sus políticas y enfoques en RSC, Caixa Catalunya utiliza los mecanismos de auditoría interna inherentes a sus sistemas de gestión de calidad y medio ambiente.

CSR4- Gestión de los temas sensibles

Como temas sensibles propios de una entidad financiera pueden destacarse la corrupción, la política pública, financiación de actividades condenables como el terrorismo y el comportamiento de competencia desleal. A lo largo del Informe RSC se ha ido proporcionando información al respecto, que constatan que Caixa Catalunya dispone de diversos procesos que permiten hacer un seguimiento de aquellas actividades susceptibles de provocar corrupción, blanqueo de capitales, financiación de terrorismo, etc.

El departamento de Auditoría e Inspección es el encargado de velar por el cumplimiento de estos procesos. Para ello se utilizan modelos de gestión de riesgo operacional

Por otro lado, y en cuanto a cuestiones de política, los propios estatutos de la Entidad establecen los mecanismos que impiden la participación de consejeros en cargos públicos de designación política.

En los apartados de *Corrupción, Política Pública, Comportamiento de Competencia Desleal y Cumplimiento Normativo* se da más información sobre la gestión de estos temas sensibles.

CSR5- Incidencias de incumplimiento

Las incidencias, así como las posibles multas provocadas por el incumplimiento de normativas, reglamentos, etc. se encuentran definidas en cada uno de los apartados correspondientes del presente Informe. Los indicadores de GRI aplicables a Caixa Catalunya y que informan en mayor detalle de los incumplimientos reglamentarios son: EN28, HR4, SO4, SO7, SO8, PR2, PR4, PR7, PR8 y PR9.

En cuanto a otro tipo de incidencias, no se dispone de un sistema que permita inventariarlas para su incorporación en este informe.

CSR6- Diálogo con stakeholders

Caixa Catalunya ha definido para los grupos de interés clientes, sociedad y empleados, diversos mecanismos de diálogo que permiten a la Organización detectar las iniciativas a poner en marcha.

En el apartado de *Participación de los Grupos de Interés* del capítulo 4 se puede consultar la información de las principales preocupaciones detectadas en estos grupos de interés.

CUMPLIMIENTO SOCIAL INTERNO

INT1- Política de RSE en el seno de recursos humanos

Los contenidos de responsabilidad social abarcados por las políticas de recursos humanos de Caixa Catalunya están descritos en los enfoques de gestión sobre prácticas laborales y ética del trabajo, especialmente en los apartados de políticas sobre empleo, relación empresa/trabajadores, salud y seguridad en el trabajo, formación y educación, y diversidad e igualdad de oportunidades.

INT2- Rotación de empleados y creación de puestos de trabajo

La rotación de empleados ha sido descrita en el indicador LA2, en el apartado de empleo de la dimensión social de este informe. Los datos de estos 3 últimos ejercicios, lo que respecta a la creación de empleo, calculada en base a los datos del indicador LA1 de GRI con datos de 31 de diciembre, es la siguiente:

Creación de empleo

Total de la Entidad
Fundaciones de la Obra Social
Empresas del Grupo
Total Grupo Caixa Catalunya y fundaciones

	2005	2006	2007
Total de la Entidad	370	617	448
Fundaciones de la Obra Social	-18	-	-6
Empresas del Grupo	-5	23	47
Total Grupo Caixa Catalunya y fundaciones	365	640	489

INT3- Satisfacción del empleado

Caixa Catalunya no cuenta con una encuesta de satisfacción general de los empleados. No obstante, anualmente y desde el año 2001, se realizan encuestas de cliente interno, cuyo principal objetivo es recoger la impresión de la red de oficinas sobre el servicio que reciben por parte de los departamentos centrales, de los servicios descentralizados en las Direcciones Territoriales y de las filiales. La Entidad entiende que cualquier mejora en los procesos internos favorecerá, sin lugar a dudas, a la mejora de la eficiencia del trabajo de los empleados y al servicio final ofrecido a los clientes de Caixa Catalunya.

La Entidad dispone de un sistema para evaluar la satisfacción de la formación recibida a través de un cuestionario que se rellena en el aula de formación una vez finalizada la actividad.

INT4- Remuneración de la Alta Dirección y el Consejo de Administración

Remuneración percibida por el personal clave de la dirección y por los miembros del Consejo de Administración en su calidad de directivos (miles de euros)

Sueldos y otras remuneraciones análogas
Obligaciones contraídas en materia de pensiones o de pago de primas de seguros de vida
Remuneraciones percibidas por los miembros de los órganos de gobierno y por el personal directivo en representación de la Caja en sociedades cotizadas o en otras Entidades en las que tenga una presencia o representación significativa

	2005	2006	2007
Sueldos y otras remuneraciones análogas	3.505	3.429	3.210
Obligaciones contraídas en materia de pensiones o de pago de primas de seguros de vida	619	665	664
Remuneraciones percibidas por los miembros de los órganos de gobierno y por el personal directivo en representación de la Caja en sociedades cotizadas o en otras Entidades en las que tenga una presencia o representación significativa	—	—	—

Remuneraciones percibidas por los miembros los órganos de gobierno (miles de euros)

Consejo de Administración
Comisión de Control
Comisión de Retribuciones
Comisión de Inversiones

	2005	2006	2007
Consejo de Administración	693	825	910
Comisión de Control	117	145	137
Comisión de Retribuciones	3	3	3
Comisión de Inversiones	5	14	12

INT5- Bonus que fomenten un éxito sostenible

La retribución variable se regula mediante el sistema de incentivos y de bonus, que pretende reconocer la contribución de los empleados en los resultados de la Entidad. El modelo de bonus tiene en cuenta el grado de consecución de los objetivos estratégicos más significativos de la Entidad relacionados con los resultados económico-financieros, como el volumen de negocio, el beneficio antes de impuestos o la ratio de eficiencia, entre otros.

El 100% de la plantilla está vinculado a la consecución de incentivos por objetivos de negocio. De ese total, un 87,9 % está vinculado a objetivos de negocio individuales, o propios del centro de trabajo y el 12,1% restante tiene asociado un indicador de negocio a nivel de la Entidad.

Los bonus se abonan durante el primer trimestre del año siguiente al cierre de cuentas del ejercicio.

Por otra parte, existen reconocimientos económicos basados en un sistema de premios implantado en 2005, así como otros también económicos relacionados con el Plan Estratégico. Estos últimos se orientan a premiar la contribución de las personas en el desarrollo de las estrategias y son propuestos por el comité encargado de la implantación del plan y validados por la Dirección General.

El sistema de incentivos no incorpora otros aspectos adicionales relativos a sostenibilidad.

INT6- Ratio salarial hombres/mujeres

Este indicador ha sido expresado en el apartado de *Diversidad e Igualdad de Oportunidades*, concretamente a través del indicador LA14 del informe.

INT7- Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.)

Este indicador ha sido explicado en el apartado de *Diversidad e Igualdad de Oportunidades*, concretamente a través del indicador LA13 del informe.

CUMPLIMIENTO CON LA SOCIEDAD

SOC1- Contribuciones a causas benéficas, donaciones e inversiones en la comunidad

Esta información ha sido expresada en el Capítulo de *Enfoque de Gestión de Indicadores de Dimensión Económica*, en el apartado de *Obra Social*.

SOC2- Valor Económico Añadido

Esta información ha sido expresada en el Capítulo de *Enfoque de Gestión de Indicadores de Dimensión Económica*, en el indicador EC1- *Valor Económico Generado y Distribuido*.

PROVEEDORES

SUP1- Seguimiento de los principales proveedores

A partir del año 2007 en todos los contratos con proveedores se incluye una cláusula que da a conocer la adhesión de Caixa Catalunya al Pacto Mundial y a la voluntad de regirse por sus 10 principios en cualquier relación comercial.

SUP2- Satisfacción de los proveedores

La valoración de la satisfacción de los proveedores de Caixa Catalunya es realizada de manera informal en los contactos de trabajo mantenidos entre personal de la Entidad y personal de la empresa proveedora. No existen cuestionarios de satisfacción al efecto.

BANCA MINORISTA

RB1- Política de banca minorista: productos con impacto social, contra la exclusión social, etc.

Caixa Catalunya trata de atender las necesidades financieras de todos los clientes, independientemente de que sean particulares, empresas, jóvenes, mayores, extranjeros, etc. Para ello parte de la realización de estudios de comportamiento financiero y del entorno social, lo cual permite diseñar productos y servicios adaptados a las necesidades actuales.

Este es el principal criterio aplicado en el diseño de los productos y servicios, y es coherente con los ejes del modelo comercial de la Entidad:

- Relación personalizada y de asesoramiento.
- Desarrollo de productos.
- Proximidad al cliente.
- Programas basados en la relación con los clientes.

En base a todo ello, Caixa Catalunya, en colaboración con sus filiales especializadas en fondos de inversión, seguros y otros productos financieros, así como con la Obra Social y sus fundaciones, define y actualiza de manera continua sus productos y servicios.

Con objeto de informar especialmente sobre los criterios aplicados a los productos que más relevancia pueden representar frente a las necesidades actuales de los clientes de banca minorista, se destacan los siguientes:

Productos de disponible y servicios de transferencias

Estos productos y servicios, gozan en determinados casos de ventajas adicionales como seguros, descuentos, servicios especiales para clientes extranjeros con domicilio habitual en España (repatriación de difuntos y servicio de intérprete telefónico).

Con el objetivo de mejorar los servicios para el colectivo de inmigrantes en el territorio español, se cuenta con convenios de colaboración con entidades financieras extranjeras, situadas por ejemplo, en Senegal, Ecuador, entre otros.

Para los clientes extranjeros de Banca Personal se creó en 2006 la Cuenta Global, que permite canalizar su operatoria habitual y cuenta con ventajas financieras y no financieras. Entre estas últimas se encuentran servicios de información, orientación y asesoramiento disponibles durante las 24 horas todos los días del año y en 5 idiomas: castellano, catalán, inglés, francés y alemán. También se han incluido servicios de asistencia personal o en el hogar, asesoramiento legal telefónico, asesoramiento médico telefónico, farmacia de guardia, información y reservas para ocio e iniciativas solidarias, entre otros.

Productos de ahorro

Caixa Catalunya analiza para su diseño las mejores opciones de rentabilidad y seguridad para los clientes. Dentro de esta categoría se cuenta con un Depósito Solidario desde 2004, que cede a la Fundació Un Sol Món un porcentaje de la estabilidad obtenida. Con este depósito, el cliente destina entre el 50% y el 100% de la rentabilidad a proyectos de ámbito social o ecológico.

Productos de inversión

El abanico de productos de inversión es amplio, y acorde con las expectativas crecientes de asesoramiento y ahorro existentes en determinados segmentos de la población y clientes. La política de inversión y productos más destacables se comentan en el apartado de *Gestión de activos*.

Productos de previsión y seguros

Los principales proyectos relativos a los productos comercializados por Ascat Vida que se han llevado a cabo durante el 2007 han sido:

- **Plan de Ahorro Flexible (PIAS):** Es un producto de seguros de carácter vitalicio que permite acumular un capital de manera sistemática con lo que se obtienen ventajas fiscales por los ahorros, siempre y cuando se decida cobrarlo en forma de renta vitalicia y en base a condiciones referidas a límite y antigüedad de las aportaciones. Las ventajas fiscales consisten en la exención de tributación del rendimiento generado a la hora del cobro de la renta vitalicia. En caso de rescate, la tributación es la misma que cualquier otro producto de ahorro. La finalidad última de este producto es favorecer el ahorro a largo plazo.
- **Hipoteca Inversa:** Producto de financiación instrumentado en una cuenta de crédito con la finalidad de obtener mensualmente una renta constante para complementar otros ingresos regulares. El importe de la

hipoteca concedida (como máximo el 80% de la tasación) se canaliza mediante una cuenta de crédito, de la que se irán haciendo traspasos mensuales constantes a la cuenta habitual de disponible durante el plazo establecido (entre 10 y 24 años). Se puede complementar la misma con la contratación de una renta vitalicia diferida para asegurar el continuar cobrando el mismo importe mensual mientras viva el titular y otra renta vitalicia para limitar la deuda al finalizar el plazo de disposiciones del crédito. El público objetivo son personas mayores de 65 años que dispongan de un inmueble libre de cargas y tengan la necesidad de complementar sus ingresos mensuales.

Correspondencia electrónica

En 2007 se han intensificado las campañas para que los clientes renuncien a recibir correo postal y prefieran el correo electrónico como medio. Además Caixa Catalunya facilita el hecho de que se consulten todas las comunicaciones a través de la web para clientes, y dicha documentación electrónica está disponible durante 6 años.

Medios de pago

Estos servicios se han hecho imprescindibles en la vida cotidiana y comprenden diferentes modalidades de tarjetas de crédito y débito. Destaca el Programa Total Plus, ya que permite canjear los puntos acumulados debido a su utilización de tarjetas, por la participación en proyectos solidarios o en regalos de compra social o comercio justo.

Productos específicos para empresas

Destaca por su mayor carácter socio-económico, la formalización de convenios con el Instituto de Crédito Oficial y con otros organismos. El más destacable es el ICO-PYMES destinado a cubrir necesidades de financiación de la Pequeña y Mediana Empresa.

Financiación

Cabe reseñar por un lado la política general aplicada a los préstamos y créditos, y por otro la política de microcréditos y apoyos financieros sociales orientados a prevenir la exclusión financiera.

La política general de financiación a clientes se fundamenta principalmente en factores de riesgo crediticio que se basan en aplicaciones de scoring o en clasificaciones de clientes de todos los segmentos, siguiéndose criterios de no discriminación.

Se ha continuado, de este modo, con el proceso de flexibilización de la oferta crediticia, incorporando opciones que permiten personalizar las propuestas de financiación adaptándolas a las necesidades de cada cliente. También se ha mejorado el circuito de solicitud de préstamos personales por Internet en cuanto a facilidad y respuesta a peticiones. De este modo, para particulares se dispone de diversas opciones de amortización de

la deuda (creciente, 11 cuotas mensuales por año, etc.), periodos de carencia iniciales, seguro de protección de pagos para ajustar las cuotas a la situación económica personal en caso de desempleo o incapacidad temporal, préstamo para emprendedores para cubrir los gastos de inicio de la actividad que permite pagar únicamente intereses durante el primer año, entre otras ventajas.

En cuanto a la política de microcréditos y otros sistemas de financiación social, gestionados por la Obra Social y sus fundaciones, con balance independiente del de Caixa Catalunya, se detallan a continuación cada una de las modalidades y finalidades:

- **Microcréditos para el empleo**

Gestionados por la Fundació Un Sol Món, esta financiación se concede sin discriminación alguna por motivo de origen, sexo, etc., a personas que no tienen acceso al crédito que ofrecen las instituciones financieras por falta de garantías o avales. Las operaciones se analizan desde el punto de vista de la iniciativa y compromiso personal de los emprendedores, así como la viabilidad económica de sus proyectos, además de considerar el respeto al medio ambiente.

- **Apoyo financiero a empresas y Entidades de inserción**

Este tipo de apoyo se concede a aquellas empresas y entidades de inserción, como son los centros especiales de empleo, que tienen un acceso insuficiente o nulo al crédito que ofrecen las instituciones financieras por falta de garantías institucionales suficientes. La evaluación realizada desde la Fundació Un Sol Món se centra en la viabilidad técnica y su impacto social de la iniciativa.

- **Programa Rétale – Retorno del Talento al Ecuador**

El programa, gestionado por la Fundació Un Sol Món, tiene por objeto facilitar microcréditos para ecuatorianos residentes en España que quieran desarrollar negocios en su país de origen. Se conceden a personas que no tienen acceso al crédito habitual de las entidades financieras por carecer de garantías o avales.

- **Apoyo técnico-financiero internacional a entidades microfinancieras**

En este caso, el apoyo de la Fundació Un Sol Món a entidades microfinancieras y a través de éstas a sus clientes, se realiza aplicando una serie de criterios sociales que no son tomados como referencia en los procesos de concesión de un producto financiero ordinario. Estos criterios sociales son:

- Asunción del riesgo país.
- Realización de un análisis socioeconómico muy exhaustivo del cliente.
- Formalización de operaciones internacionales con condiciones muy favorables para el cliente, que en circunstancias normales se considerarían demasiado arriesgadas.

RB2- Perfil de la financiación

La concesión de financiación a los clientes está basada principalmente en criterios de riesgo. En este sentido Caixa Catalunya dispone de una herramienta basada en estos criterios (el scoring de concesión para personas físicas). Esta herramienta facilita el acceso a operaciones crediticias a todo tipo de segmentos siguiendo el criterio de la no discriminación.

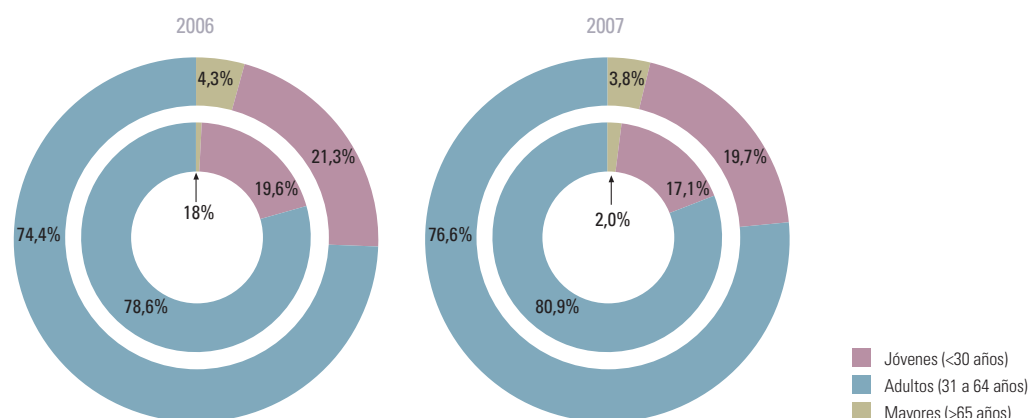
Durante el 2007, se ha continuado en la línea de flexibilización de la oferta crediticia incorporando nuevas opciones que permiten personalizar la oferta a las necesidades de cada cliente. Así en este sentido hay que destacar:

- **Particulares:** se incorpora la posibilidad de contratar una cobertura de tipo de interés con la Hipoteca Joven, con características adecuadas a este colectivo, y con la Hipoteca Inversa. Asimismo se mejoran las características de las operaciones con tipo de interés creciente y de tipo de interés fijo (ampliando plazos) y las del anticipo nómina.
- **Empresas:** adhesión a diferentes convenios ICO y de otros organismos.

También se continúa ampliando los sistemas y canales de distribución de operaciones de financiación:

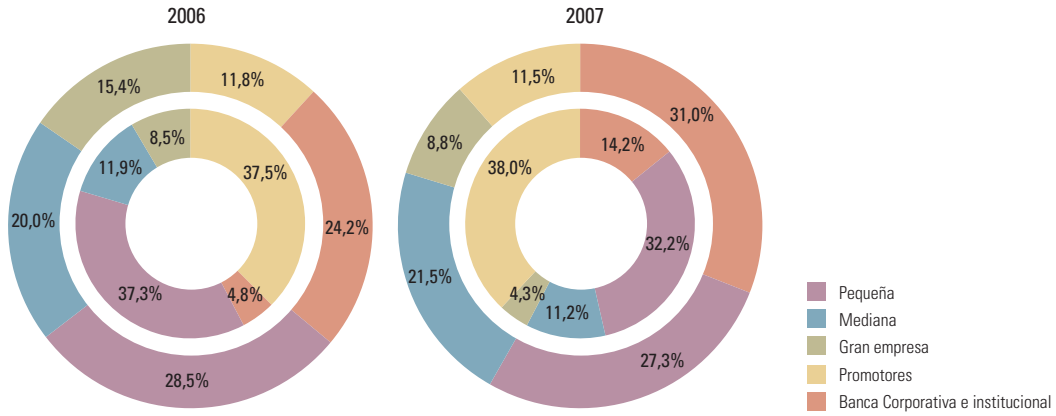
- **Internet:** durante 2007 se ha desarrollado una mejora en el circuito de solicitud de préstamos personales que permite el abono on-line de préstamos para clientes que superen un scoring determinado.
- **Telemarketing:** se han realizado durante el año acciones de concesión de tarjetas de crédito.

FINANCIACIÓN A CLIENTES PARTICULARES POR FINALIDAD Y SEGMENTO*



* El círculo externo se refiere a financiación del consumo. El interno a la financiación de la inversión.

FINANCIACIÓN A EMPRESAS E INSTITUCIONES POR FINALIDAD Y SEGMENTO*



* El círculo externo se refiere a financiación del consumo. El interno a la financiación de la inversión.

RB3- Financiación con impacto social

Los importes concedidos en relación a la política de microcréditos y otros sistemas de financiación social quedan reflejados a continuación:

Microcréditos para el empleo

El principal objetivo de este programa de microcréditos sociales es combatir la exclusión financiera e impulsar la creación de puestos de trabajo.

Microcréditos para el empleo*

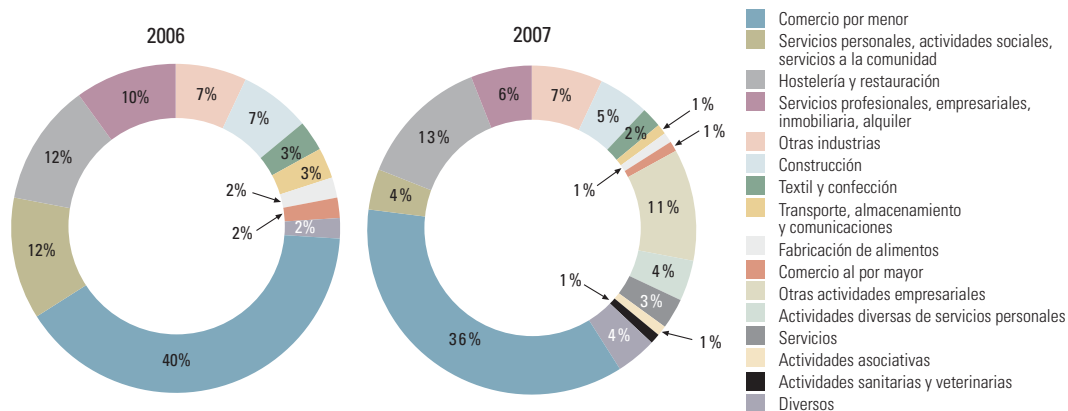
Operaciones concedidas
Cartera viva en millones de euros

	2005	2006	2007
Operaciones concedidas	311	256	250
Cartera viva en millones de euros	n.d.	5,2	5,4

* n.d.- No disponible.

En 2007, al igual que el año anterior, el principal sector beneficiado por este tipo de ayuda es el comercio, si bien el alcance se diversifica entre diferentes sectores.

MICROCRÉDITOS PARA EL EMPLEO POR SECTORES



Nota: No se dispone de estos datos segmentados por tamaño de empresa o negocio, dado que el sistema de gestión no permite hacer esta distribución.

Apoyo financiero a empresas y entidades de inserción

El principal logro de este tipo de apoyo es la contribución a la generación de puestos de trabajo para personas en situación o riesgo de exclusión social.

Financiación a empresas y entidades de inserción*

Operaciones concedidas
Importe concedido (miles de euros)
Empleo creado o apoyado
Cartera viva (miles de euros)

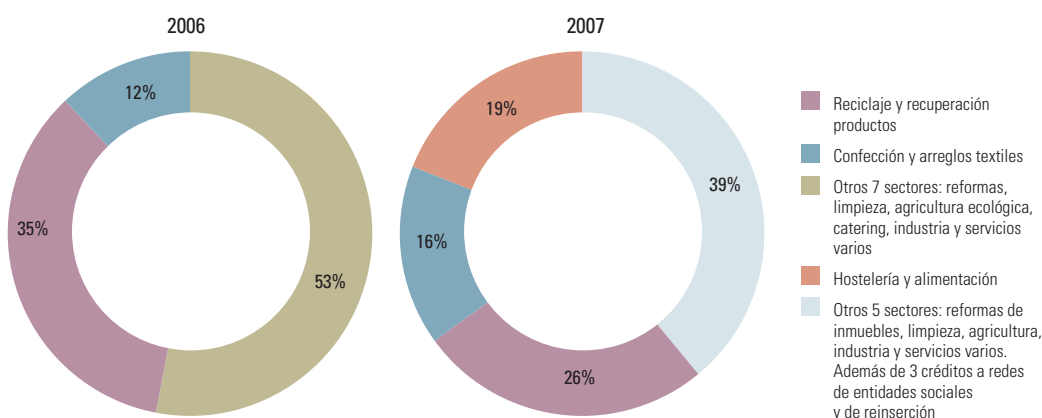
	2005	2006	2007
Operaciones concedidas	18	25	22
Importe concedido (miles de euros)	450	675	540
Empleo creado o apoyado	21	>30	28
Cartera viva (miles de euros)	n.d.	842	609

* n.d.- No disponible.

Por otro lado, destacar que en 2007 se han financiado 6 proyectos nuevos, con la concesión de 745.000 euros en subvenciones y 775.000 euros en préstamos participativos. Además, los proyectos han recibido apoyos puntuales por un total de 40.830 euros.

Desde un punto de vista de reparto por sectores de actividad, en 2007 se ha añadido el sector empresarial de hostelería y alimentación.

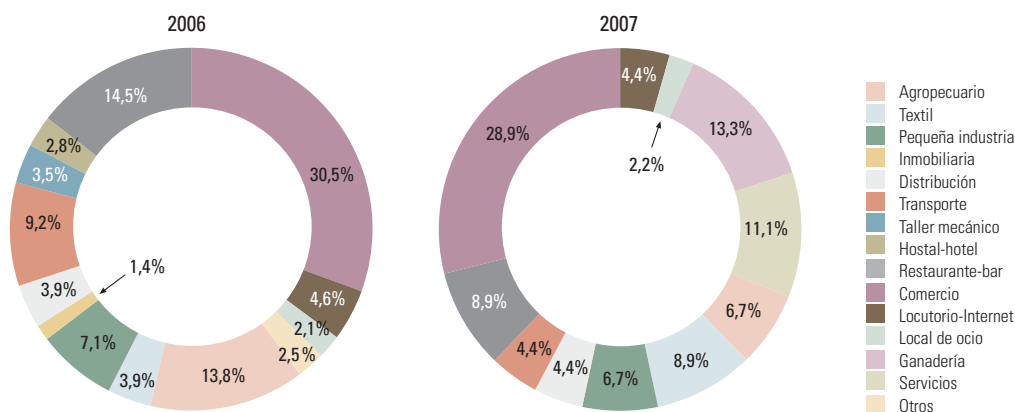
APOYO FINANCIERO A EMPRESAS Y ENTIDADES DE INSERCIÓN



Programa Rétales

Con el apoyo de este programa se han creado en 2007 26 negocios (frente a 10 en 2006), que han generado 76 puestos trabajo (frente a 44 en 2006).

PROGRAMA RÉTALES



Diecinueve de estos proyectos se financiaron con un microcrédito de la Fundació Un Sol Món, seis fueron financiados por la entidad contraparte en Ecuador y uno de ellos consiguió financiación propia.

El 100% de los negocios que se financian con microcréditos de la Fundació Un Sol Mon en Ecuador son microempresas que se crean o se amplían con no más de 15.000 euros, pues es el límite máximo. El importe medio de la financiación se sitúa entre 8.000 y 9.000 euros.

Apoyo técnico-financiero internacional a entidades microfinancieras

Este programa, dirigido a instituciones microfinancieras se realiza aplicando una serie de criterios sociales que no proceden en el caso de conceder un producto financiero ordinario.

En relación a la situación de la financiación concedida hasta diciembre de 2007, la cartera activa presenta un valor de 2.902 miles de euros (frente a 2.248 miles de euros en 2006). Ésta se reparte entre 18 instituciones microfinancieras (12 instituciones en 2006), de tamaño medio y pequeño, situadas en 9 países.

BANCA DE INVERSIÓN

IB1- Política de inversiones

Caixa Catalunya, de manera individual o mediante la cooperación con diferentes organismos cuenta con sistemas de financiación orientados a favorecer el desarrollo económico, social y ambiental. Los criterios aplicados son específicos de cada uno de estos sistemas.

Programa de crédito global

La Entidad tiene firmado con la Diputación de Barcelona el Programa de Crédito Local, que facilita a los ayuntamientos de la provincia el acceso a una línea de préstamos para inversiones. Dicho programa se complementa con una subvención realizada por la Diputación de Barcelona, destinada a la amortización anticipada del capital.

Financiación formalizada crédito global

Operaciones formalizadas
Nominal de las operaciones formalizadas (millones de euros)

	2005	2006	2007
Operaciones formalizadas	102	94	123
Nominal de las operaciones formalizadas (millones de euros)	99,4	92,0	120,3

Colaboración con el Banco Europeo de Inversiones

Caixa Catalunya en colaboración con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) a través de la negociación de líneas dirigidas a la financiación de proyectos en el ámbito de sanidad, educación, desarrollo urbano, ahorro energético, desarrollo de infraestructuras y protección del medio ambiente que lleven a cabo tanto empresas privadas como públicas y semipúblicas, con especial atención a las operaciones llevadas a cabo por las administraciones locales.

Destinatarios financiación BEI

Administraciones públicas (millones de euros)
Pequeñas y Medianas Empresas (millones de euros)

	2006	2007
Administraciones públicas (millones de euros)	150	50
Pequeñas y Medianas Empresas (millones de euros)	50	150

Colaboración con la Cámara de Comercio de Barcelona

Mediante la firma de acuerdos, la Entidad colabora con la Cámara de Comercio de Barcelona en el apoyo del proceso de internacionalización de las empresas y entidades de diversos sectores de actividad en la zona mediterránea, priorizando de este modo el desarrollo social y económico de la región catalana, y fomentando las relaciones bilaterales con los países del Magreb.

Financiación al sector agrario, ganadero y pesquero

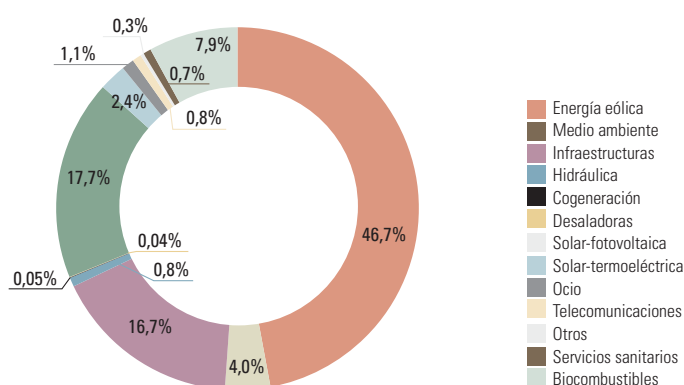
Esta financiación, apoyada en muchos casos por instituciones públicas, dispone de diferentes modalidades de crédito que prevén desde la cobertura de los gastos de campaña hasta la financiación de las inversiones, así

como la concesión de anticipos para atender el pago de las primas por agroseguros. Asimismo, dentro de la modalidad de préstamos con aval de SAECA (Sociedad Anónima Estatal de Caución Agraria), se financian inversiones destinadas a proyectos de conservación o mejora de los sectores forestal, agrícola, ganadero y pesquero.

Financiación de proyectos

La Entidad analiza y formaliza, atendiendo a su Misión y Visión corporativas, diferentes operaciones de financiación en diversos sectores tal como reflejan el gráfico y la tabla:

FINANCIACIÓN ESPECIALIZADA POR SECTORES



Financiación especializada (miles de euros)

	2006	2007
Energía eólica	555	712
Medio ambiente	216	61
Infraestructuras	248	254
Hidráulica	14	13
Cogeneración	6	7
Desaladoras	6	6
Solar-fotovoltaica	71	269
Solar-termoeléctrica	11	36
Ocio	28	17
Telecomunicaciones	58	12
Otros	2	5
Servicios sanitarios	32	11
Biocombustibles	-	121
Inmobiliarias	9	-
Total	1.256	1.524

Como puede comprobarse, la inversión en Inmobiliarias ha desaparecido en 2007 y se ha añadido un nuevo sector: biocombustibles. Igualmente la financiación se ha incrementado en más de un 20%.

Caixa Catalunya sigue una estrategia orientada a la organización y aseguramiento de operaciones de Project Finance para el desarrollo de proyectos con impacto ambiental favorable que, además, cumplan los requisitos de viabilidad y rentabilidad económica.

Su selección de proyectos tiene en cuenta su impacto real en la sociedad y la existencia de un marco legal propicio. Como parte fundamental del proceso de análisis, se incluye la revisión exhaustiva de todos los aspectos ambientales por parte de asesores especializados, considerando así evaluaciones técnicas de impactos, adecuación a normativas ambientales municipales, autonómicas, estatales y de la Unión Europea, y recopilación de información *in situ*.

En los últimos años los proyectos de energía eólica y solar son los que más destacan, además de otros medioambientales y de infraestructuras.

El saldo vivo referido a la actividad relacionada con la mejora del medio ambiente y el fomento de energías renovables a fecha de 31 de Diciembre de 2007 es de 707,8 millones de euros.

Precisamente, durante los últimos siete años, Caixa Catalunya ha organizado la financiación para la instalación de proyectos energéticos de una potencia de alrededor de 1.390 MW. La producción derivada de esta instalación de potencia eléctrica podría ahorrar la emisión a la atmósfera de aproximadamente 1.360 miles de toneladas de CO₂ cada año en función de la procedencia de la producción eléctrica sustituida.

En el año 2007 ha destacado la dirección de los siguientes proyectos de financiación de energías renovables y medio ambiente. Todos ellos han sido asegurados por Caixa Catalunya en su totalidad:

- Parques Eólico de Peñaroldana en Castilla León, con una inversión asegurada de 38,6 millones de euros.
- Parque Eólico de Montamarta en Castilla León, asegurado por importe de 23,1 millones de euros.
- Parque Eólico de El Hierro, en Castilla León y asegurado por 27,8 millones de euros.
- Parques Eólicos de Cerrato, también en Castilla León, con un importe asegurado de 43 millones de euros.
- Parque Eólico de Valbuena, en la misma Comunidad Autónoma y un volumen de aseguramiento de 32,5 millones de euros.
- Parque Eólico de Lezuza en Castilla La Mancha, con un importe asegurado de 39,5 millones de euros.
- Parque Solar de Fotovoltaica Peninsular, en Castilla la Mancha, por un importe asegurado de 65,3 millones de euros.
- Parque Solar Fotovoltaico de Meridional Solar, en Castilla la Mancha, por un importe asegurado de 83 millones de euros.

Durante el 2008 está pendiente la formalización de diferentes proyectos, también de energía eólica y solar, que están a punto de obtener todos los permisos y autorizaciones necesarios para acometer dichas inversiones. Las instalaciones están situadas en Cataluña, Extremadura, Andalucía y Murcia.

Operaciones financieras singulares con impacto ambiental

A lo largo de 2007 también se ha participado en operaciones financieras singulares organizadas y sindicadas por otras entidades financieras. Se destaca la inversión en el parque eólico de San Lorenzo, ubicado en Castilla y León, con 20 millones de euros en un crédito de 103,4 millones.

El importe total nominal de estas participaciones ha ascendido a 177 millones de euros, con un capital pendiente, a 31 de diciembre de 2007, de 79 millones.

También en un marco singular, la Entidad mantiene un convenio de colaboración con la Generalitat de Catalunya, por importe total de 12 millones de euros, a repartir entre cuatro entidades financieras, destinado a financiar proyectos de energías renovables de tamaño reducido, así como iniciativas empresariales de mejora de la eficiencia energética.

IB2- Perfil de los clientes de banca de inversión

De acuerdo con la clasificación del Banco Mundial, y siguiendo los criterios de producto interior bruto per cápita, las operaciones de este tipo se realizan en países de ingresos altos, miembros de la OCDE.

IB3- Transacciones con impacto social

Con objeto de hacer más comprensible la información cuantitativa relativa a este indicador, y, por lo tanto, en coherencia con el principio de claridad, que también inspira este informe, se ha reflejado la respuesta a este indicador a continuación de cada sistema de financiación en el punto *IB1. Política de Banca de Inversión*.

GESTIÓN DE ACTIVOS

AM1- Política de gestión de activos

La principal responsabilidad en cuanto a gestión de activos vinculados a fondos de inversión recae en la sociedad gestora del Grupo Caixa Catalunya, que es Caixa Catalunya Gestió. La finalidad es ofrecer a los clientes una amplia gama de fondos de inversión a los clientes en la Entidad, tanto garantizados como no, ofreciéndoles alternativas para colocar sus inversiones en función de su perfil de riesgo inversor. Estos productos son facilitados a los clientes de diferentes segmentos de la Entidad e integran las normas de la Comisión Nacional de Mercado de Valores.

Como aspecto sensible en la comercialización de estos productos, hay que destacar el asesoramiento, que contribuye a reforzar una gestión personalizada. Esto es debido tanto a las mayores exigencias de los clientes como a la mayor complejidad de la toma de decisiones de inversión.

En esta línea, la Entidad gestiona el proceso de comunicación a las oficinas y cuenta con gestores de toda la información que se debe entregar al cliente y con herramientas de asesoramiento que permiten realizar seguimientos periódicos de las inversiones, así como facilitar su gestión. Esta información se refuerza con la formación que reciben los gestores que atienden a los clientes.

Cabe destacar la apuesta de la Entidad por la formación especializada en análisis y asesoramiento, de forma que cada vez son más los gestores que obtienen certificados, como el CFA (Analista Financiero Americano), CEFA (Analista Financiero Europeo), EFA (European Financial Advisor) y CAIA (Chartered Alternative Investment Analyst Association).

Caixa Catalunya Gestió, dentro de los mismos valores corporativos de la Entidad, compuesta por personal que supera exigentes requisitos técnico-financieros y está sujeto al correspondiente código de conducta, colabora con la Entidad en la formación en asesoramiento financiero. El objetivo es transmitir una cultura de "servicio de inversión" a los diferentes empleados ligados a la comercialización en los diversos segmentos de clientes (particulares, banca personal y banca privada, principalmente), y por lo tanto, menos centrada en producto, manteniendo así a la Entidad en línea con las principales tendencias y necesidades financieras.

En este contexto, destaca el servicio de gestión de patrimonios. En él, un gestor personal especialmente asignado, con el apoyo de un equipo de expertos fiscales y analistas de mercados y productos, mantiene una interlocución permanente y busca alternativas para conseguir un rendimiento financiero y fiscal más elevado de los inversores que contratan el servicio.

AM2- Activos con aspectos sociales

En el catálogo de fondos de inversión, Caixa Catalunya cuenta desde el año 2000 con un fondo de inversión que incorpora criterios de responsabilidad social corporativa. Se trata del CC Europa Valor FI, que destina parte de su comisión de gestión a donaciones a ONG que desarrollan proyectos solidarios. En 2007, así como en años anteriores, los beneficiados han sido Cruz Roja, Intermón Oxfam y Médicos sin Fronteras.

Patrimonio gestionado	2005	2006	2007
Valor monetario total de activos bajo gestión (millones de euros)	3.269,68	3.805,60	3.817,00
Valor monetario de activos bajo gestión con componente social (millones de euros)	10,6	7,6	6,0
% de activos bajo gestión con componente social respecto al total	0,32%	0,20%	0,16%

Este fondo invierte en el índice FTSE4Good Europe, que se caracteriza por el hecho de que los valores en los que invierte deben cumplir requisitos de responsabilidad social corporativa, especialmente de:

- Sostenibilidad ambiental.
- Respeto a los derechos humanos

AM3- Inversión socialmente responsable

La Entidad, como accionista de las diferentes empresas en las que participa mantiene vínculos más directos con aquéllas en las que por su porcentaje de participación supone control o pertenencia a los órganos de gobierno.

En este sentido, son mayores las afinidades culturales y vinculación estratégica con aquellas sociedades cuya participación es el 100% que se comentan en el capítulo *Perfil de la Organización*. Esta afinidad supone una mayor facilidad para mostrar las preocupaciones que en cada momento se planteen en términos de valores y de Responsabilidad Social Corporativa en general.

Por otra parte, en la toma de decisiones sobre en qué compañías invertir se establecen estrategias de diversificación en diferentes sectores que se revisan periódicamente. Por lo tanto, las inversiones se realizan prioritariamente en industria, energía, hostelería, transporte e infraestructuras, comercio, social y/o cultural, tecnológico, de servicios empresariales, salud y medio ambiente y biotecnología.

La gran mayoría de inversiones o participaciones en empresas van acompañadas de uno o varios puestos en el Consejo de Administración, con el objetivo no sólo de controlar y aportar valor en la buena marcha de las compañías, sino también de vigilar y promover de manera prioritaria que las prácticas de éstas conlleven actuaciones éticas y consideradas con el medio ambiente, así como que se respeten, en todo caso, los derechos de los trabajadores, incluyendo aquéllos relativos a aspectos de salud e higiene.

Algunos ejemplos de inversión relativos a 2005, 2006 y 2007 son los siguientes:

- Energías renovables. Dando lugar a la consolidación de la línea ya establecida en años anteriores de promover las energías limpias y respetuosas con el medio ambiente en 2007, la Entidad ha invertido en 4 empresas dedicadas a la energía eólica y en 4 dedicadas a la energía solar. De éstas, en dos se ha alcanzado una participación del 50%, dado el fuerte interés en participar en la gestión de este tipo de compañías.
- Servicios. Caixa Catalunya ha realizado inversiones en el sector de servicios relacionados con el sector industrial, con el objetivo de fortalecer este tejido, especialmente en Catalunya. Destaca la participación en el capital de Applus (a través de Volja Plus), la operación de capital riesgo mayor de España en el año 2007, donde Caixa Catalunya ha tomado una posición del 22,82% en la compañía conjuntamente con otras Cajas de Ahorros y otras entidades de inversión.
- Salud y biotecnología. La inversión se ha realizado en empresas de análisis clínicos especializados y en el nuevo sector de biotecnología.
- Intermediación financiera. A través de fondos y sociedades de capital riesgo, la Entidad fomenta la inversión, de manera indirecta, en sectores como el tecnológico.
- Hostelería. En este caso la inversión se realiza en una parte significativa en empresas dedicadas a la construcción y explotación de residencias de estudiantes en lugares próximos a campus universitarios.

- Transporte e infraestructuras. De este modo se contribuye a fortalecer la red de infraestructuras del país, elemento base para su desarrollo económico.
- Agroalimentario. El objetivo es potenciar la innovación en los cultivos aplicando profesionales modelos de gestión.

Nuevas inversiones en participadas empresariales

Importe invertido (en millones de euros)
Número de nuevas inversiones

	2005	2006	2007
Importe invertido (en millones de euros)	18,4	31,0	47,8
Número de nuevas inversiones	10	15	11

Adicionalmente, durante el 2007 la Entidad ha continuado financiando proyectos bajo el convenio firmado en 2006 con la Fundación Catalana para la Investigación y la Innovación (FCRI), dedicada a conectar el mundo de la investigación y el mundo de la empresa, facilitando los procesos de transferencia de tecnología y conocimiento, y con la Sociedad Catalana de Inversión en Empresas de Base Tecnológica (Invertec), dedicada a invertir en empresas de base tecnológica en las fases más iniciales de su desarrollo. Mediante este convenio, se ha abierto una línea de financiación por parte de la filial Invercartera, S.A., vía préstamos participativos, destinada a la fase inicial de desarrollo de este tipo de empresas.

SEGUROS

INS1- Política de seguros

En cuanto a productos de previsión y seguros, Caixa Catalunya considera la necesidad de disponer de una amplia gama para poder cubrir todas las necesidades de los clientes. Éstas están muy vinculadas a diferentes aspectos sociales y económicos, a los que Caixa Catalunya trata de dar cobertura y facilidades:

- Complementar las pensiones públicas.
- Facilitar el ahorro a largo plazo.
- Cubrir los préstamos hipotecarios en caso de fallecimiento.
- Asesoramiento por expertos en situaciones graves de salud y cobertura.
- Orientación médica.
- Asesoramiento en diferentes trámites.

Distribución de seguros individuales (valoración y contratos)	2005	2006	2007
Riesgo			
Nº de contratos totales aperturados	356.505	380.130	362.064
Valoración monetaria* (miles de euros)	44.264	53.086	54.753
Ahorro			
Nº de contratos totales aperturados	463.175	456.100	435.820
Valoración monetaria* (miles de euros)	2.052.860	2.062.222	2.065.431
Pensiones			
Nº de contratos totales aperturados	448.472	518.395	434.819
Valoración monetaria* (miles de euros)	960.361	1.036.741	1.099.286

*Primas emitidas de vida riesgo, provisiones matemáticas de vida ahorro y patrimonio gestionado de planes de pensiones.

Distribución de seguros individuales (valoración y contratos)	2005	2006	2007
Riesgo			
Nº de asegurados de vida riesgo	18.370	18.919	9.389
Valoración monetaria* (miles de euros)	1.669	1.999	694
Ahorro			
Nº de asegurados de vida ahorro	6.295	6.803	7.365
Valoración monetaria* (miles de euros)	210.404	215.263	282.251
Pensiones			
Nº de partícipes y beneficiarios en planes de pensiones	16.857	20.094	21.384
Valoración monetaria* (miles de euros)	369.149	398.713	443.777

*Primas emitidas de vida riesgo, provisiones matemáticas de vida ahorro y patrimonio gestionado de planes de pensiones.

Por último, destaca el compromiso de calidad de Caixa Catalunya con los clientes y con el asesoramiento, siguiendo tanto la normativa como las mejores prácticas relacionadas.

INS2- Perfil de los clientes

Los contratos de seguros de riesgo, seguros de ahorro y planes de pensiones se distribuyen prácticamente a partes iguales entre hombres y mujeres, con un 52% y 48%, respectivamente. Asimismo, por edades, estos productos se distribuyen en un 74% para clientes de entre 35 y 64 años, el 24% entre personas más jóvenes de 35 años y el 2% restante entre personas de más de 64 años.

En el caso de empresas, la distribución por tamaño es la siguiente:

Distribución contratos por tamaño de la empresa	2005	2006	2007
Seguros de riesgo			
Con menos de 250 personas	98,53%	99,98%	99,53%
Con más de 250 personas	1,47%	0,02%	0,47%
Seguros de ahorro			
Con menos de 250 personas	64,44%	72,48%	75,00%
Con más de 250 personas	35,56%	27,52%	25,00%
Planes de pensiones			
Con menos de 250 personas	81,08%	96,96%	90,11%
Con más de 250 personas	18,92%	3,04%	9,89%

INS3- Reclamaciones de clientes

Durante el año 2007, Caixa Catalunya ha recibido 43 reclamaciones de productos de seguro tratadas por el Servicio de Atención al Cliente. El Defensor del Cliente ha tratado un total de 28 reclamaciones, 11 referidas a productos de seguros de vida y 17 a planes de pensiones. Finalmente, se han atendido 9 reclamaciones a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, todas correspondientes a seguros de vida. Según se establece en el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente de Caixa Catalunya, todas las reclamaciones referidas a planes de pensiones son estudiadas y resueltas por el Defensor del Cliente.

Los motivos de reclamación más destacados han sido los rechaces de siniestros para los seguros, mientras que para Planes de Pensiones ha sido la "justificación de su rentabilidad" y la solicitud de prestación de los derechos consolidados aportados posteriormente a la jubilación.

INS4- Seguros con aspectos sociales

Siendo que la mayoría de los productos de aseguramiento están muy vinculados a aspectos sociales y económicos diversos, aquéllos que consideran en sus fines el aportar beneficio a la sociedad, son el CC Plan de Pensiones Solidario y el Plan Colectivo Caixa Catalunya VIII:

- CC Plan de Pensiones Solidario. Invierte en el índice DJSI STOXX ex All y se caracteriza por el hecho de que los valores que lo integran deben cumplir requisitos de responsabilidad social corporativa, especialmente en el ámbito ambiental y el respeto a los derechos humanos. Además, cede anualmente un 0,25% del valor efectivo para financiar proyectos sociales, medioambientales, etc., de la Obra Social de Caixa Catalunya. El patrimonio gestionado por el CC Plan de Pensiones Solidario asciende a 3.721 miles de euros a 31 de diciembre de 2007.

- Plan Colectivo Caixa Catalunya VIII. Es un producto para empresas cuyas inversiones siguen un patrón ético y cumplen requisitos de sostenibilidad ambiental, diálogo con los stakeholders o grupos de interés y respeto a los derechos humanos. A su vez, excluye la inversión en valores de compañías productoras de tabaco, productoras de sistemas de armamento, centrales nucleares y compañías involucradas en la extracción y el procesamiento de uranio. El patrimonio del Plan Colectivo Caixa Catalunya VIII a 31 de diciembre de 2007 asciende a 23.587 miles de euros.

El patrimonio de estos planes representa el 1,77% del total de planes gestionados por Ascat Vida.

En 2008, el Suplemento Social del Sector financiero de GRI experimentará algunas modificaciones. Aun cuando se trata todavía de un proyecto piloto, se han propuesto una serie de cuestiones sobre las que habrá que reportar en un futuro que no se exigían hasta el momento. Por ello, en Caixa Catalunya queremos comenzar a proporcionar la información relativa a dichas cuestiones, tales serían:

Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso.

Cabe destacar que Caixa Catalunya está presente en un total de 57 poblaciones de menos de 5.000 habitantes y en 7 es la única Entidad financiera presente.

Iniciativas para hacer más accesibles los servicios y productos a personas con minusvalías (ej. cajeros adaptados).

Las barreras arquitectónicas de acceso son suprimidas en todas las oficinas nuevas y en aquéllas con reformas totales, salvo en muy contadas excepciones en aquellos casos en los que sea técnicamente imposible. Es reseñable también que en todas las oficinas se instalan igualmente lavabos adaptados.

Acciones en cuanto al diseño y venta de productos y servicios financieros.

En general para todos los productos que se comercializan y, de manera especial para aquellos en los que existe una campaña comercial, se elaboran unas pautas comerciales y se define a qué público van dirigidos.

En cuanto a la definición de público tiene en cuenta las características sociodemográficas (edad, ocupación, etc.) y financieras (tipo de productos y servicios contratados) de cada cliente.

Las pautas comerciales tienen por finalidad que el vendedor conozca en profundidad los argumentos que generan beneficios al cliente y que hacen que una oferta en concreto sea adecuada para el público que se ha definido.

Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios.

Además de la adaptación a la normativa europea MiFID, anteriormente expuesta, que ha supuesto la mejora en la información de productos que trasladada a los clientes, también se adecúa la información de productos al perfil de riesgo y de conocimiento en productos financieros del cliente.


No obstante, cabe destacar que la información a clientes se elabora siempre con una voluntad didáctica, porque son dos los usuarios de la información:

- **El cliente:** que debe conocer y comprender el funcionamiento de los diferentes productos que pudiera tener contratados.
- **La red comercial:** que debe tener un buen conocimiento de los nuevos productos u ofertas que se elaboran, así como las guías, los argumentarios y otras “preguntas frecuentes” que se ponen a su disposición.

7. Contenidos básicos GRI

A continuación se identifica la localización de cada uno de los contenidos básicos de la Guía GRI 2006, también denominada G3.

De forma previa a la lectura de esta tabla, es interesante destacar que Caixa Catalunya declara este informe con el nivel A+ en cuanto a la aplicación de G3, según la siguiente tabla, dado que así lo han indicado los resultados de la verificación externa realizada de manera voluntaria y la revisión llevada a cabo por GRI (GRI Checked).

		Nivel de aplicación						
		C	C+	B	B+	A	A+	
Contenidos básicos	Perfil según G3	Informar de 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	Informe verificado externamente	Informar de los criterios listados al nivel C, más: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Informe verificado externamente	Mismos requisitos que los listados en nivel B	Informe verificado externamente	
	Enfoques de gestión según G3	No hace falta		Enfoque de gestión par cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		
	Indicadores de desempeño G3 e Indicadores de Suplementos Sectoriales	Informar como mínimo de 10 indicadores de Desempeño, incluyendo al menos uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.		Informar como mínimo de 20 indicadores de Desempeño, incluyendo al menos uno de cada tipo: Económico, Ambiental, Derechos Humanos, Laborales, Sociedad y Responsabilidad sobre Productos.		Informar de cada indicador principal de G3 y de los Suplementos Sectoriales*, con especial atención al Principio de Materialidad tanto: a) informando sobre el indicador o b) explicando la razón de la omisión.		

* Suplementos sectoriales en la versión final.

Para cada código de G3, se indica la página o localización, además de:

- **Tipos:** Para los indicadores se muestra si es Central - Principal (C), o si por el contrario es Adicional (A).
- **Página:** Se indican las páginas en las que se encuentra la información, si bien a lo largo del Informe se ha seguido de manera estricta el orden de información e indicadores de la Guía G3. En aquellos casos para los que tras su estudio se ha concluido que el indicador no es aplicable a la Organización, se acompaña de la indicación n.a. Por otra parte, en los casos en que no se ha contado con información suficiente para dar respuesta, se indica como n.d. En ambos casos, el motivo de omisión se encuentra adecuadamente explicado en la página y el capítulo correspondiente, puesto que se ha considerado más claro para los usuarios del informe.
- **Protocolo indicador (P.I.):** Se indica si se ha utilizado o no el protocolo de GRI para el indicador correspondiente. En términos generales se han seguido estos protocolos, si bien, no ha sido así en aquellas situaciones de compleja aplicación y/o adaptación, considerando el sistema de medición habitualmente utilizado.

- **Cobertura:** En esta columna se informa sobre el nivel de información alcanzado para los diferentes aspectos GRI en los que procede. Se puede referir a:
 - *Grupo CC: Grupo Caixa Catalunya*
 - *Grupo CCr: Grupo Caixa Catalunya reducido, que a efectos este informe, se considera el compuesto por Caixa Catalunya y las empresas del grupo pertenecientes a sectores de actividad con impactos no significativos relativos en términos de sostenibilidad (Seguros, Servicios financieros, Internet e IT, Gestoras e Intermediación financiera) y en especial las principales filiales en estos sectores indicadas en el punto 2.3.*
 - *Caixa Catalunya*
 - *Fundaciones de la Obra Social*
 - *Procam, Promotora Catalunya Mediterránea, S.A.*
 - *Ascat Vida. Sociedad Aseguradora*

- **VF:** Hace referencia a los comentarios del Verificador externo, los cuales están complementados por el informe de verificación externa que se incorpora en este Informe de RSC anual. En dicha columna, las indicaciones n.a. y n.d. significan que no aplica o no se dispone de verificación por la mismas circunstancias particulares del indicador.

En el caso del Suplemento Social Financiero-SSF-, según su versión piloto de noviembre de 2002, se indican únicamente páginas, cobertura y aspectos de verificación.

Código G3	Páginas	Cobertura	Código G3	Páginas	Cobertura
1. Estrategia y análisis			3.11	28	–
1.1	5-6	Grupo CCr y fundaciones	Índice de contenidos GRI		
1.2	7-12	Grupo CCr y fundaciones	3.12	28	–
2. Perfil de la Organización			Verificación		
2.1	14	–	3.13	29	–
2.2	14-16	–	4. Gobierno, compromisos y participación de grupos de interés		
2.3	16-17	–	Gobierno		
2.4	18	–	4.1	31-34	–
2.5	18	–	4.2	34	–
2.6	18	–	4.3	35	–
2.7	18-20	–	4.4	35	–
2.8	20	–	4.5	35	–
2.9	20-21	–	4.6	35-36	–
2.10	21	–	4.7	36-37	–
3. Parámetros del Informe			4.8	37-39	–
Perfil del Informe			4.9	39-40	–
3.1	23	–	4.10	41	–
3.2	23	–	Compromisos con iniciativas externas		
3.3	23	–	4.11	41-42	Grupo CCr y fundaciones
3.4	23	–	4.12	42-43	Grupo CCr y fundaciones
Alcance y cobertura del Informe			4.13	44-45	Grupo CCr y fundaciones
3.5	23-26	–	Participación de los grupos de interés		
3.6	26-27	–	4.14	45-46	–
3.7	26-27	–	4.15	46-47	–
3.8	27	–	4.16	47	–
3.9	27	–	4.17	48	–
3.10	28	–			

Código G3	Tipos	Páginas	PI	Cobertura	VF	Código G3	Tipos	Páginas	PI	Cobertura	VF
5. Enfoque de gestión e Indicadores de desempeño						EN22	C	75-76	No	Caixa Catalunya	(6)
Dimensión Económica						EN23	C	76	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	√
Desempeño Económico						EN24	A	76	-	-	n.a.
E.G.	-	51	-	Grupo CCr y fundaciones		EN25	A	76	-	-	n.a.
EC1	C	51-53	Sí	Grupo CC y Procam	(1)	Productos y servicios					
EC2	C	53	Sí	Grupo CCr y fundaciones	√	E.G.	-	61-68	-	Caixa Catalunya	
EC3	C	54	Sí	Caixa Catalunya	√	EN26	C	76	No	Caixa Catalunya	√
EC4	C	54	Sí	Caixa Catalunya	√	EN27	A	76	-	-	n.a.
Presencia en el mercado						Cumplimiento normativo					
E.G.	-	55	-	Caixa Catalunya		E.G.	-	67-68	-	Grupo CCr y fundaciones	
EC5	A	55	Sí	Caixa Catalunya	√	EN28	C	76	Sí	Caixa Catalunya	√
EC6	C	56	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	√	Transporte					
EC7	C	56-57	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	√	E.G.	-	67-68	-	Grupo CCr y fundaciones	
Impactos económicos indirectos						EN29	A	77	-	-	n.d.
E.G.	-	57	-	Grupo CCr y fundaciones		Aspectos generales					
EC8	C	57-58	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	√	E.G.	-	68-68	-	Grupo CCr y fundaciones	
EC9	C	58-59	Sí	Grupo CCr y fundaciones	√	EN30	A	77	-	Caixa Catalunya y fundaciones	(7)
Dimensión ambiental						Dimensión social					
Materiales						Prácticas laborales y ética del trabajo					
E.G.	-	67-68	-	Grupo CCr y fundaciones		Empleo					
EN1	C	68	Sí	Caixa Catalunya	√	E.G.	-	79-80	-	Grupo CCr y fundaciones	
EN2	C	68	-	-	n.d.	LA1	C	80-83	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	√
Energía						LA2	C	83-84	Sí	Caixa Catalunya	√
E.G.	-	67-68	-	Grupo CCr y fundaciones		LA3	A	84	Sí	Caixa Catalunya	√
EN3	C	68	Sí	Caixa Catalunya	(2)	Relación empresa/trabajadores					
EN4	C	69	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	(3)	E.G.	-	85-86	-	Caixa Catalunya y fundaciones	
EN5	A	69	-	-	n.d.	LA4	C	86	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	√
EN6	A	69	-	-	n.a.	LA5	C	86	Sí	Caixa Catalunya	√
EN7	A	69	-	-	n.d.	Seguridad y salud en el trabajo					
Agua						E.G.	-	86-89	-	Grupo CCr, Procam y fundaciones	
E.G.	-	67-68	-	Grupo CCr y fundaciones		LA6	A	89-90	Sí	Caixa Catalunya	√
EN8	C	70	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	(4)	LA7	C	90-91	No	Caixa Catalunya	(8)
EN9	A	70	-	-	n.a.	LA8	C	91	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	√
EN10	A	70	-	-	n.a.	LA9	A	91-92	Sí	Caixa Catalunya	√
Biodiversidad						Formación y educación					
E.G.	-	67-68	-	Grupo CCr y fundaciones		E.G.	-	92-93	-	Grupo CCr y fundaciones	
EN11	C	70-73	No	Grupo CCr y fundaciones	√	LA10	C	93-94	Sí	Caixa Catalunya, fundaciones, Procam y Ascat Vida	√
EN12	C	73	No	Grupo CCr y fundaciones	√	LA11	A	95	Sí	Caixa Catalunya	√
EN13	A	73	No	Grupo CCr y fundaciones	√	LA12	A	95-96	Sí	Caixa Catalunya	√
EN14	A	73	No	Grupo CCr y fundaciones	√	Diversidad e igualdad de oportunidades					
EN15	A	74	-	Grupo CCr y fundaciones	n.a.	E.G.	-	96	-	Grupo CCr y fundaciones	
Emisiones, vertidos y residuos						LA13	C	96-100	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	√
E.G.	-	61-68	-	Grupo CCr y fundaciones		LA14	C	100-101	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	√
EN16	C	74	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	(5)						
EN17	C	74	-	-	n.d.						
EN18	A	75	-	-	n.d.						
EN19	C	75	-	-	n.d.						
EN20	C	75	-	-	n.a.						
EN21	C	75	-	-	n.a.						

1. En los datos de Caixa Catalunya y del Grupo no se han desglosado los impuestos diferentes a impuestos sobre sociedades.
 2. Sólo se informa del consumo correspondiente a los edificios centrales.
 3. Sólo se informa del consumo correspondiente a los edificios centrales.
 4. Sólo se informa del consumo correspondiente a los edificios centrales.
 5. Sólo se informa de las emisiones directas e indirectas en edificios centrales.
 6. Sólo se informa del papel gestionado.
 7. Se informa de los gastos referentes a la gestión ambiental de las oficinas certificadas y los recursos aportados por la Fundació Territori i Paisatge.
 8. En el caso de las enfermedades profesionales, sólo se presentan datos del personal propio.

Código						Código					
G3	Tipos	Páginas	PI	Cobertura	VF	G3	Tipos	Páginas	PI	Cobertura	VF
Derechos Humanos						S02	C	114-115	Sí	Caixa Catalunya	√
Prácticas de inversión y aprovisionamiento						S03	C	115	Sí	Caixa Catalunya	√
E.G.	–	101-102	–	Grupo CCr y fundaciones		S04	C	116	Sí	Caixa Catalunya	√
HR1	C	102-103	Sí	Grupo CCr y fundaciones	√	Política pública					
HR2	C	103	Sí	Grupo CCr y fundaciones	√	E.G.	–	116	–	Grupo CCr y fundaciones	
HR3	A	103	Sí	Grupo CCr y fundaciones	n.d.	S05	C	117	Sí	Grupo CCr y fundaciones	√
No discriminación en las operaciones						S06	A	117	Sí	Caixa Catalunya	(9)
E.G.	–	103-105	–	Grupo CCr y fundaciones		Comportamiento de competencia desleal					
HR4	C	105	Sí	Caixa Catalunya y Fundaciones	√	E.G.	–	118	–	Grupo CCr y fundaciones	
Libertad de asociación y convenios colectivos						S07	A	118	Sí	Caixa Catalunya	√
E.G.	–	105-106	–	Grupo CCr y fundaciones		Cumplimiento normativo					
HR5	C	107	Sí	Grupo CCr y fundaciones	√	E.G.	–	119	–	Grupo CCr y fundaciones	
Abolición de la explotación infantil						S08	C	120	Sí	Caixa Catalunya	√
E.G.	–	107-108	–	Grupo CCr y fundaciones		Productos y servicios					
HR6	C	108-109	Sí	Grupo CCr y fundaciones	√	Salud y seguridad del cliente					
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio						E.G.	–	120-121	–	Grupo CCr	
E.G.	–	107-108	–	Grupo CCr y fundaciones		PR1	C	121-122	Sí	Grupo CCr	√
HR7	C	109	Sí	Grupo CCr y fundaciones	√	PR2	A	122	Sí	Caixa Catalunya	√
Prácticas de seguridad						Etiquetado de productos y servicios					
E.G.	–	109	–	Grupo CCr		E.G.	–	122-123	–	Grupo CCr	
HR8	A	110	Sí	Caixa Catalunya	√	PR3	C	123-124	Sí	Grupo CCr	√
Derechos de los indígenas						PR4	A	124	Sí	Caixa Catalunya	√
E.G.	–	110	–	Grupo CCr y fundaciones		PR5	A	125	Sí	Grupo CCr	√
HR9	A	110	–	–	n.a.	Comunicaciones de marketing					
Sociedad						E.G.	–	126	–	Grupo CCr	
Comunidad						PR6	C	126	Sí	Grupo CCr	√
E.G.	–	110-111	–	Grupo CCr y fundaciones		PR7	A	127	Sí	Caixa Catalunya	√
S01	C	111	No	Grupo CCr y fundaciones	√	Privacidad del cliente					
Corrupción						E.G.	–	127	–	Grupo CCr	
E.G.	–	111-114	–	Grupo CCr, Procam y fundaciones		PR8	A	127	Sí	Caixa Catalunya	√
						Cumplimiento normativo					
						E.G.	–	127	–	Grupo CCr	
						PR9	C	128	Sí	Caixa Catalunya	√

9. Sólo se informa sobre créditos a grupos políticos con representantes en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que participan en el proceso electoral.

Código G3	Tipos Páginas	PI	Cobertura	VF	Código G3	Tipos Páginas	PI	Cobertura	VF
6. Indicadores de desempeño social del Suplemento Sectorial-Financiero									
Gestión de la RSC									
CSR1	132		Grupo CCr y fundaciones	√	SUP1	135		–	n.d.
CSR2	132		Grupo CCr y fundaciones	√	SUP2	136		–	n.d.
CSR3	132		Grupo CCr y fundaciones	(10) √	Banca minorista				
CSR4	132		Grupo CCr y fundaciones	√	RB1	136-139		Grupo CCr y fundaciones	√
CSR5	133		Caixa Catalunya	√	RB2	140-141		Caixa Catalunya	√
CSR6	133		Grupo CCr y fundaciones	√	RB3	141-143		Caixa Catalunya y fundaciones	√
Cumplimiento social interno					Banca de inversión				
INT1	133		Grupo CCr y fundaciones	√	IB1	144-147		Caixa Catalunya	√
INT2	133		Grupo CC y fundaciones	√	IB2	147		Grupo CC	√
INT3	134		–	(11)	IB3	147		Caixa Catalunya	√
INT4	134		Caixa Catalunya	√	Gestión de activos				
INT5	134-135		–	n.d.	AM1	147-148		Grupo CCr	√
INT6	135		Caixa Catalunya y fundaciones	(12) √	AM2	148		Grupo CCr	√
INT7	135		Caixa Catalunya y fundaciones	√	AM3	149-150		Grupo CCr	√
Cumplimiento con la sociedad					Seguros				
SOC1	135		Caixa Catalunya y fundaciones	√	INS1	150-151		Grupo CCr	√
SOC2	135		Grupo CC y Procam	√	INS2	151-152		Grupo CCr	√
					INS3	152		Grupo CCr	√
					INS4	152-154		Grupo CCr	√

10. Sólo se informa de la verificación externa del informe de RSC y de los procesos de auditoría interna y externa de los sistemas de calidad y medio ambiente.

11. Sólo se informa de la existencia de un sistema de evaluación de la satisfacción de los empleados con la formación recibida.

12. Se informa del ratio salarial total, sin desglosar por categorías de empleados.

8. Pacto Mundial de las Naciones Unidas

COMUNICACIÓN DE PROGRESOS Y GRI-G3

Conforme a las mejores prácticas de elaboración de Informes de Progreso del Pacto Mundial, y dado el análisis realizado sobre materialidad y relevancia de los contenidos a incorporar en el Informe de RSC 2006, Caixa Catalunya ha integrado ambos informes como la mejor manera de comunicar y compartir sus progresos con los grupos de interés.

Por este motivo, a lo largo del informe se ha hecho especial énfasis en determinados aspectos alineados con los 10 Principios del Pacto Mundial.

Estos aspectos se pueden encontrar en diferentes puntos del informe:

- **Presentación del Presidente y Carta del Director General**, en el capítulo *1. Estrategia y análisis*, expresando nuestra reafirmación con el Pacto y su influencia en la estrategia de la Entidad.
- **Políticas, compromisos, sistemas y acciones** para la implantación de los 10 principios en los capítulos: *Gobierno corporativo, compromisos, retos y participación de los grupos de interés*, donde se denota la coherencia de nuestra cultura, valores e iniciativas con los principios.
Enfoques de gestión ambiental, de Prácticas laborales, de Derechos Humanos y Sociedad, que a su vez describen las políticas y prácticas con respecto a estos temas.
- **Resultados alcanzados**, a través de los *Indicadores de Desempeño* de los diferentes temas tratados por el Pacto Mundial e incorporados por GRI en su Guía G3. A continuación se indican estas relaciones.

Principios del Pacto Mundial

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

Indicadores GRI-G3	Págs.
HR1-HR9	102-110
HR1-HR2	102-103
HR8	109-110
HR5	106-107
LA4-LA5	86
HR7	109
HR6	108
HR4	105
LA2	83-84
LA13-LA14	96-101
4.11	41-42
EN2	68
EN5-EN7	69
EN10	70
EN13-EN14	73
EN18	75
EN21-EN22	75-76
EN26-EN27	76
EN30	77
EN2	68
EN5-EN7	69
EN10	70
EN18	75
EN26-EN27	76
S02-S04	114-116

9. Informe de verificación externa



Informe de Verificación Independiente del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007 de Caixa Catalunya

Qué hemos verificado: alcance de nuestro trabajo

CAIXA CATALUNYA nos ha requerido para verificar que la información contenida en su Informe de Responsabilidad Social Corporativa (IRSC), no contiene ningún error significativo.

Asimismo, hemos verificado la adaptación de los contenidos del IRSC a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3) y al suplemento social del sector financiero, así como la validación de los indicadores propuestos en dicha guía y suplemento.

Qué hemos hecho: estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la *International Standard on Assurance Engagements 3000* (ISAE 3000) de International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB), para realizar auditorías de información no financiera.

La revisión limitada ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de CAIXA CATALUNYA que han participado en la elaboración del IRSC, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de verificación por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de CAIXA CATALUNYA para obtener la información necesaria para la verificación externa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IRSC 2007.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la materialidad e integración de la información incluida en el IRSC en función del entendimiento de CAIXA CATALUNYA de los requerimientos de los grupos de interés.
- Contraste de que el contenido del IRSC no contradice ninguna información relevante suministrada por CAIXA CATALUNYA en su Informe Anual y en su Informe de Gobierno Corporativo.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IRSC a lo que señala la Guía G3 de GRI.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores centrales y de los específicos del suplemento social del sector financiero incluida en el IRSC 2007 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de CAIXA CATALUNYA.

Qué hemos encontrado: nuestras conclusiones

En el índice de contenidos e indicadores GRI incluido en el apartado 7 se detallan los indicadores revisados y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos señalados por el GRI.

Como consecuencia de los procedimientos de revisión efectuados, no se ha puesto de manifiesto ningún hecho que nos lleve a pensar que:

- el IRSC 2007 no ha sido preparado de acuerdo con la Guía G3 y el suplemento social del sector financiero.
- la información incluida en el IRSC 2007 de CAIXA CATALUNYA contiene errores significativos.

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de CAIXA CATALUNYA nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos, programas y sistemas ligados a la gestión de la responsabilidad corporativa. Las recomendaciones más significativas se refieren a:

- Ampliar el diálogo con los grupos de interés para la identificación de aspectos relevantes en todas las áreas de negocio del Grupo.
- Extender y concretar los compromisos en materia de medio ambiente y trasladar la responsabilidad social a la cadena de aprovisionamiento del Grupo.

Avda. Diagonal, 654
08034 Barcelona
España

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

Responsabilidades de la Dirección de CAIXA CATALUNYA y de Deloitte

- La preparación del IRSC 2007, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Secretario General de CAIXA CATALUNYA, el 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 independiente basado en los procedimientos aplicados en la revisión.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de CAIXA CATALUNYA de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia de Deloitte, las cuales cubren los requerimientos del Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el IRSC 2007 de CAIXA CATALUNYA.

Barcelona, 20 de febrero de 2008

DELOITTE

Helena Redondo

CAIXA CATALUNYA CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

2007

1. Strategy and analysis	4
2. Organization profile	13
3. Report parameters	22
Report profile	23
Report Scope and Boundary	23
GRI content index	28
Assurance	29
4. Governance, Commitments and Engagement of Stakeholders	30
Governance	31
Commitments to external initiatives	41
Stakeholder engagement	45
5. Management Approach and Performance Indicators	49
Economic aspects	50
Economic performance	51
Market presence	55
Indirect economic impacts	57
Community Projects	59
Environmental aspects	66
Social Aspects	78
Labour practices and ethics in the workplace	79
Employment	79
Company/employee relations	85
Health and safety at work	86
Training and education	92
Diversity and equal opportunity	96
Human rights	101
Investment and purchasing practices	101
Non-discrimination	103
Freedom of association and collective bargaining agreements	105
Abolition of child labour and prevention of forced and compulsory labour	107
Safety practices	109
Indigenous rights	110
Society	110
Community	110
Corruption	111
Public policy	116
Unfair competition	118
Compliance with standards	119
Products and services	120
Customer health and safety	120
Labelling of products and services	122

Marketing communications	126
Customer privacy	127
Compliance with standards	128
Customer service	128
6. Social Performance Indicators in the Financial Sector Supplement	131
CSR management	132
Internal social performance	133
Performance with society	135
Suppliers	135
Retail banking	136
Investment banking	144
Asset management	147
Insurance	150
7. Basic GRI contents	155
8. United Nations Global Compact	161
9. External Assurance Report	164



1. Strategy and analysis

1.1. Statement by the Chairman and Letter from the Managing Director

Statement by the Chairman

Caixa Catalunya is pleased to present our corporate social responsibility report for the fourth year running, this time for 2007. The report aims, once again, not only to provide information about the impact Caixa Catalunya has had on its stakeholders – society, customers, employees and suppliers – but also to provide an exercise in reflection that will help others understand how far the Organisation has gone in terms of its goals of sustainability. It also constitutes a statement about our commitment to the ten principles of the United Nations Global Compact and an act of transparency through the provision of ample, reliable and comparable information that has been verified by an independent auditor. Furthermore, in order to prevent the separation or division of important information and in keeping with the recommendations provided by the Global Compact and GRI, the annual report describing our progress in each of the 10 principles governed by the Global Compact is included here as well.

All of this has involved the assumption of a high degree of responsibility and commitment from Caixa Catalunya toward society, but also toward itself as an Organisation whose leit motiv is its involvement in its surroundings through genuine, innovative community projects addressing emerging societal concerns – concerns such as care for our elderly, research, preservation of the environment, social exclusion problems, and integration and diversity; through financial and investment activity characterised by a familiarity with people and a connection to the land to contribute to its economic development; through strengthening a committed and motivated team of professionals; and through looking for our suppliers' involvement in socially responsible management.

Our continued issuing of this report has a special meaning for the Organisation, because behind the concept of corporate social responsibility lies an intrinsic part of the idiosyncrasy of Caixa Catalunya, of our natural personality and commitment to continue acting more and more suitably, more and more efficiently, and more and more in step with what these new times demand in terms of the natural, economic and social environments that define and frame our activity.



NARCÍS SERRA SERRA
Chairman

Letter from the Managing Director

2007 was an exceptionally important year for Caixa Catalunya because it was the year that brought our 2005-2007 strategic plan to an end. This has meant a period of notable growth for the Organisation, from both a quantitative and qualitative perspective, with the expansion of nearly 200 offices, a volume of managed business exceeding 100,000 million euros and profits that reached nearly 500 million euros.

From a corporate social responsibility point of view, many notable milestones were passed during 2007 that reaffirm Caixa Catalunya's commitment to socially responsible management.

Our corporate Mission was revised and redefined with the introduction of a "sustainable approach to activities that contribute to building a better society", to reaffirm the Organisation's commitments and to adapt them to new demands in terms of corporate social responsibility.

As an organisation committed to advising our customers, Caixa Catalunya has strengthened our sales model with new specialised managers. In this respect, the MiFiD directive has proven a great ally in improving transparency in the information provided to clients. The process of bringing the services of the Organisation closer to our clients has resulted in the opening of more than 70 offices, 48 of which are located in totally new areas, and in the expansion of the staff of professionals that make up the group and the foundations by more than 500 people. Regarding improving access to financial services in less populated areas, Caixa Catalunya now has 57 branches in towns with fewer than 5,000 people and in seven of those areas we are the only financial institution.

To reinforce the value of commitment and the motivation of our team, which plays a fundamental role in guaranteeing the long-term sustainability of the Organisation, a strong push was given to training activities and a significant step was taken towards homogenising the benefit packages of the employees at all the Group's subsidiaries, with on-going co-operation with worker representatives.

Finally, an informative clause was added to all supplier sales contracts stressing the importance of adhering to the principles of the Global Compact related to human rights, labour rights, the protection of the environment and anti-corruption.

All of these initiatives, along with the others laid out in this report, are indicative of the favourable position the Organisation enjoys in this area and demonstrate the socially responsible behaviour of Caixa Catalunya throughout its history.



JOSEP M. LOZA XURIACH
Managing Director

1.2. Description of key impacts, risks and opportunities

For the fourth year running, Caixa Catalunya would like to reaffirm our commitment to sustainability with the publication of this Corporate Social Responsibility Report, issued in conjunction with the Organisation's other annual reports.

The drafting and publication of Corporate Social Responsibility Report, in addition to fulfilling its communicative purpose, constitutes a reflection and diagnosis of the Organisation's activities as they relate to sustainability over the past financial year. It represents an opportunity to summarise the most relevant aspects of our activities with each of our stakeholders (customers, employees, suppliers and society) and to contemplate them. This way we get a snapshot of Caixa Catalunya's successes with each of these groups and a clearer picture for identifying ways forward in the future, framed within the corporate purposes defined in our Mission and Vision statements.

Furthermore, in 2007 a "sustainable approach to activities that contribute to building a better society" was added to the definition of our Corporate Mission. This revision and redefinition of our Mission constitutes an act of affirmation of the Organisation's willingness and commitment to corporate responsibility and serves as a fundamental reference, unequivocally incorporated into the statement which represents the basic essence of Caixa Catalunya's *raison d'être*.

Responsibility to society

Since its foundation, Caixa Catalunya has demonstrated a socially responsible orientation which has played an essential role in the maintenance and development of genuine community projects. These projects have been adapted to meet the social needs of our times, and have always lent special attention toward social needs linked to financial activity, especially in terms of service provision, contact with people and connections with our region to contribute to its economic development.

The spheres of activity developed by the Community Projects division of Caixa Catalunya have maintained a very high reserve since the beginning of this decade with which, also in this decade, it has been identifying emerging societal concerns. Caring for a population with longer and longer lifespan, preventing social exclusion, promoting integration and diversity, promoting hospital services and research, protecting the environment and the struggle to combat climate change are some of the challenges that are more and more at the forefront of our collective consciousness, and Caixa Catalunya strives to contribute to their management through its Community Projects division. These contributions to society are basically channelled through the four Community Project foundations. The following is a list of their most noteworthy activities in 2007, which are described in more detail later in this report:

- Activities in the cultural arena through the Caixa Catalunya Foundation with a wide range of scientific and artistic events. The epicentre of these activities is La Pedrera building, which has become a fundamental landmark in the cultural life of Barcelona. As an extension of that, the most emblematic exhibitions are mobile and tour cities throughout the region in which Caixa Catalunya has a presence.
- Activities in the environmental arena through the Territori i Paisatge Foundation whose goal is the preservation of our natural heritage and landscape and which took on an important educational role in 2007 via various different routes. One of the most illustrative familiarisation and sensitisation tasks undertaken in this area is the Pyrenees Nature and Sustainable Development Centre at Les Planes de Son (Pallars Sobirà).
- Activities in the area of social inclusion and the development of marginalised groups, in addition to sensitisation of society towards poverty, marginalisation, exclusion and social injustice. This activity was carried out through different routes and tools, notably in the area of microcredits. Caixa Catalunya has been a pioneer in this field, which has been consolidated in recent years as a powerful model of contribution toward these goals.
- Activity in the sphere of social services through the Viure i Conviure Foundation through the Welfare and Residential Project which provides equipment and services for the general purpose of improving the quality of life and surroundings of people suffering from illness. At the same time, inter-generational projects were carried out as well as different training and sensitisation projects addressed mainly at the elderly.
- Activities in the sphere of R&D&i through the Community Projects division of Caixa Catalunya begun in 2007 in response to the acknowledgement that there are deficits in this important sector that are not being sufficiently attended to, and to address the need for the private sector to get involved in research, development and innovation projects. This line of activity is structured along three basic axes: the relationship between universities and companies, the promotion of excellence in post-graduate programmes and the detection of research talent.
- The activities of the Community Projects division of Caixa Catalunya are linked to society through annual calls for aid through the four foundations. The contribution to the success of the projects chosen adds to their effectiveness and to higher social impact as it involves the co-operation of many people and associations and allows needs to be met by means of collaboration strategies in numerous topic areas and environments.

Responsibility to customers

The reformulation of the Corporate Mission of Caixa Catalunya reaffirms our commitment to responsibility in all Organisation activities and therefore reaffirms our willingness to make and sustain contact with our customers. One of Caixa Catalunya's goals is to offer global and personalised solutions to more than three million customers, whether they are individuals, companies, young people, the elderly or immigrants. With this in mind, Caixa Catalunya has been developing and consolidating the following practices over the past years:

- Written procedures issued to the entire network of offices on commercial activities involving clients.
- The creation of managers with certificates that require compliance with a code of conduct in order to ensure ethical behaviour with clients.
- The creation of teams of specialised managers for different types of customers, such as personal banking customers, foreign customers, SMEs and micro-enterprises, medium and large enterprises, private banking and corporate banking.
- Clear files explaining the characteristics of our financial products.
- Transparency and maximum quality in advertising, backed by our signing in 2006 of the code of conduct of the Association for Self-Regulation in Commercial Communication.
- Personalised customer service in handling client opinions, suggestions and complaints. 24-hour customer service hotline.

All of these activities have smoothed the way in implementing the requirements of the European Markets in Financial Instruments Directive 2004/39/CE of the 21st of April 2004, compliance with which has been obligatory since November 2007. These regulations provide maximum protection to investors, seeking maximum transparency, convenience and suitability of financial instruments in keeping with the level of financial knowledge and risk profile of the investor.

Responsibility to employees

The Caixa Catalunya Group and its foundations boast a staff of more than 7,000 professionals. The goal of the Organisation, which is formalised in our Corporate Vision, is to maintain a team of professionals who are satisfied and motivated in their jobs. This is why Caixa Catalunya has a personnel management model based on skill management and professional development with the goal of achieving fairer, more universal, transparent and motivating human resources management.

Caixa Catalunya's personnel management model is based on the following principles:

- A system of dialogue with people through the Agreement Interpreting Committee, the Follow-up Training Committee, negotiation tables, Pension Plan and Control Committee and the Safety and Health Committee.
- Hiring processes that ensure that personnel requirements are satisfied, guaranteeing the best possible match between individuals and functions.
- Preference for internal promotion without any distinction as to race or sex, with the goal of promoting professional development and motivating the staff.
- A firm commitment to personnel training through the use of multi-channelled methods that combine on-line and on-site lessons.

- A retribution system based on achieving the most important strategic objectives for the Organisation.
- Measures that allow a balance to be struck between workers' professional and private lives.
- Implementation of a workplace safety system with a commitment to continued improvement.

Responsibility to suppliers

Caixa Catalunya strives to pass our social responsibility practices along the supply chain. This means establishing transparent and ethical commercial relationships with suppliers who commit to complying with the 10 principles of the United Nations Global Compact. In 2007 a clause on human and labour rights, protection of the environment and combating corruption was introduced into all supplier contracts to clearly show our commitment to upholding these principals.

Furthermore, in keeping with environmental certifications, Caixa Catalunya has committed to environmentally responsible purchasing, and paper is ordered only from suppliers who have ISO14001 and/or EMAS certification.

Finally, to provide a summary of these activities, the following table shows the commitments we made in 2006 and the milestones achieved throughout 2007 as well as the improvements and commitments we have made with a view toward 2008.

2006 COMMITMENTS	2007 SUCCESSES*	FUTURE COMMITMENTS
<p>SOCIETY:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continue to adapt our Community Projects to meet current societal needs, by directly and objectively analysing these needs and evaluating the effectiveness of their socioeconomic impact on the environment. • Increase the number of business areas and operations in which strict compliance with both legal and voluntary environmental regulations is paramount. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promotion of a new sphere of activity in the Community Projects division with the inception of several different R&D&i projects, especially those related to improving university-company relationships, promoting excellence and detecting research talent. • Renewal of the UNE-EN-ISO 14001: 1996 requirement of the offices certified in 2000. • Approval of the implementation of the Environmental Management System in the Prat building in accordance with ISO 14001 requirements and beginning processes required for certification (the Technology Centre in El Prat poses a higher environmental risk as it houses a large number of employees and has dining areas and generators). 	<ul style="list-style-type: none"> • Promote a closer relationship between the financial activities of the Organisation and the Community Projects division so that the latter can make better use of synergies with the former. • Obtain ISO14001 certification at the Technology Centre building in El Prat de Llobregat.

CLIENTS:

- Remain in tune with the financial needs of different segments of the population, by making the range of products more flexible and personalised and, in all cases, ensuring customers are offered useful and transparent advice.
- Offer of a new range of more competitive asset products in line with the progressive economic slow-down experienced throughout 2007 in order to strengthen family savings.
- Offer of products with enough coverage so as to minimise the risk to the client in the face of adverse market changes.
- Promotion of products and services in different languages, adapted to the individual needs of every type of client in order to meet the needs arising from the new socio-demographic situation in our country, and more specifically in the past few years, from the arrival of new citizens.
- Increase in multi-office staff (business financial managers, personal banking managers, private banking managers, corporate business managers and mortgage brokers) in order to provide comprehensive service and develop a closer relationship with clients.
- Creation of a new insurance company in order to improve customer service, derived from multi-risk home insurance.
- Adaptation of Organisation processes to the requirements of the MiFID, a regulation which seeks to protect investors as much as possible with the highest degree of transparency possible in financial instrument transactions.
- Continue adapting Organisation processes to respond to client needs and concerns:
 - Security in channels and means of payment.
 - Volatile interest rates.
 - Financial products that seek economic, social and environmental benefits.
 - All new offices without architectural barriers to access for all people and with toilets modified for use by the disabled.
- Adopt in 2007 the requirements of European Markets in Financial Instruments Directive 2004/39/CE of the 21st of April.

PEOPLE:

- Maintain the existing systematic adoption of agreements and promote training to ensure employees are motivated and enjoy a satisfactory balance between their private and professional lives.
- Adoption of the 2007-2010 Collective Bargaining Agreement for the sector.
- Signing, along with employee representatives, of an agreement to homogenise the employment conditions among the different subsidiaries of the Caixa Catalunya Group in terms of benefit packages, loans and pension funds.
- Caixa Catalunya was listed as one of the 100 best companies to work at in Spain according to the 2007 Merco-Personas ranking.
- Attend to personnel needs through human resource Action Plans designed to cover them.
- Work in favour of equal opportunities in order to achieve the distinction of an organisation that applies non-discriminatory principles to all its hiring, training, promotion and retribution practices.

SUPPLIERS:

- Progressively pass the principles of the United Nations Global Compact on Human Rights, Labour Standards, the Environment and Anticorruption on to major suppliers and stress the importance of both parties complying with them.
- Inclusion of a clause in all supplier contracts acknowledging Caixa Catalunya's adherence to the Global Compact and committing to comply with principals of that agreement in all commercial relationships.
- Continue advancing in passing our principles of social responsibility along the supply chain.

* In order to maintain total transparency, it is important to point out that in the end Caixa Catalunya was not able to accomplish the commitment adopted in the 2006 CSR Report on the definition and implementation of a Code of Conduct for all Organisation professionals which includes bringing together matters concerning corporate stakeholders while remaining coherent with the Organisation's values and ethical behaviour.

LONG-TERM GOALS AND CHALLENGES

(Corporate vision)

- Innovative and growing financial group.
- Trusted leader in providing advice to customers.
- Driven by social commitment.
- Professional and motivated staff.

Opportunities

- Customers and society who demand professionalism in financial services.
- Improvement to the financial culture of customers who prefer non-aggressive commercial models suited to their needs.
- Detection of a growing societal demand for financial products that seek not only to gain financial benefits, but social and environmental benefits as well.

Risks

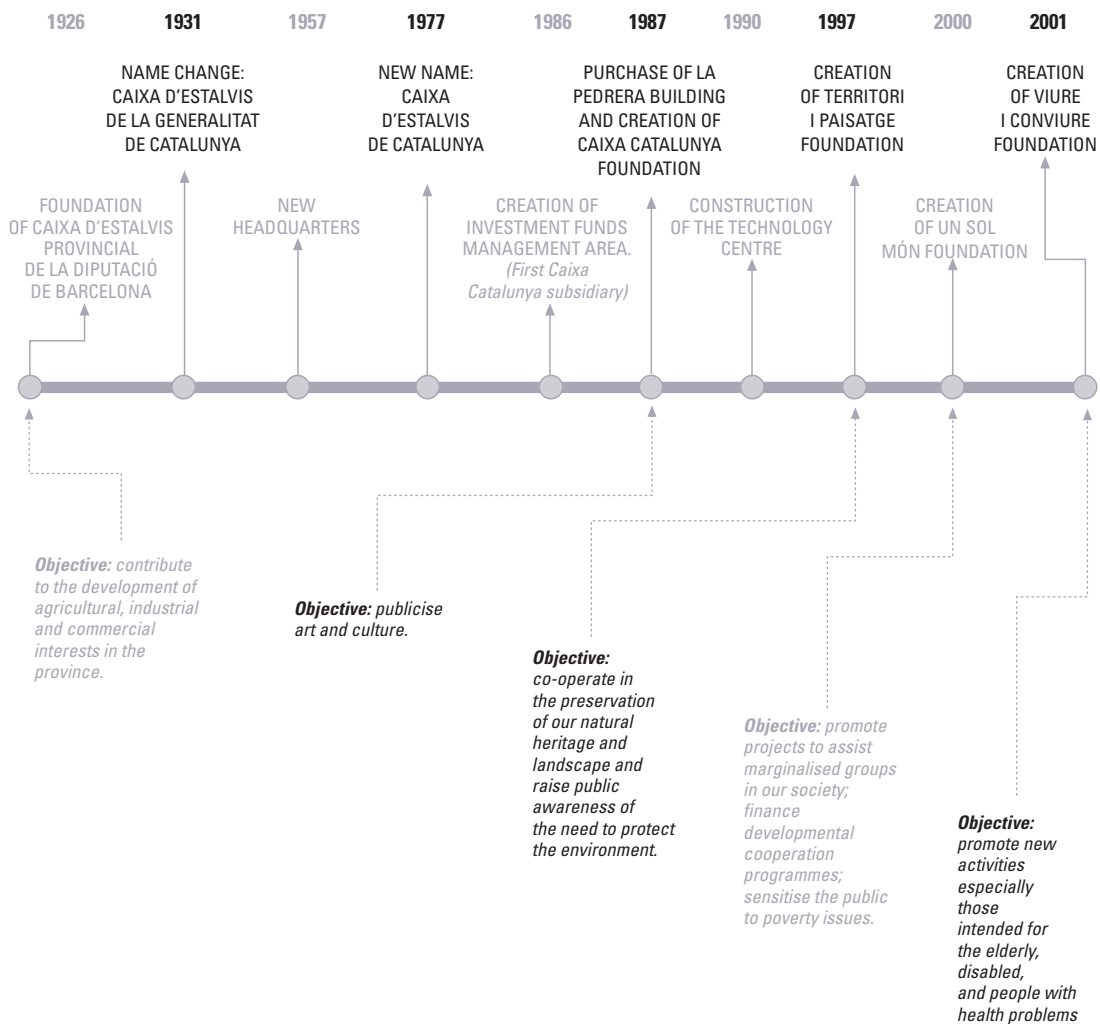
- Highly competitive market constantly affected by regulatory changes.
- Possible instability of economic trends that affect the volatility of interest rate risks.

2. Organization Profile

2.1. Name of the organisation

Caixa Catalunya began its business activity in Barcelona in 1926. Since its foundation it has gone through many changes in keeping with the changing times. Since 1977, its official name has been *Caixa d'Estalvis de Catalunya*, although its common commercial name is Caixa Catalunya.

Below we present a graphic representation of Caixa Catalunya's main institutional milestones:



2.2. Primary brands, products and services

In order to attend to the needs of our clients, Caixa Catalunya offers a combination of products and services, which are described below.

Individuals:

- Total Plus Programme: point-accumulation system to earn gifts or services by using credit/debit cards.
- Current accounts
- Traditional, indexed and combined deposits
- Salary service
- Savings plans and insurance
- United Link (Flexible Multi-funds) an investment formula that includes life insurance from Ascat Vida SA, which invests your premiums in the investment basket of your choice.
- Guaranteed and non-guaranteed investment funds
- Securities service
- Pension plans
- Guaranteed prevision plans
- Mortgage loans
- Personal loans
- Credit and debit cards
- Insurance
- Private banking services
- International money transfers



Companies:

- Total Plus Programme: point-accumulation system to earn gifts or services by using credit/debit cards.
- Current accounts
- Investment products
- Payments and collections



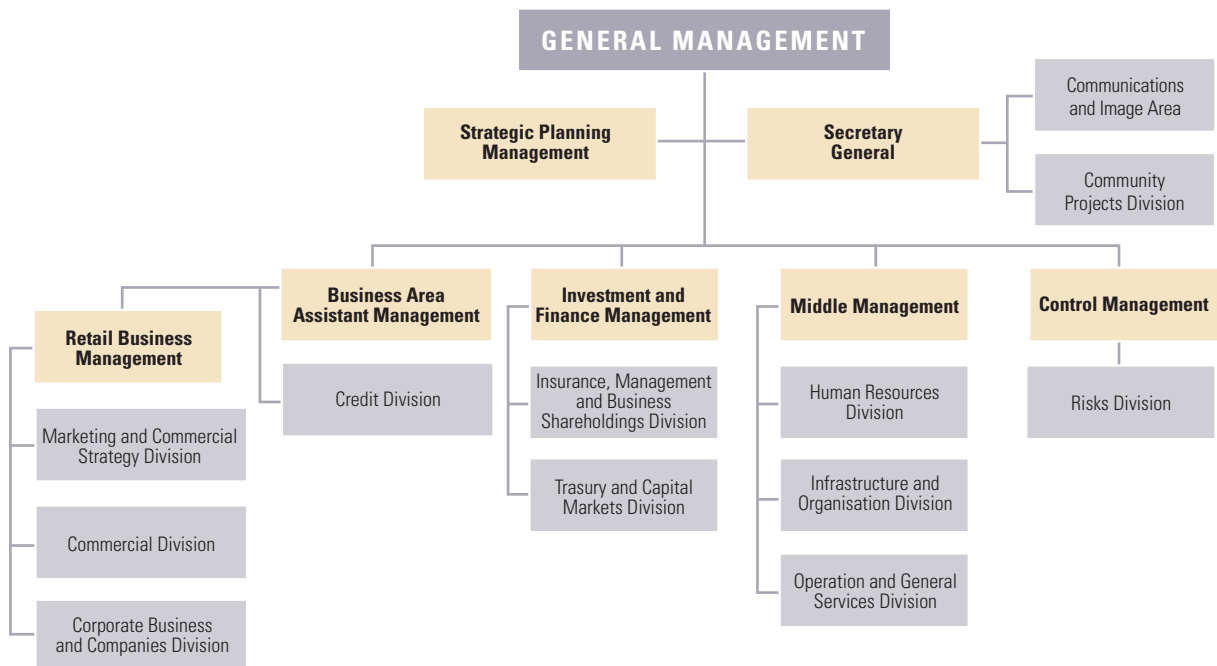
- Securities service
- Treasury management
- Short-term financing
- Medium- or long-term financing
- Developer financing
- Credit and debit cards
- Overseas trade
- Pension plans
- Guarantees
- Insurance
- Point of sale (POS) terminals

More detailed information on all of these products and services is available on the Caixa Catalunya website (www.caixacatalunya.es) in the *Products and Services* section.

2.3. Operational structure

The following is an organisational chart of Caixa Catalunya. Generally speaking the levels shown in the figure below remained unchanged throughout 2007.

Organisational chart of Caixa Catalunya



Main subsidiaries in the Caixa Catalunya Group*

The main subsidiaries in the Caixa Catalunya Group are distributed across different sectors which complement the Organisation's financial activity. The subsidiaries are shown in the table below along with direct or indirect holding percentages.

Financial services	Insurance companies	Financial intermediation
Caixa Catalunya Serveis Empresa 100% Support in leasing, factoring, confirmation and forfaiting services	Ascat Vida** 100% Life insurance and pension fund management	Caixa Catalunya Preferents 100% Financial
Real estate companies	Ascat Mediació 100% Insurance distribution	Caixa Catalunya International Finance Ltd 100% Financial
Procam** 100% Real estate development	Ascat Assegurances Generals 100% Insurance and reinsurance in all fields	Other
66 real estate companies	Portfolio companies	Caixa Catalunya Adm. i Gestió de Serveis 100% Services
Management companies	Invercartera 100% Portfolio company	Caixa Catalunya en Línia 100% Internet services
Caixa Catalunya Gestió 100% Investment-fund management	Invercartera Energia 100% Portfolio company	ITC 50% IT services
Gestió d'Actius Titulitzats 100% Securitisation fund management	Invercartera Capital SCR 100% Portfolio company	Caixa Catalunya Tel-Entrada 100% Internet portal
	Invercartera Internacional 100% Portfolio company	

■ % de participació directa o indirecta

* The 2007 Management Report and Annual Accounts of the Group provide more economic and financial information on the companies that make up the Caixa Catalunya Group.

** These companies in which Caixa Catalunya holds shares are included in the scope of this report, which describes their community activities

2.4. Location of Organisation's headquarters

Caixa Catalunya's headquarters are at 6, Plaça d'Antoni Maura in Barcelona. Other corporate offices include the Technology Centre in El Prat de Llobregat and the Community Projects Division head offices in La Pedrera, a building which was declared a World Heritage Site by UNESCO. The Organisation also has corporate offices in the Autonomous Region of Madrid (on Paseo and Calle de Recoletos in Madrid itself, and also in Alcobendas) and in the Autonomous Region of Valencia (on Carrer Barcas in Valencia).

2.5. Countries in which the Organisation operates

Through its network of branches, the Organisation's main activity is concentrated in Catalonia, although it is present in all the Autonomous Regions of Spain and also has a branch in Perpignan in France. All of the com-

panies that form part of the group are active throughout Spain, although securities issued by the Organisation and by its specialised subsidiaries can be acquired by international investors. A more detailed description of the Organisation's geographical markets can be found below in Section 2.7 *Markets Served*.

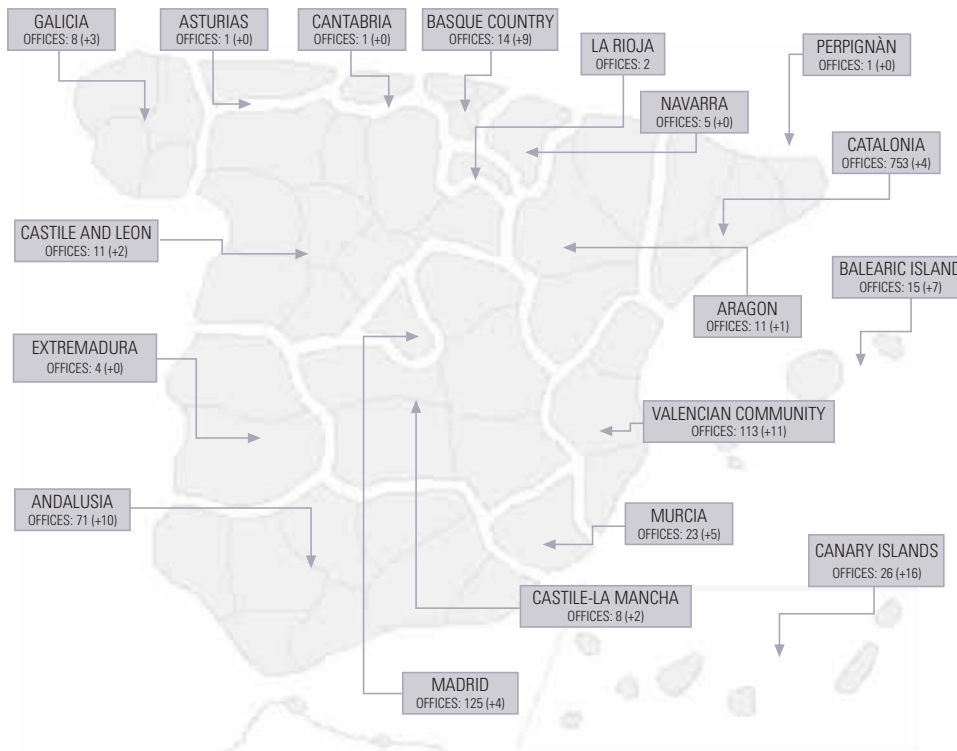
2.6. Nature of ownership and legal form

Caixa Catalunya is a non-profit financial institution with social concerns that is dedicated to acquiring, administering and investing resources to serve investors and promote socioeconomic development in the communities in its area of operations. Operatively, it is like a bank, and subject to the same regulations and control. However, profits are used to bolster financial solidity by increasing reserves and setting up and maintaining community projects both by itself and in collaboration with other organisations.

In terms of regulations, Catalan savings banks fall under the exclusive remit of the Catalan Government, in accordance with the regulations governing general economic activity and Spanish economic policies.

2.7. Markets served

The markets served by Caixa Catalunya are basically those determined by the geographic distribution of our network of offices as shown in the following map (in which the number of offices added in each Autonomous Community since 2006 is indicated in brackets).



The following table shows how the Organisation's geographic distribution has evolved over the past years.

Localion	2005	2006	2007
Andalusia	32	61	71
Aragon	10	10	11
Asturias	1	1	1
Balearic Islands	7	8	15
Canary Islands	4	10	26
Cantabria	1	1	1
Castile-La Mancha	6	6	8
Castile and Leon	9	9	11
Catalonia	742	749	753
Ceuta	—	—	—
Valencian Community	85	102	113
Extremadura	3	4	4
Galicia	5	5	8
La Rioja	2	2	2
Madrid	109	121	125
Melilla	—	—	—
In Murcia	12	18	23
Navarre	5	5	5
Basque Country	3	5	14
Branches abroad (France)	1	1	1
Total no. of branches	1,037	1,118	1,192

The variation experienced in 2007 is the result of the opening of 75 new offices and the incorporation of the Barcelona-Batlloiri and Barcelona-Casals Cuberó offices, which have moved to a new location in Via Júlia, Barcelona. In overall terms, this expansion has meant an annual increase in the number of branches of less than 1% in Catalonia and of 20% in the rest of Spain.

Caixa Catalunya is present in 57 towns with fewer than 5,000 inhabitants, and in seven towns it is the only financial institution present.

In general terms, the Organisation gears its activity towards the following segments of the population:

- Individuals: young people, the elderly, immigrants, personal banking, etc.
- Companies: SMEs, large companies, real-estate developers, institutions, companies within the Group and corporate banking.

To be more precise, the distribution of Caixa Catalunya clients is as follows:

TYPE OF CUSTOMER	2006	2007
PGeneral public	2,960,555	2,998,787
SMEs	76,468	105,462
Large firms	1,651	1,974
Other	73,790	53,858
Total	3,112,464	3,160,081

2.8. Standing of the Organisation

PRIMARY ECONOMIC/FINANCIAL FIGURES (€ million)	2005	2006	2007
Group			
Consolidated assets	50,822.5	67,551.4	68,201.4
Consolidated liabilities	48,168.2	64,510.9	64,697.4
Consolidated net worth	2,654.3	3,040.5	3,504.0
Net interest income	642.4	675.0	840.6
Net profit attributed to the Group	269.4	349.7	487.9
Company			
Assets	47,327.6	63,800.7	65,453.1
Liabilities	44,933.0	61,022.5	62,206.8
Net worth	2,394.6	2,778.2	3,246.3
Net interest income	681.8	733.3	923.4
Community Projects contribution	61.7	70	75

2.9. Significant changes during the reporting period regarding size, structure or ownership

In addition to the incorporation of the two Barcelona offices that moved to a new location, mentioned above in section 2.7, the following changes should also be highlighted:

- The incorporation of the operations of the subsidiary companies Leasing Catalunya, EFC and Factorcat, EFC, SA into the operations of Caixa Catalunya and the subsequent creation of a new company, Caixa Catalunya Serveis Empresa (100% owned by Caixa Catalunya), which offers technical, commercial and operative support in relation to leasing, factoring, confirmation and forfaiting products.
- The company Ascat Assegurances Generals, SA, an insurance and reinsurance enterprise founded on 9th January 2006 with share capital fully subscribed and paid up as a sole partner by Caixa Catalunya, opened its doors on 2nd January 2007. The exclusive business purpose of the company is direct insurance and reinsurance operations in all branches of insurance.

- Finally, at the beginning of July, Caixa Catalunya Consulting, SA, a subsidiary of Caixa Catalunya, changed its name to Caixa Catalunya Administració I Gestió de Serveis, SA as a result of a restructuring of its activities.

2.10. Awards received in the reporting period

Awards received in 2007 included the following:

Caixa Catalunya Foundation:

- Award for the best community projects division of savings institutions in the culture and free-time area granted by the magazine "La Meva Cartera d'Inversió" for the remodelling of the Gaudí Space in La Pedrera building.

Territori i Paisatge Foundation:

- First prize in Artistic and Natural Heritage awarded by the "Revista Actualidad Económica" in December.
- Initiative/Company award granted by the Spanish Geographic Society for the innovative activities in the preservation of natural heritage and landscape.
- Joaquim Codina Award granted by the Valvi Foundation for the preservation of the environmental heritage and landscape in the regions of Girona.



3. Report parameters

REPORT PROFILE

3.1. Reporting period for information provided

The information contained in this report is related to activities undertaken during the 2007 financial year which goes from the 1st of January to the 31st of December.

3.2. Information from the last report

The previous Corporate Social Responsibility Report presented by Caixa Catalunya corresponded to the 2006 financial year. It was prepared in accordance with the G3 guidelines of the Global Reporting Initiative for Sustainability Reports, which rated it an A+, and was audited by the external auditing company Deloitte.

3.3. Reporting cycle

Caixa Catalunya has been publicising its sustainability-related activities through an annual report since 2004.

3.4. Contact point for questions regarding the report or its contents

For further information or queries related to this report please contact Caixa Catalunya at the following email address: secretaria.general@caixacatalunya.es.

Information is also included on the Caixa Catalunya website, www.caixacatalunya.es, in the *Getting to Know Caixa Catalunya* section. In addition to a section on corporate social responsibility, there are also other reports from the Organisation available such as the management report and annual accounts, the corporate management report and the Community Projects Division activity report.

REPORT SCOPE AND BOUNDARY

3.5. Process for defining report content

As in the 2006 report, this report follows the 2006 Global Reporting Initiative (GRI) Guidelines for preparing sustainability reports, also known as G3. Therefore, it follows the content and quality principles recommended by those guidelines:

Materiality

The GRI defines materiality as *“the threshold at which an issue or indicator that reflects an organisation’s significant economic, environmental and social impacts, or which would substantively influence the assessments and decisions of stakeholders, becomes sufficiently important to be included in a Corporate Social Responsibility Report”*. With this principle in mind, Caixa Catalunya considers material information to be that requested by GRI in the 2006 guidelines (G3) and the informational indicators of the Social Financial Supplement according to the complementary guidelines version published in November 2002. However, as a step forward in 2007, this report now includes information from the draft of the GRI financial sector supplement which includes social and environmental aspects in a single document. The abovementioned GRI draft has not yet been finally approved and is open to comment. Caixa Catalunya, however, has strived to take this pilot version into account in this report, especially the indicators considered to be “new” because they are not included in the 2002 Sector-Specific Supplement. Therefore, the information required by these indicators has been attached at the end of section 6: *Social Performance Indicators of the Sector-Specific Supplement*.

Stakeholder participation

A work session was held in 2006 with different company departments, at which other Caixa Catalunya stakeholders were indirectly represented. This work session analysed aspects related to trends in sustainability and risks and opportunities in the financial sector as well as their consistency with the Vision and Values of Caixa Catalunya.

Although in 2007 an open consultation with external stakeholders was not held to determine what they consider relevant in terms of sustainability, in order to provide pertinent information in the 2007 CSR report, telephone interviews were conducted with representatives of the most significant departments in relation to Caixa Catalunya stakeholders. Furthermore, the Organisation wishes to participate in the next work session planned by the CECA association (Spanish Confederation of Savings Institutions) on the materiality of sustainability reports. One of the outcomes of that session will be a plan to improve the Caixa Catalunya CSR report in terms of both content and structure as a result of consultations with external and internal financial sector stakeholders.

Context of sustainability

In general, all the indicators presented in this report refer to the last three financial years (2005-2007) in order to show the general trend for each indicator. Furthermore, relative and contextualised figures are provided whenever possible. Sometimes an indicator in itself says nothing at all if it is not put in relation to the scale being used.

Finally, whenever the information was available, we have compared our indicators with indicators for the sector in general, extracted from the CECA report. This allows the information provided on the activities of Caixa Catalunya to be contextualised within the wider sphere of the sector.

Thoroughness

In keeping with Caixa Catalunya's wish to progressively increase the aspects covered in the report, the 2007 CSR report includes social performance information on Ascat-Vida, the life insurance and reinsurance company and pension fund management of the Caixa Catalunya Group, as explained in more detail in sections 3.6 and 3.7.

Balance

Throughout this report, we present both positive aspects that emphasise Caixa Catalunya's successes regarding sustainability as well as those that we have not been able to accomplish, and commitments that due to different limitations we were not able to keep in 2007.

Comparability

Caixa Catalunya has defined the structure of this report in keeping with the order recommended by the GRI-G3 guide. This allows comparisons to be made between the information related to the organisation's sustainability presented in different years.

Accuracy

The defining indicator protocols described in the GRI were used for all the indicators included in this report.

Frequency

As already mentioned, this report is issued annually.

Clarity

Throughout this report we have strived to use clear and simple language with little technical jargon in order to make it easy for readers to understand. Other resources have been used as well (graphs, maps, etc.) in order to better illustrate the contents.

Reliability

Caixa Catalunya's 2007 CSR report as well as the annual accounts has been checked by Deloitte. The reputation of this independent auditing company guarantees the credibility of the content of all Caixa Catalunya reports. Furthermore, the Organisation's Auditing and Inspection department has established internal control systems and is responsible for examining and evaluating these reports.

3.6. and 3.7. Boundary of the report and any limitations on the scope or boundary of the report**Boundary for Group companies and other agents**

As explained previously, Caixa Catalunya followed an incremental approach, stipulated by the GRI Boundary Protocol, when incorporating significant information on sustainability related to Group companies and other organisations with which it interacts.

Following the same steps as in 2006, the phases for determining which organisations should be included in the CSR report are:

- Determine which subsidiary companies, customers, distributors and suppliers Caixa Catalunya has control (i.e. takes part in decision-making) or significant influence over (holds at least 20% of its capital) – in short, the companies within the Group.
- Evaluate the impacts or potential impacts on sustainability of the organisations identified.
- Evaluate the ease of access to information.

In accordance with the above, the 2007 CSR Report includes the following organisations (the boundary for the 2006 report is also included):

2006 boundary

- Caixa Catalunya as the parent company of the Group.
- Community Projects Foundations.
- The real-estate developer Promotor Catalunya Mediterrània, SA, Procama, on an individual level, in its most significant and accessible aspects: economic value generated and distributed, and management approaches for occupational health and safety and the prevention of corruption.

2007 boundary

Idem 2006

In addition:

- Procama: performance indicators and management approaches to social aspects of employees, customers and suppliers.
- Ascat Vida, life-assurance company and manager of Caixa Catalunya pension funds, in relation to EC and LA indicators.

Coverage of GRI issues and indicators

The coverage of all of the performance indicators is explained clearly and explicitly throughout the report. It also indicates whether there are any limits to their coverage. These limits can be caused by:

- The lack of a measurement system. In this case, they are identified throughout the report and an attempt is made to measure them in future reports.
- Indicators not applied, because they have little or no relevance or materiality to the activity of providing financial services in the Organisation's economic, political and social context. These limitations are indicated throughout the report and in Chapter 7. *Basic GRI Content*.

3.8. Basis for reporting on joint ventures, subsidiaries, leased facilities, outsourced operations, and other entities that can significantly affect comparability from period to period and/or between organisations

G3 Guidelines were strictly followed in terms of both structure and content when preparing this report. This allows any organisation or individual to compare the activity of Caixa Catalunya in terms of economic, social and environmental performance with other organisations that use these guidelines to draw up the CSR report.

3.9. Data measurement techniques and the bases for calculations

Caixa Catalunya has striven to apply the GRI indicator protocols and adapt itself to the G3 Guidelines. The only occasion when the protocols have not been followed is in cases when they were too complicated to apply or those cases in which the Organisation already had a system to calculate them. The indicators prepared without applying the protocol are given in Chapter 7 *Basic GRI Content*.

In general, each of the indicators contained in the report indicates the method of calculation employed, except the indicators whose calculation could be performed directly. In any case, however, the data used refer to the state of the Organisation on 31 December 2007.

The most significant changes and the criteria applied in reference to accounting or financial variables are reflected in the legal documentation contained in the 2007 Management Report and Annual Accounts, which are available on the Organisation's website.

3.10. Explanation of the effect of any restatements of information provided in earlier reports, and the reasons for such restatement

As explained earlier, the structure of the GRI-G3 guidelines was followed this year. As a result, there have been no changes or modifications in the "restatement of information". The reasons for using this structure again are the same as those of the previous report:

- Contents are easily located, which makes them easier to handle.
- The main users of the report will be experts or people familiar with the material.
- It aids comprehension.
- Systematic preparation of the report means it can be published and put at the disposal of the Organisation's different stakeholders during the first few months of the year.
- It offers a greater guarantee of accuracy and balance in terms of information and transparency.

3.11. Significant changes from previous reporting periods in the scope, boundary or measurement methods applied in the past

As already mentioned, these changes are the following:

- Increased coverage, and therefore wider scope of information on the foundations and PROCAM compared to 2006, especially as regards performance indicators.
- Information has been included for the first time on social performance in relation to employees and customers (LA and PR indicators) of Ascat Vida.

GRI CONTENT INDEX

3.12. Table identifying the location of the basic contents of the GRI Guide 2006 or G3

As explained earlier, this report follows the same structure as the contents of the basic GRI guide 2006 or G3. Moreover, to aid comprehension of the report, there is a table containing the GRI indicators with the contents of the 2007 CSR Report of Caixa Catalunya in Chapter 7 *Basic GRI Content*.

ASSURANCE

3.13. Policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report

The CSR report of Caixa Catalunya has been verified by an external auditor. This auditor has also audited the annual accounts of Caixa Catalunya.

Caixa Catalunya's current policies and practice in relation to external assurance for the report are set out in *Chapter 9 External Assurance Report*.



4. Governance, Commitments and Engagement of Stakeholders

GOVERNANCE

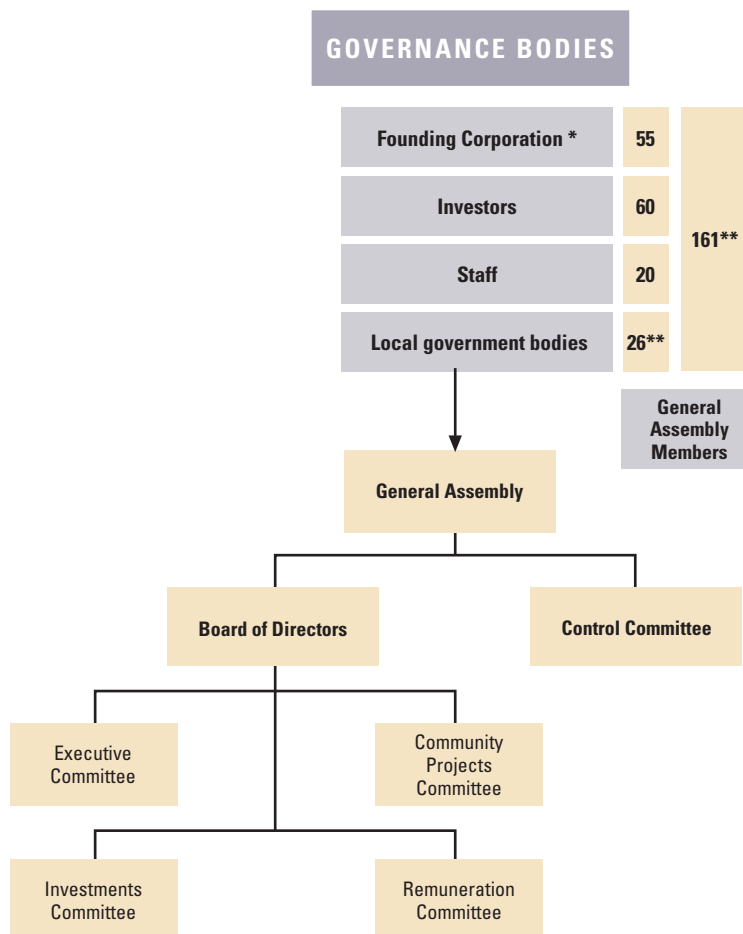
4.1. Governance structure of the Organisation, including committees under the highest governance body responsible for specific tasks, such as setting strategy or organisational oversight

As established in the legislation and bylaws, the governance, structure, administration, representation and control of Caixa Catalunya correspond to the General Assembly, the Board of Directors and the Control Committee.

General Assembly

The General Assembly is the highest governance body of Caixa Catalunya. Its members are called General Assembly Members and their duties include:

- Ensure the integrity of the Organisation's assets, safeguard customers' interests and meet the Organisation's social goals.
- Set out guidelines for action.



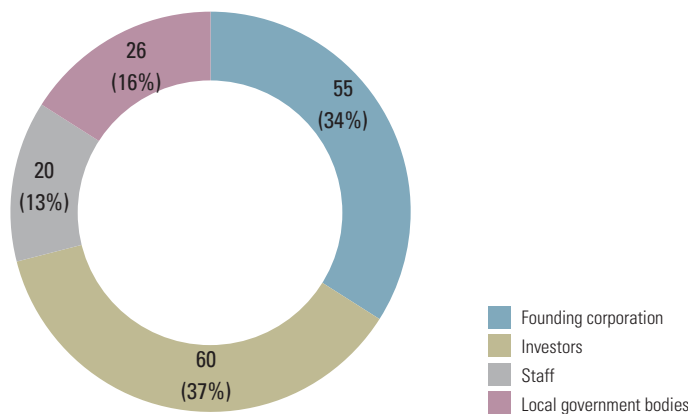
* The Founding Corporation is Barcelona Provincial Council.

** The representation of local government is temporarily increased to 26 because, during the 2006 renewal of governance bodies, a member representing Madrid City Council was appointed to comply with Spanish Law 62/2003 and the Decree 311/2004 of the Catalan Government.

As set down in the Catalan legislation on savings banks, all stakeholders are represented at the General Assembly, grouped into 4 sectors:

- The founding entity
- The investors
- Staff of the Organisation
- The local government

COMPOSITION OF THE GENERAL ASSEMBLY



The General Assembly appoints a Board of Directors and a Control Committee to ensure that the Board of Directors' management follows the general lines of action set out by the General Assembly and is in keeping with the Organisation's own goals.

Board of Directors

The Board of Directors is entrusted with governing, managing, administering and representing the Organisation, with full powers, excluding only those reserved expressly for the General Assembly by Law 15/1985, on savings banks in Catalonia, and the Organisation's Bylaws (www.caixacatalunya.es, *Getting to Know Caixa Catalunya* section, under the *Corporate Information heading* or in the corporate governance reports of the Organisation).

It consists of 21 members, of whom

- 8 represent investors or customers.
- 7 represent the founding corporation.

- 3 represent county councils and other local government bodies.
- 3 represent the Organisation's employees.

The Board of Directors appoints an Executive Committee, a Community Projects Committee, an Investments Committee and a Remuneration Committee.

- The **Executive Committee** is the Board of Directors' permanent delegated body, to which the Board of Directors may delegate whichever powers it deems appropriate. The Committee is made up of 9 members: 4 representatives of investors, 3 representatives of the founding corporation, 1 representative of local government bodies, and 1 representative of the Organisation's employees.
- The **Community Projects Committee** is delegated the power to manage and administrate the community projects and is made up of 7 members: 3 representatives of investors, 2 representatives of the founding corporation, 1 representative of local government bodies, and 1 representative of the Organisation's employees.
- The **Investments Committee** keeps the Board informed of strategic and stable investments and disinvestments and is made up of 3 members: the Chairman of the Board and 2 additional members.
- The **Remuneration Committee** keeps the Board informed of remuneration policy concerning the members of the governance bodies and management team and is made up of three members: the Chairman of the Board and 2 additional members.

The Chief Executive Officer attends the general assemblies with the right to speak but not to vote, and may be accompanied by his collaborators for any specific matters for which this might be necessary. The CEO also attends the meetings of the Board of Directors with full voting rights, except when the Board takes decisions which affect him, and may be accompanied by his collaborators for any specific matters for which this might be necessary.

Since Caixa Catalunya's Community Projects are structured around four foundations that carry out four of the established lines of activity (the Caixa Catalunya Foundation, in culture; the Territori i Paisatge Foundation, in environment; the Un Sol Món Foundation, in solidarity, and the Viure i Conviure Foundation, in social and health care), these foundations each have their own governance bodies as detailed below.

These instrumental foundations act in accordance with the guidelines set out by the Board of Directors and the Community Projects Committee and do so under their supervision and control. All these Foundations are governed by boards and have a director who carries out the set lines of action. The composition of the boards, set down in the Bylaws, is as follows:

- **Caixa Catalunya Foundation board:** made up of 11 members, including the members of the Community Projects Committee, the CEO and the Institutional Advisor of Caixa Catalunya, the Community Projects Director and the Organisation's General Secretary.

- **Territori i Paisatge Foundation board:** made up of 14 members, including members of the Community Projects Committee and the Board of Directors of Caixa Catalunya, the CEO and Institutional Advisor of Caixa Catalunya and the Community Projects Director, as well as 5 members from outside the Caixa Catalunya governance bodies who are highly respected within their field.
- **Un Sol Món Foundation board:** made up of 11 members, including members of the Community Projects Committee, the CEO and Institutional Advisor of Caixa Catalunya and the Community Projects Director, as well as 4 members from outside the Caixa Catalunya governance bodies who are highly respected within their field.
- **Viure i Conviure Foundation board:** made up of 11 members, including the members of the Community Projects Committee, the CEO and the Institutional Advisor of Caixa Catalunya, the Community Projects Director and the Organisation's General Secretary.

In addition to safeguarding the assets of their corresponding Foundations, these Boards are responsible for achieving the founding objectives set out by Caixa Catalunya, always in accordance with the guidelines laid down by the Board of Directors. Their action is subject to the same criteria and limits which apply to members of the Community Projects Committee.

Agreements are reached by a simple majority of the members in attendance, except in the case of some matters that require an increased quorum. Valid agreements reached are binding for all General Assembly Members, even those who dissent or who are not in attendance, notwithstanding their right to express a dissenting vote. Those justifiably absent, those who have voted against and those who have expressed a dissenting vote are exempt from responsibility with respect to the agreements reached.

In the 2007 financial year, no independent or executive members sat on these bodies. Nevertheless, in accordance with Article 21 of the Bylaws, members of the governance bodies, regardless of the origin of their representation, always exercise their functions to the exclusive benefit of the interests of Caixa Catalunya and its investors, and in order to meet the Organisation's community functions, fully independent of any other interests they may have.

4.2. Non-executive nature of the Chairman of the highest governance body

The Chairman of the Board of Directors has no executive functions, as stipulated in Article 45 of the Bylaws. In this way, the Chairman of the Board of Directors, in the name of the Board and the General Assembly, represents Caixa Catalunya at the acts in which it figures or intervenes. In addition, he chairs the General Assembly, the Board of Directors, the Executive Committee, the Community Projects Committee, the Investments Committee and the Remuneration Committee.

4.3. Number of independent or non-executive members of the highest governance body

This aspect was covered in Point 4.1.

4.4. Mechanisms for shareholders and employees to provide recommendations or direction to the highest governance body

As a savings bank, Caixa Catalunya does not have shareholders and, from the perspective of social responsibility, the governance bodies have a significant representation of the different interest groups of the Organisation (customers, employees, society, etc.) relating to any of its purposes, whether economic or social.

In addition to this physical representation, Caixa Catalunya has diverse channels of communication with the governance bodies through Departments of the General Secretary and the Governance Bodies (secretaria.general@caixacatalunya.es) and the Quality and Customer Service Division.

4.5. Linkage between compensation for members of the highest governance body, senior managers and executives and Organisation's performance

There is no direct link between the compensation received by members of Caixa Catalunya's governance bodies and the Organisation's performance, given that the expenses for the Board of Directors are only attendance expenses, in accordance with the limits set by the Catalan Government.

The amounts of the compensation received are contained in Points INT4 and INT5 of the section on the indicators in the Financial Services Sector Supplement.

4.6. Processes in place in the highest governance body to ensure conflicts of interest are avoided

Caixa Catalunya has a framework of incompatibility in place for General Assembly Members. The following people may not hold this position:

- Those who have been declared bankrupt and those given sentences which bar them from public office.
- Those who have failed to comply with their commitments to the Organisation or subsidiaries.

- The administrators and members of the governance bodies of more than three trading or cooperative companies, the chairmen, board members, administrators, directors, managers, advisors and personnel of other credit entities or institutions dependent on these companies or on Caixa Catalunya itself.
- Government civil servants whose functions are directly related to the operations of savings banks.
- Public positions allocated by public appointment by government administrations.
- Those who have sat on the Board of Directors or held the position of CEO in the bank itself for more than 20 years.
- Those linked to Caixa Catalunya or companies in which it has a more than 25% holding for contracting work, services, suppliers or remunerated work.

In addition, the members of the Board of Directors and the Control Committee are subject to the Regulations on Activity in the Securities Market (www.caixacatalunya.es, *Getting to Know Caixa Catalunya* section, under the *Corporate Information* heading).

4.7. Process for determining the qualifications and expertise of the members of the highest governance body for guiding the Organisation's strategy on economic, environmental and social topics

Members of the governance bodies have to meet the standards of commercial and professional integrity stipulated by the regulations of Law 44/2002, of 22 November 2002, on Reform Measures for the Financial System.

In any case, a person's commercial and professional integrity is judged by their personal career with respect to commercial legislation or any other legislation which governs economic activity and business, as well as good commercial and financial practice.

For elections to the Investments Committee, in addition to this requirement, the Board of Directors must bear in mind candidates' technical abilities and professional expertise.

The representation of customers, employees, the founding entity and local government bodies plays the chief role when choosing the members of the General Assembly. The method for choosing the General Assembly Members representing customers involves the election of delegates by public lottery, in the presence of a notary public, from among investors who meet a series of requirements set out in the Organisation's Bylaws.

The election and appointment system is set out in the *Bylaws and Procedural Regulations for electing and appointing members of Caixa Catalunya's governance bodies*, which are available under the *Corporate Information heading in the Getting to Know Caixa Catalunya* section on the Organisation's website: www.caixacatalunya.es.

Senior management profiles call for a number of different abilities under a series of different headings:

- Emotional: flexibility, managing change, professional commitment, attitude towards their own professional development, and emotional management.
- Relational: negotiation, interpersonal relationships and communication.
- Managerial: development of people and leadership.
- Analytical: decision-taking.
- Performance: work management, attitude to achievement and critical thinking.

4.8. Internally developed statements of mission or values, codes of conduct or principles relevant to economic, environmental and social performance and the status of their implementation

The corporate Mission, Vision and Values, redrafted in 2004, reflect the Organisation's social nature and its attitude towards people. Nonetheless, in 2007, the Mission was modified to give it a more socially responsible approach.

Mission	Vision
<p><i>"Caixa Catalunya aims to respond to the real needs of customers by providing financial solutions and establishing long-term personalised relationships to help build a better society through its Community Projects and a sustainable approach in its activities."</i></p>	<p><i>"To be an innovative, growing financial group and a leader in customer advisory services that wins customers' trust; a group driven by a deep social commitment and the professionalism and enthusiasm of our people."</i></p>

*The modifications to the Mission in 2007 are in bold type.

Defined by the Organisation's guidelines, these values are shared by the subsidiaries and are transmitted to all employees when they join, with initial training, conventions and dissemination of the latter through the corporate intranet.

CORPORATE VALUES

1. Teamwork

"All of Caixa Catalunya's staff are motivated and committed to building our future. We believe in participation and the sum of individual contributions. This inspires us to work professionally with mutual respect and the integration of diversity."

2. Trust

"We believe in our abilities and the importance of challenges to build on them. We foster a stimulating, open environment favouring ongoing learning and dialogue. We wish to relate with each other, our customers and with society in general by means of transparent, coherent and ethical actions."

3. Dynamism

"We believe that anticipation and innovation will drive us to be better. We undertake to anticipate change by using our imagination and initiative, which in turn helps us to become more flexible and agile."

4. Strength

"We face the future with lines of action, assets and competitive organisational resources to generate results and grow solidly."

These values inspire our guidelines for ethical behaviour, based on respect for people, both those within Caixa Catalunya and all others, as well as respect for society and the environment.

The guidelines for ethical behaviour affect employees, customers and suppliers and cover providing a high-quality service and an ethical and transparent approach that respects the commitments undertaken; guaranteeing professionalism and rigour in its decisions and activities, especially those related to people; ensuring personal respect, dignity and diversity; and striving to achieve the agreement and cooperation necessary to create a satisfactory environment and effective relationships.

This ethical commitment is reflected in the abilities required of the Organisation's employees, who must be respectful, honest and trust-inspiring:

- When advising customers, by means of an appropriate and ethical approach.
- When negotiating with internal and external customers, through a flexible approach that shows an ability for consensus aimed at winning the respect and trust of those they are dealing with.
- When developing people, by creating an environment of appropriate dialogue and communication.

- When showing leadership, to serve as an example of the coherence and honesty with which they carry out their responsibilities with respect to corporate values and the Organisation's different policies.
- When taking decisions, through an ethical approach in all areas, especially in management functions, which, in turn, should drive ethical decision-taking throughout the whole company.
- In terms of interpersonal relationships, to promote a network of relationships by means of transparent, coherent and ethical actions inside and outside the Organisation.
- In terms of communication, by actively promoting clear and transparent communication.

The corporate values should be part of the regular conduct of all our employees, since the entire team should identify with them, interiorise them and make them part of all their activities.

The following should also be stressed in terms of coherence with the values and legislation in force:

- The strict independence of Community Projects with respect to the Organisation's financial activity, ensuring greater rigour in the management of its resources.
- Adherence to the Securities Market Code of Conduct, applicable to all those directly or indirectly related to Caixa Catalunya's operations in the securities markets.
- Adherence to an environmental policy inspired by the international guidelines of standard ISO 14001.

Again, in 2007, Caixa Catalunya reaffirmed the ten principles of the Global Compact. These principles are entirely coherent with the very nature and origins of the Organisation, and are highly relevant for its presence in society and its desire to play a part in creating a more sustainable future.

4.9. Procedures of the highest governance body for overseeing the Organisation's identification and management of economic, environmental and social performance, including relevant risks and opportunities, and adherence or compliance with internationally agreed standards, codes of conduct and principles

For up to a fortnight before the ordinary General Assembly held every financial year, General Assembly Members may consult the Organisation's annual report, balance sheet, profit and loss account and Community Projects budget, the Control Committee's Report and the corresponding audit reports, as well as the documentation concerning all the points on the agenda at the Organisation's registered offices.

The Organisation provides members of the Board of Directors with the necessary information for them to carry out their job. Specifically, proposals for all agreements include a description of precedents, the eco-

nomie situation of the company with which the operation is to be carried out, and the status of its account with respect to Caixa Catalunya, as well as the particular details of the operation, including the economic feasibility and the detailed proposal to be adopted. The corresponding protocols are also provided for analysis.

The Control Committee, in its condition as an 'Audit Committee', as envisaged by current legislation, is charged with putting forward the appointment of external auditors to the Board of Directors, so it can be submitted to the General Assembly; the responsibility of overseeing the internal company audit services and financial information processes and internal control systems; as well as maintaining the relationship with the external auditors to ensure their independence, and receiving the audit reports they produce and recommendations they make.

With regard to the Securities Market Code of Conduct, the Board of Directors receives a six-monthly report on this issue.

To deal with the aforementioned issues and others connected with their functions, these bodies meet as follows:

- The General Assembly meets annually within the first half of the year. It can also be called extraordinarily by the Board of Directors when the Board deems it necessary for social interests, or at the petition of a third of members of the General Assembly or a third of the members of the Board of Directors, or at the request of the Control Committee.
- The Board of Directors meets at least every two months, and whenever the smooth performance of the Organisation demands it. In actual fact, it meets at least once a month. It is called by the Chairman, or whoever is carrying out his functions, on his own initiative, at the petition of at least a third of full Board members or at the request of the Control Committee. This petition may also be made by the Executive Committee or the Community Projects Committee. The CEO may also propose that it meet.
- The Control Committee meets at least every three months but it has to meet whenever called by its Chairman, on his own initiative, or at the petition of a third of its members. In actual fact, it meets at least once a month.

The information that the Organisation provides to the Board of Directors, the Control Committee and the General Assembly includes the Annual Corporate Social Responsibility Report.

4.10. Procedures for evaluating the highest governance body's own performance, particularly with respect to economic, environmental and social performance

The Control Committee, a governance body formed by General Assembly members, is charged with ensuring that the Board of Directors' management respects the general lines of action set out by the General Assembly and the Organisation's own goals.

In order to comply with this supervisory function, the Control Committee:

- Oversees the functioning and action of the Organisation's bodies.
- Receives the external audit reports and recommendations made by the auditors.
- Revises the annual balance sheet and profit and loss account.
- Receives the Community Projects Committee reports.
- Regularly prepares different reports on the Organisation's activity to send to the Catalan Ministry of Economy and Finance.
- Sends the General Assembly the report on its action at least once a year.

It also requests the Chairman to call an extraordinary General Assembly when it considers this necessary; controls the electoral processes for the Assembly and the Board, together with the Catalan Ministry of Economy and Finance; asks the Board to annul any agreements which do not comply with regulations in force; and, if necessary, asks the Catalan Ministry of Economy and Finance directly to suspend any such agreements.

Once the agreements have been adopted, the CEO signs the proposals and sends them to the corresponding operational divisions in the Organisation, which have to report on their compliance, notwithstanding the internal control procedures carried out by the Control Director General.

Finally, the Board's agreements are noted in the minutes, which are sent in full to the Control Committee, so it can inspect them as part of its supervisory functions.

COMMITMENTS TO EXTERNAL INITIATIVES

4.11. Description of how the Organisation has adopted a precautionary approach or principle

A precautionary principle is understood to mean "the Organisation's focus in terms of managing risks in relation to operational planning and introducing new products".

In general terms, Caixa Catalunya's risk management is based on:

- Managing industry risks (credit, operational, market, liquidity, balancing, issuing, contracting, country and liquidation risks) within the framework of the New Basel Capital Accord, under the heading of Global Management and by means of a decentralised model and continuous, independent assessment.
- Managing environmental risk. Although Caixa Catalunya's activities have little direct environmental impact, the aim is to minimise this impact as far as possible by introducing Environmental Management Systems in accordance with Standard ISO 14001 (see the *Environmental Aspects* section herein). However, Caixa Catalunya may have an indirect environmental impact in the form of its investments and holdings in companies and its financing of investment projects. As covered in greater detail in Section 6 *Social Performance Indicators in the Financial Services Sector Supplement*, the Organisation has increased its investment in renewable-energy companies.
- Managing reputational risk. In 2007, Caixa Catalunya joined the Spanish Corporate Reputation Monitor, also known as the MERCO index¹. Caixa Catalunya is ranked 91st in the general ranking, and 11th in the industry ranking. The fact that Caixa Catalunya now forms part of this index shows that it has managed its reputational risk positively, thanks to the trust placed in the Organisation by social agents, regulators, customers and the general public.

4.12. Externally developed economic, environmental and social charters, principles or other initiatives to which the Organisation subscribes or endorses

In March 2005, Caixa Catalunya signed up to the United Nations Global Compact, which contains ten principles on human rights, labour standards, the environment and anticorruption. By signing up, the Organisation committed itself to producing an annual report on its progress for the Global Compact. As a result, at the end of this report Caixa Catalunya has included a table that cross-references the GRI indicators and their connection with the ten principles of the Global Compact. This report enables the progress made in each of the principles to be monitored.

In 2006, through the Spanish Confederation of Savings Banks (CECA), the Organisation signed up to the European Alliance on CSR, although the Organisation's corresponding responsibilities have not yet been established. In 2007, a CSR committee was set up in this industry association with the aim of sharing and disseminating management practices in savings banks in the field of sustainability.

Caixa Catalunya and its Foundations keep up a steady contact and dialogue with their stakeholders through the initiatives and programmes the Organisation supports:

1. This index selects the top 100 Spanish companies with the best reputation. The methodology used is based on interviews with 100 financial analysts, 100 members of NGOs, 75 members of trade unions, 61 members of consumer associations and 80 opinion leaders, who assess the companies' reputation.

Main programmes and initiatives

Caixa Catalunya

Legality, integrity, confidentiality and consumer-protection regulations and principles within the framework of e-commerce and child protection, amongst others (The Internet Quality Agency – IQUA).
Professional ethical code for professionals with EFA (European Financial Advisor, from the European Financial Planning Association) certification.
Professional ethical code for professionals with CEFA (Certified European Financial Analyst, from the CFA Institute) certification.
Environmental Management System Certification, in accordance with UNE-EN-ISO 14001:1996 standard in branches 011 and 088
University-Business Programme, for cooperation with the Autonomous University of Barcelona

Caixa Catalunya Foundation

Involvement in the Programme to Improve Accessibility for Disabled People, with special visits with audio-guide and tactile material for the visually impaired at temporary exhibitions and commented visits at La Pedrera for the hard of hearing
Open Days held at La Pedrera to coincide with International Museums Day.

Territori i Paisatge Foundation

Countdown 2010 Declaration and Papallacta Declaration, which aim to promote measures to prevent losses of biodiversity and set up ecological corridors in natural spaces, respectively, with the involvement of the IUCN, government administrations, the private sector and the scientific community.
Acts carried out in conjunction with the SEO-Bird Life Association to raise awareness of the conservation of Bonelli's eagle, in accordance with the Bird of the Year Programme in Spain.
Environmental awareness-raising acts and guided excursions to coincide with World Environment Day and World Bird Day.
Through the Eurosite Network, the Foundation helped prepare the Apeldoorn Appeal document to promote connectivity at different levels: throughout the territory through the ecological networks and with the population through environmental services and with social agents.
Les Planes de Son Declaration to promote initiatives in accordance with the Cantabria-Pyrenees-Alps corridor. The IUCN and government administrations were involved.
Land Stewardship Network set up to coincide with the Montesquieu Declaration, together with land stewardship entities and public administrations.

Un Sol Món Foundation

Attendance at the conference in Trento (Italy) organised by the Council of Europe and the European Federation of Ethical and Alternative Banks. (the Foundation's technical personnel presented the Foundation's Inclusion Chapter programme in November 2007).
Attendance at different conferences on the Global Microcredit Summit Campaign.
Equal ECOSOL project to push for greater economic solidarity promoted by the European Social Fund amongst projects from Spain, France, Italy and Portugal.
Involvement in the "Equal Barcelona undertakes Equality" project on social inclusion through self-employment.

Viure i Conviure Foundation

Signing up to the Road Safety Charter. Road Safety Programme "Together We Can Do It".
To mark the Year of Science, talks were held at the Sant Jordi Clubs: "50 Years of Life in Space", "Pluto, the Dethroned Planet" and "Astronautics and Everyday Life".
To mark international Year of the Sun, storytelling sessions linked to the sun were held at the Sant Jordi Clubs.
Meeting of the choirs from the Sant Jordi Clubs, held at the Palau de la Música Catalana to celebrate Mozart Year.
Call for entries for the "Book of My Life" "literary prize", as part of the acts linked to La Nit de Santa Llúcia, organised by Òmnium Cultural.
A series of activities was programmed at the Foundation's healthcare centres, which provide services to people with dementias, to mark World Alzheimer's Day.

Date adopted

2004
According to certification date
According to certification date
2000
1990

2005
2000

2006

2005

2005

2005

2005

2005

2000

2007
2006
2006
2006

2007
2007
2007
2006
2005
2004

4.13. Memberships in associations (such as industry associations) and/or national/international advocacy organisations to which the organisation belongs

Caixa Catalunya and its Foundations belong to a number of associations with the aim of identifying new trends and taking part in group debates.

Characteristics of the main associations

Caixa Catalunya

- *Spanish Confederation of Savings Banks (CECA)*
Financial, technology and association services aimed at the homogenisation and improvement of savings bank products.
- *Spanish Global Compact Association (ASEPAM)*
Support for and promotion and dissemination of the ten Principles of the UN Global Compact in Spain.
- *Association for Self-regulation of Commercial Communications (Autocontrol)*
This association processes complaints lodged by consumers, consumer associations and companies. It prepares the deontological codes applied by the Advertising Panel. Its Copy Advice service offers advice on the ethical and legal side of advertising campaigns before they are launched.
- *IQUA, the Internet Quality Agency*
To ensure Caixa Catalunya's website complies with the terms of conduct stipulated by the Agency for online activity, to respect legality, integrity, confidentiality and consumer-protection regulations and principles within the framework of e-commerce and child protection.

Caixa Catalunya Foundation

- *Art Barcelona Articket*
International promotion of museum culture in Barcelona.
- *International Council of Museums (ICOM)*
Conserves, maintains and promotes the world's present and future, tangible and intangible, natural and cultural heritage.
- *Coneixement i Desenvolupament Foundation*
Promotes universities' contribution to economic and social development, gives a boost to the entrepreneurial spirit of Spanish society from universities and strengthens the ties between universities and business.

Territori i Paisatge Foundation

- *Mountain Fòrum*
Network for sharing information on mountains and sustainable development.
- *World Conservation Union (IUCN)*
International federation of public and private bodies related to nature conservation and sustainable development.
- *Land Stewardship Network*
Promotes land stewardship in Catalonia.
- *Eurosite Network*
Promotes management of protected spaces in Europe, sharing expertise, etc.
- *Europarc Europa Federation*
Federation of European organisations that manage protected spaces.

Un Sol Món Foundation

- *Spanish Microcredit Network*
Promotes microcredits, self-employment and micro-companies, based on good practice and generally improving the employment framework in Spain.
- *Catalan Agency for Cooperation Development (ACCD)*
Organisme pertanyent a la Generalitat de Catalunya que executa i gestiona la política de cooperació al desenvolupament.
- *Barcelona City Council Welfare Department*
Advice for social policies in Barcelona.

- *European Federation of Ethical and Alternative Banks (FEBEA)*
Federation which aims to promote a social and solidarity-minded economy.
- *The Base of the Pyramid (IESE)*
Aims to eradicate poverty.
- *European Microfinance Network*
Promotes microcredits, self-employment and micro-companies, based on good practice and improving the EU employment framework.
- *European Federation of National Organisations Working with the Homeless*
Constant dialogue with European institutions and national and regional governments to promote and apply effective measures to combat the phenomenon of homeless people.

Viure i Conviure Foundation

- *The International Consortium for Intergenerational Programmes, ICIP*
Promotes and carries out intergenerational programmes and activities as agents for global social change.
- *Homeshare international*
Creates ties between all the shared-housing programmes in the world. Stimulates the creation of new shared-housing programmes.
- *Intergenerational Network*
An initiative of the Institute for the Elderly and Social Services (IMSERSO), part of the Spanish Ministry of Employment and Social Affairs, which aims to promote research, policies and practices in Spain working towards more enriching relationships between different generations. The final goal of this Network is to work towards a society which has a place for people of all ages.
- *Catalan Foundation Coordinator*
Strengthens and promotes the world of Catalan foundations by means of a service-provision agreement.
- *Catalan Association of Assistance Resources*
Non-profit association founded in 1989 that brings together organisations working with assistance resources (home telecare, home help, daycentres, residential homes, sheltered accommodation, supervised flats and healthcare centres)
- *Alzheimer Network*
A platform coordinated by the UAB's Ageing Institute for multicentre research and improving knowledge on Alzheimer's and other dementias.
- *Consell Municipal de Benestar Social*
Consultative and participatory body for different industries in the city of Barcelona to define municipal social welfare policies.

STAKEHOLDER ENGAGEMENT

4.14. List of stakeholder groups engaged by the organisation

Stakeholders are understood to be all those third parties who are affected by and who can have an influence on the way in which an organisation's activities are carried out.

Caixa Catalunya believes that its stakeholders, as mutually interested parties in achieving the Organisation's mission, correspond mainly to those represented on its Governance Bodies in the widest sense.

In general, the list of stakeholders is the following:

- Customers.
- Society.
- Employees.
- Suppliers.

The Organisation's Values - Teamwork, Trust, Dynamism and Strength – are always foremost in the interrelationships with each of the identified stakeholders, as described in Section 4.8 herein.

Suppliers are economic agents with which the Organisation interacts, and this interaction gives rise to a series of work expectations and mechanisms linked, in particular, to the economic and professional relationship between both parties. They therefore make up an additional set of stakeholders in Caixa Catalunya. However, despite the cultural and ethical framework which frames their relationship with Caixa Catalunya, there is no exhaustive, formal analysis of mutual expectations related to the direct and indirect economic, environmental and social impacts determined by sustainability. As a result, as mentioned in the point concerning Analysis and Strategy, as well as in certain aspects dealt with below in the area of Human Rights and Society in general, the Organisation intends to make medium- and long-term progress in different lines of action concerning questions relating to these stakeholders. In 2007, a major step was taken in this direction with the introduction of the Clause of Compliance with the 10 Principles of the UN's Global Compact (see the *Social Area, HR indicators* section).

Given the relevance of society stakeholders, Caixa Catalunya's Community Projects work identifies two additional stakeholders, in line with its scope of social action: schools and the elderly.

4.15. Basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage

As already mentioned, Caixa Catalunya has just completed a period of strategic reflection, both in the financial sphere as in the area of Community Projects.

During these processes of reflection, the Organisation's stakeholders are analysed and, if necessary, revised and prioritised.

In the case of Community Projects, emerging social needs are identified, such as dependent people, the elderly, etc., viz. groups whose needs are not met with sufficient resources by the public sector. In 2007, once the need was identified, an R&D&i line of action was set up.

Another new development in 2007 in terms of identifying stakeholders was related to clients. There has been a change in the segmentation of Caixa Catalunya's client companies, linked to invoicing criteria. Following national and international recommendations, Caixa Catalunya has updated the invoicing volume intervals to ensure they meet today's business needs and fit the financial services for each segment more precisely.

4.16. Approaches to stakeholder engagement, including frequency of engagement by type and by stakeholder group

In relation to each of the aforementioned stakeholders, Caixa Catalunya has set out a series of channels for communication and dialogue in order to find out the needs of each of them. These channels are the following:

<p>Customers</p> <p>Annual and/or monthly segment studies on financial demands.</p> <p>Regular satisfaction studies.</p> <p>"We're listening to improve" and other electronic or paper communications aimed at the Quality and Customer Service Department.</p> <p>Direct daily contacts with customers in branches and indirect contacts through other commercial channels.</p>	<p>Company</p> <p>Ongoing contact with social organisations and foundations.</p> <p>Annual studies on knowledge and use of Caixa Catalunya's Community Projects and, in general, the different community projects.</p> <p>Reports on attendance at Community Projects exhibitions and the views of those present.</p> <p>Specific studies to detect social needs.</p>
<p>Employees</p> <p>Committees made up of employees and/or employees' representatives to deal with different employment issues. These committees meet at set intervals.</p> <p>Health and Safety Committee, which meets quarterly.</p> <p>Negotiating platforms with employees, which meet quarterly.</p> <p>Annual system to manage professional development.</p> <p>Self-evaluation of knowledge by branch employees, when necessary.</p> <p>Set formal meetings and day-to-day meetings.</p> <p>Annual Internal Quality survey to assess the service provided by Central Services to the Sales Network.</p>	

These systems, although not used to determine the relevant information to be included in this report, have made it possible to indirectly establish the issues on which to place particular emphasis when preparing the report, following the principle of materiality and stakeholder participation.

As a feedback mechanism on the commitment undertaken with the Global Compact, this CSR report incorporates the annual information on progress made with respect to the ten principles to make it more accessible to the Organisation's stakeholders.

4.17. Key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement, and how the organisation has responded to those key topics and concerns, including through its reporting

As a result of the dialogue with stakeholders, either directly or through studies, a series of relevant issues has been identified on which the organisation has taken a position:

<p>Customers</p>	<ul style="list-style-type: none"> • There is a growing concern in society about matters relating to socially responsible behaviour (environmental management, accessibility, responsible investment, etc.) The Quality and Customer Service Department has noted a tentative but innovative growth in these concerns in communications received from some customers. • Concern about security in general and in particular the security of transactions using bank cards or online transactions. • Concern about the current state of interest rates, and the Euribor in particular, which has an influence on mortgage repayments. • Security in passive products (savings and investments). • Amongst certain customer segments, concern about planning for the future (pension plans). • Social concerns in the form of needs relating to Community Projects and products with a certain degree of sustainability.
<p>Company</p>	<p>As a result of the Community Projects Action Plan, which comprises the needs detected in society, the following action lines have been set out:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promote closer ties between financial activity and Community Projects. • Structure the presence of Community Projects in Catalonia. • Encourage the concentration and strengthening of Priority Area Programmes (Culture, Environment, Social Insertion, Social Care and R&D&i). • Promote innovative, distinctive programmes. • Adapt internal and external communication strategy and tools.
<p>Employees</p>	<p>The channels of dialogue with employees have revealed the following demands, amongst others, which have been used to draw up the corresponding action plans to meet these in 2008:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Improved coverage of branches when employees are off work (maternity, illness, etc.); as a result, a new Coverage Plan has been prepared in 2007. • More practical and theoretical training. • Access to the CCAula platform by Central Services employees. • Improved access to managers of human resources in different areas. • Extended deadlines for assessment interviews, which usually take place between July and August, at the request of Territorial and Area Managers (due to the particular business evolution and the difficulty in combining it with these dates, the deadline has been extended to October).



5. Management Approach and Performance Indicators

Economic aspects

ECONOMIC PERFORMANCE

Management Approach

Caixa Catalunya's economic and financial policies are shaped in particular by the corporate Mission and Vision and are regularly materialised in the development of the corresponding strategic plans.

2007 is the final year in the 2005/2007 Strategic Plan and has seen very positive values in the main economic indicators:

- Business volume managed exceeded €108 billion.
- Pre-tax profit was almost €600 million.
- The sales network was expanded by 155 centres to a total of 1,192 branches.
- €75 million was allocated to Community Projects

The new strategic plan once again places great importance on customer service, especially the segments of personal banking, the elderly and business, with a wide range of specific strategic products for individuals and companies, and with initiatives aimed at optimising commercial management, increasing commercial effectiveness and improving customer management.

Complementary to Caixa Catalunya's activity, its subsidiaries carry out activities in the areas of finance, insurance, real estate, services, pensions and loans, amongst others, which as a whole share the goal of adding value to the parent company.

Indicators

EC1. Direct economic value generated and distributed

The economic value generated and distributed has significant relevance for the value added to stakeholders.

Consolidated:

Economic value generated and distributed by the consolidated Caixa Catalunya Group (€ thousand)	2005	2006	2007
Direct economic value generated	1,529,144	1,816,094	1,962,891
Ordinary income*	989,589	1,182,778	1,246,968
Sales and income from financial services*	473,944	524,019	342,548
Other operational revenues*	35,567	43,294	36,506
Financial income from non-financial activities*	18,238	17,292	13,418
Other earnings*	11,806	48,711	323,451
Economic value distributed	1,116,109	1,238,321	1,148,017
Operational costs (<i>other general administrative expenses and other operational charges</i>)*	190,970	212,024	238,554
Cost of sales *	416,519	424,050	268,720
Personnel expenses*	349,874	389,486	416,327
Financial expenses of non-financial activities*	12,190	17,153	29,450
Other losses*	8,720	6,752	19,203
Tax on profits*	76,176	118,856	100,763
Investment in /provisions for the community**	61,660	70,000	75,000
Economic value retained	413,035	577,773	814,874

* Information taken from the public consolidated accounts, prepared in accordance with Circular 4/2004 from the Bank of Spain.

** Provision from the financial year for Community Projects.

Note. In the 2006 CSR Report, the entries for Other earnings, Cost of sales, and Other losses mistakenly used the 2005 figures in place of the 2006 figures; as a result, the direct economic value generated, the economic value distributed, and the economic value retained were incorrect

Individually:

Economic value generated and distributed by Caixa Catalunya (€ thousand)	2005	2006	2007
Direct economic value generated	962,767	1,199,081	1,548,172
Ordinary income *	931,696	1,124,827	1,202,311
Other operational revenues*	26,336	32,632	26,433
Other earnings*	4,735	41,622	319,428
Economic value distributed	595,594	683,197	742,896
Operational costs (<i>other general administrative expenses and other operational charges</i>)*	179,619	198,272	223,785
Personnel expenses*	321,007	357,705	384,088
Financial expenses of non-financial activities*	—	—	—
Other losses*	6,304	5,861	9,846
Tax on profits*	27,004	51,359	50,177
Investment in /provisions for the community**	61,660	70,000	75,000
Economic value retained	367,173	515,884	805,276

* Information taken from the public consolidated accounts, prepared in accordance with Circular 4/2004 from the Bank of Spain.

** Provision from the financial year for Community Projects.

Note. In the 2006 CSR Report, the entry for Other losses mistakenly used the 2005 figure in place of the 2006 figure; as a result, the direct economic value generated, the economic value distributed, and the economic value retained were incorrect.

As indicated in the section on Report Scope and Boundary, it was considered relevant to report on the economic value generated by the real-estate developer Promotor Catalunya Mediterrània, SA and Ascat Vida, since they are the Organisation's two major subsidiaries in terms of sustainability.

Economic value generated and distributed by Procam* (€ thousand)	2005	2006	2007
Direct economic value generated	111,928	185,705	121,193
Income	111,928	185,705	121,193
Economic value distributed	106,407	172,699	107,525
Operational costs	38,387	84,417	41,631
Staff expenses	1,624	1,996	1,943
Financial expenses from interest and dividends**	58,235	71,419	62,444
Gross taxes	8,160	14,866	1,508
Investment in /provisions for the community	—	—	—
Economic value retained	5,522	13,012	13,668

* Information taken from the corresponding annual reports.

** Including dividends corresponding to the results for one year envisaged to be distributed the following year.

Economic value generated and distributed by Ascat Vida (€ thousand)	2005	2006	2007
Direct economic value generated	960,041	852,829	843,871
Technical income	825,426	703,779	687,941
Financial income	118,612	131,298	137,922
Other income	16,003	17,752	18,008
Economic value distributed	935,836	823,943	811,757
Technical expenses	878,978	741,342	722,932
Financial expenses	21,393	43,580	47,713
Commissions and other acquisition expenses	12,678	14,195	13,670
Operational costs	5,018	4,272	4,817
Staff expenses	3,732	4,208	3,482
Gross taxes	14,037	16,346	19,143
Investment in /provisions for the community	—	—	—
Economic value retained	24,205	28,886	32,114

EC2. Financial implications and other risks and opportunities for the Organisation's activities due to climate change

Although as a financial organisation Caixa Catalunya has little direct impact on climate change, this does not mean that it does not have a bearing. Caixa Catalunya has the chance to help reduce or minimise the effects of climate change indirectly through its investment and credit policies.

The Organisation is committed to investing in and financing renewable-energy companies, as detailed in Section 6 *Social Performance Indicators in the Financial Services Sector Supplement*.

EC3 - Coverage of the organisation's defined benefit plan obligations

Current employment legislation requires Caixa Catalunya to complement the benefits provided by the Social Security system in the cases of retirement, widowhood and widowerhood, orphanhood, permanent disability or invalidity of personnel hired before a given date. In addition, the Organisation also applies certain complementary guarantees to all personnel, regardless of when they joined the Organisation.

As a result of an employment agreement signed in 2000, all active personnel are signed up to a defined-contribution pension plan, which forms part of the Caixa Catalunya XV Fund, managed by the Ascat Vida, SA Insurance and Reinsurance Group.

The defined-contribution pension plan covers the following contingencies.

Contingency	Benefit	Financing	Scope
Permanent disability	Lifetime income equivalent to 100% of pensionable salary.	Through renewable <i>annual insurance premiums</i> , the costs of which are also borne by Caixa Catalunya	100% personnel
Death	Lifetime income for spouse equivalent to 50% of the employee's pensionable income. Supplemented by a temporary income for each child under 21.		

EC4. Significant financial assistance received from government

Government is represented on the Organisation's governance bodies through:

- Barcelona Provincial Council, as the Founding Corporation.
- Other municipal corporations representing the towns or areas where the Organisation has branches.

The table below, compiled in accordance with the GRI protocol for this indicator, contains data on government financial assistance:

Government financial assistance

(€ thousand)

Net deferred taxes (consolidated data)
Subsidies (FTFE)
Research assistance
Awards
Financial assistance to export credit agencies
Financial incentives
Other financial benefits received from government
Tax holidays

	2005	2006	2007
Net deferred taxes (consolidated data)	264,272	203,672	186,804
Subsidies (FTFE)	136	595	637
Research assistance	—	—	—
Awards	—	—	—
Financial assistance to export credit agencies	n.a.	n.a.	n.a.
Financial incentives	—	—	—
Other financial benefits received from government	—	—	—
Tax holidays	—	—	—

MARKET PRESENCE

Management Approach

Caixa Catalunya is a Spain-wide entity which operates in a highly polarised, competitive, regulated industry. It also has a branch in Perpignan, France.

In addition to strictly observing current legislation and working towards promoting social and economic development in the areas where it is present, Caixa Catalunya has set the following objectives:

- In relation to employees: guarantee a system of remuneration and compensation in line with Caixa Catalunya's strategy and that is equitable, efficient, motivating and competitive in the market.
- In relation to its customers: bring service closer to customers by opening new branches in different Spanish municipalities and strengthening multichannel distribution.
- In relation to generating local wealth: contract suppliers preferentially from local areas where the Organisation is present and diversifying in accordance with the possibilities offered by the companies and their capacity. For purchases over certain amounts, at least three estimates should be sought, whenever possible, to promote participation and decision-making under objective criteria.

The results of these objectives are detailed below.

Indicators

EC5. Range of ratios of standard entry-level wage compared to local minimum wage at significant locations of operation

	2005	2006	2007
Standard entry-level wage (€)	14,152.40	14,430.60	15,021.67
Minimum interprofessional wage (€)*	7,182.00	7,572.60	7,988.40
Company's entry-level wage / Minimum interprofessional wage*] x 100%	197%	191%	188%

* The minimum interprofessional wage corresponds to that approved by the state government for each financial year.

EC6. Policy, practices and proportion of spending on locally based suppliers at significant locations of operation

In its purchasing policy, whenever feasible, Caixa Catalunya prioritises suppliers from the areas in which it operates, bearing in mind the suppliers' possibilities and capacity.

Other factors which also play a part in selecting suppliers, in addition to where they are based, technical questions and the price, are social and environmental issues.

With reference to these social criteria, it should be noted that the Organisation works with suppliers which are mainly based in Spain, a country which is committed to upholding workers' human and labour rights. Caixa Catalunya ensures social and labour legislation is respected in general, particularly when it concerns suppliers in industries with a greater risk of breaching social and labour legislation. The Organisation therefore requests these suppliers' registration of their workers on the Social Security register and the organisation's occupational health and safety policies.

In the area of responsible environmental purchasing, Caixa Catalunya purchases most of the paper it consumes from EMAS-accredited suppliers who possess ISO 14001 environmental management certification.

	2005	2006	2007
% of locally purchased goods and services	80	90	90
% of internal, non-imported purchases	100	100	100

Note: Caixa Catalunya does not purchase any imported products directly, although some suppliers may acquire components in other countries.

Procam has no systems for measuring the proportion of expenses from local suppliers.

EC7. Procedures for local hiring and proportion of senior management hired from the local community at significant locations of operation

The Organisation has no formal policy for hiring senior management who are local to where they carry out their job, given that the Organisation's activity extends throughout the whole of Spain, and the guiding criteria are their professional abilities. Nevertheless, as shown in the following table, 100% of senior management (understood as all those people on the Management Committee) are from the areas where the Organisation operates.

	2005	2006	2007
Number of senior managers in the Organisation	10	10	9
Number of senior managers local to the areas where the Organisation operates	10	10	9
% of senior managers local to the areas where the Organisation operates	100	100	100

Given that this GRI indicator refers to the level of personnel's involvement with the needs of the area where they operate, it should be noted that Caixa Catalunya has a branch outside Spain in Perpignan, France. The head of this branch is French.

Procam's policy of hiring local management is the same as Caixa Catalunya's, which means all Procam management are local.

INDIRECT ECONOMIC IMPACTS

Management Approach

Indirect economic impacts are those which Caixa Catalunya and the Group generate as a result of their activities. Their indirect nature makes them difficult to quantify. In accordance with the Organisation's Mission, policy in this area is mainly linked to:

- Diversifying investments or holdings in companies in terms of the industries they operate in, industries which generate economic development and employment and which respect the environment.
- Financing projects in different areas, especially in infrastructure and renewable energies.
- Supporting social and environmental projects within the Community Projects lines of action.

The goals linked to these indirect-impact lines, with the exception of the Community Projects, are difficult to quantify in terms of employees, synergies with other companies, etc. Social projects and actions are detailed in the Community Projects section in this chapter.

Indicators

EC8. Development and impact of infrastructure investments and services provided primarily for public benefit through commercial, in kind or pro bono engagement

Through its holdings in companies and its financing of projects, Caixa Catalunya has economic impacts in terms of its development support. It is worth noting that in terms of holdings in renewable-energy companies,

in 2007 Caixa Catalunya invested in four wind-power companies and four solar-power companies. In two of these, its holding is 50%, which indicates the strong corporate interest in being involved in managing these kinds of companies.

The details of these investments and holdings can be found in the sections on Investment Banking and Asset Management in Chapter 6 *Social Performance Indicators in the Financial Services Sector Supplement*, which complements the GRI Guidelines.

Services offered for public benefit fall within the scope of the Community Projects, included in the specific section.

EC9. Understanding and describing significant indirect economic impacts, including the extent of impacts.

Caixa Catalunya has a research unit that prepares socioeconomic publications and carries out a valuable task of analysing the world, Spanish and Catalan economies, as well as other matters of social interest.

In 2007, Caixa Catalunya continued to work in the field of disseminating and publishing the following seven lines of publications:

Name of report	Schedule	Scope	Content
Economic situation*	6 editions in 2007	Overview of the world, Spanish and Catalan economic situation	Detailed, up-to-date analysis of the chief indicators of economic, employment and financial activity, with particular interest in monetary and tax policy, and forecasts for future economic development.
Current and forecast situation of the catalan economy*	Six-monthly	Current situation and long-term forecast for the Catalan economy	Analysis of the current and forecast situation of the Catalan economy, within the current international context and the evolution of its chief macroeconomic indicators. It includes specific reports on key factors in the economic and social situation in Catalonia.
The spanish economy and the international* context*	Six-monthly	Current situation and long-term forecast for the Spanish economy	Analysis of the current and forecast situation of the Spanish economy, within current international context and the evolution of its chief macroeconomic indicators.
Consumer and family economics*	Quarterly	The situation of private consumers and family economics of Spain	Analysis of the economic situation and the evolution of indicators of Spanish families' spending decisions. It includes specific reports on some of the main variables which have a bearing on families' social and financial situation.

County economic directory**	Annual	Evolution of the Catalan economy on a county-by-county basis	Estimates of county GDP and the evolution of production in different industries, with indications of the main geographical areas of economic development and the new population and employment hubs.
Notes on the financial sector	Variable	Different aspects on the financial situation	Detailed analysis of different aspects of current issues related to financial activities.
Caixa Catalunya studies***	Variable	A collection of different studies	Analysis of the country's economic and social situation, including questions related to the economy, demographics, society, ageing, dependency, healthcare, climate change, housing and employment, amongst others.

* Prepared by the Caixa Catalunya Research Unit in collaboration with the research team at the UAB's Applied Economics Department, led by Applied Economics Professor Josep Oliver Alonso.

** Led by UAB Applied Economics Professor Josep Oliver Alonso.

*** Different authors

For more information on Caixa Catalunya publications, see the *Publications* section on the corporate website, www.caixacatalunya.es.

COMMUNITY PROJECTS

Management Approach

Caixa Catalunya's mission is to reply to the real needs of its customers, by offering financial solutions and building up long-term personalised relationships that help play a part in improving society. This mission, which lies outside Caixa Catalunya's direct business scope as a financial entity, is carried out through its Community Projects through supporting and delivering a wide range of initiatives in different areas of society.

The Community Projects are the tool with which Caixa Catalunya reinvests a highly significant part of its profits back into society with a clearly defined goal: to respond to pressing cultural, environmental and social needs.

This action is structured in the four Foundations' different lines of action:

Caixa Catalunya Foundation

- To promote and develop culture
- To promote and disseminate culture, the arts and science.
- To conserve and publicize Gaudí's architectural heritage
- To collaborate with other entities and cultural institutions by sponsoring activities and helping non-profit organisations.

Territori i Paisatge Foundation

- To acquire estates which are areas of natural and ecological interest in order to manage them in collaboration with conservation entities, other non-governmental organisations and government administrations.
- To collaborate on nature conservation projects carried out by different organizations in Spain.
- To carry out an ongoing educational and awareness-raising task with children, young people and adults to promote environmental values in society.

Un Sol Món Foundation

- To promote projects to help the socially excluded, in terms of both employment and housing, by backing new social economy initiatives combining social integration of disadvantaged people with business efficiency and sustainability, as well as promoting feasible self-employment initiatives.
- To offer technical and financial support to development cooperation programmes in Africa and Latin America.
- To raise awareness in society about all situations of poverty, alienation and social exclusion.

Viure i Conviure Foundation

- To manage and bring together social assistance activities and promote new actions aimed especially at the elderly, disabled people, and people with health problems by carrying out and maintaining its own projects or those carried out in collaboration with other entities.

The Community Projects activity is defined through a regularly reviewed action plan and is managed through four specialist institutions. This specialisation enables available resources to be focused on specific lines of action structured on five priority action areas:

- Attention for the elderly and healthy habits.
- Social inclusion in employment and housing areas.
- Culture.
- The environment.
- R&D&i.

Caixa Catalunya's Community Projects aim to offer effective organisation that meets uncovered or inadequately covered social needs. To achieve this goal, the set of Community Projects actions carried out are based on common aims:

- Increasing social actions. Based on the needs detected in society, the fundamental purpose of Caixa Catalunya's Community Projects is to increase resources aimed at raising people's quality of life, particularly the most vulnerable (*for more information, see the 2007 Report on Community Projects Activities*).
- Innovation. As part of Caixa Catalunya's innovative spirit, every year its Community Projects promote new programmes focused on specific lines of action (*for more information, see the 2007 Report on Community Projects Activities*).
- Effectiveness. The key strategic point in managing Community Projects is how effective its activities are and what impact they have on society to ensure the maximum possible percentage of the budget benefits service users directly (*for more information, see the 2007 Report on Community Projects Activities*).
- Sustainability. Understood as a guarantee of future development of Community Projects activities. There has been a significant year-on-year increase in resources for Community Projects, and investment and expense management are carried out following economic and social sustainability criteria for all activities, both in the work itself and in collaboration with different kinds of projects (*for more information, see the 2007 Report on Community Projects Activities*).

The Community Projects invest a considerable sum of financial resources to achieve these goals:

Resources invested by Caixa Catalunya in Community Projects

(€ million)

	2005	2006	2007
Investment in fixed assets and its own Community Projects	14.30	21.87	23.96
Caixa Catalunya Foundation*	10.03	11.12	12.10
Territori i Paisatge Foundation *	3.90	4.56	8.19
Un Sol Món Foundation *	5.79	6.60	7.00
Viure i Conviure Foundation *	6.78	8.11	9.88
Projects in collaboration with others	8.10	11.14	11.84
TOTAL	48.90	63.40	72.97
% profit after Caixa Catalunya taxes **	26.5%	26.4%	22.5%

* For more detail on the Foundation's economic figures, see the Report on Community Projects Activities.

** Represents the part of the distributable profits from one financial year which was invested in Community Projects the following year.

It should also be noted that the Caixa Catalunya Foundations are to a certain extent self-financing entities, as a result of income from some of their activities. As a result, uncorrected expense – a better indicator of the contribution to society – is reflected in the following data:

Resources used by Community Projects

(€ million)

	2005	2006	2007
Investment in fixed assets and its own Community Projects	14.29	21.87	23.96
Caixa Catalunya Foundation*	10.59	11.72	12.50
Territori i Paisatge Foundation*	4.74	5.53	9.18
Un Sol Món Foundation*	8.40	9.90	11.54
Viure i Conviure Foundation*	8.34	8.67	10.59
Projects in collaboration with others	8.10	11.14	11.84
TOTAL	54.46	68.83	79.61

* For more detail on the Foundation's economic figures, see the Report on Community Projects Activities.

Summary of Community Projects activities and indicators

The following tables contain an assessment of the results and socioeconomic impacts of the Community Projects activities:

Summary of Caixa Catalunya Foundation activities – 2007

- 986,337 visitors to the permanent exhibition at La Pedrera.
- 310,926 visitors to La Pedrera exhibition space ("Gargallo", "Music and the Third Reich", "Nicolas de Staël" and "Passion and Business: Art in 17th and 18th Century Venice") and 16,526 visitors to the exhibitions at the Entresol at La Pedrera.
- 267,375 visitors to itinerant exhibitions (13 exhibitions to 26 Spanish cities).
- 23,946 participants at cultural activities.
- 12,088 schoolchildren in educational activities at La Pedrera.
- 109 projects received in 2007, 25 through an agreement with the Catalan government, 50 through a contest.
- 21 agreements signed and three microcredits approved for Caixa Catalunya employees.
- 26,049 users of the reading rooms.
- 9,500 copies of the magazine "Nexus" distributed.

Management expenses
Publications
Cultural events
Exhibitions
La Pedrera programme
External cultural services
Agreements and sponsorships

Caixa Catalunya Foundation			
Destination of resources per activity (%)			
	2005	2006	2007
Management expenses	15.6%	8.0%	7.8%
Publications	1.5%	1.4%	0.7%
Cultural events	5.4%	4.1%	5.0%
Exhibitions	31.1%	41.8%	41.5%
La Pedrera programme	19.8%	20.9%	22.7%
External cultural services	3.1%	2.5%	1.5%
Agreements and sponsorships	23.4%	21.3%	20.8%

Summary of Territori i Paisatge Foundation activities - 2007

- 24 areas of natural interest owned: 7,834.58 ha in total, three of which are new for 2007.
- 86 areas of natural interest managed, 136,262.11 ha in total:
 - Agreements with private properties: 4.
 - Agreements with public bodies: 57 (12 new areas in 2007).
 - Logging rights: 25.
- 16,503 overnight stays at Les Planes de Son centre (15,230 in 2006) and 1,712 stays (1,420 in 2006).
- Guided visits in areas of natural interest owned by the Foundation or managed under agreement: 1,383 people (1,257 in 2006).
- Foundation summer activities: 359 people on nature camps (275 in 2006) and 124 people on work camps (61 in 2006).
- 1,822 visitors to the exhibition "The Mediterranean: Land and Landscape" and 7,070 visitors to the itinerant exhibition "Climate Change: Questions and Answers".
- Projects with aid from the foundation:
 - Catalan Government projects: 8 (17 in 2006).
 - With grants awarded: 42 (50 in 2006).
 - From own publications: 10.

General expenses
Projects
Environmental education
Les Planes de Son Nature Centre
Land management
Acquisition of land

Territori i Paisatge Foundation Destination of resources per activity (%)

	2005	2006	2007
General expenses	5.9%	7.6%	4.5%
Projects	27.0%	27.4%	17.0%
Environmental education	15.9%	17.7%	16.4%
Les Planes de Son Nature Centre	11.0%	8.8%	13.0%
Land management	31.6%	33.6%	22.3%
Acquisition of land	8.6%	5.0%	26.8%

Summary of Un Sol Món Foundation activities - 2007

- Formalisation of 250 self-employment microcredits granted in Spain (256 in 2006).
- 12 international microfinance operations, with a total of 23,500 families benefitting.
- Rétaile Programme: 26 businesses set up in 2007, with 76 new jobs.
- Containers to collect clothes, within the framework of getting people onto the job market, with 10,500 tonnes of clothes collected in 2007:
 - In Catalonia: 820.
 - In the Autonomous Region of Valencia: 283.
 - In the Autonomous Region of Madrid: 5.
- *Roba Amiga* shops:
 - In Catalonia: 15.
 - In the Autonomous Region of Valencia: 2.
- 175 solidarity grants awarded in 2007.
- Social inclusion housing network, with 406 flats (239 in 2006) assigned and more than 1,600 people (1,000 in 2006) who benefited.
- 26 projects to get people onto the job market, with 1,493 young people benefitting.
- 39 projects to get disabled people onto the job market, with 2,476 people benefitting directly and 7,800 indirectly.
- 13 projects and 11 entities received support through the agreement with the Catalan government and five micro-projects presented by Caixa Catalunya employees who have also received support.
- 260 organisations with Comprasocial.net.
- 22 new operations within the ordinary credit portfolio, which have created 28 jobs (since 2001, loans for the value of €2.5 million have been approved).
- Inclusion capital: Six new projects financed, which have created 225 jobs.
- The programme's overall credit portfolio (ordinary portfolio and inclusion capital) amounts to €1.4 million, in 47 current operations.

Management expenses
Labor insertion
International cooperation
Microcredit
Educational campaigns
Social housing

Un Sol Món Foundation			
Destination of resources per activity (%)			
	2005	2006	2007
Management expenses	2.2%	5.5%	4.6%
Labor insertion	23.9%	29.1%	27.8%
International cooperation	5.3%	16.2%	20.6%
Microcredit	51.1%	29.7%	26.7%
Educational campaigns	11.1%	5.7%	–
Social housing	5.8%	13.9%	20.3%

Summary of Viure i Conviure Foundation activities - 2007

- Activities at the Sant Jordi Clubs: 69,225 people attended (67,145 in 2006) the 1,895 activities organised (1,837 in 2006), with 119,327 participants in total (115,225 in 2006).
- Viure i Conviure Programme, with 314 experiences (304 in 2006).
- "You've Got a Story to Tell" project, with 153 couples (213 in 2006) taking part.
- Project to prevent cannabis use "xkpts", with 20,009 schoolchildren and 261 schools taking part in 2006-2007.
- Project to prevent eating disorders "Menjo-com?", with 18,354 schoolchildren (13,610 in 2006) and 189 schools (144 in 2006) taking part.
- Project: "Together We Can Do It" project, with 2,714 schoolchildren and 31 schools taking part.
- 693 participants in 46 dependency courses.
- 4,908 visit to the Live Time, Grow Old Positively "exhibition" in Murcia, Palma de Mallorca and Valencia, with 551 participants in the workshops and conferences.
- 17 projects approved for grants, 11 entities received backing through the agreement with the Catalan government, five micro-projects were presented by Caixa Catalunya employees and 25 agreements with entities.
- Social, healthcare and residential resources programme, with 875 people attended (844 in 2006):

Granollers Day Hospital		Terrassa Day Hospital		Barcelona Day Hospital		Cornellà Social Healthcare Centre*		Igualada Day Hospital		Granollers Mental Healthcare Centre		Sant Jordi Home		Pere Virgili Day Hospital
2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
146	135	114	124	98	73	229	225	73	105	72	62	107	120	36

Management expenses
Sant Jordi Clubs
Residential homes and hospitals
Intergenerational
Sponsorship
Dependency
Educational campaigns

Viure i Conviure Foundation Destination of resources per activity (%)

2005	2006	2007
1.9%	0.5%	3.5%
52.8%	51.5%	38.6%
15.9%	12.5%	11.3%
15.1%	11.6%	14.7%
7.7%	9.2%	7.4%
—	—	8.5%
6.6%	14.8%	15.9%

Finally, in relation to geographical scope, activities carried out outside Catalonia accounted for 10.9% of the Community Projects resources.

Environmental aspects

Management Approach

Caixa Catalunya's environmental policy rests basically on three pillars:

- The preservation of natural areas and continuous education in environmental values, both provided by the Territori i Paisatge Foundation.
- Financing renewable energy and environmental projects.
- Management of the environmental impact of a financial institution.

The development of environmental policy by the Territori i Paisatge Foundation is based on the acquisition of natural areas of environmental interest and on partnerships with other organisations in programmes to preserve the environment. The purpose of financing renewable energy and environmental projects is to foster clean and environmentally-friendly energy. Internal environmental management focuses on reducing the impact of the consumption of paper, electricity and water, waste generation, etc.

The roll-out of its environmental policy entails the establishment of goals and actions which directly impact on the enhancement of the environmental impact generated by Caixa Catalunya. One of the key objectives in 2007 was approval of the project to extend UNE-EN-ISO 14.001:2004 environmental management certification to the Technology Centre at El Prat.

In lockstep with this goal work has been continued to cut down on paper usage via ecological correspondence and electricity consumption by getting new computers; to replace refrigerants in air-conditioning; and to improve paper and cardboard collection where a pilot scheme is being run in the branches in Mataró (Barcelona).

The departments most directly involved in managing environmental impacts are Works and Fixed Assets and Technology Infrastructure Management. In addition the Territori i Paisatge Foundation is also responsible for aspects related to environmental activities.

The Territori i Paisatge Foundation provides environmental training and awareness activities designed for all ages which deal with all aspects of the environment. In addition to the activities referred to in previous Reports, such as the Les Planes de Son Nature Centre, nature stays and "Water in the 21st century" and which are still ongoing, 2007 saw new ones brought in including climate change initiatives such as the "Climate Change". "Questions and answers" exhibition, and sponsorship via the Territori i Paisatge Foundation of lectures and meetings about renewable energies.

Environmental awareness has also been fostered by renewal of the UNE-EN-ISO 14001:2004 certifications of branches that had been certified in 2000.

The existing mechanisms in a management system, which entails carrying out audits or assessments required by law, make it possible to evaluate and monitor environmental impacts with their conclusions being circulated around the rest of the Organisation.

Looking to the future, the introduction and certification of the El Prat Technology Centre environmental management system will be a boon due to its multiplier effect on the rest of the organisation. This project will be a great chance for environmental improvement with no major changes or risks for Caixa Catalunya's general environmental management. Likewise, and in the light of the boost given by international bodies to the production of renewable energies, financing projects of this type continues to have a significant place in Caixa Catalunya's investment activities.

Indicators

EN1- Materials used by weight or volume

The main raw material consumed by Caixa Catalunya is paper, and the company exclusively uses chlorine-free paper.

	2005	2006	2007
Consumption of chlorine-free paper (kg)	505,462	548,787	550,313

EN2- Percentage of materials used that are recycled input materials

There is no systematic use of recycled paper.

EN3- Direct energy consumption by primary energy source

Caixa Catalunya's only direct energy consumption is the diesel used by the generator units at the El Prat de Llobregat Technology Centre, which are only used if the power supply fails.

	2005	2006	2007
Diesel consumption (GJ)	160	91	94

EN4- Indirect energy consumption by primary source

Indirect energy consumption corresponds to electricity usage. Given that it is impossible to have systems and methods enabling overall measurement, figures for indirect energy usage by relevant organisation facilities are given.

	2005	2006	2007
Electrical consumption (GJ)*	63,547	64,734	57,861

* These are partial data and refer to electrical consumption at the main headquarters, the El Prat Technology Centre and La Pedrera.

Distribution of electrical consumption, in accordance with the structure of current energy sources in Spain, is*:

Year	Coal	Natural gas	Petroleum products	Biomass	Wind power	Water power	Nuclear
2005	82,355	2,929	17,325	1,468	1,208	9,674	78,034
2006	83,893	2,983	17,649	1,495	1,231	9,854	79,492
2007	74,986	2,667	15,775	1,337	1,100	8,808	71,052

* Figures in GJ.

* The data in this table were calculated in accordance with the Energy Balance Sheet protocol and are not attributable to the organization, but rather to the structure of energy sources in Spain.

EN5- Energy saved due to conservation and efficiency improvements

Caixa Catalunya does not have much room for manoeuvre in terms of reducing direct energy consumption as the only type it has is the use of the generator units as described in EN3.

EN6. Initiatives to provide energy-efficient products and services or ones based on renewable energies, and reductions in energy usage as a consequence of these initiatives

Energy-saving initiatives cannot be taken for the reason set out in indicators EN5 and EN3, save for best practice in generator unit maintenance.

EN7. Initiatives to reduce indirect energy consumption and the reductions achieved by these initiatives

As noted in the management approach, the main electricity-saving initiative is the replacement of computers. There have been noticeable energy savings at headquarters, the El Prat de Llobregat Technology Centre and La Pedrera. It has not been possible to chart the development of consumption by the entire organisation as overall figures are not available.

EN8. Total water withdrawal by source

Water consumed by Caixa Catalunya comes from municipal supplies in the towns where the organisation has its branches and headquarters.

	2005	2006	2007
Water consumption (m ³)*	35,361	39,998	44,216

* These are partial data and refer to electrical consumption at the main headquarters, the Technology Centre at El Prat, and La Pedrera.

EN9. Water sources which have been significantly affected by withdrawal of water

This indicator is not applicable since the water comes from municipal supplies.

EN10. Percentage and total volume of water recycled and reused

This indicator is not applicable since all the water used is supplied by local councils.

EN11. Description of land adjacent to or located in protected areas or areas of high biodiversity value outside protected areas. State the location and size of land with high biodiversity value and outside protected areas which is owned, leased or managed

This indicator is not applicable to Caixa Catalunya's financial activities. Nevertheless, the Territori i Paisatge Foundation operates a number of natural areas with high ecological value. These natural areas are either owned or held under agreements with other organisations.

Owned managed areas¹

Name	Municipality	km ²
Les Planes de Son	Alt Àneu	—
Mig de Dos Rius Nature Reserve	Sant Pere Pescador	—
Congost de Mont-rebei	Sant Esteve de la Sarga	5.9
Sot del Fuster Nature Reserve	Vilanova de la Barca	—
Muntanya d'Alinyà	Fígols i Alinyà	53.5
Cal Feixò	Fígols i Alinyà	—
El Ribatell de Cal Celso	Fígols i Alinyà	—
L'Alt Segre Nature Reserve	Bellver de Cerdanya	—
Bosc de Vilalta	Mont-ral	1.2
El Ter Vell Nature Reserve	Torroella de Montgrí	—
Puigventós	Olesa de Montserrat i Vacarisses	1.9

¹ Areas under 1 km² are not indicated.

Owned managed areas*

Name	Municipality	km ²
Port d'Arnes	Arnes	4.5
Congost de Fraguerau	Ulldemolins	1.8
Sebes Reserves	Flix	–
Bosc de Tosca	Les Preses i Olot	–
Can Puig de Fitor	Forallac i Calonge	1.7
Coll de Can Maçana-Montserrat	El Bruc	1.8
Bosc de Can Roca-els Blaus	Esparreguera	–
La Rovina Nature Reserve	Castelló d'Empúries	–
Llacuna de l'Aufacada	Sant Jaume d'Enveja	1.7
Estany d'Ivars i Vila-sana	Ivars i Vila-sana	–
Can Morgat-estany de Banyoles	Porqueres	–
Closa de Mornau	Vilanova de la Muga (Peralada)	–
Millenary olive trees in l'Arion	Ulldona	–
Salines de la Tancada	Ampostà	–
L'Avenc de Tavertet Crags	Tavertet	2.5

¹ Areas under 1 km² are not indicated.

Spaces managed under agreement¹

Name	Municipality	Company	km ²
Espai Humit de Sebes	Flix	Flix Town Council	2.0
Pla del Salencar de Barruera	Vall de Boí	La Vall de Boí Town Council	
La Terreta	Tremp	Tremp Town Council	208.3
Illa del Ter	Girona	Girona City Council	
UAB Campus	Bellaterra	UAB	2.5
Gallecs rural area	Mollet del Vallès	Gallecs Rural Space Consortium	5.2
Dune vegetation areas on the Maresme beaches	Malgrat de Mar, Sant Pol de Mar and Vilassar de Mar	Malgrat de Mar, Sant Pol de Mar and Vilassar de Mar Town Councils	
Segre-Cinca confluence	Granja d'Escarp, Massalcoreig, Mequinensa and Seròs	La Granja d'Escarp, Massalcoreig, Mequinensa and Seròs Town Councils	14.3
Surroundings of the Queralt sanctuary	Berga	Berga Town Council	1.7
River Segre in Lleida	Lleida	Lleida City Council	2.2
Area around the Spa of La Fontcalda	Gandesa	Gandesa Town Council	6.7
Bosc de Planoles	Planoles	Planoles Town Council	11.6
End of St. Antoni Reservoir	La Pobla de Segur	La Pobla de Segur Town Council	1.0
Headwater of the river Rialb	Rialb	Baronia de Rialb	145.0
Spaces on the banks of the River Mogent	La Roca del Vallès	Consortium for the Defence of the River Besòs and La Roca del Vallès Town Council	
Les Basses de Gallissà	Bellver de Cerdanya	Bellver de Cerdanya Town Council	
Figueres forest park	Figueres	Figueres Town Council	
Bosc de Can Roca- Els Blaus and La Bassa de Can Cardús	Esparreguera	Esparreguera Town Council	1.9
Alta Garrotxa	Alta Garrotxa	L'Alta Garrotxa Consortium	328.6
Forests of Sant Mateu	Premià de Dalt	Premià de Dalt Town Council and the Association of Forestry Owners of the Bosc de Sant Mateu	2.3
Segre-Noguera Ribagorçana confluence	Corbins	Corbins Town Council	1.8
Estany de Banyoles and surroundings	Banyoles	L'Estany Consortium and DMAH	10.3
Area of El Castillo de Chuecos	Àguilas	Castillo de Chuecos Foundation	4.6
Llisp Reservoir	El Pont de Suert, Senterada, Tremp, Sarroca	La Pobla, Senterada, Sarroca and Tremp Town Councils	–
La Garriga d'Empordà	Avinyonet de Puigventós, Vilanant, Llers	Avinyonet de Puigventós, Vilanant and Llers Town Councils	12.4
Lake of Bellcaire	Bellcaire de l'Empordà	Bellcaire d'Empordà Town Council	2.2

* Areas under 1 km² are not indicated.

Spaces managed under agreement¹

Name	Municipality	Company	km ²
Granollers areas of natural interest	Granollers	Granollers Town Council	1.3
Montsec de l'Estall	Different municipalities	Ribagorça Oriental Association	–
Món Agrari de l'Alt Àneu	Alt Àneu	L'Alt Àneu Town Council	–
Thousand-year-old olive trees	Ulldecona	Ulldecona Town Council	1.9
Can Ponsic wetlands	Sant Quirze del Vallès	St. Quirze del Vallès Town Council	–
Serra del Catllaràs	La Pobla de Lillet	Town Hall of Pobla de Lillet	25.8
River Sénia	La Sénia	La Sénia Town Council	–
Ribes del Ter	Sant Gregori i Bescanó	Consorci Alba-Ter	–
Bassa de Can Dalmasses	Collbató	Collbató Town Council	–
Sakya Tashi Ling monastery	Olivella	PREVAIN Foundation	1.4
La Mare de Déu de l'Ecologia sanctuary	Gallifa	Board of the Castell de Gallifa Sanctuary	–
Sant Gervàs Nord and Vall Alta de Serradell	Conca de Dalt	La Conca de Dalt Town Council	84.4
Salines de la Trinitat	Sant Carles de la Ràpita	INFOSA	10
Torà – dry areas in inland Catalonia	Torà	Torà Town Council	92
Can Soteres	Castellolí	Igualada Healthcare Foundation	2.3
Conca de la Riera d'Alguema	Ordís, Pontós, Sta. Llogaia d'Alguema and Cabanelles Town Councils, amongst others	Ordís, Pontós, Sta. Llogaia d'Alguema and Cabanelles Town Councils, amongst others	121.3
Can Riera	Cervelló	Cortudos, SL and Cervelló Town Council	2.4
El Manol	Peralada and others	Salines-Bassegoda Consortium	235.5
Ethnological area of Calonge and Vall-Ilobrega	Calonge i Vall-Ilobrega	Remença XXI Foundation	1.2
Torrent de Colobres	Castellar del Vallès	Castellar del Vallès Town Council	1.0
Estany del Racó	Besalú	Besalú Town Council	–
Roureda de Can Pascal	Camprodon	Germans Vila Riera Foundation	1.2
La Granadella coastline	Xàbia	Xàbia Town Council	7.5
El Pla de Santa Maria wetlands	El Pla de Santa Maria	El Pla de Sta Maria Town Council	–
Mouth of River Gaià	Tarragona (Tamarit)	Hort de la Sínia	–
Jardins Mar i Murtra	Blanes	Karl Faust Foundation	–
Riera de Cogolls	Les Planes d'Hostoles	Les Planes d'Hostoles Town Council	–
L'Ametlla de Mar coastline	L'Ametlla de Mar	L'Ametlla de Mar Town Council	–
Bosc de la Vila	Montagut i Oix	Montagut i Oix Town Council	–
Molló de la Creu	Gandia	Gandia Town Council/owners	–
La Camparra	Riudarenes	Emys Foundation	–
La Bòbila de Santpedor wetlands	Santpedor	Santpedor Town Council	–
La Manlleva	Aiguamúrcia and el Montmell	Private organisations	2.8
Les Torres de Selma	El Montmell	–	–
Fondals de l'Espina	Hostalets	–	–
Bosc d'en Sans	Pontós	–	0.1

* Areas under 1 km² are not indicated.

Areas with logging rights

Name	Municipality
Subalpine wood L'Obaga de Buscallado (Bosc de Virós)	Ainet de Besen (Alins)
Firs at la Noguera de Vallferrera	Àreu (Alins)
Subalpine wood El Clot de l'Óssa	Arestui (Llavorsí)
Subalpine wood La Poleda (Baiasca)	Baiasca (Llavorsí)
Subalpine wood La Solana de Bolsirroi	Burg (Farrera)
Subalpine wood El Peurues (Ribalera)	Tírvia (Farrera)
Subalpine wood La Poleda (Baiasca) II	Baiasca (Llavorsí)
Subalpine wood El Clot de l'Óssa II	Arestui (Llavorsí)
Firs at La Noguera de Vallferrera II	Àreu (Alins)
Subalpine wood L'Obaga de Buscallado II	Ainet de Besen (Alins)

Areas with logging rights

Name	Municipality
Obaga de Castellarnau (Ribalera)	Tírvia (Farrera)
Subalpine wood La Poleda (Baiasca) III	Baiasca (Llavorsí)
Subalpine wood Pleta Picada	Alins
Licitador de la Pica (Bosc de Virós)	Araós (Alins)
Bosc dels Mollassos	Ginestare (Esterrí de Cardós)
Bosc de Montarenyo	Esterrí de Cardós
Bosc del barranc de la Pega	Montenartró (Llavorsí)
Selva de Nibrós	Estaon
Firs at la Noguera de Vallferrera III (bosc de Font-tallada)	Àreu (Alins)
Bosc del Clot de l'Óssa, CUP 155	Arestui (Llavorsí)
Bosc d'Arcalís. Forest "Obaga i Solana", CUP 144	Àreu (Alins)
Bosc del Licitador. Forest "Virós", CUP 115	Araós (Alins)
Bosc de Montarenyo. Forest "Sarredo Manyanero", CUP 141	Esterrí de Cardós
Forest "Selva i Cerqueda", CUP 134	Vall de Cardós
L'Obaga de Castellarnau Reserve. Forest "Ribalera", CUP 146	Tírvia, Farrera i Burg (Farrera)

Procam does not have land with the described features.

EN12. Description of the most significant impact on biodiversity in protected natural areas and unprotected areas of high biodiversity value derived from activities, products and services in protected areas and in areas of high biodiversity value outside protected areas

There are no negative impacts on the land indicated in the above section since the goal of management is to protect, maintain and protect these areas.

Procam does not have land with the described features.

EN13. Habitats protected or restored

Special protection or restored habitats are given in indicator EN11. Nevertheless more information can be found in the Report on Caixa Catalunya's Community Projects Activities.

EN14. Strategies, current actions and future plans for managing impacts on biodiversity

The strategies of the Territori i Paisatge Foundation in the field of diversity are to acquire natural areas in order to manage them in partnership with conservation organisations and to raise awareness about the environment. More information about this aspect is available in the Report on Caixa Catalunya's Community Projects Activities..

EN15. Number of IUCN Red List species and national conservation-list species with habitats in areas affected by operations by level of extinction risk

This indicator does not apply to the Organization's economic and social activity. However, the positive impacts of a number of Territori i Paisatge Foundation projects should be stressed: In addition to the foundation's lead projects carried out so far (such as the projects dealing with Storks, the Lynx Alliance, Otters and the Bearded Vulture), there are also the following:

- The Oak Project at Can Maçana-Montserrat and Puigventós.
- Monitoring Programme for Common Birds in Catalonia.
- Sylvia's Programme for monitoring butterflies at Mount Alinyà, Mont-Rebei Gorge, Port d'Arnes and Mig de Dos Rius.
- Landscape Monitoring Programmes at Can Morgat and Puigventós.

The Report on Caixa Catalunya's Community Projects Activities contains more information on the actions taken to protect endangered species, as well as other conservation projects.

EN16. Total direct and indirect greenhouse gas emissions by weight

The main greenhouse gas emissions produced by Caixa Catalunya are due to electrical consumption and the diesel consumption of the generating units referred to above. Figures for each type of emission are as follows:

Greenhouse gas emissions*

CO₂ emissions due to diesel consumption (t)
CO₂ emissions due to electrical consumption (t)

	2005	2006	2007
CO ₂ emissions due to diesel consumption (t)	14	8	8.3
CO ₂ emissions due to electrical consumption (t)	6,759	6,903	6,170

* These data have been estimated by using the tools and protocols available on the website www.ghgprotocol.org, promoted by the World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) and the World Resources Institute (WRI). Since a different method of calculation was used in the 2005 CSR Report, last year the 2005 figures were recalculated in accordance with the aforementioned protocol.

* These are partial data. In the case of CO₂ emissions due to diesel consumption, the figures refer to the Technology Centre at El Prat de Llobregat; those due to electrical consumption correspond exclusively to the headquarters, the Technology Centre at El Prat de Llobregat and La Pedrera, since the organization has no other measurement system for the network of branches.

EN17. Other relevant indirect greenhouse gas emissions by weight

Caixa Catalunya has no systems for measuring indirect CO₂ emissions that are due to the means of transport used by employees for work-related travel.

EN18. Initiatives to reduce greenhouse gas emissions and the achieved reductions

Initiatives to cut greenhouse gas emissions are directly related to the actions to reduce electrical consumption described in Indicator EN7.

Caixa Catalunya has also financed numerous renewable energy projects over the last seven years which could cut CO₂ emissions into the atmosphere by 1.36 million tonnes per year.

EN19. Emissions of ozone-depleting substances by weight

Caixa Catalunya does not generate significant emissions of ozone-depleting substances, with the exception of any accidental emissions that might have occurred during maintenance and/or repair of air-conditioning equipment. Consequently, the Organization has no system for measuring this kind of emissions.

With a view to reducing the impact of any leak, Caixa Catalunya has started to replace to air-conditioning units that work with R-22.

EN20. NO, SO and other significant air emissions by type and weight

Due to its low consumption of fossil fuels, there are no significant atmospheric emissions in addition to those referred to in previous indicators.

EN21. Total water discharge by quality and destination

This indicator is not considered to be applicable to the sector, since the only discharge is sewage.

EN22. Total weight of waste by type and disposal method

Virtually all of the waste generated by Caixa Catalunya is urban waste (paper, plastics, organic waste, etc.). A large part of this waste consists of paper.

Waste generated

Quantity of paper generated taken away by a homologated company (kg)

2005	2006	2007
134,390	126,790	150,100

There are no mechanisms in place for measuring the value of other waste (plastic, organic, etc.) as it is very small.

In addition to the waste referred to above, Caixa Catalunya has generated 3,602 toner cartridges, 1,111 tapes and 164 ink cartridges used for printing, which are recycled.

EN23. Total number and volume of significant spills

Caixa Catalunya produced no accidental spills in 2007.

EN24. Weight of transported, imported, exported or treated waste deemed hazardous under the terms of the Basel Convention Annex I, II, III and VIII, and percentage of transported waste shipped internationally

Given the nature of the activity carried out by Caixa Catalunya, no kinds of hazardous waste are directly transported, since the substances capable of generating it are taken away by maintenance contractors.

EN25. Identity, size, protected status and biodiversity value of water bodies and related habitats significantly affected by the reporting organisation's discharges of water and runoff

Since there are no significant discharges of water, there are no negative environmental impacts on water bodies or related habitats.

EN26. Initiatives to mitigate environmental impacts of products and services, and extent of impact mitigation

This information is included in the *Investment Banking* section in the relevant chapter in the financial services sector supplement.

EN27. Percentage of products sold and their packaging materials that are recovered at the end of their useful life by product category

This indicator is not applicable to the Organization's financial activity.

EN28. Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations

In 2007 Caixa Catalunya received no fines or other sanctions related to its environmental management. Likewise, Procama has not breached of environmental regulations.

EN29. Significant environmental impacts of transporting products and other goods and materials used for the Organisation's operations, and transporting members of the workforce

Caixa Catalunya does not currently have any mechanisms to calculate this impact. Nevertheless, it has reduced document delivery and collection journeys to and from branches from two to one and it also offers employees a shuttle transport service between the Technology Centre and its headquarters in Barcelona.

EN30. Total environmental protection expenditures and investments by type

The cost of maintaining UNE-EN-ISO 14.001:2000 standard certification in certified branches and extending it to the Technology Centre in El Prat has come to 11,083 euros. All other environmental investment and spending corresponds to the activities of the Territori i Paisatge Foundation, at a cost in 2007 of 9.18 million euros.

Social Aspects

In 2007 the Company undertook a process of strategic reflection, as a result of which it established the lines to work along for improving the management of its human resources, with an emphasis on Human Capital, the Social Aspect, the Economic Aspect and Organizational Transformation.

This chapter on the Social Aspect explains the different models and/or systems and the management indicators the Company has at its disposal to manage labour matters and to ensure its compliance with human rights, the repercussions of its activities on society, and the relationship between the Company's different products and stakeholders.

It is important to highlight the fact that some of the indicators in this chapter, such as Labour Practices and Decent Work, Human Rights and Society, reflect the commitment to human rights, labour laws and the fight against corruption that the Company adopted when it first adhered to the Global Compact. In this respect, it endorses the progress report in Chapter 8 of this Report.

LABOUR PRACTICES AND ETHICS IN THE WORKPLACE

- **Employment**

Management Approach

To address the needs of our human resources in the Company's different workplaces, Caixa Catalunya has defined a model for recruiting and contracting staff which is implemented by its Human Resources department.

In its recruitment processes, Caixa Catalunya is governed by the principle of equal opportunity. It thus bases its recruitment processes on evaluating the skills and professional background of candidates in line with the competences and functions required for each position. The aim is to ensure that staff integrate fully and develop their professional potential to the utmost so they are equipped to handle the Company's present and future demands. When positions are filled by new recruits, external advisors are used; in the case of internal promotions we also use the information from "performance appraisals" which are based on a skills management system.

The Company's recruitment policy is essentially geared towards filling its structural needs through permanent contracts and covering temporary requirements with staff from temporary employment agencies (ETTs). Caixa Catalunya's key objectives are to generate stable employment when contracting its staff and to bring the business and academic worlds closer together to encourage the occupational insertion of young people.

It is important to highlight that in accordance with the principles of equal opportunity and non-discrimination, Caixa Catalunya offers a series of social benefits enshrined in the collective bargaining framework which are updated in line with evolving socioeconomic needs.

Likewise, the recruitment policy of the Company's Community Projects Foundations is based on criteria of professional qualifications and the suitability of the candidate for the position in question. The need for a high level of specialization and the opportunity to develop professionally within a stable working environment with indefinite contracts is combined with the professional vocation of the Foundations' members.

Indicators

LA1. Total workforce by employment type, employment contract and region

Breakdown of employees by department	2005	2006	2007
Caixa Catalunya			
Total	5,608	6,225	6,673
Branch network	4,642	5,168	5,570
Head Office departments	966	1,057	1,103

As can be seen in the above table, the employees in Caixa Catalunya's branch network make up 83.5% of the total staff. The remaining 16.5% correspond to the Company's head offices. These figures are fairly close to those given in the 2006 CECA report (Spanish Savings Banks Confederation) on the sector, where it can be seen that the branch network of savings banks is makes up 80.2% of their total employees, with head offices representing 19.8%.

Breakdown of employees by department	2005	2006	2007
Foundations*			
Total Community Projects Foundations workforce**	121	121	115
Caixa Catalunya Foundation	26	29	24
Territori i Paisatge Foundation	15	16	16
Un Sol Món Foundation	15	17	18
Viure i Conviure Foundation	65	59	57
Group			
Caixa Catalunya Group ***	6,219	6,859	7,376
Group companies	611	634	703

* The Community Projects Foundations do not form part of the Caixa Catalunya Group.

** Due to a transcription error, the CSR 2005 Report showed that the workforce of the Foundations was 122, when in fact it was 121.

*** The aggregate workforce of all the Group's companies: Factorat i Liscat (which in 2007 was integrated in Caixa Catalunya), Caixa Catalunya AGS (in 2005 and 2006 this was known as Caixa Catalunya Consulting), Ascat Vida, Ascat Assegurances Generals (a trading company from 2007), Ascat Mediació (known as Ascat Corredoria d'Assegurances in 2005 and 2006), Caixa Catalunya Servei Empresa (a trading company from 2007), Caixa Catalunya Gestió, Gestió d'Actius Titulitzats, Procám, Invercartera and ITC.

Breakdown of employees by contract type*	2005	2006	2007
Permanent			
Caixa Catalunya	5,572	6,189	6,625
Caixa Catalunya Foundation	26	26	24
Territori i Paisatge Foundation	15	14	15
Un Sol Món Foundation	15	16	17
Viure i Conviure Foundation	65	59	57
Procam	36	41	53
Ascat Vida	69	63	60
Temporary			
Caixa Catalunya	36	36	48
Caixa Catalunya (from ETTs)	185	224	251
Caixa Catalunya on work experience or training courses	n.a.	10	14
Caixa Catalunya Foundation	n.a.	3	–
Territori i Paisatge Foundation	n.a.	2	1
Un Sol Món Foundation	n.a.	1	1
Viure i Conviure Foundation	n.a.	–	–
Procam	–	–	–
Ascat Vida	–	–	–

* The figures shown as 'n.a.' are not available as there is no system in place for continuously measuring them.

* There is no data available on the Group companies.

With regard to contract type, a comparison can be made with the sector details published by the CECA (Spanish Savings Banks Confederation). In 2006, 96% of contracts in the sector were indefinite, while those of the Company came to 99.3% in 2007.

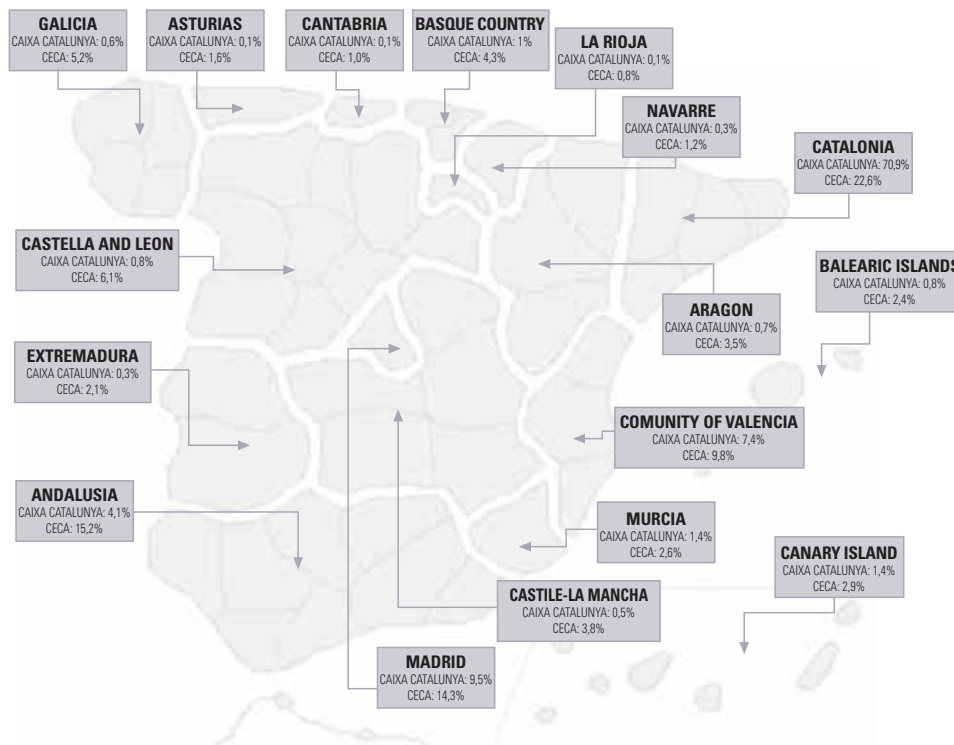
Permanent part-time contracts*	2005	2006	2007
Caixa Catalunya	n.a.	122	207
Caixa Catalunya Foundation	n.a.	7	5
Territori i Paisatge Foundation	–	–	1
Un Sol Món Foundation	n.a.	1	2
Viure i Conviure Foundation	n.a.	15	12

* The figures shown as 'n.a.' are not available as there is no system in place for continuously measuring them.

* There is no data available on the Group companies.

Geographical breakdown of Caixa Catalunya employees	2005	2006	2007
Autonomous Region			
Andalusia	120	206	275
Aragon	39	39	48
Asturias	5	4	6
Balearic Islands	26	26	53
Canary Islands	18	38	95
Cantabria	5	6	7
Castile-La Mancha	22	24	32
Castile and Leon	40	38	51
Catalonia	4,377	4,706	4,722
Ceuta	-	-	-
Community of Valencia	343	409	495
Extremadura	14	17	17
Galicia	25	27	40
La Rioja	7	7	8
Madrid	480	557	634
Melilla	-	-	-
In Murcia	42	67	90
Navarre	16	18	20
Basque Country	16	22	66
Total	5,595	6,211	6,659
France			
Perpignan	13	14	14
Total Caixa Catalunya	5,608	6,225	6,673

The graph below shows a breakdown of Caixa Catalunya's workforce in 2007 by autonomous region, compared with the sector details given in the CECA Corporate Social Responsibility Report for 2006.



The distribution of employees by autonomous region, compared with the sector average for savings banks according to the CECA CSR 2006 Report, shows a heavy concentration of employees in Catalonia, with 70.9% of the total workforce, which is higher than the savings banks as a whole (22.6%) even though it is the autonomous region with more branches. Caixa Catalunya has also a large proportion of employees in the Community of Madrid (9.5%) and in the Valencian Community (7.4%). Meanwhile, in Asturias, Cantabria and La Rioja there are very few employees given that there is just one branch in each region.

LA2. Total number and rate of employee turnover by age group, gender and region

Staff Turnover of Caixa Catalunya, Procama and Ascat Vida*	2005	2006	2007
Total turnover**			
Employees who have left Caixa Catalunya***	254	316	425
% external turnover at Caixa Catalunya***	4.8%	5.6%	6.8%
Employees who have left Procama*	0	10	8
% external turnover** at Procama	0.0%	27.8%	19.5%
Employees who have left Ascat Vida*	6	7	4
% external turnover** at Ascat Vida	8.0%	10.1%	6.3%
Turnover by age group			
< 30 at Caixa Catalunya*** (number/%)	129 / 2.5%	162 / 2.9%	211 / 3.4%
Aged 30-50 at Caixa Catalunya*** (number/%)	105 / 2.0%	129 / 2.3%	175 / 2.8%
> 50 at Caixa Catalunya*** (number/%)	20 / 0.4%	25 / 0.4%	39 / 0.6%
< 30 at Procama (number/%)	0 / 0%	4 / 11.1%	1 / 2.4%
Aged 30-50 at Procama (number/%)	0 / 0%	6 / 16.7%	7 / 17.1%
> 50 at Procama (number/%)	0 / 0%	0 / 0%	0 / 0%
< 30 at Ascat Vida (number/%)	2 / 2.7%	1 / 1.4%	1 / 1.6%
30-50 at Ascat Vida (number/%)	4 / 5.3%	5 / 7.2%	3 / 4.8%
> 50 at Ascat Vida (number/%)	0 / 0%	1 / 1.4%	0 / 0%
Turnover by gender			
Women at Caixa Catalunya*** (number/%)	142 / 2.7%	184 / 3.3%	226 / 3.6%
Men at Caixa Catalunya*** (number/%)	112 / 2.1%	132 / 2.3%	199 / 3.2%
Women at Procama (number/%)	0 / 0%	5 / 13.9%	4 / 9.8%
Men at Procama (number/%)	0 / 0%	5 / 13.9%	4 / 9.8%
Woman at Ascat Vida (number/%)	1 / 1.3%	3 / 4.3%	3 / 4.8%
Men at Ascat Vida (number/%)	5 / 6.7%	4 / 5.8%	1 / 1.6%

* The total number of employees who have left the Company includes all kinds of resignations, retirement and death.

** The calculation to find out the external turnover percentage is based on the total number of employees who have left the Company and the total number of employees at the end of the last financial year

*** Including the Perpignan branch.

Caixa Catalunya shows a higher turnover in the case of women (3.6%) than men (3.2%). By age, the highest turnover appears in employees under the age of 30, similar to the sector in general but at just 3.4%, while for people aged between 30 and 50 the turnover was 2.8% and for employees over 50, 0.6%. The CECA report shows a higher turnover in the case of men, with 10.5% of men under the age of 30 to 3.6% in those over 50 and 1.4% in the intermediate age group.

Staff turnover at Caixa Catalunya by geographical region*

Autonomous Region	2005	2006	2007	Autonomous Region	2005	2006	2007
Andalusia	3	7	17	Extremadura	1	2	2
Aragon	6	5	1	Galicia	2	2	3
Asturias	—	—	—	La Rioja	—	—	1
Balearic Islands	2	2	2	Madrid	25	33	42
Canary Islands	—	3	3	Melilla	—	—	—
Cantabria	—	—	1	In Murcia	3	4	6
Castile-La Mancha	4	2	—	Navarre	2	2	1
Castile and Leon	2	1	2	Basque Country	1	4	—
Catalonia	186	221	309	France			
Ceuta	—	—	—	Perpignan	—	2	4
Community of Valencia	17	26	31	Total	254	316	425

* The total number of employees who have left the Company includes all kinds of resignations, retirement and death.

LA3. Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees, by main activity

Caixa Catalunya's commitment to its employees goes further than the remuneration agreed for each job position, as employees also enjoy a series of social benefits. In 2007, these benefits were also extended to employees of Caixa Catalunya Group subsidiaries with the signing of an agreement between the Company and the workers' legal representatives.

The Collective Agreement was signed for the 2007-2010 period with the following improvements compared to the previous period:

- The right to an additional vacation day.
- Extension of days off in the case of serious illness, hospitalization, surgical intervention or death of first-degree family members.
- Increase in leave for childbirth, fostering, adoption or care-giving of people in a dependent situation.
- Option of grants for nursery care and children's education.
- Establishment of a joint interpretation committee, an equality committee and a sector monitoring committee.

It is also worth highlighting the fact that Caixa Catalunya has set itself the objective of signing a Labour Agreement with the trade unions in 2008 which will enlarge part of the content of the new Collective Agreement for Savings Banks.

To obtain more information on the social benefits of the employees of Caixa Catalunya and the Group's subsidiaries, please see the CSR 2006 Report.

- **Company/employee relationship**

Management Approach

The basis upon which relationships between Caixa Catalunya and its employees are founded is respect for individuals as employees and as people. This policy is implemented by encouraging social dialogue to promote a good organizational and social climate.

As mentioned in the previous section, in 2007 the Collective Bargaining Agreement for Savings Banks was negotiated for the 2007-2010 period. It is important to highlight the fact that collective bargaining at Caixa Catalunya is not limited to the Collective Bargaining Agreement but also includes the agreements signed between the Company and the trade unions, such as the forthcoming Labour Agreement, which, in general terms, improves the conditions of the former Agreement.

In November 2006, trade union elections were held for the members of the Company Committee and Workers' Representatives. The breakdown of workers' representatives is currently as follows:

Trade union organizations	CCOO	SEC	UGT	CSICA
Representation	65	42	41	14
100%	40.12%	25.93%	25.31%	8.64%

If we compare these figures to those in the CECA Sector Report, we can see that there are also a high number of CCOO members, with 39%, followed by UGT members with 24% and CSICA with 15%. The CIG has membership of 1.5% while the other unions make up 20.5%.

With regard to the legal representation of employees on Caixa Catalunya Foundations, the Caixa Catalunya and the Territori i Paisatge Foundations both have trade union representation. The Viure i Conviure Foundation has a Company Committee made of five members, and the Un Sol Món Foundation, due to its particular characteristics, does not have any trade union representation.

Employees are provided with extensive and varied information on company-employee relations through the corporate Intranet which features, among other information:

- Operational communiqués and circulars.
- Information on trade unions.
- Information on the Sant Jordi Employees' Association.
- The corporate values that characterize the Company, which hopes that its employees will take them on board and integrate them in all their actions.

Company-employee relation and dialogue are constantly evaluated by the different committees made up of representatives of the Company and its employees in order to analyse and, where necessary, negotiate the different aspects of labour relations.

Still pending regulatory ratification is the "Distintiu" created by Organic Law 3/2007 of 22 March 2007 to recognise companies which stand out for implementing equal opportunity and non-discrimination policies. As mentioned in the 2006 CSR Report, Caixa Catalunya intends to achieve certification as a responsible company in terms of ensuring a life-work balance for its employees, and plans to instigate the formalities necessary to obtain it.

The Labour Relations department is responsible for managing relations between the Company and its employees, as well as providing advice and guidance on any needs that arise in the subsidiaries, foundations and companies that form part of Caixa Catalunya.

Indicators

LA4. Percentage of employees covered by collective bargaining agreements

The Spanish Collective Bargaining Agreement for Savings Banks is applied 100% to Caixa Catalunya employees. With regard to employees at the four foundations - Caixa Catalunya, Territori i Paisatge, Un Sol Món and Viure i Conviure - their labour relations are regulated by their respective foundations through the Conveni d'Oficines i Despatxos (Collective Bargaining Agreement for Offices).

LA5. Minimum notice period(s) regarding significant operational changes, including whether it they are specified in collective agreements

Any possible changes which may affect one or more of Caixa Catalunya's employees are considered and analysed on an individual basis, studying the different needs of the employees concerned to ensure they have the least possible negative impact.

Nevertheless, the notice periods for any kind of structural change of location, workplace or working hours are always made in compliance with current legislation.

- **Health and safety at work**

Management Approach

With regard to Occupational Health and Safety, Caixa Catalunya is committed to upholding and constantly improving the working conditions of its employees.

To put this commitment in writing, the General Management of Caixa Catalunya has published, in accordance with current legislation, the principles for action in the form of an Occupational Health and Safety Policy. The essence of this policy is also shared by the Group's company specializing in real estate development, Procam, and entails compliance with the following requirements:

- The prevention of occupational risks forms an integral part of Caixa Catalunya's objectives and its Human Resources policies to guarantee the wellbeing of all its employees.
- Caixa Catalunya is determined to achieve the highest possible level of health and safety in the workplace, adopting all the measures necessary to comply with all legal directives and all the requirements of the management system it has implemented.
- Caixa Catalunya will provide its employees training and information that enable them to fulfil their responsibilities in terms of avoiding risks and making a positive contribution to risk prevention.
- The objectives and goals established by this policy are regularly reviewed and defined as part of the continual improvement process carried out by the Company with regard to the prevention of occupational risks.

The General Management of Caixa Catalunya has established as an objective the integration of occupational health and safety in the Company's management systems with a view to facilitate constant improvements in the working conditions of its employees.

To achieve this general objective, the following operational goals had been set for 2007, with the level of achievement shown below:

- Revision and implementation of emergency plans in the Company's main buildings. 50% achieved, with implementation still to take place in two buildings.
- Promotion of accident and incident reporting. 100% achieved.
- Informing employees of the Company's health and safety system. 100% achieved.
- Incorporation of preventative maintenance features to the system. 10% achieved.
- Incorporation of aspects relating to the design of new workstations to the system. 25% achieved.

The responsables for supervising everything relating to occupational health and safety in the Company are the Coordinator of Occupational Risks and the Occupational Health and Safety Committee at Caixa Catalunya. This committee is a joint body for discussing these issues, made up of eight members representing the workforce and another eight members representing the Company's operational departments. In the case of Procam, the

senior position with operational responsibility for occupational health and safety is the Manager of the Sales Department.

To facilitate the creation of a true preventative culture and achieve the established objectives of integrating occupational risk prevention in the Company's management systems, Caixa Catalunya organizes training and awareness-raising activities in occupational health and safety for the people assigned to supervise health and safety matters within the Company, as well as for all new recruits joining the company. During the safety inspections carried out at the branches, employees were instructed in a non-formal way about occupational risks, what preventative measures to take, and the specifications of the OHSAS standard.

So that all the Company's employees are aware of the most important risk prevention aspects in their own workplace, a course on OHSAS is available on the CC-Aula platform.

The real estate development company Procama set the following objectives in 2007:

- Improving the control of non-conformities. 100% achieved.
- Updating the information and documentation on Occupational Health and Safety with the new Risk Prevention Service. This became the main goal in 2007, given that there was a change in the Risk Prevention Service which has now become an allied service outsourced to Fremap.
- Having a complete emergency plan for the operating centre in Barcelona. This was only partially achieved as the emergency plan had to be remodelled due to the upgrading of the Risk Prevention Service. It is expected that the evacuation simulation will be carried out during the first quarter of 2008.

Procama has a procedural document in place for training and qualifying staff in Occupational Health and Safety which applies to every member of the organization. It defines the organization's existing system for managing training activities with the aim of identifying and planning training needs and checking that staff are qualified in terms of occupational health and safety matters.

Assessing and monitoring the implementation of the occupational health and safety system is done by the continuous review process demanded by the OHSAS management system, which mainly involves assessing risks and legal and voluntary requirements, as well as planning objectives and improvement programmes. This review was complemented by a system of internal and external audits in accordance with OHSAS guidelines, done annually, and by successfully passing the Legal Audit on risk prevention. In 2007, follow-up audits for OHSAS 18001 certification were conducted on both Caixa Catalunya and Procama by the certifying company TÜV Rheinland Group. In the case of Caixa Catalunya this certification took place in July while for Procama it was done in December.

As well as sharing the ongoing review system mentioned above, Procam also has an operational coordination procedure for ensuring that all its services, building works and temporary employees from ETT agencies comply with the safety measures laid down by current legislation.

Similarly, Procam has instigated the implementation of an occupational health and safety management system in Proviure, the development company in which it has a stake. This procedure was in the process of certification at the time of writing this report.

With regard to the Community Projects Foundations, they have their own specific health and safety plans. Its risk prevention representatives sit on a committee along with Caixa Catalunya's Labour Relations department where they study and share experiences relating to health and safety at work.

Also, with the support of the Company's Health & Safety Coordination Team an occupational health and safety management system has been implemented and certified in line with the international OHSAS 18001 standard. Therefore, the Foundations also follow a process of annual evaluations and audits.

In order to attract and retain personnel, Ascat Vida is also committed to instigating training for the whole workforce. To do so it uses the necessary tools and measuring instruments for managing and monitoring its training plans, as shown in the relevant indicators in this report.

Indicators

LA6. Percentage of total workforce represented in formal joint management-worker health and safety committees, established to help monitor and advise on occupational health and safety programmes

Caixa Catalunya has an Inter-Centre Committee with equal representation of Caixa Catalunya and the representatives of all the Company's employees, made up of eight members from each collective, in compliance with the relevant legal obligations on this matter.

Caixa Catalunya's Occupational Health and Safety Committee, which represents 100% of its employees and includes the four trade union bodies represented in the Company, is responsible for promoting initiatives on methods and procedures for effective occupational risk prevention. It puts forward proposals to the Company for improving working conditions or correcting existing deficiencies, and takes part in drawing up, putting into practice and evaluating risk prevention plans and programmes, as well as coordinating activities between subsidiaries which share workplaces with the Company.

In undertaking its functions, the Committee, whose sphere of operation includes all the Company's workplaces, is authorised to carry out the following activities:

- Visiting work centres as many times as it deems necessary to get a direct understanding of the occupational health and safety situation.
- Analysing documents and reports relating to the working conditions necessary for staff to fulfil their functions and documents produced by the risk prevention services.
- Understanding and analysing damages to the health or physical integrity of workers in order to evaluate their causes and propose the opportune preventative measures.
- Understanding and disseminating information on the annual occupational health and safety report and programme.

In the case of Procam, the company does not have an Occupational Health and Safety Committee as it is not obliged to by Risk Prevention law.

LA7. Rates of injury, occupational diseases, lost days and absenteeism, and total number of work-related fatalities by region

Rate of occupational accidents*	2005	2006	2007
Rate of accidents to Caixa Catalunya staff	0.05%	0.08%	0.10%
Rate of accidents to Ascat Vida staff	0.3%	–	0.02%
Rate of accidents to subcontracted or external staff for which the organization is responsible	n.a.	n.a.	n.a.
Number of accidents involving Caixa Catalunya staff	82	111	130
Number of accidents involving Ascat Vida staff	3	–	1
Number of accidents involving external staff	n.a.	n.a.	n.a.
Number of fatalities among own staff	–	–	–
Number of fatalities among external staff	n.a.	n.a.	n.a.

* The accident rate corresponds to the total days not worked due to accident compared to the theoretical annual total working days for the whole workforce, taking 365 days into account.

Data shown as n.a. are not available, given that there is no system in place for making a continuous measurement.

Rate of occupational diseases - Caixa Catalunya*	2005	2006	2007
Rate of occupational diseases in own staff	–	–	–
Rate of occupational disease in subcontracted/external staff for which the organization is responsible	n.a.	n.a.	n.a.

* Data shown as n.a. are not available, given that there is no system in place for making a continuous measurement.

Absenteeism rate*	2005	2006	2007
Absenteeism rate at Caixa Catalunya	2.6%	2.4%	2.4%
Absenteeism rate at Ascat Vida	4.4%	2.6%	5.0%
Number of sick days at Caixa Catalunya	896	1,657	2,573

* The absenteeism rate corresponds to the total days not worked due to temporary incapacity, accidents, illness or any other reason, compared to the theoretical annual total working days for the whole workforce, taking 365 days into account.

The absenteeism rate of the sector was 6.53% in 2006, while Caixa Catalunya's rate was 2.4% in 2007.

These indicators are not available for the Company's four Community Projects Foundations as there are no statistics on this particular aspect.

With regard to Procam, the real estate development company in which Caixa Catalunya has a stake, there were no occupational accidents or diseases during the year.

LA8. Education, training, counselling, prevention and risk-control programs in place to assist workforce members, their families or community members regarding serious diseases

In the risk assessments of the Company's workstations, none were identified with a high risk of occupational accident or disease, and therefore no special training or guidance programmes or treatments were undertaken other than those that each employee already receives at their regular medical check-ups.

As highlighted in the CSR Report for 2006, the Viure i Conviure Foundation continues to be committed to implementing programmes that encourage people to adopt and follow healthy lifestyle habits, with the development of new projects.

- As part of its awareness-raising campaign on the rights of senior citizens, it published books in Catalan and Spanish entitled "*Preventing and Acting Against Abuse of Senior Citizens*" and "*My Rights in the Future. Manual of the Elderly's Rights and Responsibilities*".
- *Tots junts, actuem! (Let's act together!)* is an educational project aimed at students at secondary schools, vocational training centres and universities to make them more aware of the dangers of various high-risk behaviours.

LA9. Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions

Caixa Catalunya covers all the health and safety topics in the GRI protocol for this indicator, which to a large extent are already provided for by legislation. These are:

- Compliance with ILO directives.
- Agreements or mechanisms for solving problems.
- Compromises on standard objectives or practical levels of application.
- Protective equipment.

- Participation of workers' representatives on health and safety inspections, audits and accident investigations.
- Training and education.
- Complaint mechanisms.
- Right to refuse unsafe work.
- Regular inspections.
- **Training and education**

Management Approach

Caixa Catalunya's training strategy for its employees is based on developing their professional skills so they can carry out their jobs properly and improving their skills so they can progress in their professional careers.

The Company's training programme encompasses the training of new recruits, Training for Integration and training aimed at the whole commercial network, as well as skills training for specific positions aimed at the management collective at Caixa Catalunya and staff with potential.

The training programme contents are reviewed every year and are accessible to all employees on the corporate Intranet. The training program for 2007 includes a *Potential Development Programme* which is done several times a year and focuses on high level training in knowledge, strategy, languages and skills.

Prioritizing training requirements and identifying the specific needs of employees and the Company is based on two appraisal systems: performance management and knowledge self-assessment.

With the aim of making the Company's employees aware of the importance of ongoing training, Caixa Catalunya involves them in the policies for developing the Organization's human capital which establish the main criteria for identifying and developing the professional potential of the Company's employees.

Each employee can access their own "Personal Development Plan" from their workplace, where they can identify what training they need to increase their personal skills profile, improve their professional development and/or voluntarily complement their training.

Caixa Catalunya has continued to use multi-channel learning methodology – blended-learning – which combines both traditional teaching and online learning, as mentioned in the previous report.

In its traditional teacher-led training sessions, Caixa Catalunya continues to rely on top-level schools and a powerful technological platform. It is important to highlight the consolidation of the CCAula online learning platform in the whole company and the increased availability of online training courses.

To ensure its objectives are achieved from both an educational and administrative perspective, Caixa Catalunya has established a cooperation protocol with all its suppliers in the training field. Once training sessions have started, and depending on how long they last, follow-up meetings are held with suppliers, and individual and group tutorials are held with participants, with the key objective of ensuring participants get the very most out of their training and to monitor the quality of training in every aspect.

The introduction of improvements to the training programme is done by analysing the follow-up reports on training sessions carried out by suppliers, which include the results of satisfaction questionnaires completed by course participants, reports from the trainers, and the results of tutorials.

The Foundations have also developed their own training plans in accordance with their own needs. The Caixa Catalunya Foundation finances part of the costs of specialized courses in management and communications for cultural centres and museums. The Territori i Paisatge Foundation does the same for attending courses and international seminars on the environment, as does the Viure i Conviure Foundation for attending specialized courses and seminars. The Un Sol Món Foundation takes care of the costs of staff training in languages, computer skills and project management, as well as co-financing training courses in other areas.

The Human Resources Department is responsible for managing employees' training and giving advice to subsidiary companies on what training is provided by Caixa Catalunya. It also collaborates in training programmes on issues that directly affect both parties.

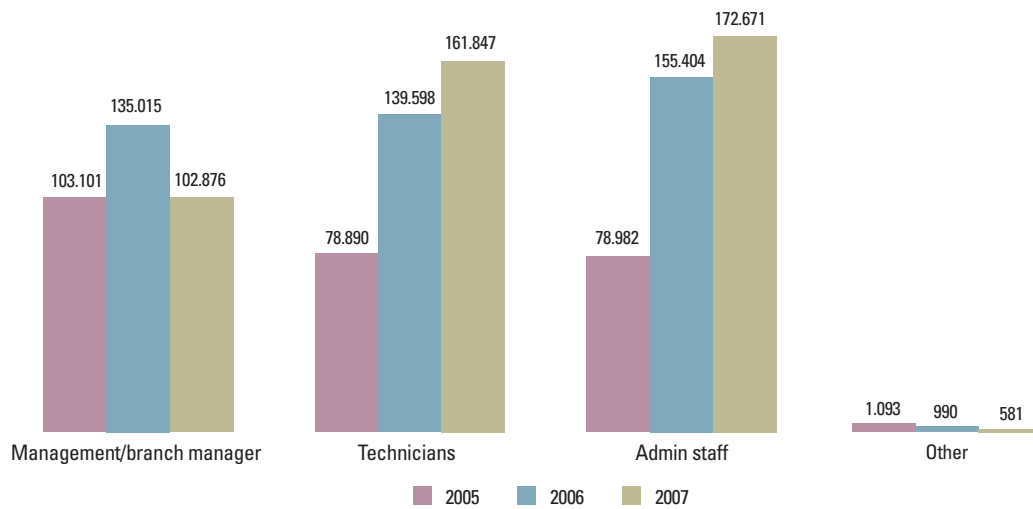
Indicators

LA10. Hours of training average: number of hours by employee, by category

Caixa Catalunya Employee category	Hours of training			Average hours of training per employee		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Management/branch managers	103,183	135,063	102,962	89	107	77
Technicians	78,962	139,598	161,847	39	63	65
Admin staff	79,126	155,633	172,889	35	62	67
Other	1,175	1,041	710	8	5	3
Total	262,446	431,335	438,408	47	69	66

* The total hours of training in 2005 did not include staff from ETT agencies, temporary staff and employees at the Perpignan's branch.

HOURS OF TRAINING IN CAIXA CATALUNYA



Procama	Hours of training			Average hours of training per employee		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Employee category						
Management	231	274	257	25.6	27.4	23.4
Technicians	534	1,123	2,753	44.5	66	119.7
Admin staff	506	417	536	42.2	26	28.2
Total	1,270	1,814	3,546	35.3	44.2	66.9

Ascat Vida	Hours of training			Average hours of training per employee		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Employee category						
Management	782	454	241	130.2	90.9	48.1
Technicians	2,090	1,691	1,281	63.3	58.3	47.4
Admin staff	782	1,245	433	21.1	40.2	15.4
Total	3,653	3,389	1,954	48.1	52.1	32.6

Number of training hours – Community Projects Foundations*

	2005	2006	2007
Caixa Catalunya Foundation	n.a.	234	380
Territori i Paisatge Foundation	n.a.	–	–
Un Sol Món Foundation	n.a.	500	605
Viure i Conviure Foundation	n.a.	197	977

*The figures shown as n.a. are not available given that there is no continuous measuring system in place for this information.

LA11. Programmes for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings

In 2007, internal training courses for developing employees' skills such as Ithaca and Ulysses were fully consolidated as part of the Company's Training Programme. In this period, the skill worked on for branch managers was Teamwork and the skills developed for group managers were Process Efficiency and Inter-Personal Relations. As already mentioned in the Management Approach in this section, a new Potential Development Programme was launched in 2007.

The Performance Skills Development programme addressed at employees in the sales network was also continued. This aims to improve their sales skills with modules such as "Sales Techniques" and "Advanced Negotiation Techniques".

In terms of training it is also worth highlighting the Company's ongoing commitment to training for professional qualifications such as the EFA (European Financial Advisor) and CEFA (Chartered European Financial Analyst), which is aimed at all employees responsible for giving specialized advice to customers.

Caixa Catalunya also earmarks funds for subsidising its employees' external training, especially regulated training and language learning.

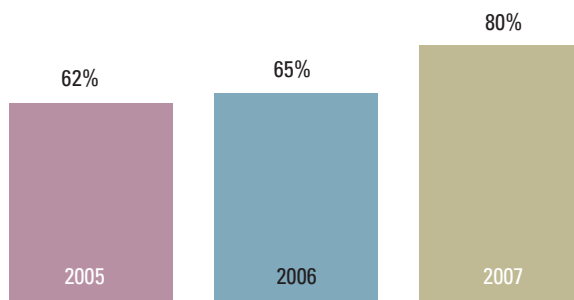
In 2007 the 'Renaissance' programme continued, the aim of which is to prepare employees for retirement or early retirement with advice and guidance on any needs they may have. It consists of a series of seminars lasting three days plus an institutional event attended by a representative from the senior management.

LA12. Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews

The total number of employees given performance reviews in 2007 was 5,009. This represents 80% of the collective subject to appraisal, which is an increase of 15% compared to the previous year.

The total number of employees subject to appraisal in 2007 was 6,261; this did not include employees entering retirement or those on special paid leave.

% EMPLOYEES SUBJECT TO APPRAISAL



• **Diversity and equal opportunity**

Management Approach

Professional development and promotion of all Caixa Catalunya employees, regardless of their gender, underpins all the Organisation's actions in the field of equal opportunities.

Some of the actions carried out in this field in the 2007 financial year, which were promoted by General Management and materialised through the Organisation's Human Resources Area, are the result of an equality diagnosis and the preparation of Caixa Catalunya's Equality Plan.

In addition, the protocol for cases of harassment is included in the Equality Plan and negotiation and possible agreements with trade union organisations are carried out jointly. This negotiation is a major goal for 2008, as is Caixa Catalunya's active involvement in the tasks undertaken by the Industry Committee in the area of equality.

Caixa Catalunya continues to carry out equality assessments by studying the breakdown of employees by gender, longevity and age. In this way it analyses the presence and participation of men and women in the hierarchy of the Organisation.

Indicators

LA13. Composition of governance bodies and breakdown of employees per category according to gender, age group, minority group membership and other indicators of diversity

Caixa Catalunya employees

With regard to professional categories, the classifications of Management, Technicians, Admin Staff and Others is used to aid comprehension of the data. At the Organisation, 20.1% of the employees are in Management, 37.1% are Technicians, 38.8% are Admin Staff, and the remaining 3.9% are from Other categories.

In terms of breakdown by age, in 2007, 20.5% of employees were under 30; 57.5% were aged between 30 and 50; and 21.9% were over 50.

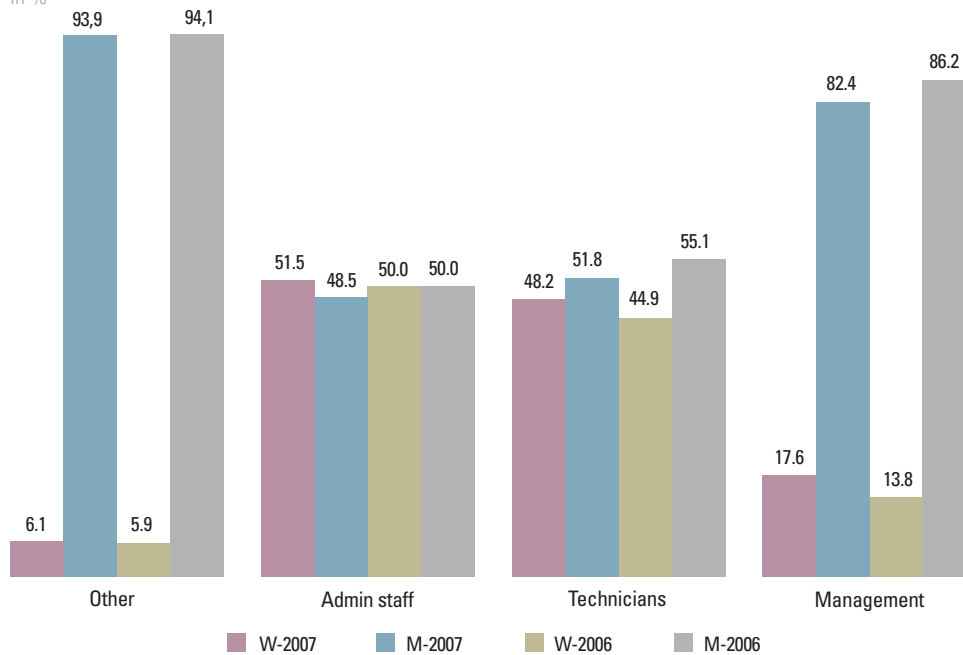
Caixa Catalunya* Employee categories	Under 30 years of age			From 30 to 50 years			More than 50 years of age		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Management	0.3%	0.6%	0.8%	72.5%	73.6%	73.1%	27.2%	25.8%	26.1%
Technicians	10.2%	11.5%	14.0%	78.3%	77.5%	74.8%	11.5%	11.0%	11.2%
Admin staff	27.5%	36.8%	39.3%	52.3%	43.1%	38.6%	20.2%	20.1%	22.1%
Other	—	—	0.4%	—	—	0.4%	100%	100%	99.2%

* Data given as the % of employees in each age bracket in each professional category in terms of the total employees in that category. Data for 2005 and 2006 do not include the employees at the Perpignan branch.

There has also been a sustained increase in the number of women employees at Caixa Catalunya, since at the close of the 2007 financial year, women made up 41.7% of the Organisation's workforce; in 2006 the figure was 39% and in 2005, 37%.

BREAKDOWN BY CATEGORY AND GENDER*.

In %



* Data given as the % of men and women in each professional category in terms of the total employees in that category.

Employee categories*	2005		2006		2007	
	M	W	M	W	M	W
Management	1,033	127	1,089	174	1,105	235
Technicians	1,191	839	1,228	999	1,281	1,194
Admin staff	1,189	1,083	1,253	1,256	1,256	1,335
Other	138	8	213	13	251	16

* Data given as the number of men and women in each professional category.

With regard to employees with some form of disability, in 2007, there were 26 men and 7 women in different professional categories in this group with some form of physical, sensory or mobility disability. With regard to compliance with the Social Integration of Disabled People Act (LISMI), the Organisation makes financial contributions which are channelled through its Community Projects Foundations. Furthermore, 15 men and 15 women of Caixa Catalunya's employees are foreigners.

Employees in Community Projects Foundations

In terms of age brackets, taking all the Foundations as a whole in 2007, 9.6% of employees were aged under 30; 66.1% were aged between 30 and 50; and the remaining 24.3% were aged over 50. These data have not changed significantly since 2006.

Employees*	Under 30 years of age			From 30 to 50 years			More than 50 years of age		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Foundations									
Caixa Catalunya Foundation	n.a.	19.2%	16.7%	n.a.	65.4%	70.8%	n.a.	15.4%	12.5%
Territori i Paisatge Foundation	n.a.	7.1%	3.5%	n.a.	78.6%	56.1%	n.a.	14.3%	40.4%
Un Sol Món Foundation	n.a.	12.5%	22.2%	n.a.	87.5%	77.8%	n.a.	—	—
Viure i Conviure Foundation	n.a.	5.1%	6.3%	n.a.	55.9%	81.3%	n.a.	39.0%	12.5%

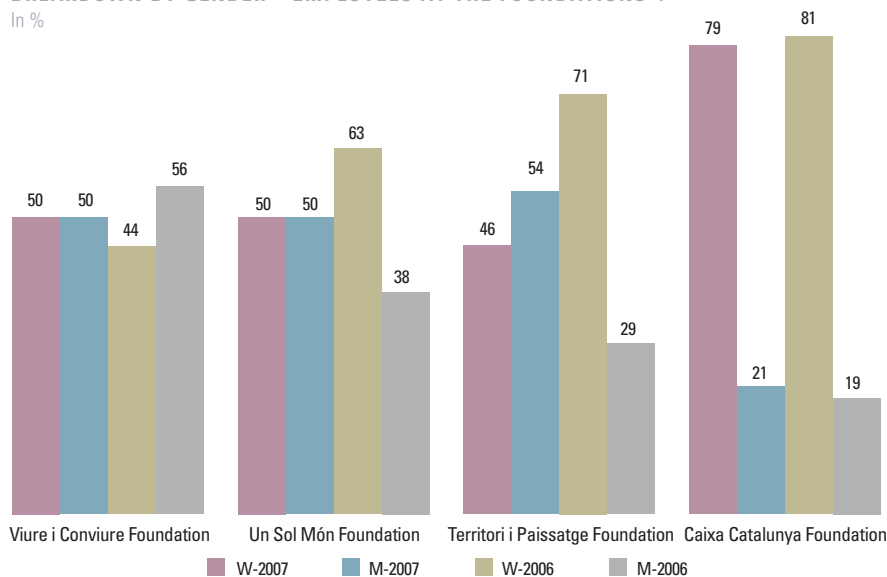
* Percentages given in terms of the total employees on permanent contracts in each Foundation, given that there are no separate data on temporary staff. There is no data broken down by category.

* The data shown with n.a. are not available as there was no measuring system in place for data prior to 2006.

Taking all the Foundations as a whole, in 2007, 46% of employees with permanent contracts were men and 54% were women. Comparison with the corresponding data from 2006 (which were 42% and 58%, respectively) reveals a move towards greater equality in the number of men and women.

BREAKDOWN BY GENDER – EMPLOYEES AT THE FOUNDATIONS*.

In %



* Data given as a % of men and women in terms of the total employees in each Foundation.

Employees at the Foundations*	2006		2007	
	M	W	M	W
Caixa Catalunya Foundation	5	21	5	19
Territori i Paissatge Foundation	4	10	8	8
Un Sol Món Foundation	6	10	9	9
Viure i Conviure Foundation	33	26	31	26

* Data given as the number of men and women at each Foundation.

With regard to employees with some kind of disability, as in 2006, the Caixa Catalunya Foundation and the Un Sol Món Foundation each employ a member of staff with Down's Syndrome through a collaboration agreement with the AURA organisation. As far as the companies in which the Group has a holding, Ascat Vida has a staff of 60 employees, 38 of whom are women (63.3%), whilst Procama has a staff of 53 employees, 30 of whom are women (56.6%).

The Organisation's governing bodies

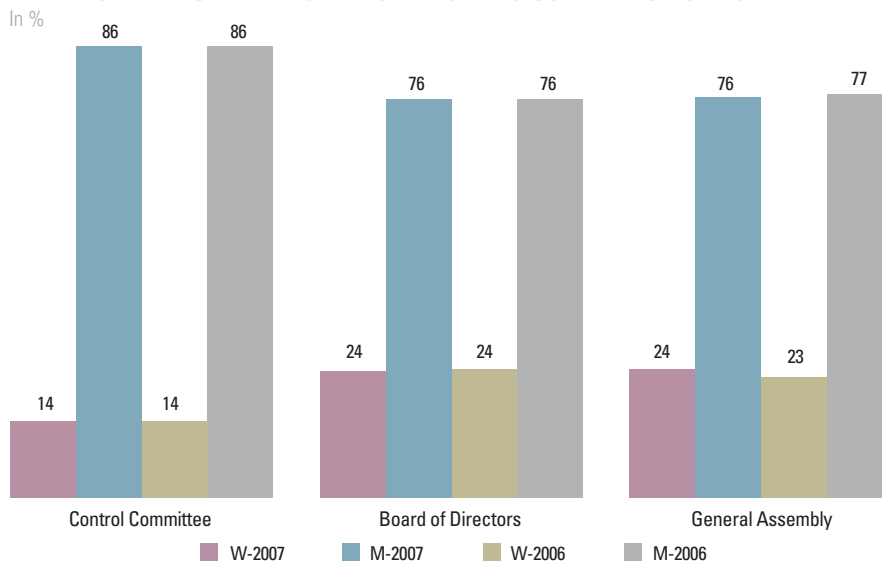
Caixa Catalunya's governing bodies, whose composition and functions are dealt with in Chapter 4, are made up of members of the Organisation's different stakeholders and are broken down as follows in terms of age and gender:

Caixa Catalunya's governing bodies*	Under 30 years of age			From 30 to 50 years			More than 50 years of age		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
	General Assembly	1.2%	3.8%	3.1%	31.9%	42.4%	40.3%	66.9%	53.8%
Board of Directors	4.8%	—	—	33.3%	38.1%	38.1%	61.9%	61.9%	61.9%
Control Committee	—	—	—	14.3%	28.6%	28.6%	85.7%	71.4%	71.4%

* Data expressed as a % of people in each age bracket in terms of the total in each Governing Body.

* The calculations for the General Assembly for 2006 and 2007 were based on 159 members and 158 members, respectively, given that this was the composition as at 31 December of the year in question.

BREAKDOWN BY GENDER - CAIXA CATALUNYA'S GOVERNING BODIES*.



* Data expressed as a % of men and women in terms of the total in each Governing Body.

* The calculations for the General Assembly for 2006 and 2007 were based on 159 members and 158 members, respectively, given that this was the composition as at 31 December of the year in question.

	2005		2006		2007	
	M	W	M	W	M	W
Governing bodies*						
General Assembly	126	34	121	37	121	38
Board of Directors	17	4	16	5	16	5
Control Committee	6	1	6	1	6	1

* Data expressed as the number of men and women in each Governing Body.

The data from the CECA report reveal that the number of women on management bodies in savings banks as a whole is still very low: the figure for General Assemblies is 23% women; and for Boards of Directors, 18% women. At Caixa Catalunya, these figures are 24% for both cases.

Boards of the Community Projects Foundations

Likewise, shown below is the breakdown by age and gender of the Boards that are the Governing Bodies of the Community Projects Foundations:

Boards	2005		2006		2007	
	M	W	M	W	M	W
Caixa Catalunya Foundation	86%	14%	71%	29%	82%	18%
Territori i Paisatge Foundation	100%	—	100%	—	100%	—
Un Sol Món Foundation	71%	29%	71%	29%	82%	18%
Viure i Conviure Foundation	86%	14%	71%	29%	82%	18%

Foundations	Under 30 years of age			From 30 to 50 years			More than 50 years of age		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Caixa Catalunya Foundation	—	—	—	43%	43%	36%	57%	57%	64%
Territori i Paisatge Foundation	10%	—	—	—	—	9%	90%	100%	64%
Un Sol Món Foundation	—	—	—	—	14%	18%	100%	86%	82%
Viure i Conviure Foundation	—	—	—	43%	43%	36%	57%	57%	64%

LA14. Ratio of basic salary of men to women by employee category

In the case of Caixa Catalunya, taking the basic salary as a reference, and without counting additional remuneration for longevity, social benefits or other benefits, the basic salary ratio between men and women is 1:1.

This has been calculated by taking into account every category in the industry collective agreement which provides the remunerative framework for the Organisation. The collective agreement is accessible on various trade union or industry administration websites.

With regard to the Community Projects Foundations, the details on basic salaries are not available for professional categories, given that in some cases the number of employees in certain categories is extremely small

and this would entail the risk of breaching the Personal Data Protection Act. Nonetheless, salaries are established in accordance with the collective agreements which apply to the industry and are based on a policy of equality and non-discrimination.

HUMAN RIGHTS

Respect for the human rights set out in the United Nations Universal Declaration of Human Rights and the International Labour Organisation (ILO) underpins all of Caixa Catalunya's operations.

Clear evidence of the Organisation's commitment to human rights is the fact that it has signed up to the 10 Principles of the United Nations Global Compact. Since 2005, when it signed up, Caixa Catalunya has produced regular progress reports, accessible at www.unglobalcompact.org, on its efforts to comply with each of the ten principles.

- **Investment and purchasing practices**

Management Approach

As indicated in the 2006 CSR Report, it does not proactively analyse its respect for human rights in its investment and purchasing operations. Nevertheless, should the Organisation detect any case where human rights were not being respected, it would immediately study and analyse the relevant actions to be undertaken, including the possibility of divestment and/or ruling out any future operations with any agent who has failed to respect these rights. In addition, the Investment Committee, as the decisive body for investments in other companies, applies qualitative filters in order to consider the reputational risk of investments.

As part of our policy of offering our customers a wide range of investment and provident funds, the Organisation, along with its subsidiary management and life-assurance companies, supports the creation of particular investment funds and pension plans which exclude investments in companies which do not meet the criteria of respect for the environment and human rights.

The fact that the Organisation has signed up to the 10 Principles of the United Nations Global Compact means that it has a categorical commitment to supporting and protecting internationally proclaimed human rights and ensuring it is not complicit in human rights abuses, as reflected in the first two principles of the Compact.

As a sign of the Organisation's commitment to this area, Caixa Catalunya's agreements with suppliers now include a specific related clause. This clause states that the Organisation has signed up to the United Nations Global Compact and is therefore committed to defending the ten principles enshrined therein. It also requires suppliers to acknowledge this fact and to ensure that their conduct is in keeping with these ten principles within their area of action.

There is no single department responsible at an organisational level for the issues covered by this point. The responsibility for significant investments lies with the Investment Committee; in addition, the departments of Organisation and Infrastructure and Sales Strategy and Marketing are closely involved with purchasing.

No specific training is given on human rights in relation to investment and purchasing operations, although the Organisation's values and its policy on ethical conduct are commensurate with these rights, which are carried out in another series of aspects that are more relevant to the context in which the Organisation operates, such as "ethical relations and decision-making in every sphere".

As with Caixa Catalunya's financial activity, the companies in which it has a holding, Ascat Vida and Procam, comply with the current legislation in Spain in the fields of employment, trade and tax, and therefore fully respect human rights. In the same fashion, these companies pass on this responsibility to their supply chain, although there is no exhaustive analysis of their suppliers.

Indicators

HR1. Percentage and total number of significant investment agreements that include human rights clauses or that have undergone human rights screening

With regard to the 2007 financial year, Caixa Catalunya regards significant investments as being the strategic investments that fulfil the amounts and participation requirements detailed below:

- Equal to or higher than 125,416 thousand euros
- Participation in the governing or management bodies of companies when the amount exceeds 12,542 thousand euros.

In line with this definition, the Organisation has agreed to a series of investments, specifically the creation of entities and shareholdings in companies, which do not incorporate human rights clauses since, as mentioned earlier, it considers that they do not involve any risk in terms of human rights.

The above notwithstanding, significant investment agreements to create entities to contribute to economic development are considered relevant from a sustainability perspective. In 2007, significant investments were made to the sum of 71.3 million euros, corresponding to three new entities:

2007 Investment agreements	Amount (million euros)	Including Human Rights clauses?*
Volja Plus (Applus)	38.5	No
Naviliera Calliope	17.8	No
Oliveres Naturals	15.0	Yes
TOTAL	71.3	33.3%

* A Human Rights clause is understood to mean a new clause as described in Indicator HR2 on compliance with the 10 Principles of the Global Compact.

HR2. Percentage of significant suppliers and contractors that have undergone screening on human rights and actions taken

With regard to the Organisation's different suppliers, its Foundations and the main Group companies, we have not identified the existence of any suppliers and subcontractors whose volume of purchases, type of activity or location might involve a significant risk in terms of human rights, and therefore these criteria have not been incorporated in the analyses made to select them.

In 2007, in order to minimise the risk of failing to respect human rights through its supply chain, Caixa Catalunya has systemised the introduction of an additional clause in all its purchasing agreements stipulating conduct in accordance with the 10 Principles of the Global Compact.

Although Procam has not introduced any systems for analysing suppliers or subcontractors in the field of human rights, it does ensure compliance with current legislation, including respect for human rights.

HR3. Total hours of employee training on policies and procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations, including the percentage of employees trained

Caixa Catalunya has not identified any significant risks in the area of human rights. Nevertheless, following the introduction of the aforementioned clause on the 10 Principles of the Global Compact, this newly adopted practice has been communicated internally throughout the Organisation. As a result, every department that makes purchases has to include this clause in all agreements with suppliers, in accordance with recommendations from the Legal Advice Department.

• **Non-discrimination**

Management Approach

The Organisation's ethical conduct affects employees, customers and suppliers, and includes respect for diversity. As a result of its adhesion to the Global Compact, Caixa Catalunya is committed to the sixth principle relating to the elimination of discrimination in employment.

Caixa Catalunya is committed to non-discrimination of any kind – gender, nationality, origin, etc. – towards the stakeholders and agents with whom it interacts: customers, employees, society in general, suppliers, etc.

It has therefore established a policy of universality towards its customers and the Community Projects directed at different collectives depending on their needs. The recruitment and promotion of employees, as set out

in our human resources policy, is based exclusively on merit and professional qualifications. With regard to the selection of suppliers, adjudications are made by open tender and depend on the volume or type of service or product to be contracted.

It is an implicit objective of the Organisation not to get involved in reprehensible acts of discrimination and to help to progressively eliminate them from our society, by conveying our values either through our interactions with people in our daily activities or by means of the community projects undertaken by the different Community Projects Foundations, particularly with regard to social welfare and development cooperation.

Caixa Catalunya's Community Projects, channelled through the Viure i Conviure and Un Sol Món Foundations and equipped with the Organisation's resources, aim to promote the social integration of people at risk of discrimination, marginalisation or exclusion of any kind in our society. The implementation of this objective by these two foundations is measured in positive terms and is based on the activities and projects they promote and finance.

Internally, as a measure of the performance, all the complaints, especially from customers, that may be related to discriminatory practices, are analysed.

With regard to employees, as well as upholding company-employee relations based on dialogue, as mentioned earlier, the Organisation is preparing an Internal Equality Plan, which includes a harassment protocol to be discussed with trade union organisations in 2008.

Internally, each department is responsible for this kind of action in its everyday activities. Any incidents of this nature have to be reported to either Human Resources or the immediate superior in the case of employees, or to the Customer Service Department in the case of customers. The Foundations are responsible for promoting positive non-discriminatory policies in the social environments in which they work.

With regard to other kinds of agents, there is no specific person or channel responsible, although it is the responsibility of Caixa Catalunya employees to notify their superiors if they notice any kind of action that is not consistent with the Organisation's policy.

With regard to awareness-raising of employees, departmental heads and regional managers are fully aware of the company's ethical conduct policy. Corporate values are communicated to every employee, published on the Intranet and are included in the training for all new recruits.

Monitoring the objectives and indicators commented above, whether implicit or explicit, is part of the daily activities of the heads of these departments and Foundations, which then need to establish the relevant corrective or preventive actions. If an internal audit identifies this kind of conduct, the Control Manager is notified so the relevant action can be instigated.

Finally, to conclude, the Organisation believes that there are no significant risks of discrimination with regard to its operations or internal or external stakeholders, and highlights the work carried out by the Foundations to eliminate all kinds of discrimination and marginalisation found in the social environments in which they operate.

Indicators

HR4. Total number of incidents of discrimination and actions taken

In 2007, no complaints or incidents relating to discrimination were identified in the following areas:

- Customer Service received no complaints relating to any form of discrimination.
- The audits and inspections revealed no incidents relating to discrimination with respect to suppliers.
- The Human Resources Area received no complaints relating to any form of discrimination.
- **Freedom of association and collective bargaining agreements**

Management Approach

The Organisation's ethical conduct policy, mentioned earlier, includes the requirement of personal development, creating the right environment for dialogue and communication. This policy is very much associated with supporting the third principle of the Global Compact on the duty to respect freedom of association and effective recognition of the right to collective bargaining.

This aspect, which is regulated in detail in the legal framework, forms part of the corporate culture and is materialised in the organisation of elections for the workers' legal representatives to the Works Committee every four years, as well as the implementation of the Spanish Savings Banks Collective Agreement. This agreement incorporates more favourable conditions than those demanded by labour legislation, and is further improved by the signing of specific company labour agreements. As already mentioned, the new Savings Banks Collective Agreement for was signed in 2007. In 2008, Caixa Catalunya aims to negotiate the new Labour Agreement with trade union organisations.

Within the current legal framework, and consistent with the directives laid down by the International Labour Organisation (ILO), the four Community Projects Foundations, which are regulated by industry collective bargaining, and the different companies in which Caixa Catalunya has a holding, are obliged to respect this freedom of association and to facilitate the operation of trade union representatives and /or works committees.

With regard to the transfer or supervision of compliance with rights and freedoms by other agents with whom the Organisation interacts (suppliers, customers, etc.), there is no proactive monitoring policy, given that no

significant risks have been identified within the scope of operations. Should a conflicting situation be identified reactively, the Organisation would analyse what decision needed to be taken, which at all times would be geared towards compliance with the pledges it made when signing up to the Global Compact.

Caixa Catalunya's objective is to continue its dynamics of dialogue with its workers, something which is innate to its very nature, whereby the employees are also represented on the Governing Bodies.

Given that the main sphere of action of this policy is the Organisation's employees, the department responsible for compliance on a day-to-day basis is Human Resources.

The corporate Intranet contains information on the different communications and circulars of interest to the workforce, and includes a specific section for trade unions. Furthermore, at the regular meetings of the Works Committee a follow-up is made of various issues to allow improvements to be incorporated, wherever necessary, in the different related procedures.

With regard to relations with suppliers, the Organisation has incorporated a clause in its agreements with suppliers that states that Caixa Catalunya has signed up to the Principles of the Global Compact, and which requires suppliers to acknowledge this fact and to ensure that their conduct is in keeping with these principles.

With regard to relations with third parties, if an employee identifies an irregular situation, he/she must notify his/her superior, who will assess what decision needs to be made in accordance with current legislation, corporate values and the ethical conduct policy.

Finally, taking all the above aspects into consideration, it should be noted that, given the geographical region in which the Organisation operates, we believe there are presently no significant risks of failing to comply with this freedom or right, although Caixa Catalunya remains committed to moving forward with these goals.

Indicators

HR5. Operations identified in which the right to exercise freedom of association and collective bargaining may be at significant risk, and actions taken to support these rights

As commented on at the end of the previous section as additional information, Caixa Catalunya does not believe there are any significant risks of failing to comply with the freedom of association and right to collective bargaining, either internally or externally. In this respect, it is worth highlighting that most purchases are made from Spanish suppliers and therefore the same legal framework which applies to the Organisation also applies to them.

Nevertheless, based on the inclusion of the aforementioned clause in suppliers' agreements, there is a progressive move to incorporate the 10 Principles of the Global Compact into the supply chain, which implies respecting the right to exercise freedom of association.

- **Abolition of child labour and prevention of forced and compulsory labour**

Management Approach

The ethical conduct policy mentioned earlier includes respect for personal dignity, which is consistent with Principles four and five of the Global Compact relating to the elimination of all forms of forced and compulsory labour and the effective abolition of child labour. This means that the Company's commitment to this aspect goes further than merely complying with the legal obligations established by law. This is a commitment the Organisation has taken up because it forms part of a globalised economy, which involves indirect operations with countries which do not incorporate the directives of the International Labour Organisation (ILO), on many occasions without even being aware of this.

From an internal point of view, the human resources policies which form part of this annual CSR Report outline and specify much more evolved aspects with regard to the management of corporate human resources.

From an external point of view, in terms of relations with suppliers, we believe that the most important risks stem from subcontracting works and installations, so in this case the Organisation has incorporated clauses for complying with current directives on employment and the prevention of occupational risks.

With regard to other agents or stakeholders, the Organisation does not carry out a proactive analysis of compliance with these ethical and legal minimums as it believes that the risks are not significant within the context of its actions. Nevertheless, there is a commitment to move forward progressively on the road to minimising them, given the possible indirect risks commented on earlier.

The Organisation's objective, apart from implementing this policy, is to ensure it does not become involved in any kind of incident in this respect, and to contribute to progressively eliminating them, conveying these values to society either through its day-to-day activities or through the social actions carried out in different spheres by the Community Projects Foundations, particularly with regard to development cooperation.

One of the main objectives of the Un Sol M6n Foundation is to promote projects that uphold the dignity of individuals and collectives in the most marginalised countries. The development of this objective is measured in positive terms and is based on the activities and projects they promote and finance.

As far as relations with third parties are concerned, as already mentioned, the Organisation has included a clause relating to the Principles of the Global Compact in its purchasing agreements with suppliers.

On an internal level, each department is responsible for implementing these actions in its day-to-day activities, while at the same time complying with current legislation and the Organisation's ethical conduct policy. On an external level, there is no specific individual or channel responsible, although the Organisation's employees are responsible for notifying their superiors if they notice any kind of conduct which is not consistent with corporate values and professional ethics.

With regard to awareness-raising of employees, departmental heads and regional managers are fully aware of the company's ethical conduct policy. The corporate values are communicated to every employee, published on the Intranet and are included in the training of all new recruits.

It is worth noting that the Un Sol M6n Foundation organises activities to raise society's awareness of situations of social injustice.

Monitoring the aforementioned objectives and indicators, whether implicit or explicit, is part of the daily activities of the heads of these departments and Foundations, who need to establish the relevant corrective or preventative actions. If an internal audit identifies this kind of conduct, the Control Manager is notified so the relevant action can be instigated.

Finally, to conclude, the Organisation believes that there are no significant risks of discrimination with regard to its operations or internal or external stakeholders, and highlights the work carried out by the Foundations to eliminate all kinds of discrimination and marginalisation found in the social environments in which they operate.

Indicators

HR6. Operations identified as having significant risk for incidents of child labour, and measures taken to contribute to the elimination of child labour

There are no significant risks in relation to child labour and/or forced labour within the context of internal or external operations, given the geographical and legal sphere in which the Organisation and its suppliers operate.

In accordance with applicable legislation, monitoring is carried out to guarantee compliance with social and labour laws for specific sectors and contracts. These actions are, in themselves, regarded as a support measure for eliminating these kinds of practices.

HR7. Operations identified as having significant risk for incidents of forced or compulsory labour, and measures taken to contribute to the elimination of forced or compulsory labour

See information given for indicator HR6.

- **Safety practices**

Management Approach

The Organisation works to ensure the physical security of both people and property, and strictly complies with laws and other regulations that apply to public and private security. This involves respecting people's rights and collaborating within the scope of the Company's competences.

The objectives are to comply with applicable legislation, the Private Security Act and Regulations, the prevention of financial crime and collaboration with security forces and security at branches. The Organisation and Infrastructure Area is responsible for ensuring this compliance and includes the Organisation's Security, Prevention of Money Laundering and Compliance with Regulations Department.

In this respect, the Organisation has its own regulations which are communicated internally by means of circulars and memos, as well as a specific course on banking security. Security personnel companies establish their own training systems to comply with the same ends.

The company makes use of security committees, audits and inspections, and crime statistics. Any possible incidents relating to the physical security of individuals and property are evaluated by the security company and the Security, Prevention of Money Laundering and Compliance with Regulations Department at working meetings; if any irregularities in the conduct of security personnel are detected, the appropriate corrective and/or preventative measures can be taken, as established by legislation on this matter.

Given the history of security incidents, the Organisation believes that, given that the physical integrity of individuals and property is safeguarded at an industry level and their protection is entrusted to professional security companies, the latent risk of these rights being violated is minimal.

Indicators

HR8. Percentage of security personnel trained in the Organization's policies or procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations

The company has both internal and subcontracted security personnel. Specifically, security is entrusted to the security companies Securitas Seguretat Espanya SA and Prosegur SA.

Training of internal security personnel

Number of security personnel employed directly by the Organisation (Organisation employees)

% of internal security personnel who have received formal training in human rights and their relevance to security

	2005	2006	2007
Number of security personnel employed directly by the Organisation (Organisation employees)	4	4	2
% of internal security personnel who have received formal training in human rights and their relevance to security	50%	50%	50

The companies contracted to provide security and surveillance personnel are committed to business ethics and human rights and have established the relevant training measures to ensure their professionals continue to observe current legislation on the use of violence and respect for human rights.

- **Indigenous rights**

Management Approach

The Organisation does not operate in any geographical areas where there are any communities regarded as indigenous by the GRI Guide. There are therefore no risks associated with financial operations or activities in this respect; on the contrary, the Organisation's approach is help create more just and balanced societies through its Community Projects in general

Indicators

HR9. Total number of incidents of violations involving rights of indigenous people and actions taken.

This indicator does not apply to the Company for the reason given in the previous Management Approach.

SOCIETY

- **Community**

Management Approach

Caixa Catalunya does not generate negative impacts in the regions in which it acts. The financial operations that it carries out do not affect people's health, safety, very different cultures, etc. For this reason there is no defined policy for this kind of community. The corporate geographical scope is the whole of Spain.

As a savings bank, Caixa Catalunya does have a positive social influence on the territories in which it operates, which has been described in the section on *Community Projects*.

Indicators

S01. Nature, scope and effectiveness of any programmes and practices that assess and manage the impacts of operations on communities, including entering, operating and exiting

Caixa Catalunya has no application for this indicator, since its financial activities do not entail a community risk in the territories in which it operates.

Nevertheless, Caixa Catalunya promotes projects in support of collectives that are excluded from society through its Un Sol Món Foundation. In this area, it promotes new social economy initiatives that combine the social integration of people in a disadvantaged situation with business efficiency and results. It also promotes viable self-employment initiatives; it provides technical and financial support to development cooperation projects in third-world countries and raises society's awareness of situations of poverty, marginalisation and social injustice. This activity of the Foundation is described in the *Community Projects* and *Retail Banking* sections of the CSR Report and in the *Report on Community Projects*.

- **Corruption**

Management Approach

Caixa Catalunya's usual practice is zero tolerance of internal and external fraud; in order to dissuade and detect it, the Organisation has established a policy of internal audits that offers constant monitoring.

In the financial sector, Caixa Catalunya is subject to the Internal Regulations on Conduct in the Securities Market and the specific internal policy on the prevention of money laundering. Both documents are accessible on www.caixacatalunya.es, in the *Getting to Know Caixa Catalunya – Corporate Information* section.

The Auditing and Inspection Department of Caixa Catalunya evaluates and studies the Organisation's internal control system. Fraud indicators are classified as personal indicators (need, opportunity, etc.) and operational indicators (according to specific processes and tasks, etc). Examples of these indicators include:

- High staff rotation.
- Working documents crediting operations not being readily available.
- Conciliations are not made promptly.
- Increased number of customer complaints.
- Tendency for profits to decrease when the sector or Organisation as a whole is operating well.

- Several adjustments for significant amounts.
- Elimination of accounting data that are missing from inventories, with no attempt made to determine the reasons why.
- Unrealistic performance expectations.
- Rumours of a conflict of interest.
- Use of duplicate invoices for payments to suppliers.
- Use of a single source for purchasing contracts.

In order to promote the active management of operational risk and reduce the risk profile, the Caixa Catalunya group has an advanced model to manage this risk, currently being approved by the supervisory body (Bank of Spain). The operational risk management model of the Organisation has key risk indicators (KRI), which are a very useful tool in actively managing operational risk as they provide warnings on possible deviations in the measurement of risks, such as those of fraud.

The results achieved round off the objectives envisaged in the auditing plan, and the levels of detection are in accordance with those generally accepted as normal for the banking sector.

The real-estate development company Procama also has a policy for preventing money laundering in customer operations, which systematically describes the full set of obligations in sales operations, covering customer identification and identifying and notifying suspicious operations, as established in Royal Decree 925/1995 of 9th June 1995 and ratified by the Regulation of Law 19/1993 of 28 December 1993, with the aim of preventing the laundering of money from criminal activities. Procama has established a quality policy for suppliers (ISO 9001:2000) that sets down a series of standards and models to be followed in order to avoid situations of corruption.

Procama also pursues the aims of detecting and eradicating operations that could be regarded as corrupt or fraudulent, and of subsequently reporting them to the Executive Service of the Commission for the Prevention of Money Laundering and Monetary Offences (SEPBLAC). Indicators are used to identify these operations, obtained through knowledge of customers. The results to date have been satisfactory and there have been no operations that needed to be reported to SEPBLAC.

Corruption management and prevention is overseen in Caixa Catalunya by the General Management, and operational responsibility lies with the Organisation's Auditing and Inspection Department.

The Money Laundering Prevention Committee is responsible for establishing the Organisation's policy in this area. The objectives of this Committee are to develop and implement procedures for preventing money laun-

dering, and to analyse and notify the Executive Service of the Commission for the Prevention of Money Laundering and Monetary Offences (SEPBLAC) of any suspicious operations, in accordance with current legislation. The senior member of staff with operational responsibility for preventing corruption at Procám is the manager of the Control and Resources Department.

With regard to procedures relating to training and awareness-raising on corruption issues, the Professional Development Department of Caixa Catalunya provides all employees of the Organisation with training programmes on the prevention of money laundering. To guarantee the ongoing training of its staff and assess their knowledge, Procám has established its own training and assessment mechanisms.

Internal audits include the risk of internal and external fraud in their evaluation of the level of risk exposure in each of the specific working programmes at each centre under analysis.

In all checks carried out by the Auditing and Inspection department, whether remotely or in situ, the aspects they place a priority on are the prevention of fraud, the prevention of money laundering, conflict of interest, improper use of confidential information and improper use of status, especially by the management team.

For checking the Money Laundering Prevention System, specific computer tools are available to analyse and detect unusual or suspicious operations. As well as regular internal audits, an annual audit is carried out by an external expert, as required by current legislation.

With regard to external fraud by the suppliers of goods or services to Caixa Catalunya, verification procedures are in place: contractual, economic conditions, economic documentation not from the Organisation, such as notary documents and official registers, independent external audits and compliance with legal regulations, such as contractor and subcontractor certificates.

To confirm that its fraud control, monitoring and detection processes are carried out properly, Procám undergoes an annual external audit in compliance with regulations on the prevention of money laundering. This is carried out by companies of renowned prestige such as Deloitte. In 2007, it successfully passed this inspection. Procám also submits itself to internal audits by Caixa Catalunya and special checks to comply with regulations on the prevention of money laundering, again by Deloitte (with a different working group).

The assessment and selection of suppliers at Procám are formalised in the Quality System, in accordance with ISO 9001:2000. Hence, regular inspections by external auditors guarantee the compliance of a system of supplier homologation, based on a series of quality parameters.

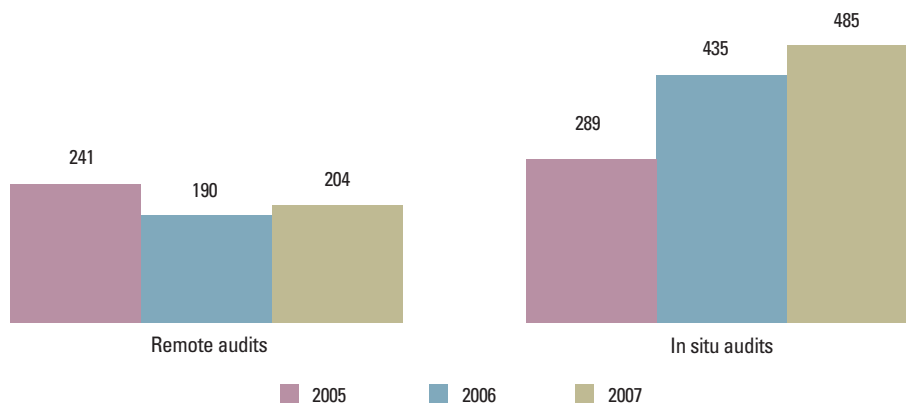
Additionally, it is important to note that Caixa Catalunya coordinates the activities of its subsidiaries that have to meet specific obligations with regard to money laundering.

Lastly, all of the companies in which Procam has a shareholding are now obliged to comply with the same requirements for the prevention of money laundering. To ensure this compliance, Procam monitors and verifies the processes in place at its subsidiaries with an annual report drawn up by an independent external auditor.

Indicators

S02. Percentage and total number of business units analysed for risks related to corruption

NUMBER OF AUDITED BRANCHES



% of branches audited

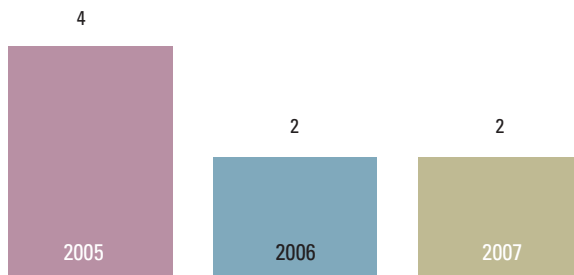
% of remote audits
% of in situ audits

	2005	2006	2007
% of remote audits	23.2	17.0	15.8
% of in situ audits	27.9	38.9	37.6

Note: the percentage of audits and in situ inspections made has been calculated based on the total branches, using the total in point 2.5 of this report. This total is not the sample to be audited by applying the 32-month audit cycle criterion, which are qualified by the results of alerts by the remote audits.

Caixa Catalunya has a remote auditing system which is common to all of the Organisation's branches. Also, the Auditing groups of the Central Departments, Subsidiary Companies and Computer Systems carry out the checks envisaged in their corresponding annual plans, with the prior approval of Caixa Catalunya's Audit Committee. The Organisation also has a continuous alarm system for detecting suspicious operations, so the quantification of the audits relating to the Prevention of Money Laundering is complex.

NUMBER OF IN SITU AUDITS OF THE 7 REGIONAL MANAGEMENT DEPARTMENTS



% of the 7 regional management departments audited
% of in situ audits

	2005	2006	2007
% of in situ audits	57,1	28,6	28,6

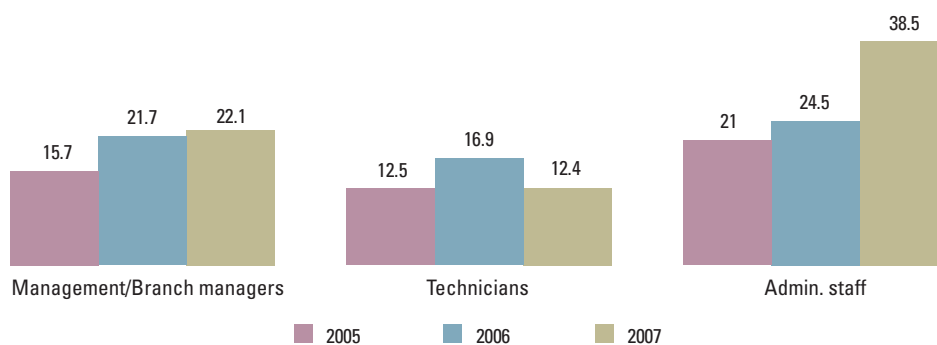
S03. Percentage of employees trained in the Organisation's anti-corruption policies and procedures

The most important training given to the Organisation's employees was on money laundering prevention. The training was given to all employees whose tasks involve factors related to this risk, and it is a training programme incorporated into the annual training plans.

Caixa Catalunya has undertaken the commitment to provide training on this aspect to all new employees and everyone who participates in professional promotion and development programmes.

EMPLOYEES TRAINED EVERY YEAR BY CATEGORY.

In %



	Number of employees with training in the prevention of money laundering			% of employees trained every year		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Total employees trained each year	912	1,262	1,556	16.3	20.3	24.4

As shown, the total number of employees who have received training on the prevention of money laundering over the past three years is 3,730, which represents 56% of the workforce.

S04. Actions taken in response to incidents of corruption

In this section, in relation not only to the internal actions taken in response to incidents of corruption, but also those envisaged in the codes of conduct of savings banks, it is worthwhile remembering that Caixa Catalunya practices a policy of zero tolerance to both internal and external fraud, based on a policy of constant internal audits as the principle means of dissuading and detecting fraud.

Hence, two employees were dismissed or underwent disciplinary action for internal fraud in 2005 and 2006, while there were none in 2007. There were no dismissals for money laundering or corruption during 2005-2007.

Moreover, there were no events relating to the results of court cases or final administrative decisions on corruption practices by savings banks or their workers.

- **Public policy**

Management Approach

Caixa Catalunya does not have any protocols of action involving commitments concerning participation in political issues. The Organisation's true commitment is its duty to comply with the legislation in force and, more specifically, observance of the principles of administrative law that govern and regulate its relationship with the public administration and other matters contained in its Articles of Association.

These Articles set forth the conditions and requirements that must be fulfilled by Board Members as well as the incompatibilities that affect them and the time that they may hold their positions for. On this point, we should emphasise that civil servants whose functions can be directly related to the activities of savings banks may not hold a position on the Board, nor may people holding political positions in public administrations, nor the president of the Founding Corporation, the Barcelona Regional Council.

In public policy, Caixa Catalunya has the objective of compliance with the legislation in force. Monitoring of compliance with this objective in the operational sphere is the responsibility of Audits and Inspections through internal audits.

In terms of public policy, the Organisation and its culture encourage awareness of this aspect although no specific training is carried out in terms of specific codes of action.

Indicators

S05. Public policy positions and participation in public policy development and lobbying

Caixa Catalunya does not have any specific procedures with regard to participation in public policy development or lobbying. Any possible matters regarding this aspect are analysed on a case-by-case basis by the Board of Directors.

The Organisation forms part of the Catalan Federation of Savings Banks and the Spanish Confederation of Savings Banks. These two entities are vehicles for conveying the initiatives, needs and concerns of the sector to the public administration. Moreover, before presenting draft laws or passing regulatory directives on certain matters, it is customary for the State administration to seek the opinion of these entities as representatives of the savings bank sector.

S06. Total value of financial and in-kind contributions to political parties, politicians and related institutions by country

Caixa Catalunya draws up an annual Corporate Governance report on loans or guarantees formalised, whether directly or indirectly, through companies that it has invested in or is associated with, to political parties with representatives in local government bodies and regional legislative assemblies that have participated in the electoral process of the Organisation. The amounts of these operations in aggregate value are shown below.

Balance as at 31 December

In thousand euros

Loans granted

2005	2006	2007
6,639	8,821	8,623

The report also details the following loan operations:

Balance as at 31 December

In thousand euros

Loan operations with public institutions, including regional entities that have appointed board members
Associated operations and inter-group operations

2005	2006	2007
117,084	121,262	130,617
–	–	–

There are other financial operations relating to political parties but these fall within the framework of the Organisation's general loan policy and are therefore discussed in the *Retail Banking* section in the Financial Sector Supplement chapter.

- **Unfair competition**

Management Approach

Caixa Catalunya has a strict policy of compliance with EU regulations on anti-competitive behaviour and for the transposition of this regulation to its Internal Legal Regulations. Hence, General Assembly Members may not belong to the Governance Bodies or workforce of any other credit institution.

Consequently, the Organisation's practices are geared towards operating in a competitive and transparent market, and the best indicator of this is the complete absence of disciplinary sanctions taken against Caixa Catalunya for failure to comply with anti-competitive behaviour regulations.

The CEO of Caixa Catalunya has the greatest responsibility for the Organisation's conduct in terms of anti-competitive behaviour, although it is the departments involved in commercial activities that implement good practices for this policy in their day-to-day business.

Caixa Catalunya does not take any specific action with regard to training and raising the awareness of its employees in this respect, although its values do already incorporate this aspect by making reference to transparent, consistent and ethical actions with customers and society in general.

The Organisation evaluates strict compliance with the regulation by means of annual internal and external audits.

In addition, it is important to note that the companies of the Caixa Catalunya Group apply the same anti-competitive behaviour standards as the Organisation itself.

Indicators

S07. Total number of legal actions for anti-competitive behaviour, anti-trust and monopoly practices and their outcomes

As far as Caixa Catalunya is aware, there are no legal actions against the Organisation, either pending or completed, for anti-competitive behaviour.

- **Compliance with standards**

Management Approach

For this approach, Caixa Catalunya has defined a policy to identify and strictly comply with the legislation and regulations that apply to the Organisation, regardless of whether these are laid down by the State, autonomous regions, local government bodies or sector regulators.

Thus, the Organisation wishes to highlight the most important regulations for its customers and society, due to their recent changes. They are the regulations on the Prevention of Money Laundering, Financing Terrorism, Securities Markets, Customer Service and the Protection of Personal Data. For these and all other existing regulations, the Organisation follows a rigorous process of studying and implementing them in its operations.

Caixa Catalunya's main objective with regard to regulatory compliance is to effectively manage the risk of possible non-compliance and ensure that legislation is observed.

The senior operational body responsible for the correct management of the Organisation's regulatory compliance at Caixa Catalunya is Control Management. This body reports directly to General Management.

Because of the importance of Regulatory Compliance at Caixa Catalunya, it is vital to train and raise awareness of this aspect among the Organisation's employees. As a result, Caixa Catalunya publishes various associated regulations internally, such as the Internal Regulation of Conduct in the Securities Market and the Manual on the Prevention of Money Laundering, as well as lists of suspicious operations. It also gives training courses to discuss particularly sensitive issues in greater depth, such as the Prevention of Money Laundering mentioned above.

To ensure optimum compliance with current legislation, Caixa Catalunya has a series of tools, such as internal and external audits and inspections, in accordance with the legislation in force. It also uses voluntary external audits on specific aspects such as the protection of personal data and computer systems, which allow operations to be monitored with a view to detecting those that might be suspected of money laundering or financing terrorist activities.

Indicators

S08. Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations

Monetary value of fines or sanctions (thousand euros)	2005	2006	2007
Breach of the data protection law	60.1	–	–
Non-compliance with the obligation to collaborate with the Treasury of the Social Security Department	9.0	–	–
Non-compliance with branch security regulations	–	1.8	–
Non-compliance with Consumer regulations of the Catalan Consumer Protection Agency	–	4.4*	–
Exceeding the response time of 10 days established by the Regional Government of Andalusia for a complaint made	–	0.6	–
Incident from 2002 regarding the provision of services – Catalan Consumer Protection Agency	–	–	2.7*
Total monetary value of fines	69.1	6.8	2.7

* This sanction was in the process of being appealed when this report was drawn up.

Note: there are no non-monetary sanctions or additional information on cases channelled through litigation resolution mechanisms.

PRODUCTS AND SERVICES

• Customer health and safety

Management Approach

In accordance with its Mission that “*Caixa Catalunya aims to respond to the real needs of customers*”, customer health and safety is also taken into account in the provision of its products and financial services. Customer health and safety can be considered on two different levels:

1. **In branches and offices.** The mechanisms for guaranteeing customer health and safety are those in place for the Organisation’s employees, i.e. the occupational health and safety regulations. The Organisation also applies the Office Safety Regulations specific to the banking sector which, among other measures, include:

- Electronic devices to detect any attack on physical safety elements.
- Push buttons or other easy mechanisms for triggering alarms.
- Posters and other information systems that constitute a permanent system of video recording.
- Protected safe with locking and delayed auto-opening devices.
- Counters with an appropriate level of protection.
- Adequate cash dispensers, installed to replace auxiliary cash boxes.

These measures are rounded off by the adequate training of new staff with the "Branch Safety at Caixa Catalunya" course and the training available to all employees in CC Aula, the virtual learning platform, with the basic aim of preventing possible robberies at branches.

2. Telematic channels, such as the Internet or telephone. There is a very real threat from phishing, a type of fraud committed by obtaining confidential personal information through deception, normally through an e-mail. This act is carried out by standing in as the customer using the latter's personal data in order to access his/her banking products.

In 2007, changes were made to the security systems of the Línia Total service, Caixa Catalunya's online banking system: the coordinates request logic was modified, user information on Internet connections was expanded, a new section was created on the site where customers can check their mail, etc.

Caixa Catalunya has also contracted an anti-phishing service with CECA, which locates fraudulent websites that attempt to substitute that of Caixa Catalunya. The anti-phishing service also locates e-mail domains used for phishing and monitors them to prevent them from being used for fraudulent ends. Staff have been made aware of this problem via the Intranet so that they can warn customers of the consequences of entering their personal details on other websites.

The departments responsible for customer safety and security in these areas are the Department for Security, Money Laundering Prevention and Regulatory Compliance, which shares these tasks with the Internet and Remote Banking Department.

Indicators

PR1. Life cycle stages in which health and safety impacts of products and services are assessed for improvement, and percentage of significant products and services categories subject to these procedures

From a customer safety perspective, all of the products and services offered by the Organisation are evaluated at the stages of research, design, internal dissemination for subsequent marketing and after-sales. Thus, before the launch of any product, an active analysis is carried out to take into account possible incidents. After launch, complaints and suggestions are also taken into account for continual improvement of the service.

Nonetheless, Caixa Catalunya has quality management systems, certified according to ISO 9001:2000, in the following areas:

- ISO 9001:2000 certificate, awarded in 2006 for the Design and Development of Strategic Sales and Marketing Actions and Financial Products at Caixa Catalunya.
- ISO 9002:1994 certificate verifying the conformity of the quality assurance system, awarded to Procam in 2002. In November 2003, its offices in Barcelona, Madrid and Malaga were also awarded ISO 9001:2000 certification for the management of real-estate development.
- ISO 9000:2000 certification for the Marketing and Management of Occupational Pension Plans, awarded to Ascat Vida in July 2007.

PR2. Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning health and safety impacts of products and services, by type of outcomes.

No incidents of breaches of current legislation were identified in 2007. The only sanction applied to the Organisation in 2006 was established by the Regional Government of Andalusia for exceeding the term of 10 days established in this autonomous region for issuing a formal response to a complaint made (the general rule established by Order ECO 734/04, of 11th March, is that the time limit for responding to customer complaints is two months). A fine of 1,800 euros was initially applied but this was reduced to the minimum of 600 euros following appeal.

- **Labelling of products and services**

Management Approach

In a financial context, the labelling of products and services can be assimilated with "Information on Products and Services". Caixa Catalunya's Mission Statement contains the fundamental policies in this area and this is reflected in its Vision and Corporate Values. In short, transparency is one of the main aspects to be strengthened in marketing, and a basic requirement for customers to feel that they are being told about the risks as well as benefits, that they are getting the right advice and that they can trust in their relationship with the Organisation. This same policy is what leads Caixa Catalunya to indicate the contractual conditions as clearly as possible in all documentation addressed to customers, thus doing away with the "small print".

At a more operational level, this policy is materialised in the aims – some already achieved but constantly evolving – of dealing with the following processes in particular:

- Incorporating the legal requirement to inform customers, issued by regulatory bodies, both before and after a sale.

- Information and training on products and services for the people responsible for dealing with and advising customers in the branch network.
- Information on products for customers in a specific, explanatory document that makes easy for the customer to get the information he/she needs.
- Streamlined computer applications to adapt proposals for services/products to the specific needs of each individual customer.
- Analysis of future changes in external regulations so that working systems can be duly adapted.

While the responsibility for informing customers depends particularly on Business Management, the functions of several departments include this mission, such as Quality Control and Customer Service, Legal Advice, Professional Development. Coordination between these departments is key to achieving this objective.

The Professional Development department provides access to training on accredited financial advice. Specifically, it is a requirement that all employees who advise and manage customer accounts obtain the professional certificates of EFA (European Financial Advisor) and CEFA (Chartered European Financial Analyst), which is very much in line with the European Markets in Financial Instruments Directive (MiFID).

Caixa Catalunya's fund manager, in collaboration with Deloitte, is also working towards GIPS (Global Investment Performance Standards) certification, which gives international recognition to the transparency used in presenting returns in investment portfolio management.

To ensure that Caixa Catalunya meets these objectives, certain studies and data are used to find out how customers see the products and services offered by the Organisation. This information comes in part through direct dialogue with customers and is established in the corporate culture. Caixa Catalunya also analyses its customer satisfaction surveys and complaints, the qualifications or level of training of account managers, and mystery shopper reports.

Indicators

PR3. Type of product and service information required by procedures and percentage of significant products and services subject to such information requirements.

All the banking products and services offered by the Organisation are subject to different regulations that govern their management and protect customers. The organisations that issue these regulations are:

- Bank of Spain.
- National Securities Market Commission (CNMV).
- Directorate General for Insurance and Pension Funds.

The main aspects of this regulatory information are as follows:

- Information in contracts on economic and financial factors, responsibilities, etc.
- Information on permanent advertisements, whether on the website or in branches, on rates and valuation standards, interest rates, commissions, references to the Bank of Spain's Claims Service, currency exchange rates, free information leaflets on mortgages, references to customers' rights when requesting offers on consumer loans or mortgages, etc.
- Investment policy of pension funds.
- Documentation on investment funds, reviewed by the CNMV, known as informative leaflets.
- Pre-contractual and post-contractual information, in accordance with MiFID requirements.
- Advertising and publicity, which is explained further in the section on Marketing Communications.

In line with its objectives, Caixa Catalunya also provides its customers with product files containing the main features of the different products. For more complex financial operations, such as investment funds, customers are provided with various illustrated examples. Furthermore, there are various advice applications and investor profile tests available which are used properly by qualified account managers.

PR4. Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning product and service information and labelling, by type of outcomes.

There were no incidents in 2006 or 2005 relating to the non-compliance of legal regulations or voluntary codes concerning product and service information. In 2007, a decision was made on a sanctioning procedure by the Catalan Consumer Protection Agency for 2002, the year of the entry of the euro. The cause was the "unwarranted refusal to meet the demands of users and consumers". The proceeding was begun because some of Caixa Catalunya's branches had been unable to supply euros. The year 2007 saw the end of the proceeding, with a fine of 2,700 euros. The Legal Consulting Department has lodged a contentious-administrative appeal, so the ruling is not final. Caixa Catalunya is now awaiting the decision of the courts.

PR5. Practices related to customer satisfaction, including results of surveys measuring customer satisfaction.

As planned, no major customer satisfaction surveys were conducted in 2007 as one was carried out in 2006. The main reason for this was the satisfactory outcome of the previous study and, as a result, no major deficiencies were detected. A new study is planned as part of the next strategic plan.

The Quality and Customer Service Department managed Caixa Catalunya's participation in a customer satisfaction survey by the CECA, in which 30 Spanish savings banks took part. The survey was carried out on a random sample of 400 customers between April and May 2007, and analysed 19 features, 12 of which covered the customer-branch relationship and the remainder, customer relationships with the Organisation. The results for Caixa Catalunya, on a scale of 0-10, were:

Branch relationship

• Privacy and discretion:	8.71
• Attitude of staff:	8.68
• Professionalism:	8.54
• Incidences or errors; frequency:	8.42
• Overall satisfaction with branch:	8.40
• Telephone assistance:	8.32
• Physical appearance of branch:	8.26
• Speed of service:	8.22
• Advice:	8.12
• Interest in cutting down waiting time:	7.69
• Waiting time:	7.22
• Incidences or errors; solution:	6.57

Organisation Relationship

• Information sent by post; clarity:	8.28
• ATMs:	8.25
• Overall satisfaction with Organisation:	8.09
• Social commitment:	7.94
• Range of products:	7.79
• Information sent by post; speed:	7.69
• Interest rates and commissions:	6.36

Caixa Catalunya carries out a satisfaction survey on SMEs and micro-enterprises every 2-3 years. These are conducted to find out how these companies evaluate the bank in terms of:

- Quality of service.
- The key factors in the relationship.
- Overall satisfaction with Caixa Catalunya.

No study of this nature was conducted in 2007.

- **Marketing communications**

Management Approach

In advertising, besides incorporating legal requirements into its processes, Caixa Catalunya also follows the Self-Regulated Advertising Code of Conduct. The Organisation's policy is thus committed to ethical and responsible practices in trading communications, with the aim of guaranteeing respect for the rights of consumers and competitors.

The Advertising and Promotional Department carries out its activities in accordance with these objectives:

- Ensure compliance with the principles of the Advertising Code of Conduct.
- Communicate the Code to the most relevant departments: Commercial and Marketing Strategy Division.
- Make a study of any complaints or incidents that arise.

In 2007, Ascat Vida subscribed to the UNESPA Guide to Good Practices in Transparency and Advertising (Spanish Union of Insurance and Reinsurance Companies), the aim of which is to homogenise and increase the transparency of the contracting, advice and advertising of insurance products to customers.

Indicators

PR6. Programs for adherence to laws, standards and voluntary codes related to marketing communications, including advertising, promotion and sponsorship.

Caixa Catalunya adheres to legal requirements on advertising and submits all advertising that mentions returns or profits to the Bank of Spain for approval. In addition, it submits all its advertising to the Department of Economy and Finance of the Catalan Government.

After Caixa Catalunya Gestió has checked that it complies with the Inverco Code, investment fund advertising is voluntarily submitted to the National Securities Market Commission (CNMV) to be checked and approved.

Similarly, the Directorate General for Insurance and Pension Funds must check the relevant documents before the financial products under this department's control and supervision can be marketed.

In all these cases, Caixa Catalunya follows the Self-Regulated Code of Conduct for Advertising mentioned earlier.

PR7. Total number of incidents due to non-compliance with regulations concerning marketing communications, including advertising, promotion and sponsorship, by type of outcomes.

There were no incidents of non-compliance with advertising regulations and voluntary codes between 2005 and 2007.

- **Customer privacy**

Management Approach

Customer privacy is consistent with the Law on Personal Data Protection. The Organisation operates a policy of integrating the directives of this law into all its processes relating to customer information and constantly pursues the objective of informing them of their rights and obtaining their consent, or otherwise, for processing these data.

The Department of Security, Money Laundering Prevention and Regulatory Compliance oversees the correct adaptation of legislation overall, as well as communicating it to all employees and ensuring that they are aware of it.

Every two years, an audit is carried out on the "Security Measures Regulation" in line with the Organic Law on the Protection of Personal Data.

Indicators

PR8. Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data.

There were no incidents of non-compliance with the regulation on the Protection of Personal Data in 2007.

- **Compliance with standards**

Management Approach

At different points in this section on *Products and services*, mention has been made of compliance with the relevant laws and regulations and the way in which the Organisation approaches this.

Although no significant fines were imposed in 2007, in the interests of transparency, all fines imposed on the Organisation in the last three years have been included in the table below.

Indicators

PR9. Monetary value of significant fines for non-compliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services.

Monetary value of fines or sanctions relating marketing responsibility (in thousand euros)	2005	2006	2007
Breach of the data protection law	60.1	–	0
Non-compliance with Consumer regulations of the Catalan Consumer Protection Agency	–	4.4*	0
Exceeding the response time of 10 days for a complaint made – Regional Government of Andalusia	–	0.6	0
Incident from 2002 regarding the provision of services – Catalan Consumer Protection Agency	–	–	2.7*
Total monetary value of fines	60.1	5.0	2.7

* This fine was in the process of being appealed when this report was drawn up.

• Customer service

Management Approach

Caixa Catalunya has various centralised channels for “listening” to its customers:

- Customer Service Department, regulated by Order ECO 734/04 of 11 March 2004, the Customer Service Regulation and other aspects available at www.caixacatalunya.es/contactar.
- Quality of Service, which gathers the various comments, suggestions, incidents and queries expressed in telephone calls, letters and customer visits, the content or level of formality of which cannot be channelled through the regular Customer Service department.

The aim of these two services is to collate, study, process and respond to all customer communications, regardless of whether they are complaints, claims, opinions, queries or concerns.

In 2007, a number of improvements were made to the customer communication channels:

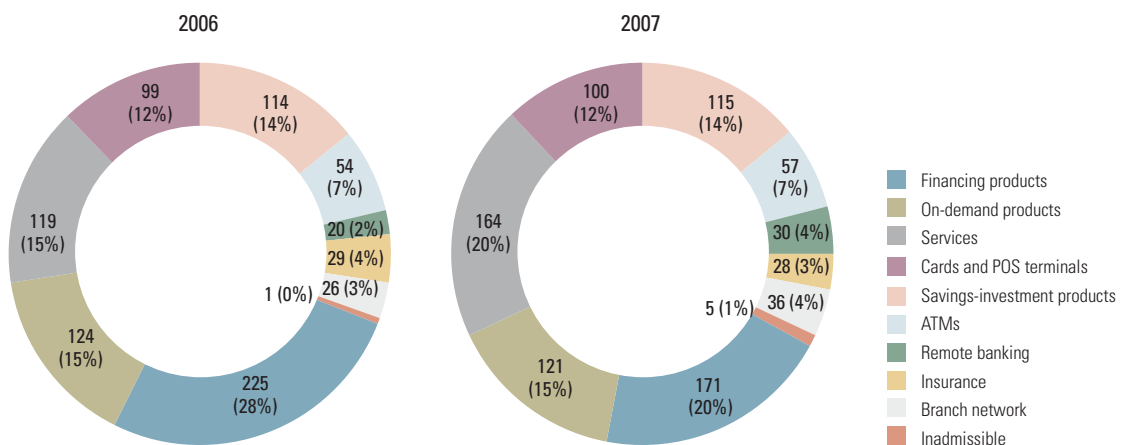
- Improved telephone response capacity, maintaining the conventional telephone channel, which is manned by staff specialising in and logistically connected to Línia Total, in order to tap into the experience and resources of this service.
- Launch of a time study for all phases of the process: the processing of claims and complaints by the Customer Service Department. The study will be completed in 2008 and will introduce improvements to the phases of the process where it is considered appropriate.

- When customer communications are difficult to analyse or the content is limited, a personal telephone call will be made, regardless of the channel used by the customer, to speed up response time and encourage closer customer relations.
- All customer communications, whether dealt with by the Customer Service Department or Quality of Service, are added to a computer file to which the relevant documents are attached. This major change has been designed to improve the internal flow of information. With it, the file is assigned to the centre or centres responsible and to those that should be aware of the message. The system generates daily alarms for the centres assigned the file (divisions, departments or branches) and an alarm when the matter is deemed closed by the Quality and Customer Service Department.

Indicators

The number of complaints and claims received by the Customer Service Department in 2007 from Caixa Catalunya's over three million customers was 827, compared to 812 the previous year.

COMPLAINTS AND CLAIMS*



* The services category includes complaints and claims regarding discrepancies in financial services provided to the Company's customers or the general public, such as distance banking, standing orders and direct debits, collection of taxes, etc.
 * The Branch Network category includes complaints and claims regarding discrepancies whose origin, from the customer's perspective, was caused by an alleged mistake, negligence or inefficiency by someone in one of the branches.
 * The Inadmissible category includes formal complaints to the Customer Service Department about other companies, which are therefore not the responsibility of Caixa Catalunya.
 * The complaints and claims shown above include those received by the subsidiaries of Ascat Vida, Ascat Assegurances Generals, Caixa Catalunya Gestió, Liscat and Factorcat (from 1 June 2007, Caixa Catalunya Serveis Empresa) and Ascat Mediació (previously, Caixa Catalunya Corredoria d'Assegurances), which added up to 29 in total. It includes those relating to pension plans, although these are dealt with in all cases by the Customer Ombudsman, as established by law.

By order of importance, the most common causes indicated in the complaint and claim files were:

- Disagreement over commission charges.
- Disagreement over depositing or taking out money.

- Mistakes made in operations or processes.
- Disagreement over credit or debit transactions.
- Fraudulent transactions by third parties.

Caixa Catalunya's Customer Service Department constantly revises its resolution criteria. A result of this is a high concordance between its resolutions and those issued externally by the Customer Ombudsman or the Bank of Spain. In 2007, the conclusions of these two bodies on 88.4% of files analysed matched those previously issued by the Quality and Customer Service Department.



6. Social Performance Indicators in the Financial Sector Supplement

CSR MANAGEMENT

CSR1- Corporate Social Responsibility Policy

Caixa Catalunya's social responsibility policy covers the set of policies established by the Organisation that can be confirmed in the approaches described in this report. These are the management approaches described in terms of the Economic, Environmental, and Social Aspects of Sustainability and are consistent with the Organisation's corporate values.

CSR2- Organisation of Corporate Social Responsibility

Social responsibility is one of the Organisation's principles of cross-cutting action and is closely connected to the origin of savings banks, whose governance bodies are made up of customers, employees and members of the founding corporation. This is explained in Chapter 4. *Governance, Commitments and Engagement*.

CSR3- Corporate Social Responsibility Audits

In order to provide a global vision of Corporate Social Responsibility management, this Report has been verified by the independent external consultancy Deloitte, as shown in the Verification Report.

To verify the compliance of its CSR policies and approaches, Caixa Catalunya uses the internal auditing mechanisms inherent to its quality and environmental management systems.

CSR4- Management of Sensitive Issues

Sensitive issues for a financial institution can include corruption, public policy, the financing of punishable activities (e.g. terrorism) and anti-competitive behaviour. The CSR Report has explained that Caixa Catalunya has various processes enabling it to monitor activities susceptible to corruption, money laundering, funding terrorist activities, etc.

The Auditing and Inspection Department is charged with ensuring compliance with these processes, with the aid of operational risk management models.

Moreover, the Organisation's Articles of Association establish the mechanisms for preventing board members from holding public political office.

More information on the management of these sensitive aspects can be found in the sections on Corruption, Public Policy, Anti-Competitive Behaviour and Regulatory Compliance.

CSR5- Non-Compliance Incidents

Incidents and fines imposed for non-compliance with laws, regulations, etc, are defined in the relevant sections of this Report. The GRI indicators applying to Caixa Catalunya, which give further details on regulatory breaches, are: EN28, HR4, SO4, SO7, SO8, PR2, PR4, PR7, PR8 and PR9.

With regard to other types of incident, there is no system to allow these to be classified and included in this Report.

CSR6- Dialogue with Stakeholders

Caixa Catalunya has established various dialogue mechanisms for its stakeholders (customers, society and employees), allowing it to identify the initiatives that need to be taken.

The Stakeholder Participation section of Chapter 4 provides information on the key concerns raised by these stakeholders.

INTERNAL SOCIAL PERFORMANCE

INT1- CSR Policy in Human Resources

The Corporate Social Responsibility contents of Caixa Catalunya's Human Resources policy are described in the management approaches on labour practices and ethics, particularly the sections on employment, company-employee relations, occupational health and safety, training and education, and diversity and equal opportunities.

INT2- Employee Turnover and Job Creation

Employee turnover is described in Indicator LA2, in the section on employment in the Social Aspect of this Report. Data on job creation from the last three years, calculated using the data in Indicator LA1 of GRI, dated 31 December, are as follows:

Creation of jobs

Total new jobs at Caixa Catalunya
Community Projects Foundations
Group companies
Total Caixa Catalunya group and Foundations

	2005	2006	2007
Total new jobs at Caixa Catalunya	370	617	448
Community Projects Foundations	-18	-	-6
Group companies	-5	23	47
Total Caixa Catalunya group and Foundations	365	640	489

INT3- Employee Satisfaction

Caixa Catalunya does not carry out a general survey to gauge employee satisfaction levels. However, every year since 2001 internal customer surveys have been carried out with the main aim of gathering the impressions of branches regarding the service received from central offices, the decentralised services in regional management departments and the subsidiaries. The Organisation believes that all improvements to internal processes visibly improve the operating efficiency of employees and the end service offered to its customers.

The Organisation has a system to evaluate satisfaction with the training received by means of a questionnaire that is completed immediately after the end of the activity.

INT4- Remuneration of Senior Management and the Board of Directors

Remuneration received by key management personnel and members of the Board of Directors (thousand euros)

Salaries and other similar remuneration
Specific obligations in terms of pensions or life insurance payments
Remuneration received by members of the governance bodies and management personnel representing Caixa Catalunya in quoted companies or other entities in which it has a significant presence or representation

	2005	2006	2007
Salaries and other similar remuneration	3,505	3,429	3,210
Specific obligations in terms of pensions or life insurance payments	619	665	664
Remuneration received by members of the governance bodies and management personnel representing Caixa Catalunya in quoted companies or other entities in which it has a significant presence or representation	—	—	—

	2005	2006	2007
Board of Directors	693	825	910
Control Committee	117	145	137
Remuneration Committee	3	3	3
Investment Committee	5	14	12

Remuneration of members of the governance bodies (thousands of euros)

Board of Directors
Control Committee
Remuneration Committee
Investment Committee

INT5- Incentives for Sustainable Success

Variable remuneration is regulated by the incentive and bonus system which aims to recognise employees' contributions to the Organisation's results. The bonus model takes into account the extent to which the most important strategic objectives of the Organisation have been achieved, in terms of financial and economic results, turnover, pre-tax profit and the efficiency ratio, among others.

The entire workforce is involved in achieving incentives for business goals. Of them, some 87.9% have individual business objectives or goals specific to their workplace and the remaining 12.1% have a business indicator at Organisational level.

Bonuses are paid out during the first quarter of the year following the closure of accounts for that financial year.

Financial incentives are also paid out for a prize system implemented in 2005, as well as other financial incentives associated with the Strategic Plan. The latter are geared towards rewarding the contribution of employees to the development of strategies and are proposed by the committee responsible for implementing the plan and validated by the General Management.

The incentives system does not have any other additional aspects relating to sustainability.

INT6- Men:Women Salary Ratio

This indicator is dealt with in the section on *Diversity and Equal Opportunities*, under Indicator LA14 of the Report.

INT7- Employee Profile (Gender, Disability, etc.)

This indicator is dealt with in the section on *Diversity and Equal Opportunities*, under Indicator LA13 of the Report.

PERFORMANCE WITH SOCIETY

SOC1- Charitable Contributions, Donations and Investments in the Community

This information was dealt with in the chapter on *Management Approach – Economic Aspect Indicators in the Community Projects* section.

SOC2- Added Economic Value

This information is dealt with in the chapter on *Management Approach – Economic Aspect Indicators* under Indicator *EC1- Economic Value Generated and Distributed*.

SUPPLIERS

SUP1- Monitoring Main Suppliers

From 2007, all contracts with suppliers include a clause explaining Caixa Catalunya's commitment to the Global Compact and its desire to follow the 10 principles of this pact in all of its commercial relations.

SUP2- Supplier Satisfaction

The satisfaction of Caixa Catalunya's suppliers is informally evaluated in work contacts between the Company's and the supplier's staff. There are no satisfaction surveys for this area.

RETAIL BANKING

RB1- Retail Banking Policy: Products with a Social Impact, against Social Exclusion, etc.

Caixa Catalunya attempts to address the financial needs of all customers, whether individuals, companies, young people, senior citizens, foreign customers, etc. To do this, it conducts studies on financial behaviour and social environments, in order to design products and services to meet the needs of today.

This is the main criterion applied to the design of products and services, and is consistent with the Organisation's commercial models:

- Personalised attention and advice.
- Product development.
- Customer proximity.
- Programmes based on customer relations.

In line with the above, Caixa Catalunya, in collaboration with its specialised subsidiaries in investment funds, insurance and other financial products, and its Community Projects arm, defines and constantly updates its products and services.

Information on the criteria applied to products that could be considered more important given the current needs of retail banking customers now follows:

On-demand products and transfer services

These products and services have further advantages in some cases, such as insurance, discounts or special services for foreign customers whose regular residence is Spain (repatriation of deceased and telephone interpretation service).

In order to improve services for the immigrant community living in Spain, collaboration agreements are in place with foreign financial institutions in Senegal and Ecuador, among others.

The Global Account was set up in 2006 for foreign personal banking customers. This account allows regular banking operations and has both financial and non-financial advantages. These include information, guidance and advisory services available 24 hours a day, 365 days a year in five languages: Spanish; Catalan, English, French and German. It also offers personal or household emergency assistance, legal and medical advice by telephone, emergency pharmacy service, information and bookings for leisure activities, and charitable initiatives, amongst others.

Savings products

When designing these products, Caixa Catalunya analyses the best options in terms of security and return for customers. Since 2004, this category has included the Charitable Deposit, which assigns a percentage of the return to the Un Sol M6n Foundation. With this deposit, customers donate 50 to 100% of the return to social or environmental projects.

Investment products

There is a very broad range of investment products, in accordance with growing expectations from advice and savings from certain sectors of the population and customers. The investment policy and most significant products are dealt with in the section on Asset Management.

Provident and insurance products

The main projects for products marketed by Ascat Vida in 2007 were:

- **Flexible Savings Plan (PIAS):** This is a life assurance product that allows capital to be systematically built up and which offers tax benefits for savings, so long as the customer decides to receive it in the form of a life annuity and under the conditions on the limit and duration of contributions. The tax benefits include exemption from tax payments on earnings when life annuities are paid. In case of redemption, taxation is the same as for any other savings product. The ultimate aim of this product is to encourage long-term saving.
- **Lifetime mortgage:** Financing product implemented through a credit account to generate a constant monthly income to complement other regular incomes. The total mortgage granted (a maximum of 80% of the estimated value) is channelled through a credit account from which constant monthly payments are made to the usual current account for a fixed term (10 to 24 years). The income can be complemented by taking out a deferred life annuity to guarantee that the same monthly sum will be paid while the account

tholder is alive and another life annuity to limit the debt when the term of the credit drawdowns runs out. The product is aimed at people over the age of 65 who own a property without liens and who need to complement their monthly income.

Electronic correspondence

In 2007, campaigns have been stepped up for customers to stop receiving correspondence by post in favour of e-mail. In addition, Caixa Catalunya allows all communication to be viewed by customers through the website, and electronic documentation is available for six years.

Payment methods

These services have become an essential part of daily life and include the different types of debit and credit cards. Of particular note is the Total Plus Programme which allows users to exchange the points they earn by using the cards to make donations to charitable projects or to buy fair trade or socially responsible gifts.

Special products for companies

The most significant socio-economic product is the formalisation of agreements with the Official Spanish Credit Institute and other agencies. The most notable of these is ICO-PIMES, aimed at addressing the financing needs of small and medium-sized enterprises.

Financing

In this heading, Caixa Catalunya has a general policy for loans and credits and a policy for micro-credits and socially-orientated financial support for preventing financial exclusion.

The general financing policy for customers is based on credit risk factors which, in turn, are based on scoring applications or classifications of customers in any segment, based on non-discrimination criteria.

Thus, the process of making loans more flexible was continued and options were added to personalise financing proposals to the specific needs of individual customers. The system for applying for personal loans over the Internet was also made more straightforward and the system of responses was improved. There are now various options for individuals to amortise their debt (incrementally, 11 monthly instalments a year, etc.), initial grace periods, payment protection insurance to adapt instalments to individual economic situations in the event of unemployment or temporary incapacity, business loans to cover start-up expenses so that only interest is paid in the first year, among other advantages.

The types and aims of microcredits and other social financing systems, managed by Community Projects and its foundations, with a separate balance sheet from Caixa Catalunya, are described below:

- **Microcredits for employment**

These are managed by the Un Sol M6n Foundation and financing is granted without discrimination on grounds of origin, gender, etc., to people who do not have access to credit offered by financial institutions because they have no backing or guarantees. The operations are analysed from the perspective of the initiative and personal commitment of the entrepreneurs and the economic viability of the project, as well as taking into account respect for the environment.

- **Financial support for insertion companies and organisations**

This type of support is granted to companies and organisations that specialise in insertion, such as special job centres, which have little or no access to the credit offered by financial institutions due to the lack of sufficient business backing. The assessment made by the Un Sol M6n Foundation focuses on the technical viability and social impact of the initiative.

- **R6tale programme (Reinvestment in Talent in Ecuador)**

The aim of this programme, managed by the Un Sol M6n Foundation, is to provide microcredits for Ecuadorians living in Spain who want to set up a business in their home country. It is granted to people with no access to the usual loans from financial entities due to lack of backing or collateral.

- **International technical and financial support to microfinancing institutions**

In this case, the Un Sol M6n Foundation supports microfinance enterprises and, through them, their customers. It applies a series of social criteria that are not normally taken into account when granting financial products. These social criteria are:

- Assumption of country risk.
- Exhaustive socio-economic analysis of the customer.
- Formalisation of international operations with very favourable conditions for the customer, which would be regarded as too risky under normal circumstances.

RB2- Financing Profile

The awarding of financing to customers is based mainly on risk criteria. For this purpose, Caixa Catalunya has a tool based on these criteria (award scoring for individuals) that offers all segments access to credit operations, based on non-discrimination.

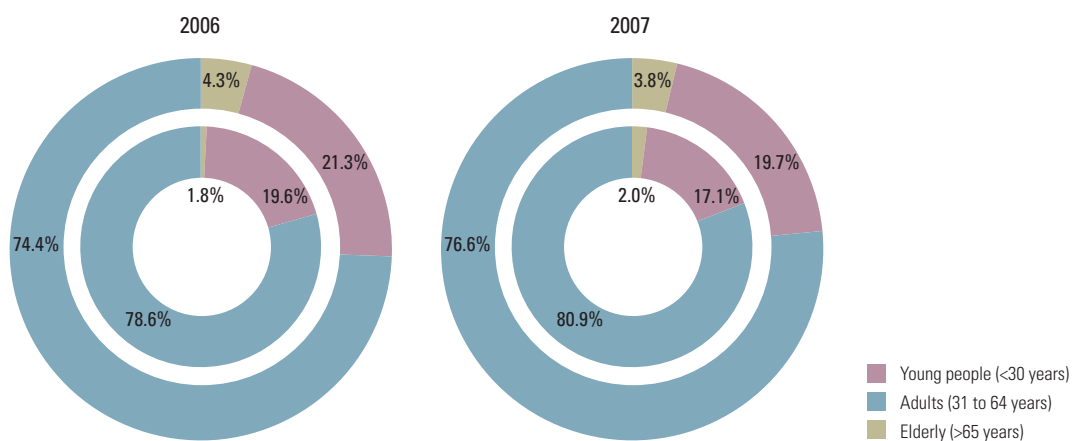
In 2007, the process of making loans more flexible was continued and new options were incorporated to tailor the range to the needs of individual customers. These included:

- **Individuals:** the possibility of taking out interest-rate cover with the Young People's Mortgage, with features ideally suited to this group, and with the Lifetime Mortgage. Moreover, the features of operations with climbing interest rates and fixed interest rates (by increasing terms) and payroll advance operations have been improved.
- **Companies:** signing of various agreements with the ICO and other agencies.

Caixa Catalunya has also continued to increase the distribution channels and systems for financing operations:

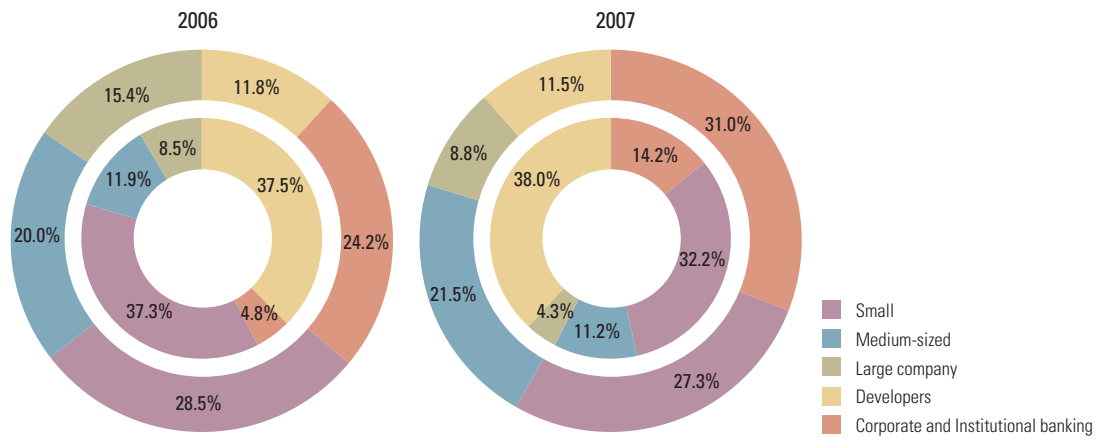
- **Internet:** improvements have been made to the personal loans application circuit, allowing loans to be awarded online for customers with a given credit rating.
- **Telemarketing:** actions to award credit cards have been carried out over the year.

PRIVATE CUSTOMER FINANCING BY PURPOSE AND SEGMENT*



* The outer circle illustrates consumer financing and the inner one, investment financing.

CORPORATE AND INSTITUTIONAL FINANCING BY PURPOSE AND SEGMENT*



* The outer circle illustrates consumer financing and the inner one, investment financing.

RB3- Financing with a Social Impact

The amounts granted in microcredits and other social financing systems are indicated below:

Microcredits for employment

The main aim of this social microcredit programme is to combat financial exclusion and boost the creation of jobs.

Microcredits for employment*

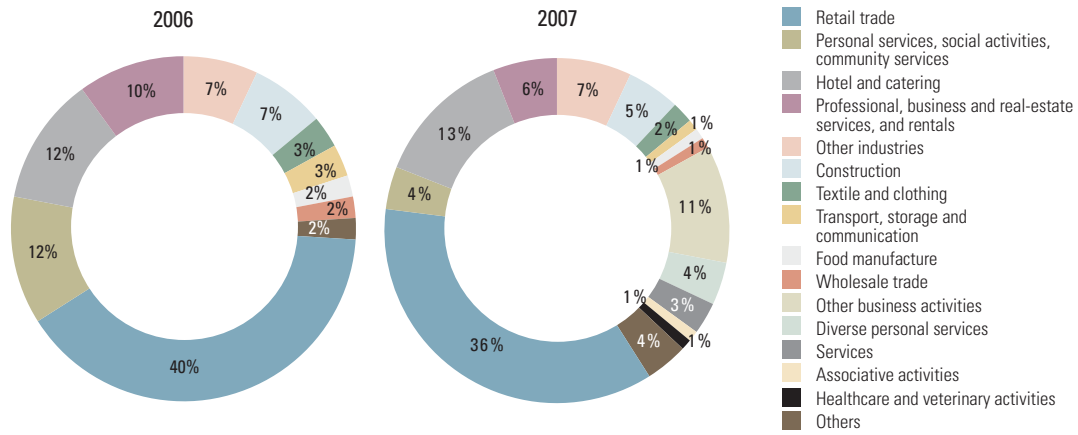
Operations granted
Current portfolio in millions of euros

	2005	2006	2007
Operations granted	311	256	250
Current portfolio in millions of euros	n.a.	5.2	5.4

* n.a. - Not available.

In 2007, as in the previous year, the main beneficiaries of this type of aid were retailers, though the scope is diversified across various sectors.

MICROCREDITS FOR EMPLOYMENT BY SECTOR



Note: these data are not segmented by company size or business because the management system does not allow for this type of breakdown.

Financial support for insertion companies and organisations

The main aim of this type of support is to help create jobs for people either at risk of or in a situation of social exclusion.

Financing for insertion companies and entities*

Operations granted
 Amount granted (in thousand euros)
 Jobs created or supported
 Current portfolio (in thousand euros)

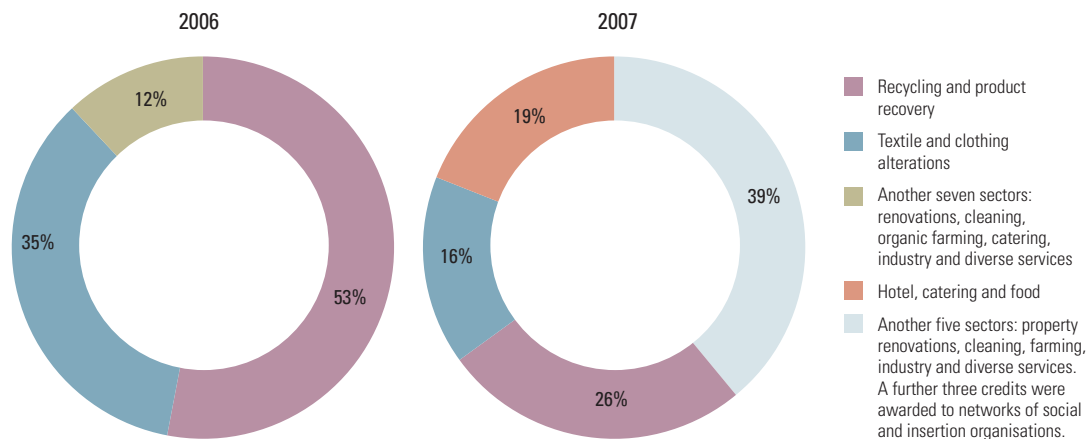
	2005	2006	2007
Operations granted	18	25	22
Amount granted (in thousand euros)	450	675	540
Jobs created or supported	21	>30	28
Current portfolio (in thousand euros)	n.a.	842	609

* n.a. - Not available.

A further six new projects were funded in 2007, with 745,000 euros awarded in grants and 775,000 euros awarded in participative loans. The projects were also given special support to the sum of 40,830 euros.

For the division into activity sectors, the hotel, catering and food business sector was added in 2007.

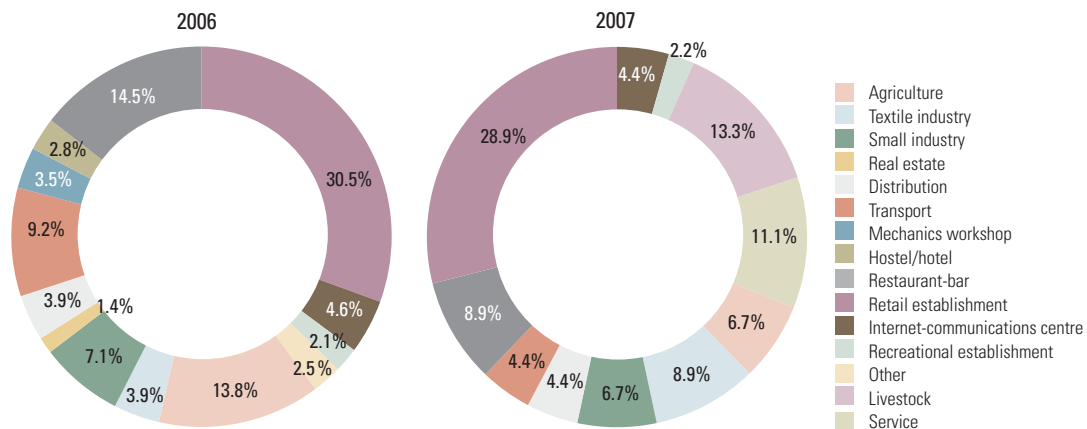
FINANCIAL SUPPORT FOR INSERTION COMPANIES AND ORGANISATIONS



Rétele Programme

With the support of this programme, 2007 saw the creation of 26 businesses (compared to 10 in 2006), which created 76 jobs (compared to 44 in 2006).

RÉTALE PROGRAMME



Nineteen of these projects were financed by a Un Sol M6n Foundation microcredit, 6 by its counterpart in Ecuador and 1 obtained its own funding.

All of the businesses financed by Un Sol M6n Foundation microcredits in Ecuador are micro-enterprises created or expanded with no more than 15,000 euros, the upper limit. The average amount of financing is 8,000 to 9,000 euros.

International technical and financial support to microfinancing institutions

This programme, addressed to microfinance entities, applies a series of social criteria that are not required for ordinary financing products.

In terms of the financing granted up to December 2007, the active portfolio stands at the sum of 2,902 thousand euros (compared to 2,248 thousand in 2006). This is divided among 18 small and medium-sized microfinance entities (12 in 2006) in nine countries.

INVESTMENT BANKING

IB1- Investment policy

Caixa Catalunya, either on its own or in collaboration with other entities, uses financing systems geared towards promoting economic, social and environmental development. The criteria it applies are specific to each of these systems.

Local credit programme

Official financing (global credit)

Operations formalized
Nominal amount of operations formalized (in million euros)

	2005	2006	2007
Operations formalized	102	94	123
Nominal amount of operations formalized (in million euros)	99.4	92.0	120.3

The Company has signed a Local Credit Programme with the Barcelona Regional Council which provides town councils in the province with access to a line of credit for investments. This programme is complemented by a subsidy from the Barcelona Regional Council aimed at the early amortization of the capital.

Recipients of EIB financing

Public administrations (in million euros)
SMEs (in million euros)

	2006	2007
Public administrations (in million euros)	150	50
SMEs (in million euros)	50	150

Collaboration with the European Investment Bank

Caixa Catalunya, in collaboration with the European Investment Bank (EIB) through the negotiation of specific lines of credit, finances projects in the spheres of health, education, urban development, energy savings, and protection of the environment, which are carried out by private, public and semi-public companies, with a particular emphasis on the operations of local administrations.

Collaboration with the Barcelona Chamber of Commerce

By way of signed agreements, Caixa Catalunya is working together with the Barcelona Chamber of Commerce on supporting the internationalization of companies and entities in diverse sectors of activity in the Mediterranean. Therefore, it makes the social and economic development of Catalonia a priority and encourages bilateral relations with countries in the Maghreb.

Financing for the farming, stock-breeding and fishing sectors

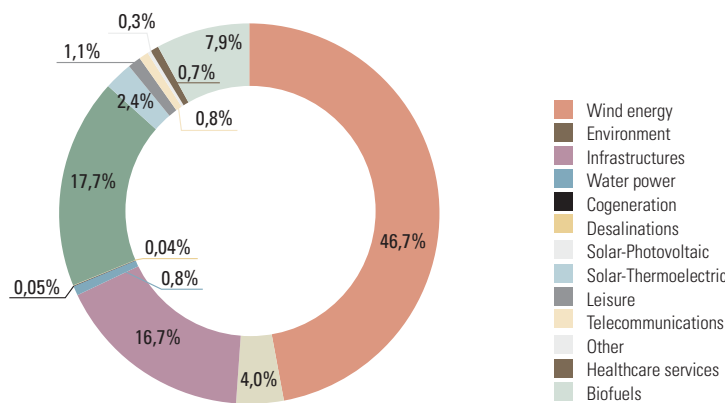
This financing, in many cases with the support of public entities, consists of a selection of credits which range from covering seasonal expenses to funding investments, as well as granting advances for paying agricultur-

al insurance premiums. As part of the loans guaranteed by the SAECA (the Spanish agricultural surety company), we finance investments aimed at conservation or improvement projects in the forestry, farming, stock-breeding and fishing sectors.

Financing projects

In accordance with its Mission and Corporate Values, the Company analyses and formalizes a range of financing operations in various sectors, as reflected in the following graph and table:

SPECIALIZED FINANCING BY SECTORS - 2007



Specialized financing (€ million)

	2006	2007
Wind energy	555	712
Environment	216	61
Infrastructures	248	254
Water power	14	13
Cogeneration	6	7
Desalinations	6	6
Solar-Photovoltaic	71	269
Solar-Thermoelectric	11	36
Leisure	28	17
Telecommunications	58	12
Other	2	5
Healthcare services	32	11
Biofuels	—	121
Properties	9	—
Total	1,256	1,524

The graph shows that in 2007 there was no investment in real estate developers and that a new sector was added: biofuels, and that financing has increased by more than 20%.

Caixa Catalunya follows a strategy geared towards the organization and insurance of Project Finance operations for developing projects with a positive environmental impact and which, furthermore, comply with the requirements of viability and economic profitability.

The selection of projects takes into account their real impact on society and the existence of the appropriate legal framework. A fundamental part of the analysis process is an exhaustive review of all environmental aspects by specialized consultants, with technical evaluations of their impact and compliance with municipal, regional, state and EU environmental regulations, as well as gathering information in situ.

Wind and solar energy projects are the most noteworthy of these, as well as other environmental and infra-structural projects.

The active balance relating to activities for improving the environment and promoting renewable energies currently stands at 707.8 million euros.

In the last six years, Caixa Catalunya has organized finance for the installation of energy projects with a power output of almost 1,390 MW. The production from this power could reduce atmospheric emissions by some 1,360 thousand tonnes of CO₂ a year, depending on the origin of the replacement electricity output.

The following environmental and renewable energy projects whose financing has been managed by Caixa Catalunya in 2007 are worth highlighting:

- Peñarrodana wind farm, in Castile and Leon, with an insured investment of 38.6 million euros.
- Montamarta wind farm, in Castile and Leon, with an insured investment of 23.1 million euros.
- Ferro wind farm, in Castile and Leon, with an insured investment of 27.8 million euros.
- Cerrato wind farms, in Castile and Leon, with an insured investment of 43 million euros.
- Valbuena wind farm, in Castile and Leon, with an insured investment of 32.5 million euros.
- Lezuza wind farm, in Castile La Mancha, with an insured investment of 39.5 million euros.
- *Parc Solar de Fotovoltaica Peninsular* photovoltaic energy farm, in Castile La Mancha, with an insured investment of 65.3 million euros.
- Meridional Solar photovoltaic energy farm, in Castile La Mancha, with an insured investment of 83 million euros.

In 2008 further wind and solar energy projects are hoped to be formally implemented and are awaiting the required permits and authorization for the relevant investments to go ahead. The installations will be set up in Catalonia, Extremadura, Andalusia and Murcia.

Singular financial operations with an environmental impact

During 2007, Caixa Catalunya participated in some singular financial operations, organized and syndicated by other financial institutions. One notable investment has been the San Lorenzo wind park, in Castile and Leon, with 20 million euros from a credit of 103.4 million.

The total nominal amount of these participations has increased to 177 million euros with an outstanding amount, recorded on 31 December 2007, of 79 million.

As another singular venture, the Company continued a collaboration agreement with the Catalan *Generalitat* government for a total of 12 million euros to be divided between four financial entities, aimed at financing small-sized renewable energy projects and business initiatives for improving energy efficiency.

IB2- Profile of investment banking customers

In accordance with the classification given by the World Bank and following the criterion of per capita GDP, operations of this kind are carried out in countries with high incomes which are members of the OECD.

IB3- Transactions with a social impact

In order to make the quantitative information relating to this indicator more understandable, and thus consistent with the principle of clarity which also inspires this report, the response to this indicator is shown below each individual financing system in point *IB1. Investment Banking Policy*.

ASSET MANAGEMENT

AM1- Asset management policy

The main responsibility with regard to managing assets associated with investment funds falls upon the management company of the Caixa Catalunya Group, Caixa Catalunya Gestió. The objective is to make a wide range of investment funds, both guaranteed and non-guaranteed, available to customers with options to invest according to the risk profile of the investor. These products are offered to customers by different segments of the Company and comply with the regulations of the Spanish Securities Commission.

An important and sensitive aspect in marketing these products is the "advice factor", which helps to strengthen a personalised style of management. This is due both to more exacting demands from customers and the greater complexity involved in making investment decisions.

The Company thus manages the process of communicating with branches and providing account managers with all the information they need to give to the customer, and uses evaluation tools to regularly monitor investments and facilitate their management. This information is backed up by the training given to the account managers who deal with customers.

It is worth highlighting the Company's commitment to specialized training in financial analysis and advice, with the result that more and more account managers are achieving qualifications such as the CFA (Chartered Financial Analyst-America), the CEFA (Chartered European Financial Analyst), the EFA (European Financial Advisor) and the CAIA (Chartered Alternative Investment).

Caixa Catalunya Gestió, which shares the corporate values of the Company and is made up of personnel who amply fulfil the necessary technical and financial requirements and are subject to the corresponding code of conduct, collaborates with the Company in training financial advisors. The aim is to transmit a culture of "investment service" to employees involved in marketing them to the different customer segments (mainly individuals, personal banking and private banking), and put less of a focus on the product, thus keeping the Company in line with the main financial tendencies and requirements.

In this context, it is worth highlighting our asset management service. With this service, a specialized personal account manager is assigned who, with the support of a team of fiscal experts and market and product analysts, liaises constantly with the customer and seeks alternatives to achieve the optimum financial and fiscal performance for investors who contract this service.

AM2- Socially-orientated assets

In its investment fund catalogue, Caixa Catalunya has offered an investment fund since 2000 which incorporates corporate social responsibility criteria. This is the *CC Europa Valor FI*, part of whose commission is designated for donation to NGOs that develop charitable projects. In 2007, as in previous years, the beneficiaries were the Red Cross, Intermón Oxfam and Médicins Sans Frontières.

Managed assets

Total monetary value of managed assets (in million euros)
Total monetary value of socially-orientated managed assets
(in million euros)
% assets under management with a social component
as part of the total assets

	2005	2006	2007
Total monetary value of managed assets (in million euros)	3,269.68	3,805.60	3,817.00
Total monetary value of socially-orientated managed assets (in million euros)	10.6	7.6	6.01
% assets under management with a social component as part of the total assets	0.32%	0.20%	0.16%

This fund invests on the FTSE4 Good Europe index, the main feature of which is that the companies in which financial instruments are bought on this index must fulfil corporate social responsibility requirements, particularly those of:

- Environmental sustainability.
- Respect for human rights.

AM3- Socially responsible investment

The Company, as a shareholder in the companies in which it participates, operates more closely with those in which, on account of the percentage of shares held, it can monitor the company or belongs to its corporate governance organs.

In this sense, the cultural sensitivity and the strategic link to the companies in which it has a 100% shareholding is greater and is commented on in the chapter "Organization Profile". This sensitivity makes for a greater facility for showing the concerns that are displayed in terms of values and of Corporate Social Responsibility in general.

In acts of decision-making as to the companies in which to invest, diverse approaches within different sectors are established and revised on a regular and scheduled basis. Investment is primarily made in industry, energy, hotel management, transport and infrastructures, business, society and/or culture, technology, business services, healthcare and the environment and biotechnology.

A large part of the investments in shares in companies is accompanied by a place, or places, on the board of directors to not only observe the companies and make a worthwhile contribution to their smooth operation, but also to monitor their practices, ensure that these are both ethical and respectful toward the environment and encourage them, and also make sure that workers' rights, including those regarding health, safety and hygiene, are not being broken.

Here are some examples of investments made in 2005, 2006 and 2007:

- Renewable energies. In consolidation of the approach established in previous years to promote clean and non-harmful energy to the environment, in 2007, the Company has invested in four companies that produce wind energy and four that produce solar energy. It has a 50% stake in 2 of these, due to the strong interest in participating in the management of such companies.
- Services. Caixa Catalunya has invested in services within the industrial sector to reinforce this sector, particularly in Catalonia. Of note is the stake in Applus's capital (by way of Volia Plus) the main venture capital operation of 2007. Caixa Catalunya has taken a position of 22.82% there, together with other savings banks and other investment entities.
- Health and biotechnology. The investment has been made in clinical analysis companies and in the new sector of biotechnology.
- Financial intermediation. Through venture capital funds and companies, the Company indirectly promotes investment in sectors such as technology.
- Hotel management. A significant investment has been made in companies that specialise in the construction and operation of student halls in areas close to university campuses.

- Transport and infrastructures. The purpose of this type of investment is to reinforce the country's network of infrastructures, a fundamental aspect of its economic development.
- Foodstuffs and agriculture. The aim is to strengthen innovation regarding crop farming by applying professional management models to them.

New investments in shareholdings

Amount invested (in millions euros)
Number of new investments

	2005	2006	2007
Amount invested (in millions euros)	18.4	31.0	47.8
Number of new investments	10	15	11

In addition, during 2007, Caixa Catalunya continued to finance projects under its 2006 agreement with the Fundació Catalana per a la Investigació i la Innovació (FCRI) Foundation, which is committed to combining the world of research with that of enterprise, to facilitate the transfer of technology and knowledge, and with the Societat Catalana d'Inversió en Empreses de Bases Tecnològica (Invertec), which devotes itself to investment in technology-based companies in their earliest phases of development. By way of this agreement, a line of financing has been opened up on the behalf of the subsidiary Invercartera, SA, in the form of participative loans, allocated for the first stage of development of this kind of company.

INSURANCE

INS1- Insurance policy

Caixa Catalunya feels it is necessary to offer a wide range of insurance and future provision products to meet all the needs of the customers. These products are closely linked to different social and economic aspects of life for which Caixa Catalunya attempts to provide coverage and facilities:

- Complementation of state pensions.
- Facilitation of long-term savings.
- Cover of mortgage payments in the case of death.
- Expert advice for serious health situations and situations requiring coverage.
- Medical guidance.
- Advice on different procedures.

Breakdown of personal insurance (valuation and contracts)	2005	2006	2007
Risk			
Total number of contracts opened	356,505	380,130	362,064
Monetary value* (in thousand euros)	44,264	53,086	54,753
Savings			
Total number of contracts opened	463,175	456,100	435,820
Monetary value * (in thousand euros)	2,052,860	2,062,222	2,065,431
Pensions			
Total number of contracts opened	448,472	518,395	434,819
Monetary value * (in thousand euros)	960,361	1,036,741	1,099,286

Note: life-risk premiums issued, mathematical forecasts of life savings and pension plan assets managed.

Breakdown of collective insurance (valuation and contracts)	2005	2006	2007
Risk			
Number of life-risk insured people	18,370	18,919	9,389
Monetary value * (in thousand euros)	1,669	1,999	694
Savings			
Number of life-savings insured people	6,295	6,803	7,365
Monetary value * (in thousand euros)	210,404	215,263	282,251
Pensions			
Number of participants and beneficiaries in pension plans	16,857	20,094	21,384
Monetary value * (in thousand euros)	369,149	398,713	443,777

Note: life-risk premiums issued, mathematical forecasts of life savings and pension plan assets managed.

Finally, it is worth noting Caixa Catalunya's commitment to providing its customers with high quality service and advice, following the relevant standards and related best-practice guidelines.

INS2- Customer profile

Gender-wise, life insurance, savings insurance and pension plans have been written in practically equal percentages for men and for women, at 52 and 48% respectively. As regards age, 74% of these products have been written for customers between 35 and 64 years, 24% for people under 35 and the remaining 2% for people of over 64 years.

In the case of companies, the distribution per company size is the following:

Contract distribution by company size	2005	2006	2007
Life insurance			
Less than 250 people	98.53%	99.98%	99.53%
More than 250 people	1.47%	0.02%	0.47%
Savings insurance			
Less than 250 people	64.44%	72.48%	75.00%
More than 250 people	35.56%	27.52%	25.00%
Pension plans			
Less than 250 people	81.08%	96.96%	90.11%
More than 250 people	18.92%	3.04%	9.89%

INS3- Customer complaints

During 2007, Caixa Catalunya received 43 complaints about insurance products, which were dealt with by the Customer Service Department. The Consumer Protection Authority attended a total of 28 complaints, 11 of which were related to life insurance policies and 17 to pension plans. Lastly, the Directorate General for Insurances and Pension Funds attended to 9 complaints, all of which were to do with life insurance policies. As established in the Caixa Catalunya Customer Service regulation, all complaints regarding pension plans are investigated and resolved by the Consumer Protection Authority.

The most prominent cause of complaints with respect to insurance products was the rejection of claims made for damage, whereas in the case of pensions this was the 'justification of its performance' and the request for the rights acquired following retirement by way of contributions.

INS4- Insurance with a social aspect

The majority of insurance products are closely linked to various social and economic factors, but those that take them into consideration in their aims to specifically benefit society are the *CC Pla de Pensions Solidari* and the *Pla Col·lectiu Caixa Catalunya VIII*.

- *CC Pla de Pensions Solidari*. This plan invests on the DJSI STOXX ex All index, the main feature of which is that the shares on it are in companies that must fulfil corporate social responsibility requirements, particularly where the environment and human rights are concerned. Furthermore, every year it transfers 0.25% of its effective value to finance social and environmental projects implemented by Caixa Catalunya's Community Projects programme. The assets managed by the *CC Pla de Pensions Solidari* had risen on 3,721 thousand euros, as recorded at 31 December 2007.

- *Pla Col·lectiu Caixa Catalunya VIII.* This is a product for companies with investments that observe a system of ethics in their management, fulfil environmental sustainability requirements, hold dialogue with stakeholders and respect human rights. It excludes investment in tobacco companies, arms manufacturers, nuclear plants and companies involved in extracting or processing uranium. The assets in the Pla Col·lectiu Caixa Catalunya VIII, as recorded on the 31 December 2007, stood at 23,587 thousand euros.

The assets in these plans amount to 1.77% of the total for the plans managed by Ascat Vida.

In 2008, there will be some changes to the GRI Financial Sector Supplement. Although this is a pilot project, a series of questions were put forward that had not been so until now and will be necessary to report on in the future. Therefore, Caixa Catalunya wishes to begin providing the information on these issues:

Access to financial services in areas that are remote or disadvantaged by types of access.

Caixa Catalunya can be found in a total of 57 towns with a population of less than 5,000 inhabitants, in seven of which it is the only financial entity present.

Initiatives to make products and services more accessible to disabled persons (e.g. specially adapted cash dispensers).

All of our new branches have been built without any architectural obstructions to access, and these are reduced in those branches that under go total reforms where this is technically possible. And in all of the branches the toilet facilities have been adapted.

Actions regarding the sale and design of financial products

Generally, rules of sale and a target audience for products and services are established for all of the products sold, especially for those that are accompanied by an advertising campaign.

With regard to the intended user of the product, consideration is given in the case of each customer to socio-demographic factors (age, employment, etc.) and financial ones (product or service type hired).

The purpose of the sales rules is for the salesperson to develop an extensive knowledge of the reasons why the particular product or service will be beneficial for the customer and suitable for the target audience established.

Initiatives to broaden financial education, categorized by benefactor types

Besides adaptation to the MiFID directive, presented in previous sections, which has brought about improvements in the information on products made available to customers, product information is tailored to the customer's risk profile and their knowledge of financial products.


It must be emphasized, however, that the information is always set out in a clear and concise manner for the benefit of both users:

- **The customer:** who must learn about and understand how the different products they may purchase function.
- **The sales network:** that is to have a solid understanding of the new products and offers that are created as well as of the guidelines, reasons for the benefits of their products and other FAQs that are placed at their disposition.

7. Basic GRI contents

The table below shows where each of the Standard Disclosures in the GRI Guidelines, also referred to as the G3, can be found.

Before this table is read, Caixa Catalunya wishes to point out that it considers the report to hold the level A+ in its G3 application, in line with the following table, and does because the results of an external check voluntarily undergone and carried out have confirmed it to be so and because of the review by GRI (GRI Checked).



Application Level		C	C+	B	B+	A	A+
Basic Contents	G3 Profile Disclosures	Report on 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	Report Externally Assured	Report on the criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Report Externally Assured	Minimum requirements than those listed in Level B	Report Externally Assured
	Management Approach under G3	Not required		Management Approach Disclosures for each Indicator Category		Management Approach Disclosures for each Indicator Category	
	Indicators of Accomplishment G3 and Sector Supplement's Indicators	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of the following dimensions: economic, social and environment.		Report on minimum of 20 Performance Indicators, including at least one from each of the following dimensions: economic, environmental; human right, worker's right society and product responsibility.		Answer on each core G3 and Sector Supplement indicator*, with the required regard to the materiality Principle by either: a) reporting on the indicator or b) explaining the grounds for its omission.	

* The Sector Supplements in their final version.

The page or location of every G3 code is displayed, as well as:

- **Indicator types:** whether the indicator is Core-Principal (C), or if, on the other hand, it is Additional (A) is shown.
- **Page:** The pages on which the data can be found are indicated, although we have strictly respected the order for indicator information of the G3 Guidelines. In those cases for which, following study, the conclusion has been drawn that the indicator is not applicable to the organization, these are accompanied by the letters "n.a." On the other hand, in those cases in which there has not been enough information for the reply, this has been indicated with the letters "n.a." In both cases, a suitable explanation is provided on the page and in the relevant chapter, since this has been deemed to be clearer for report users.
- **Protocol indicator (P.I):** This indicator shows whether or not the GRI protocol has been applied for the corresponding indicator. Generally, these protocols have been respected, but in those circumstances where application and/or adaptation have been complex, the standard system of measurement has been used.

- **Coverage:** this column reports on the level of information achieved for the different GRI aspects in which this is relevant. It can refer to:
 - *Grup CC: Caixa Catalunya Group*
 - *Grup CCr: Caixa Catalunya Group reduced, which, with respect to this report, is deemed to comprise Caixa Catalunya and the companies in the group belonging to sectors of activity that do not have a major impact on sustainability (insurance, financial services, Internet and IT, financial management and inter-mediation) and, in particular, the main subsidiaries in these sectors stipulated in point 2.3.*
 - *Caixa Catalunya*
 - *Community Projects Foundations*
 - *Procam, Promotora Catalunya Mediterrània, S.A.*
 - *Ascat Vida Insurance Underwriter*
- **VF:** This abbreviation is a reference to the comments of the Assurer, which are backed up by the external verification report that has been incorporated into this annual Corporate Social Responsibility report. In this column, the indications “n.a” and “n.d” mean that there has been no assurance made or available due to certain circumstances of the indicator.

In the case of the Financial Social Supplement (FSS), according to its pilot version of November 2002, only pages, coverage and aspects of assurance are indicated.

G3 Code	Pages	Coverage	G3 Code	Pages	Coverage
1. Strategy and analysis			3.11	28	–
1.1	5-6	Grup CCr and foundations	GRI Contents Table		
1.2	7-12	Grup CCr and foundations	3.12	28	–
2. Organization Profile			Verification		
2.1	14	–	3.13	29	–
2.2	14-16	–	4. Governance, commitments and stakeholder participation		
2.3	16-17	–	Governance		
2.4	17	–	4.1	31-34	–
2.5	17-18	–	4.2	34	–
2.6	18	–	4.3	35	–
2.7	18-20	–	4.4	35	–
2.8	20	–	4.5	35	–
2.9	20-21	–	4.6	35-36	–
2.10	21	–	4.7	36-37	–
3. Report parameters			4.8	37-39	–
Report profile			4.9	39-40	–
3.1	23	–	4.10	41	–
3.2	23	–	Commitments to external initiatives		
3.3	23	–	4.11	41-42	Grup CCr and foundations
3.4	23	–	4.12	42-43	Grup CCr and foundations
Scope and coverage of Report			4.13	44-45	Grup CCr and foundations
3.5	23-26	–	Stakeholder participation		
3.6	26-27	–	4.14	45-46	–
3.7	26-27	–	4.15	46-47	–
3.8	27	–	4.16	47	–
3.9	27	–	4.17	48	–
3.10	28	–			

G3 Code	Indicator Types	Page	P.I.	Coverage	VF	G3 Code	Indicator Type	Page	P.I.	Coverage	VF
5. Management Approach and Performance Indicators						EN22	C	75-76	No	Caixa Catalunya	(6)
Economic aspect						EN23	C	76	Yes	Caixa Catalunya and foundations	√
Economic Performance						EN24	A	76	–	–	n.a.
M.A.	–	51	–	Grup CCr and foundations		EN25	A	76	–	–	n.a.
EC1	C	51-53	Yes	Grup CC and Procám	(1)	Products and services					
EC2	C	53	Yes	Grup CCr and foundations	√	M.A.	–	67-68	–	Caixa Catalunya	
EC3	C	54	Yes	Caixa Catalunya	√	EN26	C	76	No	Caixa Catalunya	√
EC4	C	54	Yes	Caixa Catalunya	√	EN27	A	76	–	–	n.a.
Marker presence						Compliance with standards					
M.A.	–	55	–	Caixa Catalunya		M.A.	–	67-68	–	Grup CCr and foundations	
EC5	A	55	Yes	Caixa Catalunya	√	EN28	C	76	Yes	Caixa Catalunya	√
EC6	C	56	Yes	Caixa Catalunya and foundations	√	Transport					
EC7	C	56-57	Yes	Caixa Catalunya and foundations	√	M.A.	–	67-68	–	Grup CCr and foundations	
Indirect economic impacts						EN29	A	77	–	–	n.d.
M.A.	–	57	–	Grup CCr and foundations		General aspects					
EC8	C	57-58	Yes	Grup CCr and foundations	√	M.A.	–	67-68	–	Grup CCr and foundations	
EC9	C	58-59	Yes	Grup CCr and foundations	√	EN30	A	77	–	Caixa Catalunya and foundations	(7)
Environment aspects						Social aspect					
Materials						Labour practices and ethics in the workplace					
M.A.	–	67-68	–	Grup CCr and foundations		Employment					
EN1	C	68	Yes	Caixa Catalunya	√	M.A.	–	79-80	–	Grup CCr and foundations	
EN2	C	68	–	–	n.d.	LA1	C	80-83	Yes	Caixa Catalunya and foundations	√
Energy						LA2	C	83-84	Yes	Caixa Catalunya	√
M.A.	–	67-68	–	Grup CCr and foundations		LA3	A	84	Yes	Caixa Catalunya	√
EN3	C	68	Yes	Caixa Catalunya	(2)	Company/employee relations					
EN4	C	69	Yes	Caixa Catalunya and foundations	(3)	M.A.	–	85-86	–	Caixa Catalunya and foundations	
EN5	A	69	–	–	n.d.	LA4	C	86	Yes	Caixa Catalunya and foundations	√
EN6	A	69	–	–	n.a.	LA5	C	86	Yes	Caixa Catalunya	√
EN7	A	69	–	–	n.d.	Health and safety at work					
Water						M.A.	–	86-89	–	Grup CCr, Procám and foundations	
M.A.	–	67-68	–	Grup CCr and foundations		LA6	A	89-90	Yes	Caixa Catalunya	√
EN8	C	70	Yes	Caixa Catalunya	(4)	LA7	C	90-91	No	Caixa Catalunya	(8)
EN9	A	70	–	–	n.a.	LA8	C	91	Yes	Caixa Catalunya and foundations	√
EN10	A	70	–	–	n.a.	LA9	A	91-92	Yes	Caixa Catalunya	√
Biodiversity						Training and education					
M.A.	–	67-68	–	Grup CCr and foundations		M.A.	–	92-93	–	Grup CCr and foundations	
EN11	C	70-73	No	Grup CCr and foundations	√	LA10	C	93-94	Yes	Caixa Catalunya foundations, Procám and Acat Vida	√
EN12	C	73	No	Grup CCr and foundations	√	LA11	A	95	Yes	Caixa Catalunya	√
EN13	A	73	No	Grup CCr and foundations	√	LA12	A	95-96	Yes	Caixa Catalunya	√
EN14	A	73	No	Grup CCr and foundations	√	Diversity and equal opportunity					
EN15	A	74	–	Grup CCr and foundations	n.a.	M.A.	–	96	–	Grup CCr and foundations	
Emissions, abocaments i residus						LA13	C	96-100	Yes	Caixa Catalunya and foundations	√
M.A.	–	67-68	–	Grup CCr and foundations		LA14	C	100	Yes	Caixa Catalunya and foundations	√
EN16	C	74	Yes	Caixa Catalunya and foundations	(5)						
EN17	C	74	–	–	n.d.						
EN18	A	75	–	–	n.d.						
EN19	C	75	–	–	n.d.						
EN20	C	75	–	–	n.a.						
EN21	C	75	–	–	n.a.						

1. In the Caixa Catalunya and Group data the taxes that are not business rates have not been separated.
2. Only the consumption corresponding to the main buildings has been reported on.
3. Only the consumption corresponding to the main buildings has been reported on.
4. Only the consumption corresponding to the main buildings has been reported on.
5. Only direct and indirect emissions from the main buildings have been reported on.
6. Only the paper managed has been reported on.
7. The expenses regarding the environmentally friendly management of the certified offices and the resources provided by the Fundació Territori i Paisatge foundation have been reported on.
8. In the case of occupation-induced illness only the data of the relevant people have been presented.

G3 Code	Indicator Types	Page	P.I.	Coverage	VF	G3 Code	Indicator Type	Page	P.I.	Coverage	VF
Human Rights						S02	C	114-115	Yes	Caixa Catalunya	√
Investment and purchasing practices						S03	C	115-116	Yes	Caixa Catalunya	√
M.A.	–	101-102	–	Grup CCr and foundations		S04	C	116	Yes	Caixa Catalunya	√
HR1	C	102	Yes	Grup CCr and foundations	√	Public policy					
HR2	C	103	Yes	Grup CCr and foundations	√	M.A.	–	116	–	Grup CCr and foundations	
HR3	A	103	Yes	Grup CCr and foundations	n.d.	S05	C	117	Yes	Grup CCr and foundations	√
Non-discrimination in operations						S06	A	117-118	Yes	Caixa Catalunya	(9)
M.A.	–	103-105	–	Grup CCr and foundations		Unfair competition					
HR4	C	105	Yes	Caixa Catalunya and foundations	√	M.A.	–	118	–	Grup CCr and foundations	
Freedom of association and collective bargaining agreement						S07	A	119	Yes	Caixa Catalunya	√
M.A.	–	105-106	–	Grup CCr and foundations		Compliance with standard					
HR5	C	106-107	Yes	Grup CCr and foundations	√	M.A.	–	119	–	Grup CCr and foundations	
Abolishment of child exploitation						S08	C	120		Caixa Catalunya	√
M.A.	–	107-108	–	Grup CCr and foundations		Product responsibility (product and services)					
HR6	C	108	Yes	Grup CCr and foundations	√	Customer health and safety					
Prevention of forced or compulsory labour						M.A.	–	120-121	–	Grup CCr	
M.A.	–	107-108	–	Grup CCr and foundations		PR1	C	121-122	Yes	Grup CCr	√
HR7	C	109	Yes	Grup CCr and foundations	√	PR2	A	122	Yes	Caixa Catalunya	√
Safety practices						Labelling of products and services					
M.A.	–	109	–	Grup CCr		M.A.	–	122-123	–	Grup CCr	
HR8	A	109-110	Yes	Caixa Catalunya	√	PR3	C	123-124	Yes	Grup CCr	√
Indigenous rights						PR4	A	124	Yes	Caixa Catalunya	√
M.A.	–	110	–	Grup CCr and foundations		PR5	A	125	Yes	Grup CCr	√
HR9	A	110	–	–	n.a.	Marketing communications					
Society						M.A.	–	126	–	Grup CCr	
Community						PR6	C	126	Yes	Grup CCr	√
M.A.	–	110	–	Grup CCr and foundations		PR7	A	127	Yes	Caixa Catalunya	√
S01	C	111	No	Grup CCr and foundations	√	Customer privacy					
Corruption						M.A.	–	127	–	Grup CCr	
M.A.	–	111-114	–	Grup CCr, Procam and foundations		PR8	A	127	Yes	Caixa Catalunya	√
						Compliance with standards					
						M.A.	–	127	–	Grup CCr	
						PR9	C	128	Yes	Caixa Catalunya	√

9. Only credits to political groups with representatives in local institutions and autonomous legal assemblies that take part in the electoral process have been reported on.

FSS Code	Page	Coverage	VF	FSS Code	Page	Coverage	VF
6. Indicators of Social Performance of the Supplement				Suppliers			
CSR management							
CSR1	132	Grup CCr and foundations	√	SUP1	135	–	n.d.
CSR2	132	Grup CCr and foundations	√	SUP2	136	–	n.d.
CSR3	132	Grup CCr and foundations	(10)	Retail banking			
CSR4	132	Grup CCr and foundations	√	RB1	136-139	Grup CCr and foundations	√
CSR5	133	Caixa Catalunya	√	RB2	140-141	Caixa Catalunya	√
CSR6	133	Grup CCr and foundations	√	RB3	141-143	Caixa Catalunya and foundations	√
Internal social performance				Investment banking			
INT1	133	Grup CCr and foundations	√	IB1	144-147	Caixa Catalunya	√
INT2	133	Grup CCr and foundations	√	IB2	147	Grup CC	√
INT3	134	–	(11)	IB3	147	Caixa Catalunya	√
INT4	134	Caixa Catalunya	√	Asset management			
INT5	134-135	–	n.d.	AM1	147-148	Grup CCr	√
INT6	135	Caixa Catalunya and foundations	(12)	AM2	148	Grup CCr	√
INT7	135	Caixa Catalunya and foundations	√	AM3	149-150	Grup CCr	√
Performance with society				Insurance			
SOC1	135	Caixa Catalunya and foundations	√	INS1	150-151	Grup CCr	√
SOC2	135	Grup CC and Procam	√	INS2	151-152	Grup CCr	√
				INS3	152	Grup CCr	√
				INS4	152-154	Grup CCr	√

10. Only the external verification of the CSR and of the internal and external auditing procedures of systems for quality and environmental friendliness have been reported on.

11. Only the existence of a system for evaluation of employee satisfaction with the training received has been reported on.

12. The total salary ratio has been reported on, without dividing employees into categories.

8. United Nations Global Compact

DISCLOSURE OF PROGRESS AND GRI G3

In line with the best practice for production of Global Compact Progress reports, and in view of the analysis conducted on materiality and importance of the content to incorporate into the CRS 2007, Caixa Catalunya has combined the two reports as the most effective way to report on and share its progress with stakeholders.

For this reason, special emphasis has been placed on particular aspects at the end of the report, in accordance with the 10 Principles of the Global Compact.

These aspects can be found in different parts of the report:

- **Statement by the Chairman and Letter from the Managing Director**, in Chapter 1, "Strategy and Analysis", expressing our commitment to the Compact and its influence on the strategy of the company.
- **Policy, commitments, systems and actions** for implementing the 10 principles in the following chapters:

Corporate governance, commitments, challenges and stakeholder participation, where the coherence of our culture, values and initiatives with the principles of the Compact are noted.

Approaches to Environmental Management, to Labour Practices, Human Rights and Society, which, in turn, describes policies and practices concerning these topics.
- **Results achieved**, by way of the Performance Indicators of the different issues dealt with by the Global Compact and incorporated by GRI into its G3 Guidelines. On the next page these links are indicated.

Principles of the Global Compact

1. Businesses must support and respect the protection of internationally proclaimed human rights
2. Businesses must make sure that they are not complicit in human rights abuses
3. Businesses must uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining
4. Businesses must uphold the elimination of all forms of forced and compulsory labour
5. Businesses should uphold the effective abolition of child labour
6. Businesses must support the elimination of discrimination in respect of employment and occupation
7. Businesses must support a precautionary approach to environmental challenges
8. Businesses must undertake initiatives to promote greater environmental responsibility
9. Businesses must encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies
10. Businesses must work against corruption in all its forms, including extortion and bribery

GRI-G3 Indicators	Page.
HR1-HR9	102-110
HR1-HR2	102-103
HR8	109-110
HR5	106-107
LA4-LA5	86
HR7	109
HR6	108
HR4	105
LA2	83-84
LA13-LA14	96-100
4.11	41-42
EN2	68
EN5-EN7	69
EN10	70
EN13-EN14	73
EN18	75
EN21-EN22	75-76
EN26-EN27	76
EN30	77
EN2	68
EN5-EN7	69
EN10	70
EN18	75
EN26-EN27	76
S02-S04	114-116

9. External Assurance Report



Avda. Diagonal, 654
08034 Barcelona
España

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

Independent Assurance Statement on the Caixa Catalunya Corporate Social Responsibility Report for 2007

What we verified: scope of our work

CAIXA CATALUNYA engaged us to review that the information contained in its Corporate Social Responsibility (CSR) Report does not contain any material errors.

In addition, we verified the adherence of the contents of the CSR Report to version 3.0 (G3) of the Guidelines for the preparation of Sustainability Reports, and to the social performance supplement for the financial services sector and the validation of the indicators proposed in the aforementioned guidelines and supplement.

What we did: verification standards and procedures

We conducted our work in accordance with *International Standard on Assurance Engagements 3000* (ISAE 3000) of the International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB), for the performance of audits of non-financial information.

The limited review consisted in making inquiries to CAIXA CATALUNYA management and to the various units that participated in the preparation of the CSR Reports and in applying the following analytical procedures and sample-based verification tests:

- Meetings with CAIXA CATALUNYA personnel to obtain the information required for external verification.
- Analysis of the processes used to gather and validate the data presented in the 2007 CSR Report.
- Review of the steps taken regarding the identification and consideration of stakeholders throughout 2007 and of the materiality and integration of the information included in the CSR Report on the basis of CAIXA CATALUNYA's understanding of stakeholder requirements.
- Checking that the content of the CSR Report does not contradict any significant information furnished by CAIXA CATALUNYA in its Annual Report and in its Corporate Governance Report.
- Analysis of the adherence of the contents of the CSR Report to the GRI G3 Guidelines.
- Review of information relating to the management approach as applied with respect to each group of indicators.
- Checking, by means of sample-based review tests, the quantitative and qualitative information of the core indicators and the specific social performance supplement for the financial services sector included in the 2007 CSR Report and the adequate compilation of the Report on the basis of the data furnished by CAIXA CATALUNYA's information sources.

What we found: our conclusions

The table of contents and GRI indicators included in section 7 details the indicators reviewed and identify those that do not cover all the matters indicated by the GRI.

Our review procedures did not disclose any matters that would lead us to believe that:

- the 2007 CSR Report was not prepared in accordance with the G3 Guidelines and the social performance supplement for the financial services sector
- the information included in CAIXA CATALUNYA's 2007 CSR Report contains material errors.

Also, we have submitted to the management of CAIXA CATALUNYA our recommendations relating to the areas in which improvements can be made to consolidate processes, programmes and systems associated with corporate responsibility management. The recommendations relate principally to:

- Broadening dialogue with stakeholders in order to identify relevant matters in all areas of the Group's business.
- Expanding and specifying commitments in the environmental field and conveying social responsibility to the Group's chain of suppliers.

Responsibilities of Management of CAIXA CATALUNYA and of Deloitte

- The preparation of the 2007 CSR Report and the contents thereof are the responsibility of the secretary general of CAIXA CATALUNYA, who is also responsible for defining, adapting and maintaining the management and internal control systems from which the information is obtained.
- Our responsibility is to issue an independent report based on the procedures applied in our review.
- This report has been prepared exclusively in the interests of CAIXA CATALUNYA in accordance with the terms of our engagement letter.
- We have conducted our work in accordance with Deloitte's independence standards, which meet the requirements of the Ethical Code of the International Federation of Accountants (IFAC).
- Since a limited review is substantially less in scope than a reasonable assurance engagement, we do not provide reasonable assurance on the 2007 CSR Report of CAIXA CATALUNYA.

Barcelona, 20 February 2008

DELOITTE

Helena Redondo

