

català | español | english



**CAIXA CATALUNYA**

# INFORME DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA DE CAIXA CATALUNYA

2006

<b>1. Estratègia i anàlisi</b> .....	4
<b>2. Perfil de l'organització</b> .....	12
<b>3. Paràmetres de l'informe</b> .....	19
Perfil de l'informe .....	20
Abast i cobertura de l'informe .....	20
Índex de continguts del GRI .....	26
Verificació .....	26
<b>4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès</b> .....	27
Govern .....	28
Compromisos amb iniciatives externes .....	38
Participació dels grups d'interès .....	41
<b>5. Enfocament de la gestió i Indicadors d'acompliment</b> .....	44
<b>Dimensió econòmica</b> .....	45
Acompliment econòmic .....	46
Presència en el mercat .....	50
Impactes econòmics indirectes .....	51
Obra Social .....	53
<b>Dimensió ambiental</b> .....	58
Materials .....	59
Energia .....	60
Aigua .....	62
Biodiversitat .....	63
Emissions, abocaments i residus .....	67
Productes i serveis .....	70
Compliment normatiu .....	70
Transport .....	71
Aspectes generals .....	72
<b>Dimensió social</b> .....	73
Pràctiques laborals i ètica del treball .....	74
Ocupació .....	74
Relació empresa/treballadors .....	79
Salut i seguretat a la feina .....	81
Formació i educació .....	86
Diversitat i igualtat d'oportunitats .....	90
Drets humans .....	94
Pràctiques d'inversió i aprovisionament .....	95
No discriminació en les operacions .....	97
Llibertat d'associació i convenis col·lectius .....	99
Abolició de l'exploació infantil i prevenció del treball forçós i obligatori .....	100
Pràctiques de seguretat .....	102
Drets dels indígenes .....	104

Societat .....	104
Comunitat .....	104
Corrupció .....	105
Política pública .....	109
Comportament de competència deslleial .....	110
Compliment normatiu .....	111
Productes i serveis .....	112
Salut i seguretat del client .....	112
Etiquetatge de productes i serveis .....	114
Comunicacions de Màrqueting .....	118
Privacitat del client .....	119
Compliment normatiu .....	119
Atenció al client .....	120
<b>6. Indicadors d'acompliment social del Suplement Sectorial-Financer .....</b>	<b>122</b>
Gestió de la RSC .....	123
Compliment social intern .....	124
Compliment amb la societat .....	126
Proveïdors .....	127
Banca minorista .....	127
Banca d'inversió .....	135
Gestió d'actius .....	139
Assegurances .....	142
<b>7. Continguts bàsics GRI .....</b>	<b>145</b>
<b>8. Pacte Mundial de les Nacions Unides .....</b>	<b>151</b>
<b>9. Informe de verificació externa .....</b>	<b>154</b>

# **1. Estratègia i anàlisi**

## Presentació del President

Caixa Catalunya presenta l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2006, complementari dels altres informes corporatius anuals, que aglutina bona part de l'activitat de l'exercici relacionada amb tots els grups d'interès o stakeholders de l'Entitat: clients, empleats, proveïdors i societat en general.

Fer aquest exercici de detallar l'activitat de Caixa Catalunya des d'aquesta perspectiva, en la qual ha intervingut tant les fundacions de l'Obra Social com les societats del Grup, representa alhora un compromís important de comunicació i de transparència davant la societat i un estímul per percebre les oportunitats i els reptes latents que una entitat moderna i dinàmica com Caixa Catalunya ha d'assumir per millorar contínuament la relació amb el seu entorn.

Aquest informe reafirma, així mateix, el suport i compromís de l'Entitat amb el Pacte Mundial de les Nacions Unides i els deu principis que engloba. Aquests, referits als drets humans, als drets laborals, a la protecció del medi ambient i a la lluita contra la corrupció, són consistents amb la Missió, Visió i Valors Corporatius de Caixa Catalunya, pilars sobre els quals es basen les actuacions, decisions i projectes que emprèn.

El 2006 ha estat un exercici d'asseveració del compromís fundacional de contribuir a una societat millor, amb un clar posicionament respecte a la importància de la responsabilitat social corporativa, concepte que, en el seu contingut profund, respon d'una forma molt directa al que ha estat i és l'essència de les caixes en general i d'una manera molt particular de Caixa Catalunya.

Finalment, aquest informe anual de Responsabilitat Social Corporativa, verificat per una empresa auditora independent, s'ha elaborat d'acord amb els principis i continguts de la nova versió, publicada a les acaballes del 2006, de la Guia de memòries de sostenibilitat de Global Reporting Initiative –que és una iniciativa de divulgació global de la responsabilitat social corporativa, impulsada per les Nacions Unides–, i s'ha presentat seguint estrictament l'esquema i l'ordre en els indicadors que aquest organisme proposa, per tal d'afavorir els principis de transparència i comparabilitat que preconitza, integrant alhora els aspectes i avenços referits al compromís adquirit amb el Pacte Mundial de les Nacions Unides. Caixa Catalunya adopta així una posició capdavantera quant al procediment per comunicar als seus grups d'interès, d'una manera clara, precisa i raonable, l'enfocament i les fites aconseguides més rellevants en aquest àmbit.

NARCÍS SERRA SERRA  
President del Consell d'Administració  
de Caixa Catalunya

## 1.1. Declaració del Director General

L'exercici 2006 s'han produït importants avenços en la consecució dels reptes establerts en el marc estratègic del Projecte 2007. Així, s'han millorat els principals indicadors de gestió, amb un augment substancial dels resultats, i, des d'un punt de vista comercial, s'ha comptat amb la confiança d'un bon nombre de nous clients, mentre que el procés d'expansió i aproximació a ells per millorar i alhora ampliar els serveis prestats ha significat l'obertura de més de 80 oficines i l'ampliació de la plantilla en més de 600 persones. Tot això ha comportat una contribució important al desenvolupament econòmic de les zones d'actuació de l'Entitat i a la millora del benestar de la societat en general, sigui amb la generació d'ocupació o amb el finançament de projectes empresarials o de caire familiar de diversa índole.

Paral·lelament a l'aportació als diferents grups d'interès a partir de l'activitat estrictament financera, Caixa Catalunya disposa d'una eina potent i fonamental per mantenir-se fidel al compromís fundacional de contribuir a una societat millor: l'Obra Social. Mitjançant l'Obra Social, que es nodreix d'una part dels beneficis obtinguts en l'activitat financera, Caixa Catalunya persegueix d'una forma decidida la consecució any rere any d'aquest ambició compromís, recollit també en la Missió de l'Entitat. Per això, a través de les fundacions en què s'estructura, fa activitats de difusió de la cultura, d'assistència sanitària i social, de solidaritat i de preservació del medi ambient.

A la favorable evolució experimentada aquest exercici hi han contribuït, d'una forma destacada, tots els professionals de l'Entitat, amb una dinàmica participativa i d'equip. Persones que amb les seves habilitats, compromís i professionalitat estan permetent l'avanç ferm en línia amb les exigències del mercat, perquè els resultats siguin positius en termes financers, però també des del punt de vista social. L'equip humà ha rebut formació, i s'hi involucra, per facilitar als clients un entorn financer segur i de confiança i un assessorament personalitzat i transparent, elements actualment decisius en el sector.

Dins del procés de reflexió sobre línies de progrés en l'àmbit de la responsabilitat social corporativa, Caixa Catalunya pren les decisions que creu oportunes a partir de la rellevància que puguin tenir per a les persones i col·lectius interessats en l'Entitat i de la coherència amb el posicionament econòmic i social d'ella mateixa. Així, s'han continuat fent passos en l'anàlisi de les preocupacions socials, especialment en matèria de dependència. La integració de noves actuacions concretes relacionades amb aquest aspecte al llarg dels pròxims anys constitueix una de les noves línies de desenvolupament de l'Obra Social. Una Obra Social que és cada vegada més eficaç i sostenible.

Amb aquest informe, Caixa Catalunya posa a l'abast de tots els interessats una base documentada d'informació sobre la seva contribució a la difusió dels valors socials i mediambientals, que ha d'ajudar a la progressiva sensibilització del conjunt de la societat.

JOSEP MARIA LOZA XURIACH  
Director General de Caixa Catalunya

## 1.2. Principals impactes, riscos i oportunitats en sostenibilitat

Aquests últims anys les organitzacions internacionals, els estats, els agents econòmics i socials i, en definitiva, la societat han mostrat una creixent preocupació per totes les qüestions que d'una manera directa o indirecta comprometen el futur de la societat. Dins aquesta línia de pensament, moltes empreses o organitzacions han assumit una posició com a part de tota la cadena de relacions econòmiques, polítiques i socials que determinen l'esdevenidor.

És complex fer una anàlisi dels impactes, els riscos o les oportunitats en sostenibilitat als quals una empresa, de manera individual, s'enfronta. La Responsabilitat Social Corporativa (RSC) abraça multitud de qüestions que és necessari veure des d'un prisma diferent. Cal, llavors, pensar no solament en el que és important per a les organitzacions, sinó en el que, al seu torn, és positiu per a tots els agents amb qui interactua, fins i tot d'una manera indirecta.

Caixa Catalunya, en aquest apartat, fa un balanç de quina és la seva posició dins aquest context, analitzant els aspectes interns o externs que constitueixin avenços aconseguits o per aconseguir.

### *Principals impactes en matèria de sostenibilitat*

La sostenibilitat és un concepte ampli, generalment desglossat en tres àmbits: els econòmics, els socials i els ambientals, tots interrelacionats i necessàriament equilibrats. Aquest és l'enfocament assumit per GRI, com a organització promotora de directrius d'elaboració d'informes, i també l'assumit per Caixa Catalunya per editar el seu Informe de Responsabilitat Social Corporativa anual.

La tasca de definir impactes i de prioritzar-los requereix una anàlisi des del punt de vista dels grups d'interès corporatius: clients, societat, empleats i proveïdors. Fruit d'aquesta reflexió, l'Entitat considera com més destacables:

- El creixement de l'Entitat, en contínua expansió geogràfica, que comporta generar ocupació estable i participar en el desenvolupament econòmic dels territoris d'implantació.
- La solidesa dels beneficis economicofinancers assolits, per la contribució que fan a la solvència de l'Entitat.
- El consegüent increment de la dotació de recursos a l'Obra Social, destinats a atendre necessitats socials que repercuteixen en el benestar de persones i sinergies amb el desenvolupament socioeconòmic de l'entorn.
- L'evolució progressiva de la participació en empreses de diversos sectors, que afavoreix el desenvolupament econòmic en confluència amb el social i l'ambiental.



- El finançament creixent del sector d'energies renovables, donada la preocupació pel canvi climàtic, i de les infraestructures, necessàries per mantenir i millorar el ritme de creixement econòmic.
- L'equip de professionals compromesos que participen en la construcció del projecte de l'Entitat, en un clima de diàleg, respecte mutu, conciliació de propòsits personals i professionals i coherència amb els valors corporatius.
- La confiança de clients i organitzacions en els nostres serveis i solvència.
- La col·laboració i cooperació amb entitats socials per contribuir a una obra social actual, sostenible i eficaç en els seus propòsits.
- El rigor en la prevenció i el control dels riscos bancaris i de reputació.
- La comunicació transparent d'aspectes significatius tant de caràcter intern com extern, i la sensibilització en Responsabilitat Social Corporativa.

Tots aquests resultats suposen, en si mateixos, reptes sobre els quals continuar treballant i per mantenir la dinàmica corporativa de reflexió i consens sobre els objectius marcats, desplegament de plans i seguiment de projectes que permetin incrementar l'eficàcia en el camí d'obtenir-los i l'aportació de valor econòmic i social.

La realització en el 2006 d'una prospectiva de possibles línies de progrés en l'àmbit de la responsabilitat social corporativa, com a marc i referència de tots els objectius, processos i resultats de Caixa Catalunya, és, així mateix, un repte més a impulsar d'una manera més decidida en el futur. En aquest sentit, els passos fets el 2006 ja han anat encaminats en aquesta línia de considerar les implicacions de cadascuna de les actuacions des del triple prisma econòmic, social i ambiental, i d'aquesta forma poder avançar més decididament en la millora del posicionament de l'Entitat en aquest àmbit.

Tots els reptes comentats constitueixen, al seu torn, oportunitats i factors crítics d'èxit pel fet de ser un grup financer:

- Innovador i en creixement.
- Reconegut en assessorament als clients i dipositari de la seva confiança.
- Amb un profund compromís social.
- I amb professionals il·lusionats.

### *Tendències en sostenibilitat*

La identificació de tendències en sostenibilitat suposa un procés d'anàlisi d'informació procedent de diverses fonts especialitzades, així com de consulta a experts interns i externs. En definitiva, aquestes tendències estan

relacionades amb iniciatives de la Unió Europea sobre responsabilitat empresarial, avaluacions dins el marc de models de gestió responsable (EFQM), orientacions de la guia d'elaboració de memòries de sostenibilitat de GRI, directrius de diferents normes d'adopció voluntària, assistència a fòrums sobre drets humans, medi ambient, etc.

L'Entitat, dins del procés de reflexió sobre línies de progrés emmarcades en l'àmbit de responsabilitat social corporativa, introdueix l'anàlisi de les possibles tendències que poden afectar el sector. La importància d'aquestes i les accions corporatives que poden derivar-ne s'estableixen en termes de rellevància per als seus grups d'interès, representats en els Òrgans de Govern, i de coherència amb la Visió Corporativa, que defineix el posicionament i el valor econòmic i social pel qual l'Entitat aposta.

Caixa Catalunya considera aquestes tendències com a oportunitats que requereixen un procés flexible i coordinat d'implantació, en el qual es vagin marcant objectius graduals. La falta d'adaptació a aquestes tendències, des d'una perspectiva a llarg termini, suposaria en alguns casos riscos de reputació, desmotivació dels professionals i una pèrdua de confiança dels clients.

L'Entitat, basada en el seu Dinamisme, encara l'anticipació als reptes o tendències de futur, prioritzats i amb objectius establerts, que a continuació es relacionen i que equivalen a compromisos amb els grups d'interès:

### *Clients*

- Romandre atents a les necessitats financeres dels diferents segments de població, personalitzant i flexibilitzant el ventall de productes i, en tots els casos, apostant per un assessorament útil i transparent per als clients.
- Integrar, ja en el 2007, els requeriments de la Directiva europea 2004/39/CE, de 21 d'abril del 2004, relativa als mercats d'instruments financers (Markets in Financial Instruments Directive), promulgada en l'àmbit de la UE pel Parlament Europeu i el Consell, que vindrà a reforçar la línia de treball ja empresa.

### *Societat*

- Continuar amb l'adaptació permanent de l'Obra Social a les necessitats socials de cada moment, analitzant d'una manera directa i objectiva quines són aquestes necessitats, i avaluant l'eficàcia del seu impacte socioeconòmic en l'entorn.
- Incrementar els àmbits de negoci i operacions en els quals tracta d'introduir la rellevància del rigorós compliment de les normes ambientals, tant de caràcter legal com voluntari.

### Empleats

- Mantenir la tradicional sistemàtica d'adopció el més aviat possible 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.

### 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 Anticorrupció i la importància de complir-los totes dues parts.

### Tots els grups d'interès

- Consolidar la pràctica de la transparència en la informació corporativa, mitjançant la comunicació de polítiques i progressos en matèria de sostenibilitat amb els informes anuals de Responsabilitat Social Corporativa i altres comunicacions tant internes com externes, envers tots els grups d'interès.

Finalment, altres aspectes sobre els quals l'Entitat reflexiona és la definició i difusió d'un Codi de Conducta per a tots els professionals de l'organització, que integri qüestions afins als grups d'interès corporatius, actualment disperses, i sigui coherent amb els seus valors i la política de comportament ètic.

Aquests reptes i objectius, i els que d'ara endavant es marqui l'Entitat, s'enquadraran, o s'enquadraran, en els corresponents plans estratègics.

Objectius 2006	Resultats	Lliçons apreses
Increment de l'eficàcia comercial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Millora del volum i marge dels productes estratègics.</li> <li>• Nous clients de segments prioritaris.</li> <li>• Models de distribució específics implantats.</li> </ul>	Interiorització de la importància dels mètodes de treball i la satisfacció dels clients.
Aposta per la rendibilitat.	<p>Anàlisi i implantació de mesures per incrementar la rendibilitat del negoci:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Racionalització de processos.</li> <li>• Optimització de despeses.</li> <li>• Reforç de fons propis.</li> <li>• Millora del cost de finançament.</li> </ul>	Major solvència econòmica, que redunda en els objectius fundacionals.
<p>Expansió:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obertura d'oficines.</li> <li>• Major nombre de gestors especialitzats.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.118 oficines.</li> <li>• 370 gestors especialitzats.</li> </ul>	Coneixement dels processos d'obertura d'oficines en nous mercats.
<p>Desenvolupament de plataformes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet.</li> <li>• Gestió de riscos.</li> <li>• Informació.</li> <li>• Gestió de persones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolupament i incorporació de nous productes i funcionalitats en la banca per internet.</li> <li>• Avanç en el procés d'homologació de models interns de gestió de risc.</li> <li>• Desenvolupament i implantació el 2007 d'un nou sistema d'informació de gestió.</li> <li>• Increment de la plantilla amb la finalitat d'arribar a 1.100 nous empleats, en acabar el pla estratègic 2005-2007.</li> </ul>	Adaptació i innovació.

**Objectius 2007**

Continuar desenvolupant les línies definides per al 2006, emmarcades dins el Pla Estratègic 2005-2007 d'acord amb projectes concrets.

Continuar avançant en els reptes relacionats amb sostenibilitat d'una manera integrada i coordinada.

**Oportunitats i riscos****Oportunitats**

- Enfortiment dels Valors Corporatius.

**Riscos**

- Limitacions temporals.

**Oportunitats**

- Reversió en major solvència i reputació.

**Riscos**

- No s'identifiquen riscos associats.

**Sistema de gestió**

- Responsables de projectes estratègics.
- Seguiment de la Direcció de Planificació Estratègica.
- Definició de grups de treball, responsables i sistema de seguiment.

**Objectius a llarg termini:****Visió Corporativa**

Ser un grup financer innovador i en creixement, líder en l'assessorament als clients i dipositari de la seva confiança.

Ser un grup financer impulsat per un profund compromís social i per la professionalitat i la il·lusió de la seva gent.

**Oportunitats i riscos****Oportunitats**

- Clients i societat exigents en professionalitat dels serveis financers.

**Riscos**

- Mercat molt competitiu i afectat per canvis i adaptacions contínues.

**Oportunitats**

- Major sensibilitat social i dels grups d'interès per la Responsabilitat Corporativa i el retorn dels beneficis econòmics en socials.

**Riscos**

- No s'identifiquen riscos associats.

**Sistema de gestió**

- Estructura organitzativa d'acord amb les necessitats i reptes de cada moment.
- Òrgans de Govern amb representació dels grups d'interès clients, societat i empleats.

## **2. Perfil de l'organització**

## 2.1. Nom de l'Entitat

Des de la seva constitució el 1926, l'organització ha tingut canvis de denominació, molt vinculats a diferents fites històriques. Actualment, des del 1977, es denomina Caixa d'Estalvis de Catalunya, si bé el nom comercial utilitzat és Caixa Catalunya.

## 2.2. Principals marques, productes i serveis

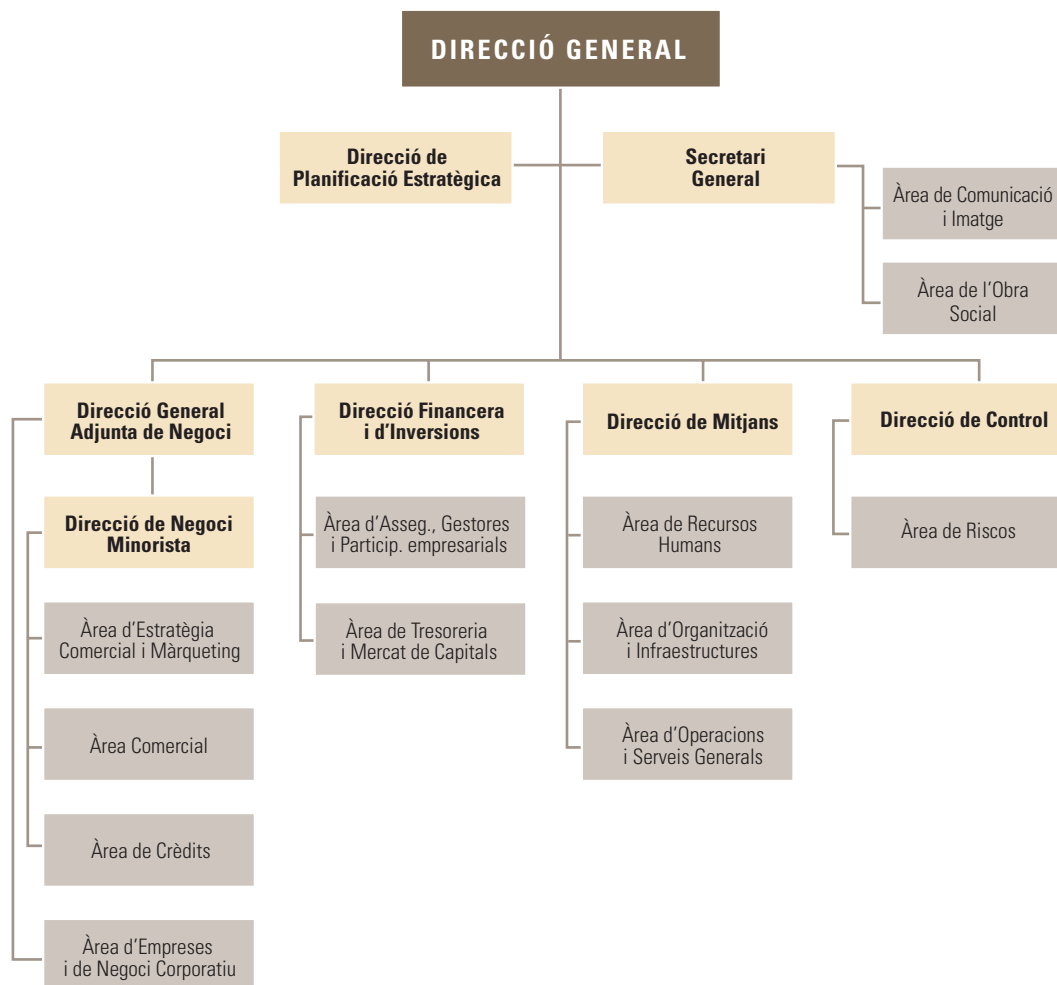
Caixa Catalunya, a fi d'atendre a les necessitats financeres dels seus clients, disposa de diversos productes pensats per atendre les seves necessitats.

- Comptes corrents i dipòsits tradicionals, indexats i solidaris.
- Plans de pensions i assegurances, dissenyats per empreses filials.
- Fons d'inversió, garantits i no garantits, gestionats per empreses filials.
- Servei de valors.
- Préstecs hipotecaris enfocats al finançament de la compra, reforma o canvis d'habitatge.
- Préstecs personals que cobreixen des del finançament de reformes de la llar i la compra d'un vehicle fins a les despeses derivades de la formació.
- Targetes de dèbit i crèdit.
- Serveis de banca privada, per optimitzar la rendibilitat financera del patrimoni dels clients i alhora per optimitzar l'efecte fiscal, amb una atenció totalment personalitzada, professional i estrictament confidencial.
- Servei de transferències internacionals.
- Servei de cobraments i pagaments per a empreses.
- Servei de gestió de tresoreria.
- Mitjans de finançament a curt, mitjà i llarg termini per a empresa.
- Serveis d'ajuda al comerç exterior.
- Línies d'aval per a empreses, professionals o comerços.
- Terminals de punt de venda (TPV).

A la pàgina web de Caixa Catalunya ([www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es)) es disposa d'informació més detallada sobre els diferents productes i serveis.

### 2.3. Estructura operativa

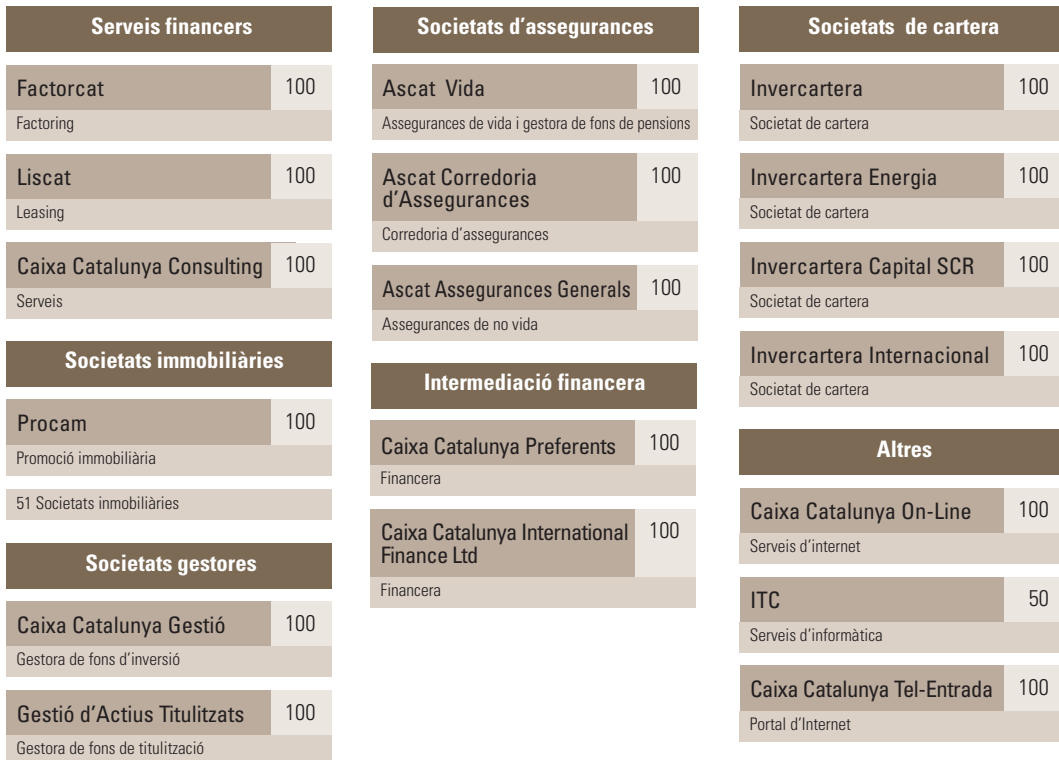
#### ORGANIGRAMA DE CAIXA CATALUNYA. 31-12-06



#### Principals filials del Grup Caixa Catalunya

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

**PRINCIPALS FILIALS DEL GRUP CAIXA CATALUNYA\***



■ % de participació directa o indirecta

\* Per a un major nivell de detall economicofinancer sobre les empreses que componen el Grup Caixa Catalunya, es pot consultar l'Informe de Gestió i els Comptes Anuals del Grup 2006.

**2.4. Localització de la seu principal**

La seu principal de Caixa Catalunya es troba ubicada a la plaça d'Antoni Maura, 6, 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. També disposa d'edificis corporatius a la Comunitat de Madrid (al passeig i al carrer de Recoletos, a la capital, i a Alcobendas) i a la Comunitat Valenciana (al carrer Barcas, de la ciutat de València).

**2.5. Països en els quals opera Caixa Catalunya**

L'Entitat, mitjançant la seva xarxa d'oficines, té presència primordialment a Catalunya i s'estén per totes les comunitats autònomes espanyoles; disposa, a més, d'una sucursal a Perpinyà (França). Les diferents societats participades actuen també en territori espanyol. 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. Es tracta d'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 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 seva xarxa d'oficines, que al 31 de desembre és la següent:

Localització	2005	2006	Localització	2005	2006
Andalusia	32	61	Comunitat Valenciana	85	102
Aragó	10	10	Extremadura	3	4
Astúries	1	1	Galícia	5	5
Balears	7	8	Rioja	2	2
Canàries	4	10	Madrid	109	121
Cantàbria	1	1	Melilla	—	—
Castella-la Manxa	6	6	Múrcia	12	18
Castella i Lleó	9	9	Navarra	5	5
Catalunya	742	749	País Basc	3	5
Ceuta	—	—	Nombre oficines a l'estranger (França)	1	1
			<b>TOTAL OFICINES</b>	<b>1.037</b>	<b>1.118</b>

La variació registrada el 2006 és el resultat de l'obertura de 82 noves oficines i del tancament d'una finestreta. En termes globals, ha significat un increment anual en el nombre d'oficines d'un 1% a Catalunya i d'un 20% a la resta d'Espanya.

Cal destacar que Caixa Catalunya és present a 61 poblacions de menys de 5.000 habitants i que a 7 és l'única entitat financera present.

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

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

## 2.8. Dimensió de l'Entitat

PRINCIPALS XIFRES ECONOMICOFINANCERES		
Milions d'euros	2005	2006
<b>Grup</b>		
Actiu consolidat	50.822,5	67.551,4
Passiu consolidat	48.168,2	64.510,9
Patrimoni net consolidat	2.654,3	3.040,5
Marge d'intermediació consolidat	642,4	675,0
Benefici Net atribuït al Grup	269,4	349,7
<b>Entitat</b>		
Actiu	47.327,6	63.800,7
Passiu	44.933,0	61.022,5
Patrimoni net	2.394,6	2.778,2
Marge d'intermediació	681,8	733,3
Dotació a l'Obra Social	61,7	70,0
<b>Empleats *</b>		
Grup **	6.219	6.859
Entitat	5.608	6.225
Fundacions***	121	121

\* Dades al 31 de desembre.

\*\* Plantilla agregada de les societats del Grup: Factorcat, Liscat, Caixa Catalunya Consulting, Ascat Vida, Ascat Corredoria d'Assegurances, Caixa Catalunya Gestió, Gestió d'Actius Titulitzats, Procam, Invercartera i ITC.

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

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

Durant l'any 2006 no hi ha hagut canvis rellevants quant a la mida i a l'estructura, més enllà de l'obertura de noves oficines.

Quant als Òrgans de Govern, al final del 2006 s'ha celebrat una Assemblea Extraordinària per, bàsicament, adaptar els Estatuts i el Reglament de Procediment de Caixa Catalunya a la Llei del Parlament de Catalunya 14/2006, de 27 de juliol. Entre els principals canvis que s'hi han introduït hi ha la possibilitat que el President tingui una retribució segons la seva dedicació i la possibilitat, prevista en el text refós 1/1994, de poder nomenar fins a dos vocals del Consell d'Administració, l'un en representació de les corporacions locals i l'altre en representació dels impositors, entre persones que no siguin membres de l'Assemblea.

Així mateix, de manera transitòria fins a la pròxima renovació parcial del grup de representants de les corporacions afectades, l'Assemblea General estarà composta temporalment per un conseller més, és a dir, per 161 membres, situació que preveu i autoritza la disposició transitòria del Decret 311/2004 de la Generalitat de Catalunya. Aquests canvis es basen en la Llei 62/2003 de caràcter estatal i en el Decret de la Generalitat de Catalunya 311/2004 i suposen el nomenament d'un representant per part de l'Ajuntament de Madrid, que cal afegir al grup de 12 representants dels ajuntaments catalans.

## 2.10. Premis i distincions rebuts durant el període

Quant als premis i distincions rebuts durant l'any 2006, es destaquen:

### *Per fons d'Inversió*

- Qualificació dels Fons Caixa Catalunya Equilibri FI, Caixa Catalunya Equilibri 2 FI, Caixa Catalunya Dinàmic FI i Caixa Catalunya Dinàmic 2 FI, per Standard & Poor's, com a fons de molt alta qualitat (AA).
- Caixa Catalunya Equilibri, millor fons de fons en la categoria Mixtos Conservadors en els premis atorgats pels mitjans especialitzats Morningstar i Ràdio Intereconomia.
- Caixa Catalunya Dinàmic, millor fons en la categoria de Mixtos Agressius en els premis atorgats pels mitjans de comunicació anteriorment esmentats.

### *Per serveis*

- Servei d'Emissió de Transferències Internacionals, premiat amb l'STP Excellence Award atorgat pel Deutsche Bank, per l'eficiència en els seus pagaments.

### *Per Obra Social*

- El Programa Viure i Conviure de la Fundació Viure i Conviure ha rebut el Premi la meva Cartera d'Inversió a la millor obra social de les caixes d'estalvis en la modalitat assistència social i sanitària. A més, el mateix programa ha rebut un reconeixement de l'Ajuntament de Madrid per la seva presència activa en la societat madrilenya.
- La Fundació Territori i Paisatge i més concretament el Centre de Desenvolupament Sostenible Les Planes de Son ha rebut una menció honorífica en la categoria edificació sostenible. A més, ha estat finalista, en la modalitat de coneixement i millora del medi ambient, del Premi la meva Cartera d'Inversió a la millor obra social de les caixes d'estalvis.
- La Fundació Un Sol Món ha rebut el Premi AEDME (Associació Espanyola per al Desenvolupament del Mecenatge Empresarial) en la categoria d'assistència i cooperació sobre immigració. El projecte guanyador Rétale va dirigit a immigrants equatorians que volen desenvolupar una idea de negoci al seu país d'origen.

### **3. Paramètres de l'informe**

## PERFIL DE L'INFORME

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

El període cobert per la informació continguda en el present informe abraça de l'1 de gener al 31 de desembre del 2006.

### 3.2. Data de l'informe anterior

L'informe anterior de Responsabilitat Social Corporativa publicat per Caixa Catalunya correspon a l'any 2005. Va ser elaborat d'acord amb la Guia d'elaboració de memòries de sostenibilitat de Global Reporting Initiative - GRI 2002, verificat per experts independents i qualificat de "in accordance" per part de GRI.

### 3.3. Cicle de presentació d'informes

Caixa Catalunya té la intenció de publicar anualment l'informe de Responsabilitat Social Corporativa de l'Entitat.

### 3.4. Punt de contacte per a qüestions relatives a l'informe o el 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](mailto:secretaria.general@caixacatalunya.es).

També es pot visitar la pàgina web de Caixa Catalunya, [www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es), en l'apartat Conegui Caixa Catalunya, on, a més d'un bloc de Responsabilitat Social Corporativa, hi ha disponibles altres informes de l'Entitat: Informe de Gestió i Comptes Anuals, Informe de Govern Corporatiu i Informe d'Activitats de l'Obra Social, entre d'altres.

## ABAST I COBERTURA DE L'INFORME

### 3.5. Procés de definició del contingut de l'informe

Aquest informe segueix les directrius de la Guia d'elaboració de memòries de sostenibilitat 2006 de Global Reporting Initiative (GRI), també denominada G3. Entre altres orientacions i principis fonamentats en la transparència, la Guia estableix el de la materialitat dels continguts.

La materialitat és el *"llindar a partir del qual un aspecte o indicador que reflecteix els impactes significatius d'una organització, socials, ambientals i econòmics, esdevé prou important per ser inclòs a l'informe de*

*Responsabilitat Social Corporativa, ja que podria exercir una influència substancial en les avaluacions i decisions dels grups d'interès”.*

Caixa Catalunya ha considerat com a aspectes materials o rellevants a incloure a l'informe la informació requerida per GRI, llevat dels aspectes de no aplicació a l'Entitat, prèviament raonats i justificats. No obstant això, el nivell d'importància és inferior en els temes mediambientals, atès que l'operatòria d'una entitat financera està emmarcada en un context financer i social amb impactes no molt significatius en els ecosistemes, i en els referits als acompliments socials en àmbits ja coberts pel marc constitucional existent a Espanya. Finalment, Caixa Catalunya hi ha incorporat la informació del Suplement Social Financer, guia complementària publicada en versió experimental, no definitiva.

Adicionalment, amb la finalitat d'identificar altres qüestions rellevants i de prioritzar continguts s'han fet altres actuacions:

- Sessió de treball el desembre del 2006, amb la participació de diferents departaments de l'Entitat, en la qual indirectament hi havia representats els grups d'interès de l'Entitat.

En aquesta sessió, dirigida per la consultora Tea-Cegos Deployment com a especialista en RSC, es va determinar la materialitat de factors externs a l'Entitat. La prioritització d'aquests es va basar en la valoració de la importància de cada factor des de la perspectiva de cadascun dels grups d'interès de l'Entitat, clients, societat, empleats i proveïdors. Igualment s'hi va analitzar la seva coherència amb la Missió, Visió i Valors de Caixa Catalunya.

Adicionalment, també s'hi van analitzar aspectes relacionats amb les tendències en sostenibilitat i els riscos i oportunitats connectats.

- De manera complementària, una vegada definits l'àbast i la cobertura de l'informe (vegeu punt 3.6.), es van desenvolupar qüestionaris de captura d'informació adreçats als departaments de l'organització.

En aquests, entre altres requeriments de GRI, es va sol·licitar informació sobre la sistemàtica de diàleg amb els grups d'interès; sobre els representants del grup d'interès participants d'aquests sistemes; la seva periodicitat; els temes d'interès o preocupacions sorgits en el període i la resposta de Caixa Catalunya. En definitiva, aquesta és la informació primària relativa a la participació i integració dels grups d'interès en la gestió, principi de referència de sostenibilitat, al qual es dedica més endavant un apartat.

En la sessió de treball comentada, es va analitzar el perfil dels usuaris d'aquest informe. En aquest sentit, Caixa Catalunya preveu que l'utilitzaran persones identificades amb qualsevol dels seus grups d'interès. No obstant això, també estima que molt probablement se'n serviran persones que tenen un major coneixement en matèria de Responsabilitat Social Corporativa o que necessitin la informació continguda per desenvolupar la seva feina o fer estudis.

Els aspectes considerats materials s'han incorporat al llarg de l'informe en els apartats correlatius a la Guia GRI i al Suplement Social Financer, amb els quals resulten més afins. Així mateix, s'hi han introduït seccions d'Obra Social, Atenció al Client i Pacte Mundial.

Tenint en compte els aspectes comentats, i una vegada recollida la informació de resposta als requisits de GRI i altres aspectes identificats com a materials, es va elaborar l'informe d'acord amb les orientacions de qualitat i contingut de GRI. Posteriorment el van revisar diferents departaments i el va signar el Director General. Una vegada verificat externament, es va presentar al Consell d'Administració.

### **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*

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 altres agents amb els quals interactua.

El procés seguit per l'Entitat, al final de l'exercici, per determinar quines entitats han de tenir cobertura a l'informe de RSC és el següent:

- Determinar les empreses participades i possibles clients, distribuïdors o proveïdors sobre els quals Caixa Catalunya té control o influència significativa; en definitiva, les empreses que conformen el Grup.
- Valorar els impactes significatius o els impactes significatius potencials d'aquestes empreses en termes relatius. En el cas d'organitzacions amb impactes no significatius, a partir del protocol esmentat, es considera que continuen estant dins els límits de l'informe, sense necessitat de seguir un pla de recollida d'informació. La seva incorporació no canviaria d'una manera substancial els resultats i l'informe proporcionaria igualment una presentació raonable i equilibrada del rendiment de l'organització.

Per determinar aquests impactes, s'han estudiat els sectors d'activitat de les diferents entitats sobre les quals el Grup Caixa Catalunya té control i influència significativa tant perquè hi té una participació (directa o indirecta) igual o superior al 20% dels drets de vot com perquè participa amb elles en negocis conjunts. També s'han analitzat l'aportació d'aquestes entitats al compte de pèrdues i guanys segons les dades dels Comptes Anuals del Grup a data del 2005, la relació client-proveïdor amb algunes d'aquestes empreses (assegurances, serveis financers, algunes gestores de fons) i la integració cultural (dependència del mateix pla estratègic, similituds en la gestió de recursos humans, productes que distribueixen en exclusiva a l'Entitat i que comercialitza aquesta, etc.).

- Valorar la facilitat o accés a la informació de les empreses sota el seu control i influència.

Per valorar aquest aspecte s'ha tingut en compte especialment la carència de sistemes de gestió d'informació d'àmbit superior al comptable-financer. Així mateix s'ha considerat la publicació o no d'informes de sostenibilitat per part de les empreses del Grup, pràctica no implantada d'una manera generalitzada.

- Decidir la informació a incorporar a l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2006 i objectius per a pròxims exercicis, considerant que les empreses amb impactes significatius tenen una elevada dificultat a l'hora d'obtenir i consolidar la informació requerida per GRI.

Com a conclusió, Caixa Catalunya ha pres la decisió d'incorporar progressivament en els seus informes de RSC aspectes de sostenibilitat relatius a les empreses participades pertanyents al sector de promocions immobiliàries, i/o de traslladar-los la rellevància de fer els seus propis informes, opció, aquesta, que s'acorda més amb els principis de claredat i precisió que proposa GRI.

Així mateix, l'Entitat assumeix el compromís de suscitar l'interès de determinades empreses, objecte d'inversió mobiliària, en especial de les empreses Associades o en règim de Negocis Conjunts que inverteixen en el sector de la construcció i petroquímic, perquè elaborin els seus propis informes de RSC. Aquest compromís s'estén a les empreses de producció d'energia eòlica.

Finalment, en aquest Informe RSC 2006, considerant el procés d'anàlisi comentat, s'ha donat cobertura a les organitzacions següents:

- Caixa Catalunya com a matriu del Grup.
- Fundacions de l'Obra Social.
- Promotora Catalunya Mediterrània, SA, Procam, 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 Corrupció.

Quant a les empreses del Grup amb impactes no significatius en termes de sostenibilitat, es consideren també cobertes per aquest informe, tal com s'ha comentat, especialment les filials orientades a complementar els serveis financers de Caixa Catalunya, donada la seva elevada integració en la cultura corporativa.

Al capítol 7. *Continguts bàsics de GRI* s'assenyala per a cada indicador la cobertura finalment assolida després del procés de recollida d'informació.



### ***Abast sobre aspectes i indicadors GRI***

A l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2006 de Caixa Catalunya, d'acord amb la cobertura establerta, no hi ha limitacions a l'abast del que estableix GRI, tret de:

- Per als indicadors que no han pogut ser coberts, per la carència d'un sistema de mesurament; en aquest cas han estat identificats al llarg de l'informe i s'intentarà mesurar-los 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 en el context econòmic, polític i social de l'Entitat. Aquestes limitacions estan indicades al llarg de l'informe i en el 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**

Quant a aspectes que afectin la comparabilitat de la informació entre períodes, és important destacar el canvi experimentat pel que fa a l'ús de les noves directrius de GRI-G3, diferents en continguts en relació amb l'anterior, datada del 2002.

Al seu torn, el present informe intenta incrementar la seva cobertura respecte a la de l'exercici anterior, concretament pel que fa a les fundacions de l'Obra Social i a les empreses participades del Grup, especialment Procam.

No obstant això, aquestes qüestions no afecten d'una manera significativa la comparabilitat entre períodes per dos motius:

- La indicació en cada cas de l'organització a la qual es refereixen les dades i informació que s'inclou.
- La presentació de dades quantitatives dels dos períodes, 2005 i 2006 (no es disposen dades del 2004 perquè el primer informe de RSC fet segons GRI, va ser el del 2005), juntament amb una escassa significativitat relativa dels canvis ocorreguts al llarg de l'exercici en els aspectes qualitius de l'Entitat.

El seguiment exhaustiu en estructura i contingut de la Guia G3, segons la qual s'ha elaborat l'Informe RSC 2006 de Caixa Catalunya, facilita a qualsevol ens o persona la comparació de Caixa Catalunya amb altres organitzacions en els àmbits econòmics, socials i ambientals.

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

L'Entitat, malgrat els canvis que ha suposat l'elaboració de l'informe basat en la nova guia, 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 els protocols en les situacions de complexa aplicació o en aquells casos en què l'Entitat ja disposa d'un sistema per fer-ne el càlcul. Els indicadors que han estat elaborats sense aplicació del protocol han estat identificats en el *capítol 7. Continguts Bàsics GRI*.

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

Els canvis més significatius i els criteris aplicats relatius a variables comptables o financeres queden especialment reflectits en la documentació legal continguda en l'Informe de Gestió i Comptes Anuals 2006, 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, juntament amb les raons que han motivat la dita reexpressió**

El principal canvi quant a "exposició" de la informació respecte de l'informe anterior deriva de seguir d'una manera rigorosa l'ordre establert per GRI, ja que l'Informe RSC 2005 s'estructurava d'acord amb continguts generals i/o transversals i la posterior relació de temes per grups d'interès i medi ambient. L'esmentat informe també incorporava la taula de continguts GRI.

Malgrat aquesta reexpressió quant a estructura, Caixa Catalunya considera que l'eficàcia de la comunicació ha millorat, atès que:

- Els continguts són fàcilment localitzables, ja que 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, fet que permet publicar-ho i posar-lo a disposició dels grups d'interès de l'Entitat, durant els primers mesos de l'any.
- Representa 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:

- Ús de la Guia GRI – G3 i els protocols d'indicadors.
- Increment de la cobertura i, en conseqüència, de l'abast en informació de les fundacions i Procam.

## ÍNDEX DE CONTINGUTS DEL GRI

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

Per agilitar i facilitar la lectura de l'informe s'ha incorporat la taula de localització dels continguts bàsics en el capítol 7. *Continguts Bàsics GRI*. No obstant això, l'estructura de l'informe s'orienta a la mateixa finalitat.

## VERIFICACIÓ

### **3.13. Política i pràctica actual en relació amb la verificació externa de l'informe**

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



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

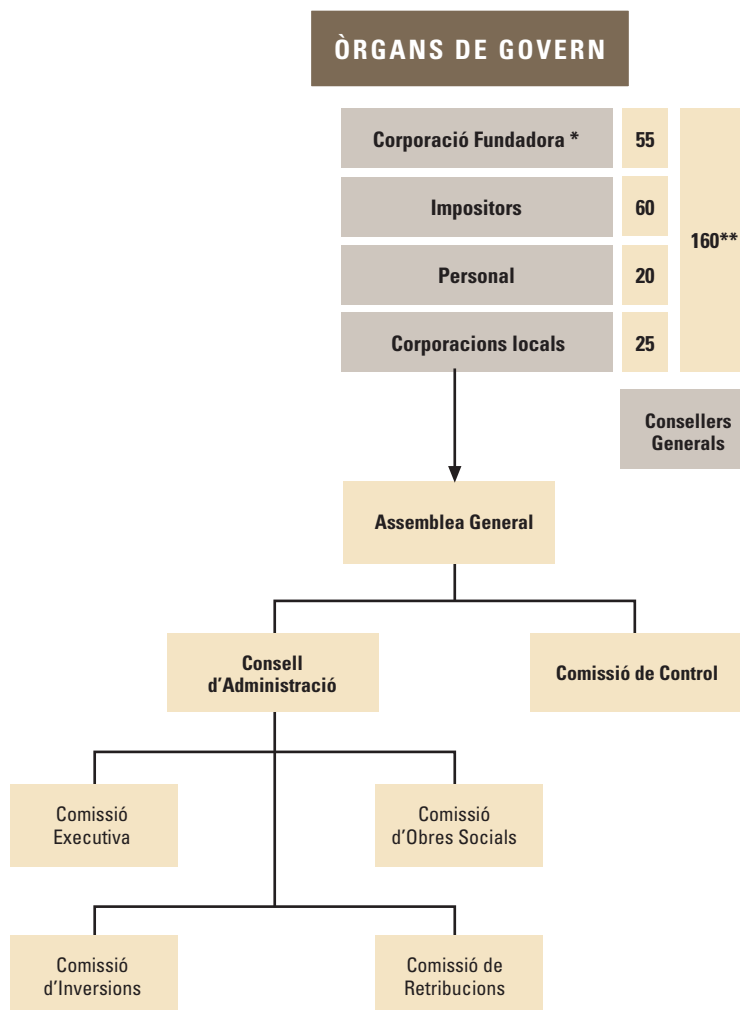
## GOVERN

Aquest apartat respon a la informació requerida per GRI sobre govern corporatiu. Amb vista a un coneixement més detallat d'aquest aspecte, es recomana la lectura de l'Informe de Govern Corporatiu Anual del 2006. Aquest informe també està disponible a [www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es), concretament a l'apartat Conegui Caixa Catalunya – Informació per a Inversors.

### 4.1. L'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

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:

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



\*La Corporació Fundadora és la Diputació de Barcelona.

\*\*Temporalment, l'Assemblea General està composta per 161 membres, 26 dels quals corresponen a la representació de les corporacions locals, després del nomenament d'un membre més d'acord amb el que s'ha indicat en el punt 2.9. sobre canvis significatius.

L'Assemblea General nomena un Consell d'Administració, que té encomanats el govern, la gestió, l'administració i la representació d'Entitat, amb plenitud de facultats i sense més limitacions que les reservades expressament a l'Assemblea General per la Llei 15/1985, de caixes d'estalvis de Catalunya, i pels Estatuts ([www.caixa-catalunya.es](http://www.caixa-catalunya.es), apartat Conegui Caixa Catalunya – Informació Corporativa).

Dels 21 membres del Consell d'Administració, 8 són consellers generals representants dels impositors o clients, 7 de la corporació fundadora, 3 dels consells comarcals i altres corporacions locals i 3 dels empleats de l'Entitat.

L'Assemblea General nomena així mateix una Comissió de Control, que 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.

Dels 7 membres de la Comissió de Control, 3 són consellers generals representants dels impositors, 2 de la corporació fundadora, 1 dels consells comarcals i altres corporacions locals i 1 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; està format per 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 està composta per 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 3 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 de col·laboradors per a les qüestions específiques que ho requereixin. Així mateix, també assisteix a les reunions del Consell d'Administració amb veu i vot, excepte quan calgui prendre decisions que l'afectin, i també pot fer-s'hi acompanyar de col·laboradors si els assumptes a tractar ho requereixen.

L'Obra Social s'estructura en quatre fundacions, que desenvolupen les quatre línies d'actuació establertes:

- Cultura: Fundació Caixa Catalunya.
- Medi ambient: Fundació Territori i Paisatge.
- Solidaritat: Fundació Un Sol Món.
- Assistència social i sanitària: Fundació Viure i Conviure.

Aquestes fundacions tenen caràcter instrumental i actuen d'acord amb les directrius del Consell d'Administració i de la Comissió d'Obres Socials i sota la seva supervisió i control. Totes aquestes fundacions estan regides per patronats i compten amb un director, que executa les directrius d'actuació fixades.

- Patronat Fundació Caixa Catalunya: compost per 11 membres, entre els quals hi ha els membres de la Comissió d'Obres Socials, el Director de l'Obra Social i el Secretari General de l'Entitat.
- Patronat Fundació Territori i Paisatge: compost per 12 membres, entre els quals hi ha membres de la Comissió d'Obres Socials i el Director de l'Obra Social, a més de 5 membres, amb un ampli prestigi dins el 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 i el Director de l'Obra Social, a més de 4 membres, amb un 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 els membres de la Comissió d'Obres Socials, el Director de l'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 l'Entitat. La seva actuació està subjecta als mateixos criteris i límits aplicables als membres de la Comissió d'Obres Socials.

Són responsabilitat dels Òrgans de Govern de Caixa Catalunya el govern, el règim, l'administració, la representació i el control de l'Entitat, sense limitació d'àmbits d'acompliment.

Els acords es prenen per majoria simple de vots dels assistents, tret 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 absents, sens perjudici del dret a salvar el vot. Queden exempts de responsabilitat respecte als acords adoptats els absents per causa justificada, els que hi han votat en contra o els que han salvat el vot.

En relació amb l'exercici 2006, 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, exerceixen les funcions en tots els casos 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 executiu o no del president del màxim òrgan de govern**

El President del Consell d'Administració no té funcions de caràcter executiu, tal com ho 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 en què aquesta figura o intervé. A més, deté la presidència de l'Assemblea General, del Consell d'Administració, de la Comissió Executiva, de la Comissió d'Obres Socials, de la Comissió d'Inversions i de 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 en el punt 4.1.

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

Si bé el concepte "accionista" no és aplicable en una caixa d'estalvis, és molt significatiu des d'un punt de vista de responsabilitat social que en els Òrgans de Govern hi estiguin representats els grups d'interès de l'Entitat en relació amb qualsevol dels seus fins, tant econòmics com socials.

De manera addicional, hi ha canals de comunicació als Òrgans de Govern a través dels Departaments de Secretaria General i Òrgans de Govern ([secretaria.general@caixacatalunya.es](mailto: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 el desenvolupament de l'organització**

La retribució dels membres dels Òrgans de Govern de Caixa Catalunya no està directament vinculada al desenvolupament de l'organització, atès que el Consell d'Administració, a 31 de desembre de 2006, només té fixades dietes d'assistència d'acord amb els límits establerts per la Generalitat de Catalunya.

Quant als imports i a les característiques de les remuneracions percebudes, es troben a l'apartat dedicat als indicadors del Suplement Social Sectorial, 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 per als Consellers Generals d'acord amb el qual no poden exercir aquest càrrec:

- Qui hagi incorregut en fallida o en concurs no rehabilitats, i els condemnats a penes que portin annexa la inhabilitació per a l'exercici de càrrec públic.
- Qui incorri en incompliment de les seves obligacions amb l'Entitat o societats filials.
- Els administradors i els membres d'òrgans de govern de més de tres societats mercantils o cooperatives, els presidents, 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 a 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](http://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 membres 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 presenta una trajectòria personal de respecte a les lleis mercantils o altres que regulen l'activitat econòmica i la vida dels negocis, així com 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 ha de tenir en compte la seva capacitat tècnica i experiència professional.

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

El sistema d'elecció i designació està detallat en els Estatuts i en el Reglament de procediment per a l'elecció i designació dels membres dels Òrgans de Govern de Caixa Catalunya, disponibles a [www.caixacatalunya.es](http://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 desenvolupament professional propi 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 l'acompliment i pensament crític.

#### **4.8. Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per al desenvolupament 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.

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'una obra social genuïna, a 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>

Els valors, definits pels directius de l'Entitat, són compartits per les filials i transmesos a tots els empleats des del dia de la seva incorporació, a través de la formació d'acollida, i la divulgació en la intranet corporativa. També han estat difosos en determinades convencions i reunions d'abast més reduït.

## 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 integren 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 seves 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 satisfactori.

Aquest comportament ètic queda reflectit en les competències requerides als empleats de l'Entitat, a qui s'exigeix respecte, honestedat 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 de manera activa la comunicació clara i transparent.

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

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

- La independència escrupolosa de l'Obra Social respecte de l'activitat financera de l'Entitat, vetllant pel màxim rigor en 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.

Aquest marc cultural va determinar l'assumpció el 2005 i la reafirmació el 2006 per Caixa Catalunya dels 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, incloent-hi riscos i oportunitats relacionades, així com l'adhesió 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 els 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 Consells la informació que els permet complir la seva tasca. En concret, les propostes de tots els acords inclouen una relació d'antecedents, la situació econòmica de l'entitat amb la qual es projecta fer l'operació i l'estat dels seus comptes en relació amb Caixa Catalunya, així com les particularitats de l'operació, incloses la viabilitat econòmica i la proposta a adoptar amb tots els detalls. També es faciliten els protocols corresponents, a fi que els Consellers els analitzin.

A la Comissió de Control, en la seva condició de "Comitè d'Auditoria" prevista per la legislació vigent, li correspon proposar al Consell d'Administració, perquè ho sotmeti a l'Assemblea General, el nomenament d'auditors externs; supervisar els 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 amb vista a assegurar la seva independència i a 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 dona compte del compliment d'aquest.

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

- Assemblea General: anual, en convocatòria ordinària dins del primer semestre natural. La pot convocar de 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 consideri necessari per a la bona marxa de l'Entitat. La convocatòria correspon al President, o a qui exerceix 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, encara que s'ha de reunir sempre que la convoqui el seu President, a iniciativa pròpia o a petició d'un terç dels seus membres.

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

#### **4.10. Procediments per avaluar el desenvolupament 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 enviar-los 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 dels esmentats acords.

Una vegada adoptats els acords, el Director General els signa i es comuniquen a les àrees operatives corresponents de l'Entitat, les quals 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 seva funció de supervisió.

## COMPROMISOS AMB INICIATIVES EXTERNES

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

Caixa Catalunya, en relació amb les seves activitats comercials i financeres, no és susceptible de generar impactes materials directes de caràcter significatiu al medi ambient. No obstant això, mitjançant activitats de finançament de projectes i participació en empreses pot incidir d'una manera indirecta en els ecosistemes. Per això l'Entitat sotmet les operacions de finançament de projectes a l'anàlisi d'aspectes ambientals per part d'assessors especialitzats, a més d'afavorir la inversió en energies renovables, i manté així un enfocament preventiu que afavoreix el medi ambient (*Principi 7 del Pacte Mundial de les Nacions Unides*).

Quant a altres enfocaments preventius, l'Entitat gestiona els 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 per mitjà d'un model descentralitzat i d'avaluació contínua i independent.

En concret, la gestió del risc operacional, relacionat amb ineficiències personals o errors en processos, sistemes o factors externs, és un element estratègic per al Grup Caixa Catalunya que s'ha desenvolupat àmpliament en aquest exercici. Aquest risc afecta, directament, la generació de valor per via de resultats i, indirectament, la reputació i la confiança posada en 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 al Pacte Mundial de les Nacions Unides, el qual proclama deu principis sobre drets humans, drets laborals, medi ambient i anti-corrupció. Amb aquesta adhesió, l'Entitat es compromet a avançar en l'aplicació i suport a aquests principis i a informar anualment sobre els seus progressos al Pacte Mundial, defensor des d'una visió global dels drets de qualsevol col·lectiu o individu.

També el 2006, per mitjà de la CECA, l'Entitat s'ha adherit a l'Aliança Europea per a la RSC.

Caixa Catalunya i les seves fundacions mantenen, amb els diferents grups d'interès, diversos compromisos, segons els programes als quals es troba adherida.

**Programes i iniciatives destacables**

**Caixa Catalunya**

- 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.
- Normes i principis de legalitat, honradesa, confidencialitat i protecció del consumidor dins el marc del comerç electrònic i la protecció del menor, entre d'altres (Agència de Qualitat d'Internet – IQUA).
- Programa Universitat Empresa, per a la cooperació educativa amb la Universitat Autònoma de Barcelona.

**Fundació Caixa Catalunya**

- Amb motiu del Dia Internacional dels Museus s'organitzen jornades de portes obertes a l'edifici de La Pedrera.
- Participació en el Programa de Millora de l'Accessibilitat de Persones Discapacitades, amb visites especialitzades amb audioguia 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.

**Fundació Territori i Paisatge**

- 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.
- Realització, juntament amb la Societat Espanyola d'Ornitologia (SEO-Bird Life), d'actes de sensibilització per 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 participació 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 a través dels serveis ambientals i amb els agents socials.
- Declaració de les Planes de Son, a partir de la qual es promouen iniciatives d'acord amb el projecte de corredor Cantàbric-Pirineus-Alps, amb la participació d'UICN i administracions públiques.
- Declaració de Countdown 2010 i Declaració de Papallacta, que tenen per objectiu la promoció de mesures per evitar les pèrdues de biodiversitat i la creació de corredors ecològics a les àrees naturals, respectivament, amb la participació d'UICN, administracions públiques, sector privat i la comunitat científica.

**Fundació Un Sol Món**

- Participació en diferents congressos entorn de la Campanya Mundial de la Cimera del Microcrèdit.

**Fundació Viure i Conviure**

- Per participar en el Dia Mundial de l'Alzheimer es desenvolupen activitats als centres socio-sanitaris de la Fundació Viure i Conviure que atenen persones amb demències.
- Convocatòria del premi literari "El llibre de la meua vida", dins dels actes vinculats a la Nit de Santa Llúcia, organitzats per Òmnium Cultural.
- Trobada dels grups Corals dels Clubs Sant Jordi, celebrada al Palau de la Música Catalana amb motiu de l'Any Mozart.

**Data d'adhesió**

- Segons data certificació
- Segons data certificació
- 2000
- 2004
- 1990
- 2000
- 2005
- 2000
- 2005
- 2005
- 2005
- 2005
- 2005
- 2006
- 2006
- 2004
- 2005
- 2006

**4.13. Principals associacions a les quals pertanyi i/o ens nacionals i internacionals a les quals l'organització dóna suport**

Caixa Catalunya i les seves fundacions pertanyen a diverses 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 les 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.

### Fundació Caixa Catalunya

- *Art Barcelona Articket*  
Promou 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 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 Naturalesa (UICN)*  
Federació internacional d'entitats públiques i privades relacionades amb la conservació de la naturalesa i el desenvolupament sostenible.
- *Xarxa Custòdia del Territori*  
Promoció de la custòdia del territori a Catalunya.
- *Xarxa Eurosite*  
Promoció de la gestió dels espais protegits a Europa, intercanvi d'experiències, etc.

### Fundació Un Sol Món

- *Xarxa Espanyola del Microcrèdit*  
Promoció dels microcrèdits, l'autoocupació i les microempreses basades en les bones pràctiques i en general 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, l'autoocupació i les microempreses basades en les bones pràctiques i millora del marc laboral a la UE.

### 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. Estimula la creació de nous programes d'allotjament compartit.

## **PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS**

### **4.14. Relació de grups d'interès que l'organització considera**

Caixa Catalunya considera que els seus grups d'interès, com a parts interessades mútuament en la consecució de la seva missió, es corresponen principalment amb els que hi ha 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.

Els proveïdors són agents econòmics amb els quals l'Entitat interactua, de manera que hi ha una sèrie d'expectatives i mecanismes de treball vinculats especialment a la relació econòmica i professional entre totes dues parts. En aquest sentit, constitueixen en si mateixos un grup d'interès més de Caixa Catalunya. No obstant això i 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 determinin la sostenibilitat. Consegüentment, com s'ha comentat en el punt referit a Anàlisi i Estratègia, així com en determinats aspectes que es comenten més avall en l'àmbit dels Drets Humans i de la Societat en general, l'Entitat té previst fer avenços a mitjà i a llarg termini en diferents línies de progrés que consideren aquestes qüestions envers aquest grup d'interès.

Donada la rellevància que té el grup d'interès societat, l'Obra Social de Caixa Catalunya identifica dos grups d'interès més, 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**

Periòdicament l'Entitat defineix i actualitza les seves estratègies mitjançant processos de reflexió i definició estratègica, tant al nivell financer com al de l'Obra Social.

En aquests processos de reflexió s'analitzen i, si escau, es revisen i prioritzen els grups d'interès de l'Entitat. Per a això s'estudien les necessitats socioeconòmiques, les tendències del sector financer i es fan altres estudis i consultes.

Donada la durada, generalment triennial, dels plans estratègics, periòdicament se'n fa un seguiment i revisió que pot donar lloc a canvis en segmentacions de clients i identificació de nous col·lectius socials.

Partint d'aquestes consideracions, i segons el que s'ha comentat en el punt *Abast i Cobertura de l'informe*, s'han tingut en compte les expectatives generals d'aquests grups d'interès al moment de determinar una altra informació addicional, que ha estat incorporada en aquest informe de Responsabilitat Social Corporativa, i que al mateix temps és coherent amb els diferents principis, requisits i indicadors de la Guia de GRI.

#### **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**

Tant en el procés de definició d'estratègies financeres i socials com en l'operativa, es prenen en consideració sistemes de diàleg i anàlisi que permeten consultar d'una manera directa i indirecta els interessos, opinions i necessitats dels grups d'interès.

<p><b>Clients</b></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) adreçades 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><b>Societat</b></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 a exposicions de l'Obra Social i de percepció dels assistents.</p> <p>Estudis puntuals de detecció de necessitats socials.</p>
<p><b>Empleats</b></p> <p>Comissions compostes per empleats i/o representants dels empleats sobre diversos 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 del desenvolupament professional, anual.</p> <p>Autoavaluació de coneixements per a empleats d'oficines, quan escau.</p> <p>Reunions formals preestablertes i les quotidianes.</p> <p>Valoració anual del servei de suport a la xarxa d'oficines per mitjà d'enquesta als usuaris.</p>	

Aquests sistemes, si bé no es proposen determinar la informació rellevant a integrar en aquest informe, sí que han permès establir d'una manera indirecta els aspectes sobre els quals 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 al Pacte Mundial, aquest Informe de RSC incorpora la informació anual sobre els progressos fets respecte als 10 principis, fent-la més accessible per als grups d'interès de l'Entitat.

#### 4.17. Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit de resultes de la participació dels grups d'interès i la forma en la qual hi ha respost l'organització en l'elaboració d'aquest Informe

Com a conseqüència del diàleg amb els grups d'interès, bé d'una manera directa o gràcies a estudis, s'han pogut identificar una sèrie d'aspectes rellevants respecte dels quals l'organització ha pres posició:

<b>Clients</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El 2006, l'Entitat ha confirmat canvis en la realitat socioeconòmica dels clients, especialment de joves i adults, que ha traslladat als serveis financers.</li><li>• Per aquest motiu, s'ha practicat un canvi en la segmentació estratègica consistent a ampliar el segment de joves fins als 30 anys d'edat i es continuen adaptant les prestacions financeres a aquest segment.</li><li>• Com a conseqüència dels resultats de l'enquesta de satisfacció de clients feta el 2005, cada àrea, coneixedora dels resultats, ha analitzat i identificat millores per introduir en els productes, serveis i atenció oferts.</li><li>• A partir de l'anàlisi d'aquesta enquesta, de les reclamacions de clients i de les creixents exigències en assessorament, s'ha accentuat l'atenció respecte a la transparència en la comercialització i en la personalització dels productes.</li></ul>
<b>Societat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recolzada en els estudis anuals de coneixement i utilització de l'Obra Social, fets entre persones grans, societat i clients, i en concret en l'Estudi de Mercat sobre la intervenció de l'Obra Social en l'àmbit de la dependència i en l'Estudi de Mercat sobre utilització i ús dels Clubs Sant Jordi, l'Entitat ha identificat la importància de treballar sobre la Dependència.</li><li>• Per aquest motiu s'ha fet una anàlisi estratègica i a mitjà termini amb vista a promoure activitats específiques, que en el moment d'elaborar aquest informe encara es troben en estudi.</li><li>• A partir de la resta de sistemes de diàleg, incloses les prioritats socials i ambientals determinades per les administracions competents dels diferents territoris d'implantació, s'ha identificat la importància de tirar endavant les línies d'actuació previstes per fer que l'Obra Social sigui eficient, innovadora, sostenible, coneguda, amb major cobertura territorial i més social.</li><li>• Els resultats d'aquestes línies es detallen a l'Informe Anual d'Activitats de l'Obra Social i Fundacions, si bé els més destacables també s'inclouen en aquest informe.</li></ul>
<b>Empleats</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El 2006 s'ha pres la decisió d'elaborar durant el pròxim exercici, juntament amb els representants dels treballadors, un reglament intern en matèria d'assetjament, que es basarà en els principis de la Llei d'Igualtat d'Oportunitats recentment aprovada.</li><li>• Durant l'any 2006 s'ha avançat en el compromís del Grup amb la prevenció de riscos laborals i l'empresa de promoció immobiliària Procam ha obtingut l'acreditació del seu Sistema de Seguretat i Salut a la Feina segons els requisits recollits en l'especificació OHSAS 18001:1999.</li><li>• A partir de l'anàlisi de les enquestes de formació dels empleats, Caixa Catalunya ha desenvolupat noves eines de gestió de la formació, amb l'objectiu que els treballadors puguin seleccionar, planificar i gestionar la seva formació, de manera que prenguin la iniciativa del seu propi desenvolupament professional.</li></ul>

Un major detall de les respostes de l'organització davant les preocupacions o aspectes destacats pels grups d'interès, tal com es comenta a l'apartat 3.5. *Procés de definició del contingut de l'informe*, es troba al llarg de l'informe en els capítols i apartats amb els quals es troben més relacionats.



## **5. Enfocament de la gestió i Indicadors d'acompliment**

# **Dimensió econòmica**

Les empreses i organitzacions en general tenen un impacte en la situació econòmica dels seus grups d'interès i de les estructures econòmiques de l'entorn en el qual operen.

A més dels efectes financers, tradicionalment reportats en els informes anuals de comptes, tenen impacte en altres variables micro i macroeconòmiques, com són l'ocupació, les sinergies amb altres sectors o activitats empresarials i aspectes diversos que poden afectar la sostenibilitat.

## ACOMPLIMENT ECONÒMIC

### Enfocament de gestió

La política economicofinancera de Caixa Catalunya ve determinada especialment per la Missió i Visió Corporatives, que es desenvolupen amb els plans estratègics periòdics. L'últim pla desenvolupat per l'Entitat abraça el període 2005-2007 i està integrat, en un sentit més ampli, en el Projecte 2007.

El Pla Estratègic estableix les línies d'actuació i els projectes més rellevants, tal com s'ha argumentat al començament d'aquest informe en relació amb *Estratègia i anàlisi*.

El Grup Caixa Catalunya està compost per Caixa Catalunya i les societats participades, les quals, complementàriament a la Institució, 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 tota la societat.

Els objectius més destacables sobre la política economicofinancera, en un sentit ampli, són:

- Donar resposta a les necessitats reals dels clients, aportant solucions financeres i establint relacions personalitzades a llarg termini.
- Contribuir a una millor societat mitjançant una Obra Social genuïna.

Els resultats respecte d'aquests objectius vinculats a l'exercici 2006, addicionals als comentats a *Estratègia i Anàlisi i Perfil de l'organització*, s'expressen més endavant en els punts:

- Responsabilitat sobre productes, pel que fa al grup d'interès clients.
- Obra Social, pel que fa a una millor societat, apartat incorporat en aquest capítol perquè es considera d'especial rellevància per als grups d'interès de l'Entitat.

## Indicadors

### EC1. Valor econòmic directe generat i distribuït

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

<b>Valor econòmic generat i distribuït del Grup consolidat Caixa Catalunya</b> <b>Milers d'euros</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Valor econòmic generat directe</b>	<b>1.566.049</b>	<b>1.779.189</b>
Marge Ordinari*	989.589	1.182.778
Vendes i ingressos per prestació de serveis financers*	473.944	524.019
Altres productes d'explotació*	35.567	43.294
Ingressos financers d'activitats no financeres*	18.238	17.292
Altres guanys*	48.711	11.806
<b>Valor econòmic distribuït</b>	<b>1.121.672</b>	<b>1.232.758</b>
Costos operatius (altres despeses generals administració i altres càrregues d'explotació)*	190.970	212.024
Cost de les vendes*	424.050	416.519
Despeses de personal*	349.874	389.486
Despeses financeres d'activitats no financeres*	12.190	17.153
Altres pèrdues*	6.752	8.720
Impost sobre beneficis*	76.176	118.856
Inversió/donacions a la comunitat**	61.660	70.000
<b>Valor econòmic retingut</b>	<b>444.377</b>	<b>546.431</b>

\* 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.

<b>Valor econòmic generat i distribuït de Caixa Catalunya</b> <b>Milers d'euros</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Valor econòmic generat directe</b>	<b>962.767</b>	<b>1.199.081</b>
Marge Ordinari*	931.696	1.124.827
Altres productes d'explotació*	26.336	32.632
Altres guanys*	4.735	41.622
<b>Valor econòmic distribuït</b>	<b>595.151</b>	<b>683.640</b>
Costos operatius (altres despeses generals administració i altres càrregues d'explotació)*	179.619	198.272
Despeses de personal*	321.007	357.705
Despeses financeres d'activitats no financeres*	—	—
Altres pèrdues*	5.861	6.304
Impost sobre beneficis*	27.004	51.359
Inversió/donacions a la comunitat**	61.660	70.000
<b>Valor econòmic retingut</b>	<b>367.616</b>	<b>515.441</b>

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

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

Com s'ha indicat a l'apartat relatiu a *Cobertura de l'Informe*, s'ha considerat rellevant informar sobre el valor econòmic generat per Promotora Catalunya Mediterrània, SA perquè es tracta d'una de les filials de l'Entitat més significatives en termes de sostenibilitat.



<b>Valor econòmic generat i distribuït Procám*</b> <b>Milers d'euros</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Valor econòmic generat directe</b>	<b>111.928</b>	<b>185.705</b>
Ingressos	111.928	185.705
Valor econòmic distribuït	106.407	172.699
Costos operatius	38.387	84.417
Despeses de personal	1.624	1.996
Despeses financeres per interessos i dividends	58.236	71.420**
Impostos bruts	8.160	14.866
Inversió/donacions a la comunitat	—	—
<b>Valor econòmic retingut</b>	<b>5.521</b>	<b>13.006</b>

\* Dades dels Informes anuals corresponents de Procám.

\*\* Per al 2006, es consideren els dividends corresponents als resultats del 2006 que hi ha previst distribuir durant el 2007.

### *EC2. Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització arran del canvi climàtic*

Les entitats financeres no tenen cap relació directa ni significativa amb el canvi climàtic. Tanmateix no deixa de ser important destacar-lo. Les entitats financeres, en l'exercici de la seva activitat de crèdit i també per la gestió de les seves inversions en empreses, tenen la possibilitat de col·laborar en la reducció o minimització dels seus efectes nocius.

En aquest sentit, l'Entitat aposta per la inversió i finançament d'empreses d'energies renovables.

### *EC3. Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials*

La normativa, convenis i acords amb els empleats obliguen Caixa Catalunya a complementar les percepcions del sistema de la Seguretat Social en cas de jubilació, viduïtat, orfanat, incapacitat permanent i gran invalidesa del personal contractat abans d'una determinada data. L'Entitat, a més, aplica certes garanties complementàries a la totalitat del personal, independentment de la data d'ingrés.

Al final de l'exercici 2000, l'Entitat va subscriure un acord laboral que va permetre al personal actiu amb garantia de prestació definida elegir entre el reconeixement d'uns serveis passats per aportar-los a un pla d'ocupació d'aportació definida o bé el manteniment d'aquests serveis coberts amb pòlissa d'assegurances.

Com a resultat d'això, en l'exercici que es reporta, a excepció d'un reduït nombre d'empleats que mantenen el sistema de prestació definida previst en el conveni col·lectiu del sector, la totalitat del personal actiu està adherit a aquest pla de pensions d'aportació definida. S'integra en el Fons Caixa Catalunya XV, gestionat per l'empresa del grup Ascat Vida, SA d'Assegurances i Reassegurances.

Aquest pla d'aportació definida cobreix la contingència de jubilació, de manera que el compromís consisteix en la realització d'una aportació, a càrrec exclusiu del promotor, equivalent anualment al 5,5% del salari pensionable de l'empleat particip.

No obstant això, per a les contingències de mort i invalidesa, el sistema és de prestació definida:

- La prestació per invalidesa permanent consisteix en una renda vitalícia equivalent al 100% del salari pensionable.
- La prestació per mort consisteix en una renda vitalícia a favor del cònjuge equivalent al 50% del salari pensionable de l'empleat. Aquesta prestació preveu igualment una renda temporal per cada fill menor de 21 anys.

En tots dos casos, el finançament es fa amb càrrec a primes anuals d'assegurances anuals renovables, els costos de les quals també assumeix el promotor.

Aquest sistema, complementari de prestacions de la Seguretat Social i generalitzat en el sector de les caixes d'estalvis, abasta a tots els empleats de Caixa Catalunya.

#### **EC4. Ajudes financeres significatives rebudes d'administracions**

Del conjunt d'administracions públiques, formen part dels Òrgans de Govern de l'Entitat la Diputació de Barcelona, com a Corporació Fundadora, i altres corporacions municipals en representació dels municipis o zones geogràfiques on l'Entitat té obertes oficines.

A continuació s'indiquen diverses dades seguint el protocol de GRI per a aquest indicador, referides al conjunt d'aportacions de les administracions possibles dins del marc legal i fiscal vigent.

#### **Ajudes financeres de les administracions**

##### **Milers d'euros**

Impostos diferits nets (dades consolidades)	264.272	203.672
Subvencions (FTFE)	136	595
Ajudes d'investigació	—	—
Indemnitzacions	—	—
Assistència financera a Agències de Crèdit a l'Exportació	n.a.*	n.a.*
Incentius financers	—	—
Altres beneficis financers rebuts de l'Administració	—	—
Vacances fiscals	—	—

	2005	2006
Impostos diferits nets (dades consolidades)	264.272	203.672
Subvencions (FTFE)	136	595
Ajudes d'investigació	—	—
Indemnitzacions	—	—
Assistència financera a Agències de Crèdit a l'Exportació	n.a.*	n.a.*
Incentius financers	—	—
Altres beneficis financers rebuts de l'Administració	—	—
Vacances fiscals	—	—

\* Amb n.a. s'indica la no aplicació d'un indicador atesa la seva falta de relació amb el sector.

## PRESÈNCIA EN EL MERCAT

### Enfocament de gestió

Caixa Catalunya és una entitat d'àmbit estatal que exerceix la seva activitat dins d'un sector molt competitiu i regulat. Dins aquest marc, l'Entitat, a més del compliment estricte de lleis i reglamentacions, desenvolupa determinades pràctiques de retribució, de contractació i de compres que tenen impacte socioeconòmic. En general, aquestes pràctiques es basen en:

- Garantir un sistema de retribució i compensació alineat amb l'estratègia de Caixa Catalunya, que sigui equitatiu, eficient, motivador i competitiu en el mercat.
- Contractar preferentment proveïdors de les localitats o zones d'implantació de l'Entitat, diversificant segons les possibilitats de les mateixes empreses i la seva capacitat. En compres superiors a determinats imports, sempre que sigui possible s'han de sol·licitar com a mínim tres pressupostos, per afavorir la participació i la decisió sota criteris objectius.

Els objectius s'ajusten estrictament al compliment d'aquesta política. Els seus resultats es detallen a continuació i a l'apartat referit a *Pràctiques Laborals*.

### Indicadors

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

[Salari inicial estàndard de l'Entitat / Salari mínim interprofessional\*] x 100%

2005	2006
197%	191%

\* 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 sigui factible, tenint en compte les possibilitats i capacitat de les empreses subministradores.

D'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.

Amb referència 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 pel que fa proveïdors que pertanyen a sectors d'activitat amb major risc d'incompliment sociolaboral. Per a 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, cal destacar que Caixa Catalunya compra la major part del paper que consumeix a proveïdors que compten amb els certificats de gestió ambiental ISO 14001 i sistema d'auditoria de la Unió Europea, EMAS.

	2005	2006
% de béns i serveis comprats en territoris d'implantació de l'Entitat	80	90
% de compres interiors, no importades	100	100

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

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

Caixa Catalunya entén per alt directiu totes les persones que integren el Comitè de Direcció.

L'Entitat no té establerta cap política formalitzada de contractació d'alts directius naturals de les àrees geogràfiques on exerceixen el càrrec, atès que l'activitat es desenvolupa en un àmbit estatal, i els criteris seguits són d'adequació de competències professionals. No obstant això, com es pot comprovar a la següent taula, el 100% dels alts directius són naturals dels territoris on l'Entitat opera.

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

## **IMPACTES ECONÒMICS INDIRECTES**

### **Enfocament de gestió**

Els impactes econòmics indirectes són aquells que l'Entitat i el Grup generen com a resultat de les seves activitats i que atès aquest caràcter d'indirectes 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, especialment en el d'infraestructures i energies renovables.
- Suport a projectes i accions socials i ambientals dins 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'empleats, sinergies amb altres empreses, etc.

Quant als projectes i accions socials, es remet 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 bono, o en espècie***

Caixa Catalunya, mitjançant la seva participació en empreses i finançament de projectes, té impactes econòmics en termes d'aportació al desenvolupament. Aquests, donada l'especificitat del sector financer, es descriuen als apartats de Banca d'inversió i Gestió d'actius del capítol 6. *Indicadors d'acompliment social del suplement financer*, complementari de la Guia GRI.

Quant a l'impacte de l'Obra Social, el detall es concreta a l'apartat específic esmentat.

#### ***EC9. Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, inclòs l'abast dels impactes esmentats***

Amb la finalitat de fomentar l'anàlisi i la reflexió sobre la realitat social i econòmica, Caixa Catalunya duu a terme una interessant tasca socioeconòmica i divulgativa vinculada a estudis econòmics.

El 2006, Caixa Catalunya ha continuat elaborant i difonent gratuïtament entre les persones interessades estudis sobre l'economia internacional, espanyola i catalana, així com de diversos àmbits d'interès per a la societat, que s'estructuren en set línies de publicacions:

- Informe sobre la conjuntura econòmica, que ofereix una anàlisi detallada i actualitzada dels principals indicadors d'activitat econòmica, laboral i financera de les economies catalana, espanyola i internacional amb periodicitat mensual, complementat amb informes monogràfics sobre temes específics.

- Informe sobre el consum i l'economia familiar, de periodicitat trimestral, en què s'analitzen les principals variables que influeixen sobre el consum privat i la renda de les famílies espanyoles i s'efectuen previsions sobre l'escenari futur d'aquests elements. A la part final, incorporen un monogràfic que aprofundeix en algun tema d'actualitat relacionat amb l'economia de les famílies.
- Informe sobre la situació i les perspectives de l'economia catalana, de periodicitat semestral, que ofereix una visió de més llarg termini sobre els problemes i els reptes que ha d'assumir l'economia de Catalunya. S'inclouen a la part final monogràfics sobre diferents temes.
- Informe sobre l'economia espanyola i el context internacional, de periodicitat semestral, que mostra l'evolució de l'economia espanyola amb l'objectiu d'oferir una visió actual i a llarg termini dels reptes que s'han d'afrontar des de les institucions, les empreses i les famílies.
- Anuari Econòmic Comarcal, anàlisi sistemàticament i regularment actualitzada de l'evolució de l'economia catalana des d'una perspectiva territorial. Presenta els resultats de l'estimació del PIB comarcal i l'evolució sectorial de la producció, anàlisi que s'amplia en cada edició amb la indicació dels principals eixos territorials de desenvolupament econòmic i dels nous pols de població i ocupació de Catalunya.
- Notes sobre el sector financer, que analitzen en detall aspectes d'actualitat relacionats amb el desenvolupament de l'activitat financera.
- Estudis Caixa Catalunya, col·lecció d'estudis destinada a ser un altre instrument per a l'anàlisi de la realitat econòmica i social del país, amb un camp temàtic més extens que el de les publicacions periòdiques de caire econòmic de l'Entitat. El 2006 s'ha publicat "Competitivitat i cohesió social en un món global", escrit per Joan Tugores Ques, que vol contribuir a la recent reflexió sobre el nou escenari de l'economia global.

Per completar la informació sobre aquest indicador, vegeu el capítol 6. *Indicadors d'acompliment social del suplement financer complementari a la Guia GRI*, així com l'apartat d'Obra Social, que ve a continuació.

## OBRA SOCIAL

### Enfocament de gestió

"Contribuir a una societat millor" forma part de l'essència de l'activitat de Caixa Catalunya. Aquest marcat compromís social, establert des de la constitució de l'Entitat, es concreta especialment en l'Obra Social, que tant per mitjà de la seva actuació directa com de les fundacions realitza activitats de difusió de la cultura, promoció de l'educació, suport a persones en risc d'exclusió o excloses socialment, preservació del medi ambient o d'assistència sanitària i social.

En concret, el desenvolupament de l'actuació es vertebrava en les diferents línies d'actuació 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 organitzacions sense finalitat de lucre.

**Fundació Territori i Paisatge**

- Adquirir parts del territori que representin espais naturals d'interès ecològic per gestionar-los amb la col·laboració d'entitats conservacionistes, d'altres organitzacions no governamentals i de les administracions públiques.
- Col·laborar en els projectes de conservació de la natura que desenvolupen diferents entitats del país.
- Realitzar 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, tant en l'àmbit laboral com de l'habitatge, recolzant les iniciatives de la nova economia social que combinin la integració social de persones en situació desfavorida amb l'eficàcia i la sostenibilitat 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 sobre totes les situacions de pobresa, marginació i exclusió social.

**Fundació Viure i Conviure**

- Desenvolupar programes que afavoreixin les relacions intergeneracionals, especialment entre joves i persones grans.
- Promoure l'atenció social de persones dependents mitjançant centres especialitzats.
- Gestionar i aglutinar les activitats d'atenció social i impulsar noves actuacions, 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.

Per aconseguir aquests fins, l'Obra Social dedica un volum de recursos econòmics destacable:

**Recursos aplicats per Caixa Catalunya en l'Obra Social**

Milions d'euros	2005	2006
Inversió en immobilitzat i obra social pròpia	14,30	21,87
Fundació Caixa Catalunya*	10,03	11,12
Fundació Territori i Paisatge*	3,90	4,56
Fundació Un Sol Món*	5,79	6,60
Fundació Viure i Conviure*	6,78	8,11
Altres obres en col·laboració	8,10	11,14
<b>TOTAL</b>	<b>48,90</b>	<b>63,40</b>
% benefici després d'impostos de Caixa Catalunya **	<b>26,50%</b>	<b>26,40%</b>

\* 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.

Els recursos esmerçats, com a millor indicatiu de l'aportació a la societat, es reflecteix en les següents dades:

**Recursos utilitzats per l'Obra Social**

Milions d'euros	2005	2006
Inversió en immobilitzat i obra social pròpia	14,29	21,87
Fundació Caixa Catalunya*	10,59	11,72
Fundació Territori i Paisatge*	4,74	5,53
Fundació Un Sol Món*	8,40	9,90
Fundació Viure i Conviure*	8,34	8,67
Altres obres en col·laboració	8,10	11,14
<b>TOTAL</b>	<b>54,46</b>	<b>68,83</b>

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

L'aplicació dels recursos s'efectua atenent els resultats dels estudis fets, el diàleg amb agents socials i l'anàlisi coherent amb la Visió Corporativa i estratègia en sostenibilitat. En concret, aquesta gestió es dirigeix a satisfer necessitats actuals de manera:

- Eficient.
- Innovadora.
- Sostenible.
- Coneguda.
- Amb cobertura territorial.
- I, fonamentalment, més social.

### Indicadors

La valoració dels resultats o impactes socioeconòmics de l'Obra Social té una certa complexitat de mesurament. Inclou tant amb els que són mesurables d'una manera directa, i que es resumeixen a continuació, com d'altres que per fer-ne la quantificació requereixen sistemes més complexos que interrelacionen diferents variables.

La finalitat d'aquest indicador és informar, per exemple, de la reducció d'exclusió social, de l'augment de la igualtat d'oportunitats i extensió de l'Assistència Social i la Cultura a la major part de la població, la creació de riquesa i ocupació directa i indirecta de l'Obra Social, etc. Aquest objectiu de detall és cobert, sens dubte, en major grau per l'ampli Informe d'activitats de l'Obra Social, accessible a la pàgina web de l'Entitat.

Una síntesi de les activitats corresponents a cada línia d'actuació és aquesta:

#### Resum d'activitats Fundació Caixa Catalunya – 2006

- Exposició permanent de la Pedrera, amb 919.418 visitants
- Exposicions temporals (Rembrandt, Malèvitx, Gaya i Gargallo), que han rebut 377.544 visitants
- Realització de 12 exposicions itinerants a 19 ciutats espanyoles, amb 438.054 visitants
- Activitats paral·leles d'exposicions temporals, que han comptat amb 2.635 assistents
- Cicles de música i cinema, amb l'assistència de 16.041 persones
- Pedrera de Nit, amb 2.500 assistents
- Activitats de Serveis Educatius de la Pedrera i Gabinet Gaudí, que han comptat amb la participació de 13.128 escolars
- Activitats per a famílies organitzades en les exposicions temporals, que han rebut 514 persones
- Projectes ajudats per la Fundació:
  - En conveni amb la Generalitat de Catalunya: 31
  - Convocatòries d'ajudes: 49
  - Protocol Territorial: 4
- Firma de 21 convenis amb altres entitats
- Sales de lectura, que han acollit prop de 30.000 lectors entre la 6 sales disponibles
- Revista Nexus, amb la publicació del número 36, del qual s'han distribuït 10.000 exemplars



#### Resum d'activitats Fundació Territori i Paisatge – 2006

- Espais naturals en propietat, amb un total de 7.540 hectàrees
- Espais naturals en custòdia, amb un conjunt de 127.136 hectàrees:
  - Convenis amb propietats privades: 4
  - Convenis amb entitats públiques: 46
  - Drets de tala: 25
- Pernoctacions al centre de Les Planes de Son de 15.230 persones, i 1.420 estades
- Visites guiades als espais naturals en propietat o en conveni de la Fundació, amb la participació de 1.257 persones
- Activitats d'estiu de la Fundació, amb assistència de 275 persones a les estades a la naturalesa i 61 als camps de treball
- Exposicions itinerants de la Fundació, amb 278.341 visitants
- Exposició Projectes Vius a la Pedrera, que ha rebut 2.742 persones
- Projectes amb ajuts de la Fundació:
  - De la Generalitat de Catalunya: 17
  - De convocatòria d'ajudes: 50
  - D'ajuts específics: 64

#### Resum d'activitats Fundació Un Sol Món – 2006

- Formalització de 256 microcrèdits per a l'autoocupació concedits a Espanya, amb un saldo viu el 31 de desembre de 5,2 milions d'euros
- Operacions de Microfinances Internacionals amb 12 institucions, per un valor de 2,2 milions d'euros
- Operacions d'inversió social a Espanya amb organitzacions com Roba Amiga, RavalText, Fundació Nova Terra i Punt Just
- 16 crèdits a entitats no lucratives i empreses d'inserció
- Suport a 5 emprenedors socials per aportar idees i solucions als principals problemes del sector social espanyol, amb la fundació internacional Ashoka
- Contenedors de recollida de roba, dins el marc de la inserció laboral:
  - A Catalunya: 804
  - A la Comunitat Valenciana: 152
  - A la Comunitat de Madrid: 25
- Recollida mitjançant contenidors Roba Amiga de 6.509.695 kg de roba
- Botigues de Roba Amiga:
  - A Catalunya: 15
  - A Madrid: 1
  - A Castelló: 1
- Concessió de 128 beques de formació i inserció laboral a joves en risc d'exclusió
- Xarxa d'habitatges d'inclusió social, amb 239 pisos adscrits i més de 1.000 persones beneficiades
- Exposició "Generant il·lusions, promovent canvis", que ha rebut 4.754 visitants
- Projectes presentats en la convocatòries d'ajuts a projectes d'inserció
  - Convocatòria d'ajuts: 23 projectes aprovats, als quals es van destinar 559.100 euros
  - Convocatòria d'ajuts LISMI: 28 projectes aprovats, per un total d'1.160.000 euros

### Resum d'activitats Fundació Viure i Conviure-2006

- Activitats als Clubs Sant Jordi, amb assistència de 67.145 persones en les 1.837 activitats proposades i un total de 115.225 comptant les repeticions
- Programa Viure i Conviure, amb un total de 304 convivències
- Programa "Tens una història per explicar", amb la presentació de 122 històries i 213 parelles participants
- Projecte de prevenció del consum de cànnabis "per què petes?", en el qual han participat 3.024 alumnes i 98 professors, d'un total de 39 escoles de Barcelona
- Projecte de prevenció de trastorns d'alimentació "Com mengem?", amb participació de 13.610 alumnes i 794 professors, d'un total de 144 escoles
- Exposició "Viure el temps. Madurar en positiu" i tallers i conferències organitzats amb motiu de l'exposició a Granollers, Mataró i Barcelona, que han rebut 11.330 persones
- Ajudes a projectes aprovats concedides a 25 entitats, de les quals s'han beneficiat 5.710 persones, i ajudes a 16 entitats més mitjançant conveni amb la Generalitat de Catalunya
- Programa de recursos socio-sanitaris i residencials, amb un total de 844 persones ateses:

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
135	124	73	225	105	62	120

\*Al Centre Socio-sanitari de Cornellà s'hi inclouen llarga estada socio-sanitària (71 persones ateses), hospital de dia (38), residència assistida (92) i centre de dia (24)

Finalment, en relació amb la cobertura territorial, les activitats realitzades el 2006 fora de Catalunya han significat el 12,6% dels recursos utilitzats per l'Obra Social.

# Dimensió ambiental

Caixa Catalunya, conscient de l'efecte multiplicador dels seus actes com a referent per a clients, empleats i proveïdors, practica una gestió ambiental fonamentada en el compliment estricte de la normativa ambiental d'aplicació i que té com a referent les directrius del Sistema de Gestió Ambiental proposat per l'organització internacional ISO. Fruit de l'adopció d'aquest referent i com a element de millora dins la gestió ambiental global de l'Entitat, Caixa Catalunya disposa de dues oficines certificades amb la dita norma, i es proposa obtenir per a la xarxa d'oficines el distintiu de qualitat ambiental que atorga la Generalitat de Catalunya.

En les següents línies es comenten la gestió ambiental interna de l'organització i les accions de la Fundació Territori i Paisatge en l'àmbit de la preservació de l'entorn, seguint els indicadors que guarden relació amb els compromisos del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

## **MATERIALS**

### **Enfocament de gestió**

Caixa Catalunya segueix una política de gestió de materials fonamentada en la reducció de l'ús dels productes, principalment paper i substàncies perilloses, i en la disminució de la contractació de serveis dels quals puguin derivar efectes desfavorables per al medi ambient. Amb aquest objectiu, l'Entitat pren iniciatives orientades fonamentalment a reduir l'ús de paper amb el suport de noves tecnologies.

En aquest àmbit, les principals accions iniciades el 2006 són la digitalització in-situ del document d'identificació dels clients i la impressió de la correspondència generada pels contractes a les oficines i no d'una manera centralitzada. Així mateix, la correspondència ecològica continua essent una eina eficaç per reduir el consum de paper i el 2006 s'ha arribat a 69.931 contractes adherits al sistema, fet que ha suposat una reducció de la impressió de dos milions i mig de documents i de més d'un milió de sobres.

D'una manera complementària a aquestes iniciatives, la reducció del consum de paper s'ha reforçat amb noves funcionalitats en la Línia Total per internet, servei a disposició dels clients, i en la intranet corporativa com a eina de comunicació als empleats, en la qual s'han incorporat nous continguts.

La responsabilitat quant a la gestió dels materials es troba repartida fonamentalment entre el Departament d'Obres i Immobilitzat i el de Gestió de la Infraestructura Tecnològica. A més, el Comitè de Medi Ambient, creat per fer el seguiment de les oficines certificades ISO 14001, fa extensibles a la resta de l'organització les conclusions que s'hagin pogut obtenir en gestió de materials.

Quant a la sensibilització en la minimització del consum de paper, en especial a les oficines certificades, s'imparteix formació als empleats. Les auditories internes, auditories de certificació, avaluacions de compliment

legal, etc., exigibles en aquestes oficines són eines d'avaluació que permeten detectar accions de millora i conclusions que es fan extensibles a la resta de l'organització.

## Indicadors

### EN1. Materials utilitzats, per pes o volum

La primera matèria més consumida per Caixa Catalunya com a entitat financera és el paper, que és exclusivament paper lliure de clor.

Consum de paper lliure de clor (kg)

2005	2006
505.462	548.787

### EN2. Percentatge d'utilització de materials reciclats

Caixa Catalunya ha adquirit més de 2.000 unitats de toners reciclats durant aquest any 2006. Tanmateix, no és possible presentar el percentatge d'ús de toners reciclats respecte al total de toners utilitzats, ja que no es disposa d'un sistema de mesurament adaptat.

## ENERGIA

### Enfocament de gestió

La implantació dels sistemes més adequats a fi de millorar l'eficiència energètica en l'operativa diària, dins la línia de reduir el consum elèctric, constitueix la base de la política i actuació en matèria d'energia.

La renovació contínua d'equips informàtics, la substitució dels equips de refrigeració, la instal·lació d'equips multifunció i la renovació de lluminàries en els casos de renovació d'instal·lacions són els objectius plantejats per fer efectiva la reducció del consum energètic. L'Entitat fa un seguiment de l'acompliment a partir de la dada kW·h/empleat.

Els departaments d'Obres i Immobilitzat i de Gestió d'Infraestructura Tecnològica estableixen objectius, fan el seguiment d'accions i prenen iniciatives de millora d'eficiència, com ara la renovació dels equips informàtics. Quan escau, després de la implantació d'aquestes iniciatives, fan una tasca de sensibilització comunicant les millores als empleats.

Finalment, el seguiment del consum energètic pel departament d'Obres i Immobilitzat és estricte des del punt de vista ambiental en els edificis centrals, el Centre del Prat i la Pedrera.

## Indicadors

### EN3. Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries

El consum directe d'energia de Caixa Catalunya correspon al consum de gasoil dels grups electrògens del Centre Tecnològic del Prat de Llobregat, utilitzat exclusivament en els casos de fallada en el subministrament elèctric.

	2005	2006
Consum de gasoil (GJ)	160	91

### EN4. Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries

El consum indirecte d'energia, relacionat amb determinats edificis significatius, es calcula a partir del consum elèctric que es reflecteix a continuació. No es disposa de sistemes que permetin mesurar d'una manera global el consum a la xarxa d'oficines.

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

\* Les dades són parcials i es refereixen al consum d'electricitat de la seu central, el centre ubicat al Prat de Llobregat i l'edifici de La Pedrera.

La distribució del consum elèctric, per als dits edificis, segons l'estructura de fonts d'energia existents a Espanya, permet determinar els consums indirectes d'energia, utilitzant el protocol Energy Balance Sheet.

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

\* Dades expressades en GJ.

\* Les dades presentades en aquesta taula, calculades d'acord amb el protocol Energy Balance 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

Com s'ha comentat més amunt en l'indicador EN3, el consum d'energia és degut als grups electrògens. Aquests equips tenen un consum discontinu i motivat per problemes aliens a l'organització i per això no es poden prendre iniciatives encaminades a l'estalvi d'energia que consumeixen, llevat del manteniment dels mateixos grups electrògens.

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

No es poden prendre iniciatives d'eficiència energètica pel motiu expressat en l'indicador EN5.

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

Durant l'any 2006, les accions encaminades a reduir el consum elèctric han estat puntuals i lligades a la renovació d'equips informàtics o d'instal·lacions. Això no ha implicat una reducció significativa del consum indirecte d'energia, que, d'altra banda, és difícilment estimable.

## **AIGUA**

### **Enfocament de gestió**

Malgrat ser un aspecte ambiental poc rellevant en l'activitat d'una entitat financera, Caixa Catalunya, conscient de la rellevància del consum d'aigua a Espanya, segueix una política de control del consum d'aigua i d'adopció de mesures adequades per minimitzar-lo.

No obstant això, l'existència d'un baix marge de reducció del consum d'aigua en una entitat financera impedeix el desenvolupament d'objectius ambiciosos que permetin emprendre accions d'una manera continuada. En tot cas, les accions de gestió del consum d'aigua, així com del seu seguiment, són responsabilitat del departament d'Obres i Immobilitzat.

Atès el baix impacte provocat per Caixa Catalunya en el consum d'aigua, les accions de formació i sensibilització es fan fonamentalment mitjançant la difusió dels informes de la Fundació Territori i Paisatge, en els quals s'inclouen accions de preservació de recursos hídrics.

De la mateixa manera que en el cas de l'energia, el seguiment i avaluació del consum d'aigua es fa des d'un punt de vista econòmic. No obstant això, les accions relacionades amb el consum d'aigua que pugui determinar el Comitè de Medi Ambient després del seguiment i avaluació de les oficines certificades s'estenen a la resta de l'organització.

## Indicadors

### *EN8. Captació total d'aigua per fonts*

L'aigua consumida per Caixa Catalunya prové del subministrament municipal de les poblacions on es troben ubicades les oficines i les seus de l'Entitat.

	2005	2006
Consum d'aigua (m <sup>3</sup> )	35.361*	39.998*

\*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 que han estat afectades significativament per la captació d'aigua*

Aquest indicador no és aplicable, ja que el consum d'aigua prové del subministrament municipal.

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

Com s'ha dit en apartats anteriors, Caixa Catalunya únicament consumeix aigua subministrada pels ajuntaments dels municipis on hi ha les oficines i els edificis centrals. Per aquest motiu aquest indicador no és aplicable.

## BIODIVERSITAT

### Enfocament de gestió

La gestió de la biodiversitat a Caixa Catalunya es concentra en la gestió de la Fundació Territori i Paisatge. En aquest sentit, la política ambiental de Caixa Catalunya se centra en la Visió de la Fundació Territori i Paisatge, la qual es fonamenta en les següents línies d'actuació:

- Adquirir parts de territori que representen ambients naturals d'interès paisatgístic per gestionar-los amb la col·laboració d'entitats conservacionistes, d'altres organitzacions no governamentals i de les administracions públiques.
- Col·laborar en els projectes de conservació de la natura que desenvolupen altres entitats del país.

L'objectiu primordial de la Fundació Territori i Paisatge és la compra d'espais de gran valor ecològic i/o paisatgístic que podrien ser alterats per activitats poc respectuoses, amb un interès especial per les zones que han quedat fora de la xarxa oficial d'espais protegits i són més susceptibles de degradació.



La responsabilitat operativa de la gestió de la biodiversitat a Caixa Catalunya és responsabilitat exclusiva de la Fundació Territori i Paisatge.

La sensibilització ambiental és una de les línies principals de la Fundació Territori i Paisatge, la qual fa una tasca d'educació continuada, tant entre la població infantil i juvenil com entre l'adult, per tal d'incorporar a la societat els valors ambientals. Els principals projectes d'educació ambiental desenvolupats per la Fundació Territori i Paisatge són els portats a terme al centre de natura Les Planes de Son, les estades a la natura i els camps de treball, el material didàctic, com la publicació recent "L'aigua al segle XXI", o les exposicions "Estepes ibèriques: el paisatge oblidat" i "Cap a un nou equilibri natural".

L'Informe anual d'activitats de l'Obra Social, que recull l'activitat de la Fundació Territori i Paisatge conté informació de seguiment de la gestió ambiental feta sobre la biodiversitat, que permetrà obtenir informació addicional corresponent a aquest exercici 2006 una vegada s'hagi publicat.

## Indicadors

### *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 a zones fora d'àrees protegides*

La Fundació Territori i Paisatge gestiona diferents espais naturals, alguns en règim de protecció, si bé enfoca especialment la seva activitat cap als no considerats com a tals però que tenen un gran valor ecològic.

#### Espais en propietat gestionats\*

Finca	Municipi	km <sup>2</sup>
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	Figols i Alinyà	53,5
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
Port d'Arnes	Arnes	4,5
Congost de Fraguerau	Ulldemolins	1,8
Reserves de Sebes	Flix	—
Bosc de Tosca	Les Preses i Olot	—
Bosc de Tosca (finca Piera)	Les Preses i Olot	—
Bosc de Tosca (finca Pujol)	Les Preses	—
Bosc de Tosca (finca Coix)	Les Preses	—
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)	—

\* No s'indica la superfície del territori quan aquest és inferior a un km<sup>2</sup>.

**Espais gestionats en conveni\***

<b>Finca</b>	<b>Municipi</b>	<b>Entitat</b>	<b>km<sup>2</sup></b>
Espai Humit de Sebes	Flix	Ajuntament de Flix	2
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, Sant Pol 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	Ajuntaments 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
Capçalera del riu Rialb	Rialb	Baronia de Rialb	145
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	2,1
Alta Garrotxa	Premià de Dalt	Consorci de l'Alta Garrotxa	328,6
Bosc de Sant Mateu		Ajuntament de Premià de Dalt i Associació de Propietaris Forestal dels Bosc de Sant Mateu	2,3
Aiguabarreig Segre-Noguera Ribagorçana	Corbins	Ajuntament de Corbins	1,8
Estany de Banyoles i entorn	Banyoles	Consorci de l'Estany i DMAH	10,3
Paratge del Castillo de Chuecos	Águilas	Fundación Castillo de Chuecos	4,6
Sant Gervàs Nord i Embassament de Llesp	El Pont de Suert, Senterada, Tremp i Sarroca	Ajuntaments de la Pobla, Senterada, Sarroca i Tremp	84,6
La Garriga d'Empordà	Avinyonet de Puigventós, Vilanant i Llers	Ajuntaments d'Avinyonet de Puigventós, Vilanant i Llers	12,4
Estany de Bellcaire	Bellcaire de l'Empordà	Ajuntament de Bellcaire d'Empordà	2,1
Espais d'interès natural de Granollers	Granollers	Ajuntament de Granollers	1,3
Montsec d'Estall	Diversos municipis	Mancomunitat Ribagorça Oriental	n.d.
Món Agrari de l'Alt Àneu	Alt Àneu	Ajuntament de l'Alt Àneu	n.d.
Oliveres mil·lenàries d'Ulldecona	Ulldecona	Ajuntament d'Ulldecona	1,9
Aiguamolls de Can Ponsic	Sant Quirze del Vallès	Ajuntament de St. Quirze del Vallès	—
Serra de 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	St. Gregori i Bescanó	Consorci Alba-Ter	—
Bassa de Can Dalmasses	Collbató	Ajuntament de Collbató	—
Monestir Sakya Tashi Ling	Olivella	Fundació PREVAÏN	1,2
Santuari de la Mare de Déu de l'Ecologia	Gallifa	Patronat del Santuari del Castell de Gallifa	n.d.
Vall Alta de Serradell	Conca de Dalt	Ajuntament de la Conca de Dalt	18,7
Salines de la Trinitat	St. Carles de la Ràpita	INFOSA	10
Paisatge eixut de l'interior de Catalunya	Torà	Ajuntament de Torà	n.d.
Can Soteres	Castellolí	Fundació Sanitària d'Igualada	2,2
Conca de la Riera d'Alguema	Ordis, Pontós, Sta. Llogaia d'Alguema, Cabanelles...	Ajuntaments d'Ordis, Pontós, Sta. Llogaia d'Alguema, Cabanelles...	120,8
Can Riera	Cervelló	Cortudos, SL i Ajuntament de Cervelló	1,5
El Manol	Peralada i altres	Consorci Salines-Bassegoda	231,2
Zona etnològica de Calonge i Vall-Ilobrega	Calonge i Vall-Ilobrega	Fundació Remença XXI	1,2
Torrent de Colobriers	Castellar del Vallès	Ajuntament de Castellar del Vallès	—

\* No s'indica la superfície del territori quan és inferior a un km<sup>2</sup>.

***EN12. Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en 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 en zones alienes a les àrees protegides***

No hi ha impactes negatius als terrenys indicats a l'apartat anterior, atès que l'objectiu és estrictament l'oposat, és a dir, el de protegir-los.

Els impactes positius en aquests territoris estan relacionats principalment amb una sèrie de treballs d'estudi, manteniment i conservació, així com de reintroducció d'espècies indicadores o de referència, molt importants per avaluar l'estat de conservació dels espais naturals.

Aquestes activitats són complementades amb activitats d'educació i sensibilització ambiental.

***EN13. Hàbitats protegits o restaurats***

La Fundació Territori i Paisatge ha continuat amb les línies de manteniment i millora dels espais protegits, en propietat o gestionats i les ha esteses a les adquisicions fetes durant l'any 2006. A l'Informe d'activitats de l'Obra Social de l'exercici 2006 es pot trobar informació més concreta sobre les accions realitzades.

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

L'estratègia i les accions portades a terme per la Fundació Territori i Paisatge quant als impactes sobre la biodiversitat han estat comentades en Enfocament de Gestió i es detallen a l'Informe d'activitats de l'Obra Social.

***EN15. Nombre d'espècies, desglossades segons el seu 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 s'aplica a l'activitat econòmica i social de l'Entitat. No obstant això, sí que són destacables els impactes positius de determinats projectes de la Fundació Territori i Paisatge, que s'indiquen a continuació:

- Cigonya: des de la primavera de l'any 2003, treballa en la reintroducció de la cigonya blanca a diferents espais del territori català.
- Aliança pel linx: la Fundació col·labora amb la Fundació CBD-Hàbitat i ADENA en el projecte "Aliança pel linx" en un esforç col·lectiu per intentar posar fre a la definitiva desaparició d'aquesta espècie. Aquest pro-

jecte proposa implicar-hi les finques de caça, on es concentra la majoria de les escasses poblacions que queden en llibertat, en l'ineludible compromís per a la conservació del linx, oferint un pla de gestió de la finca que faci compatible la caça i el manteniment de les poblacions d'aquest felí.

- Llúdrria: té per objectius la reintroducció de la llúdrria a les conques de la Muga i del Fluvià i utilitzar-la com a espècie emblemàtica dels rius nets i plens de vida. Aquest projecte de reintroducció l'ha executat l'Associació d'Amics del Parc Natural dels Aiguamolls de l'Empordà (APNAE).
- Trençalòs: la Fundació, amb el suport que dóna al Grup d'Estudi i Protecció del Trençalòs (GEPT), també treballa per la conservació d'aquest ocell emblemàtic i molt amenaçat. El projecte de seguiment del trençalòs es fa als Pirineus, un dels últims reductes d'aquesta espècie, que té a Catalunya el 20% de la població europea.

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

## EMISSIONS, ABOCAMENTS I RESIDUS

### Enfocament de gestió

La política d'emissions, abocaments i residus de Caixa Catalunya engloba dues línies d'actuació. L'una és, a fi de minimitzar els residus generats, establir millores en el desenvolupament de les activitats, la promoció del seu reciclatge i la reutilització posterior, tant interna com externament, i l'altra, d'una manera lligada a la política energètica, procurar usar equips de major eficiència energètica que disminueixen les emissions directes i indirectes de gasos d'efecte hivernacle i altres de gasos contaminants.

Els objectius establerts per a la reducció de les emissions i residus estan directament relacionats amb la reducció del consum energètic i de l'ús de material. Se centren principalment en la reducció del consum de paper i en la substitució d'equips obsolets per altres de major eficiència energètica.

Com en el cas del consum d'energia i de l'ús de materials, els departaments d'Obres i Immobilitzat i de Gestió d'Infraestructura Tecnològica són els responsables del control de les emissions i de la gestió de residus tant des del punt de vista de reducció com de correcció.

Les accions de sensibilització i formació relacionades amb la gestió de les emissions i la generació de residus són idèntiques a les relatives al consum elèctric i a l'ús de materials, tret de les accions de sensibilització sobre gestió de residus.

El seguiment i avaluació de les emissions es fa d'una manera indirecta, mesurant el consum de gasoil i electricitat, reflectit en els indicadors EN16 i EN17 del present informe.

## Indicadors

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

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

#### **Emissions de gasos d'efecte hivernacle\***

Emissió de CO<sub>2</sub> pel consum de gasoil (tn)  
Emissió de CO<sub>2</sub> pel consum elèctric (tn)

2005	2006
14	8
6.759	6.903

\*Les dades han estat estimades a partir de les eines i protocols disponibles a la pàgina web [www.ghgprotocol.org](http://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 s'han recalculat les dades del 2005 segons el protocol damunt indicat.

\*Les dades referides són parcials. En el cas de les emissions de CO<sub>2</sub> per consum de gasoil es refereixen al Centre del Prat de Llobregat; les relatives a consum elèctric corresponen a la seu central, el Centre Tecnològic del Prat de Llobregat i 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*

L'Entitat no disposa de sistemes que permetin mesurar les emissions indirectes de CO<sub>2</sub> degudes als mitjans de transport utilitzats pel personal en els seus desplaçaments laborals.

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

Les iniciatives encaminades a la reducció de les emissions de gasos causants del denominat efecte hivernacle estan directament relacionades amb les accions per reduir el consum elèctric, que han estat descrites en l'indicador EN7.

Cal remarcar que Caixa Catalunya ha finançat, entre d'altres, diversos projectes en el sector de les energies renovables que contribueixen a reduir l'emissió a l'atmosfera d'uns 771 milers de tones de CO<sub>2</sub> l'any.

### *EN19. Emissions de substàncies destructores de la capa ozó, en pes*

Caixa Catalunya no provoca emissions significatives de gasos que afectin la capa d'ozó, a excepció de les emissions accidentals que s'hagin pogut produir 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.

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

Per raó del baix consum de combustibles fòssils no es produeixen emissions atmosfèriques significatives addicionals a les comentades en els indicadors previs.

**EN21. Abocament total d'aigües residuals, segons la seva 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 tipus i mètode de tractament**

El principal residu generat a Caixa Catalunya és el paper. A més, també es genera una altra tipologia de residus urbans (plàstics, residus orgànics, etc.), el pes dels quals no es mesura atesa la seva baixa significació. La gestió dels residus generats per Caixa Catalunya es fa mitjançant gestors autoritzats per les administracions corresponents.

**Generació de residus**

Quantitat generada de paper retirat per empresa homologada (kg)

2005	2006
134.390	126.790

**EN23. Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius**

A Caixa Catalunya no s'ha produït cap mena de vessament accidental el 2006.

**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 a Caixa Catalunya, no es fa transport directe de cap mena de residu perillós, ja que els elements susceptibles de generar-ne són retirats pels 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**

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

## PRODUCTES I SERVEIS

### Enfocament de gestió

Els productes i serveis de l'Entitat, en si, no tenen les propietats físiques i logístiques de les entitats d'altres sectors. Caixa Catalunya dissenya i comercialitza productes financers, i això implica una diferent integració dels aspectes ambientals.

Les operacions o activitats més vinculades a l'estudi dels impactes ambientals són les de finançament de projectes. Són operacions de gran envergadura que requereixen, entre d'altres, l'anàlisi ambiental d'assessors especialitzats. La política sobre aquestes operacions, donat el que té d'específic el sector, s'explica a l'apartat de Banca d'Inversió, inclòs al capítol dedicat als Indicadors d'acompliment social del Suplement Financer.

### Indicadors

#### *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 al capítol dedicat al Suplement Social Financer.

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

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

## COMPLIMENT NORMATIU

### Enfocament de gestió

Garantir el compliment de la legislació ambiental vigent aplicable, i adaptar-se a la normativa futura en el moment adequat, forma part de la política ambiental de Caixa Catalunya, a més de ser un requisit bàsic i obligatori per a totes les empreses.

En conseqüència, els objectius plantejats intenten anar més enllà del compliment estricte dels requisits legals mitjançant l'adopció de normes de comportament sobre aspectes no legislats, prenent per referents determinades normes ja existents.

El compliment de la legislació ambiental abasta un ampli espectre d'assumpes: residus, emissions, abocaments, etc. A Caixa Catalunya, l'esmentada responsabilitat es troba, d'una manera general, distribuïda entre els departaments d'Obres i Immobilitzat i Gestió d'Infraestructura Tecnològica.

Tot i ser un aspecte de poc pes dins el conjunt de l'activitat financera, Caixa Catalunya duu a terme tasques de sensibilització i formació en aspectes relacionats amb la legislació ambiental, a les oficines que han implantat un sistema de gestió ambiental.

Els mecanismes d'avaluació aplicats pel Sistema de Gestió Mediambiental a les oficines certificades permeten el seguiment del compliment legal, alhora que fan possible estendre les conclusions a la resta d'instal·lacions de l'Entitat.

### **Indicadors**

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

Durant l'any 2006 no s'ha rebut cap mena de sanció ni multa relacionades amb la gestió ambiental portada a terme per Caixa Catalunya.

## **TRANSPORT**

### **Enfocament de gestió**

Els mitjans de transport emeten a l'atmosfera gasos d'efecte hivernacle i contaminants. Caixa Catalunya pertany a un sector en què el transport és necessari però no forma part important de la prestació de serveis financers.

Per tant, l'Entitat considera poc rellevant l'impacte ambiental del transport de materials i el desplaçament d'empleats. No obstant això i no haver-hi un sistema concret de gestió d'aquest aspecte ambiental, sí que hi ha unes pràctiques, que es comenten a continuació.

### **Indicadors**

#### *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*

Actualment Caixa Catalunya no disposa de mecanismes de càlcul de l'impacte esmentat. Tanmateix, conscient de la importància de la introducció progressiva de millores en l'ús eficient dels recursos, l'Entitat ha modificat



el servei de lliurament i recollida de documentació diària de les oficines de la seva xarxa comercial, passant de dos viatges diaris, l'un de lliurament i l'altre de recollida, a un sol viatge de lliurament i recollida alhora. Així mateix, Caixa Catalunya posa a disposició dels empleats un servei de transport col·lectiu per als desplaçaments al Centre Tecnològic i entre aquest i la seu central de Barcelona.

## ASPECTES GENERALS

### Enfocament de gestió

Les diferents estratègies relatives a la gestió dels aspectes ambientals aplicables a una entitat financera han anat enumerant-se en els apartats anteriors. A més, aquestes iniciatives es troben englobades en una política general de gestió ambiental que preveu:

- Establir en tot moment les millors pràctiques possibles en l'activitat, a fi de respectar i conservar la qualitat de l'entorn, i contribuir a la sensibilització general de clients i proveïdors.
- Integrar aquesta política ambiental en l'estratègia de gestió, tant en la planificació com en el desenvolupament de les activitats.

### Indicadors

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

Les despeses ambientals de Caixa Catalunya són les referides a gestió ambiental interna, amb un import l'any 2006 de 6.966 euros. Quant a inversions ambientals, són les vinculades a les múltiples accions de la Fundació Territori i Paisatge.

Els imports d'aquests recursos esmerçats en inversió i despesa per la Fundació Territori i Paisatge corresponen a 4,74 i 5,53 milions d'euros els exercicis 2005 i 2006, respectivament.

# Dimensió social

Dins el present capítol de Dimensió Social s'analitzen els diferents enfocaments i principals aspectes d'acompliment social de Caixa Catalunya en relació amb els aspectes laborals, els drets humans, la societat i els productes i, en conseqüència, amb les persones de tots els seus grups d'interès.

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. Aquí es fa una presentació dels progressos, als quals també es fa referència en el capítol 8 d'aquest informe.

## PRÀCTIQUES LABORALS I ÈTICA DEL TREBALL

### • Ocupació

#### Enfocament de gestió

Caixa Catalunya disposa d'una política d'incorporacions que assegura que el tipus de contracte establert entre l'Entitat i els seus empleats compleix els requeriments legals i permet atendre, amb la major eficiència, les necessitats de personal de cada classe de funció en cada moment.

A més, dins el marc del conveni col·lectiu i els acords interns que el milloren, hi ha un conjunt de beneficis socials per als empleats, que es van actualitzant segons l'evolució de les necessitats socioeconòmiques, tot això sota principis d'igualtat i no discriminació.

De la mateixa manera, en les fundacions de l'Obra Social, la política de contractacions es basa en criteris de capacitat professional 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'uneixen a la vocació professional dels membres de les fundacions.

En coherència amb la política de personal comentada, són objectius de Caixa Catalunya la generació d'ocupació estable en la contractació dels seus col·laboradors i l'aproximació del món empresarial a l'acadèmic, afavorint la inserció laboral dels joves.

Els processos de selecció i promoció han d'assegurar la cobertura de necessitats de personal, garantint el millor encaix possible entre persones i funcions, identificant i incorporant els millors professionals i fomentant el desenvolupament professional. Es tracta de garantir la integració i el desenvolupament del màxim potencial professional, perquè tot això permeti atendre les demandes presents i futures de l'Entitat.

Per assegurar una assignació objectiva i eficaç dels llocs de treball, s'analitzen principalment les competències i l'historial dels candidats. Quan els llocs s'han de cobrir amb nous empleats, s'utilitzen assessors externs; en el cas de promocions internes, i de manera addicional, és destacable la utilització de la informació continguda en les "avaluacions de l'acompliment" basades en un sistema de gestió per competències.

La responsabilitat de desenvolupar aquesta política correspon a la Direcció de Mitjans de l'Entitat, la qual compta amb professionals de l'Àrea de Recursos Humans en les diferents matèries que comprèn aquest àmbit i que fan un seguiment del compliment coherent amb els objectius marcats.

## 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
<b>Entitat</b>		
Total de l'Entitat	5.608	6.225
Xarxa comercial	4.642	5.168
Departaments centrals	966	1.057
<b>Fundacions*</b>		
Total fundacions de l'Obra Social**	121	121
Fundació Caixa Catalunya	26	29
Fundació Territori i Paisatge	15	16
Fundació Un Sol Món	15	17
Fundació Viure i Conviure	65	59
<b>Grup</b>		
Grup Caixa Catalunya ***	6.219	6.859
Empreses del Grup	611	634

\* 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, va sortir publicat que la plantilla de les fundacions que era de 122, quan en realitat era de 121.

\*\*\* Plantilla agregada de les societats del Grup: Factorcat, Liscat, Caixa Catalunya Consulting, Ascat Vida, Ascat Corredoria d'Assegurances, Caixa Catalunya Gestió, Gestió d'Actius Titulitzats, Procam, Invercartera i ITC.

Distribució d'empleats per caràcter de la contractació*	2005	2006
<b>Caràcter indefinit</b>		
Entitat	5.572	6.189
Fundació Caixa Catalunya	26	26
Fundació Territori i Paisatge	15	14
Fundació Un Sol Món	15	16
Fundació Viure i Conviure	65	59
<b>Caràcter temporal</b>		
Entitat	36	36
Entitat (per ETT)	185	224
Entitat en pràctiques o formació	n.d.	10
Fundació Caixa Catalunya	n.d.	3
Fundació Territori i Paisatge	n.d.	2
Fundació Un Sol Món	n.d.	1
Fundació Viure i Conviure	n.d.	—

\* Les dades indicades amb n.d. no estan disponibles, atès que no hi ha un sistema de mesurament continu d'aquestes dades.

\*No es disposa d'aquestes dades quant a empleats de les empreses del Grup.

**Contractació de caràcter indefinit a temps parcial\***

	2005	2006
Entitat	n.d.	122
Fundació Caixa Catalunya	n.d.	7
Fundació Territori i Paisatge	—	—
Fundació Un Sol Món	n.d.	1
Fundació Viure i Conviure	n.d.	15

\* Les dades indicades amb n.d. no estan disponibles, atès que no hi ha un sistema de mesurament continu d'aquestes dades.

\* No es disposa d'aquestes dades quant a empleats de les empreses del Grup.

**Distribució geogràfica d'empleats de Caixa Catalunya**

	2005	2006
<b>Comunitats autònomes</b>		
Andalusia	120	206
Aragó	39	39
Astúries	5	4
Balears	26	26
Canàries	18	38
Cantàbria	5	6
Castella-la Manxa	22	24
Castella i Lleó	40	38
Catalunya	4.377	4.706
Ceuta	—	—
Comunitat Valenciana	343	409
Extremadura	14	17
Galícia	25	27
Rioja	7	7
Madrid	480	557
Melilla	—	—
Múrcia	42	67
Navarra	16	18
País Basc	16	22
<b>Total</b>	<b>5.595</b>	<b>6.211</b>
<b>França</b>		
Perpinyà	13	14
<b>Total Entitat</b>	<b>5.608</b>	<b>6.225</b>

**LA2. Nombre total d'empleats i rotació mitjana dels empleats, desglossats per edat, sexe i zona geogràfica**

**Rotació de Caixa Catalunya\***

	2005	2006
<b>Rotació total</b>		
Empleats que han deixat l'Entitat	254	314
% rotació externa	4,54%	5,06%
<b>Rotació per edat</b>		
< 30 anys (nombre / %)	129 / 2,31%	160 / 2,58%
De 30 a 50 anys (nombre / %)	105 / 1,88%	129 / 2,08%
> 50 anys (nombre / %)	20 / 0,36%	25 / 0,40%
<b>Rotació per sexe</b>		
Dones	142 / 2,54%	183 / 2,95%
Homes	112 / 2,00%	131 / 2,11%

\* El nombre total d'empleats que han deixat l'Entitat inclou tota mena de baixes, jubilacions i defuncions. Se n'exclouen els empleats de l'oficina de Perpinyà, atès que no es disposa de les dades de rotació.

\* El càlcul per conèixer el % 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.

**Rotació de Caixa Catalunya per àrea geogràfica\***

Comunitat autònoma	2005	2006	Comunitat autònoma	2005	2006
Andalusia	3	7	Comunitat Valenciana	17	26
Aragó	6	5	Extremadura	1	2
Astúries	–	–	Galícia	2	2
Balears	2	2	Rioja	–	–
Canàries	–	3	Madrid	25	33
Cantàbria	–	–	Melilla	–	–
Castella-la Manxa	4	2	Múrcia	3	4
Castella i Lleó	2	1	Navarra	2	2
Catalunya	186	221	País Basc	1	4
Ceuta	–	–			
			<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>314</b>

\*El nombre total d'empleats que han deixat l'Entitat s'ha calculat incloent-hi 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, desglossats per activitat principal**

Hi ha nombrosos beneficis socials per als empleats de l'Entitat, alguns derivats del conveni col·lectiu.

**Beneficis socials derivats del conveni col·lectiu**

- Oferts a tots els treballadors
  - Ajudes per a la formació dels empleats.
- Oferts als empleats de l'Entitat amb contracte indefinit
  - Possibilitat de sol·licitar bestretes en determinades situacions.
  - Ajudes per a l'estudi dirigides als fills dels empleats.

**Beneficis socials derivats del conveni col·lectiu millorats per l'aplicació de pactes**

- Oferts a tots els treballadors
  - Assegurança de vida en la companyia Ascat Vida mitjançant una assegurança col·lectiva de vida per als que desitgin contractar-la.
- Oferts als empleats de l'Entitat amb contracte indefinit
  - Caràcter social dels préstecs.
  - Pla de Pensions.

#### Altres prestacions socials pactades amb els representants dels treballadors

- Ofertes a tots els treballadors
  - Complement salarial per matrimoni.
  - Prestacions pel naixement d'un fill i per la defunció d'un familiar de primer grau.
  - Possibilitat d'acumular el permís de lactància en 15 dies de permís.
  - Subvenció del curs per "deixar de fumar".
- Ofertes als empleats de l'Entitat amb contracte indefinit
  - Permís retribuït o de jubilació parcial per a treballadors amb un nombre d'anys de cotització en la Seguretat Social, una antiguitat i una edat determinats.
  - Ajuda per a l'estudi d'idiomes.
  - Revisions mèdiques més àmplies que les exigides legalment.
  - Gratificació econòmica dins del reconeixement per la dedicació i la permanència durant 25 anys a l'Entitat.

#### Altres aspectes que milloren els beneficis socials dels treballadors

- Oferts a tots els treballadors
  - Tràmits de pensions públiques per als empleats i familiars.
  - Gestió de la invalidesa UVAME als empleats i familiars.
  - No es cobren comissions en les operacions fetes des dels comptes dels empleats.
  - Ampliació de les baixes de maternitat.
- Oferts als empleats de l'Entitat amb contracte indefinit
  - Manteniment del tipus d'interès dels préstecs socials als empleats acollits a jubilació parcial i prejubilació.
  - Flexibilitat en la sol·licitud del període de vacances dins de l'exercici corrent.

Adicionalment, amb l'objectiu de respondre d'una manera completa als aspectes inclosos en aquest indicador pel protocol de GRI, cal indicar que les prestacions socials relatives a assegurances de salut i ampliació de baixes per paternitat no estan actualment previstes.

- **Relació empresa/treballadors**

### **Enfocament de gestió**

Caixa Catalunya, amb l'objectiu d'assegurar una adequada relació entre l'empresa i el treballador, ha establert una política en matèria laboral basada en el respecte a les persones tant en l'àmbit laboral com en l'individual. Tot això prenent per referència el conveni col·lectiu i la legislació vigent i mitjançant el foment del diàleg social, per afavorir un bon clima social i organitzatiu.

En finalitzar l'exercici 2006 va vèncer el Conveni Col·lectiu Estatal de Caixes d'Estalvis, aplicable a tots els empleats de l'Entitat. Tan aviat s'actualitzi aquest conveni, al nivell sectorial, s'integrarà en el sistema de gestió de Caixa Catalunya.

L'any 2006, l'Entitat ha procedit a la celebració de les eleccions sindicals dels membres del Comitè d'Empresa i Delegats de Personal, dins un marc de consens en el si de l'organització. El 22 de novembre va celebrar-se aquest procés electoral. La representativitat legal dels empleats en el Comitè d'Empresa i Delegats de Personal de Caixa Catalunya va quedar establerta en 65 delegats del sindicat de Comissions Obreres, 42 del SEC-Federació Sindicat d'Estalvi de Catalunya-Sindicat d'Empleats de Caixes (organització integrada en la Confederació Intersindical de Caixes-CIC), 41 delegats de la Unió General de Treballadors i 14 delegats de la Confederació de Sindicats Independents de les Caixes d'Estalvis. Les eleccions es van fer complint els objectius establerts, gràcies a l'acord entre els representants de Caixa Catalunya i les representacions sindicals amb implantació a l'Entitat.

Pel que fa a la representativitat legal dels empleats de les fundacions de Caixa Catalunya, la Fundació Caixa Catalunya i la Fundació Territori i Paisatge tenen un representant sindical. La Fundació Viure i Conviure disposa d'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.

La responsabilitat operativa de la gestió de les relacions entre l'Entitat i els treballadors correspon a l'Àrea de Recursos Humans, a la qual pertany el departament de Relacions Laborals.

Quant a la informació per als empleats referent a la relació de l'empresa amb els treballadors, Caixa Catalunya facilita a través de la intranet corporativa l'accés de tots els empleats a múltiple i variada informació:

- Comunicats i circulars operatives.
- Informació de les seccions sindicals.
- Informació de l'Agrupació d'Empleats Sant Jordi.



- Informació sobre els mecanismes d'elecció dels representants dels treballadors, acordats el 2006 per Caixa Catalunya i la representació dels treballadors.
- Valors Corporatius que caracteritzen l'Entitat i que aquesta procura que els empleats interioritzin i integrin en les seves actuacions.

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

Durant l'any 2006, Caixa Catalunya ha iniciat converses amb el Ministeri de Treball i Afers Socials per a l'obtenció de la certificació que acrediti l'Entitat com una empresa responsable en la conciliació de la vida familiar i professional.

Com a informació addicional, es destaca l'existència d'un canal de comunicació directa dels representants dels treballadors i de l'Agrupació Sant Jordi a través de la intranet, on es publiquen les circulars per als empleats.

A més, el departament de Relacions Laborals fa una feina activa d'assessorament i tutela de les necessitats que puguin sorgir a totes 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. Els treballadors de les fundacions Caixa Catalunya, Territori i Paisatge, Un Sol Món i Viure i Conviure tenen regulada la seva 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 aquestes notificacions s'especifiquen en els convenis col·lectius***

El Conveni Col·lectiu Estatal de Caixes d'Estalvis, vigent fins al final de l'any 2006, no fixa cap període mínim de preavis relatiu a canvis organitzatius en l'Entitat.

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

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

- 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 seva 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 2006. Aquests són:

- La revisió i implantació dels plans d'emergència dels edificis singulars de l'Entitat.
- La incorporació de la metodologia d'avaluació de riscos, en les revisions fetes pel departament d'Obres i Immobilitzat, per donar cobertura a l'expansió de Caixa Catalunya.
- L'explicació del sistema de gestió de prevenció de riscos laborals a tots els empleats, amb la difusió d'un tríptic informatiu.
- L'establiment de formació contínua en matèria de prevenció de riscos laborals a tots els empleats.
- La promoció de la comunicació i l'avís d'accidents i incidents.

Durant el 2006, a més d'aconseguir els anteriors objectius operacionals, s'ha treballat activament perquè al llarg del 2007 s'elaborin i implantin els plans d'emergència dels nous edificis.

L'empresa de promoció immobiliària, Procama, va establir per al 2006 els següents objectius:

- Actualitzar la formació en matèria de seguretat, salut laboral i sobre el sistema de gestió.
- Confeccionar un pla d'emergència per a tots els centres de treball.
- Detectar possibles desviacions en matèria de prevenció de riscos laborals.

Llevat de l'objectiu de confecció d'un pla d'emergència per a tots els centres de treball, pendent de validació en la data d'elaboració d'aquest Informe, els altres objectius establerts per Procama s'han assolit amb èxit.

La major fita en matèria de salut i seguretat laboral durant aquest període ha estat l'obtenció del certificat de l'empresa certificadora TÜV Rheinland Group relatiu a la correcta implantació de les especificacions de la norma OHSAS 18001 a Procama.

El responsable de supervisar tots els aspectes relatius a la prevenció i a la salut laboral a l'Entitat és el coordinador de Riscos Laborals i del 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 Procama, el càrrec més alt amb responsabilitat operativa en l'àmbit de seguretat i salut laboral és la direcció de l'Àrea Comercial de la societat.

Per facilitar la creació d'una veritable cultura preventiva en l'organització, i la consecució de l'objectiu establert d'integració de la prevenció de riscos laborals en la gestió de l'Entitat, Caixa Catalunya organitza 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 d'aquesta formació especialitzada, 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 tots els empleats de l'Entitat coneguin els aspectes preventius més rellevants per al seu lloc de treball, s'ha dut a terme el 2006 un curs on line que han pogut seguir tots els treballadors de Caixa Catalunya.

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, en el qual s'aborden i comparteixen experiències relacionades amb la salut i la seguretat a la feina.

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

L'avaluació i seguiment de la implantació del sistema de gestió de seguretat i salut laboral es fa observant la revisió contínua que exigeix el sistema de gestió OSHAS, que inclou 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 OSHAS, fetes anualment, així com amb la superació de l'Auditoria Legal en matèria preventiva. El 2006 s'ha rebut i superat aquesta auditoria legal.

En el cas de les quatre fundacions de l'Obra Social, 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 auditoria anuals.

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 de treballadors d'ETT s'executen d'acord amb les mesures de seguretat establertes per la legislació vigent.

De la mateixa manera, Procam ha impulsat la implantació del sistema de gestió en seguretat i salut laboral a Proviure, societat promotora participada per Procam. Aquest procés es troba en curs de certificació durant l'elaboració d'aquest informe.

## Indicadors

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

A Caixa Catalunya hi ha un Comitè Intercentres amb representació paritària entre Caixa Catalunya i 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 i que fa les funcions que li són pròpies legalment.

El Comitè de Seguretat i Salut Laboral de Caixa Catalunya, en el qual hi ha representats el 100% dels empleats, amb la presència de les quatre forces sindicals amb representació a l'Entitat, assumeix les competències de promoció d'iniciatives sobre mètodes i procediments per a l'efectiva prevenció dels riscos laborals, proposant a l'empresa la millora de les condicions de treball o la correcció de les deficiències existents i participant en

l'elaboració, posada en pràctica i avaluació dels plans i programes de prevenció de riscos en l'empresa, així com en la coordinació d'activitats entre les filials que estan integrades en centres de treball compartits amb l'Entitat.

Per exercir les seves funcions, el comitè que opera al nivell de tots els centres de treball pot desenvolupar les següents activitats:

- Visitar els centres de treball, tantes vegades com cregui 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 a la salut o a la integritat física dels treballadors per poder-ne valorar les causes i proposar mesures preventives oportunes.
- Conèixer i informar de la memòria i programació anual de serveis de prevenció.

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

**Taxa d'accidents laborals – Entitat\***

Taxa d'accidents personal propi	0,05%	0,08%
Taxa d'accidents personal subcontractat/extern responsabilitat de l'organització	n.d.	n.d.
Nombre d'accidents personal propi	82	111
Nombre d'accidents personal extern	n.d.	n.d.
Nombre de víctimes mortals personal propi	-	-
Nombre de víctimes mortals personal extern	n.d.	n.d.

	2005	2006
Taxa d'accidents personal propi	0,05%	0,08%
Taxa d'accidents personal subcontractat/extern responsabilitat de l'organització	n.d.	n.d.
Nombre d'accidents personal propi	82	111
Nombre d'accidents personal extern	n.d.	n.d.
Nombre de víctimes mortals personal propi	-	-
Nombre de víctimes mortals personal extern	n.d.	n.d.

\* La taxa d'accidents correspon al sumatori 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 amb n.d. no estan disponibles, atès que no hi ha un sistema per fer-ne un mesurament continu.

**Taxa de malalties professionals – Entitat\***

Taxa malalties professionals personal propi	-	-
Taxa malalties professionals personal subcontractat/ extern responsabilitat de l'organització.	n.d.	n.d.

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

\* Les dades indicades amb n.d. no estan disponibles, atès que no hi ha un sistema per fer-ne un mesurament continu.

El nombre de dies perduts per personal propi en concepte de dies de baixa per accidents i malaltia professional és de 896 i 1.657, per als exercicis 2005 i 2006, respectivament.

**Taxa d'absentisme laboral – Entitat\***

Taxa absentisme

	2005	2006
Taxa absentisme	2,59%	2,40%

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

No es disposa d'aquests indicadors de les quatre fundacions de l'Obra Social de l'Entitat, ja que no hi ha estadístiques sobre això.

***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***

A Caixa Catalunya es fan revisions mèdiques a tots els empleats, i atès que no hi ha llocs de treball amb un alt risc d'accident o malaltia, ni a l'Entitat ni a les fundacions no es desenvolupen programes de formació, assessorament i tractament més enllà de les revisions mèdiques periòdiques.

No obstant això, sí que hi ha aquest tipus de programes per a membres de la comunitat, impulsats per la Fundació Viure i Conviure. Aquesta compta amb una línia de treball que promou l'adquisició d'hàbits de vida saludable entre la població.

Dels projectes que es desenvolupen en aquesta línia de treball són destacables:

- "Viure el temps. Idees per madurar en positiu". És un projecte que vol aportar una visió diferent sobre l'envelliment, facilitant informació i eines útils per promoure un envelliment saludable al llarg de tot el cicle vital i contribuir a la prevenció de possibles situacions futures sobre les quals es pot actuar.
- Programa de prevenció del consum de risc d'alcohol "Quina canya!". Va dirigit a joves estudiants de Barcelona i àrea metropolitana, organitzat juntament amb l'Institut Municipal de Salut Pública de Barcelona.
- Programa de Prevenció del Consum de Cànnabis "per què petes?". Es tracta d'un projecte de la Fundació dirigit per l'Agència de Salut Pública de Barcelona. S'adreça a escolars de catorze a setze anys, amb l'objectiu d'augmentar els seus coneixements sobre els efectes i conseqüències del consum de cànnabis, identificar la pressió social per consumir que hi ha en el seu entorn i promoure habilitats per rebutjar el consum.
- "Com mengem!". Està dirigit als nois i noies de vuit a dotze anys i s'estructura en vuit sessions amb l'objectiu d'aconseguir un canvi real de conductes i una educació en l'àmbit de l'alimentació, i també de prevenir factors de risc de les TCA (Trastorns de la Conducta Alimentària). El programa vol potenciar l'autoconeixement i autoacceptació dels escolars com una mesura preventiva. Igualment busca la reflexió sobre els patrons i hàbits actuals, així com el reforç de l'autonomia de l'alumne en la seva pròpia alimentació.

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

Caixa Catalunya cobreix tots els aspectes de salut i seguretat indicats pel protocol de GRI per a aquest indicador, els quals en bona part estan vinculats al marc legislatiu. Aquests 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**

Caixa Catalunya disposa d'una política de formació pensada perquè tots els empleats de l'Entitat, des de la seva incorporació a l'organització, disposin de programes i accions de formació que permetin la integració i el desenvolupament de les seves capacitats professionals i la consecució de millores professionals d'acord amb el desenvolupament de l'organització i dels reptes futurs de l'Entitat.

L'objectiu primordial de la gestió formativa a Caixa Catalunya és afavorir el desenvolupament òptim de les funcions pròpies de cada empleat i avançar en el desenvolupament de les seves competències amb vista a la possible assumptió d'altres responsabilitats a l'Entitat. A més, l'Entitat té per objectiu la detecció de llocs i funcions clau.

Per aconseguir aquests objectius, facilitar l'aprenentatge de les persones assistents als diferents processos de formació i fomentar la seva participació i corresponsabilitat en la seva pròpia formació, Caixa Catalunya utilitza sistemes innovadors que permeten millorar l'eficàcia i eficiència de les activitats formatives.

Amb la proposta formativa de Caixa Catalunya es pretén donar resposta a les línies estratègiques i necessitats de negoci de l'Entitat. En conseqüència, l'esmentada proposta formativa va dirigida a tota la xarxa comercial, al col·lectiu de directius de Caixa Catalunya i a tècnics amb potencial a l'Entitat.

També des de les fundacions, segons les necessitats detectades, es desenvolupen plans de formació. La Fundació Caixa Catalunya finança als seus empleats part de la despesa dels cursos especialitzats en gestió i

comunicació per a equipaments culturals i museístics, de la mateixa manera que la Fundació Territori i Paisatge els cursos i assistència a seminaris de medi ambient i la Fundació Viure i Conviure els cursos i assistència a seminaris especialitzats. La Fundació Un Sol Món assumeix els costos de formació dels seus empleats en els àmbits dels idiomes, ofimàtica i gestió de projectes, així com el cofinançament de la formació desenvolupada en altres àmbits.

La responsabilitat operativa sobre la formació a Caixa Catalunya depèn de l'Àrea de Recursos Humans. Aquesta responsabilitat en les fundacions de l'Obra Social recau en la figura del director de cadascuna d'elles.

Amb la finalitat de sensibilitzar els empleats de l'Entitat sobre la importància de la continuïtat de la seva formació, Caixa Catalunya els fa participants 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 desenvolupament del potencial professional dels empleats.

La focalització de les necessitats de formació i la detecció de necessitats concretes dels empleats i de l'Entitat es fa 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.

El desenvolupament de les activitats formatives a l'Entitat es fa partint del programa anual de formació, el qual és accessible a tots els empleats i fa pública l'oferta formativa definida per a cada exercici.

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

Caixa Catalunya utilitza la metodologia d'aprenentatge multicanal, blended-learning, que combina formació presencial i formació en línia, amb l'objectiu d'aconseguir un aprenentatge més complet, el participant del qual és la peça clau de tot el procés. Amb la combinació d'aquestes dues modalitats s'aconsegueixen els avantatges de flexibilitat, mobilitat, eficàcia, cobertura de major nombre d'objectius d'aprenentatge, capacitació personalitzada, etc.

En les seves accions formatives presencials, Caixa Catalunya compta amb la col·laboració d'escoles d'alt nivell. En el pla tecnològic, disposa d'una plataforma d'aprenentatge en línia, CC Aula, que permet gestionar el coneixement amb l'adopció de les noves tecnologies, les quals s'estan convertint en un element diferenciador en l'àmbit formatiu que dona resposta a les necessitats formatives derivades del sistema de gestió per competències. Des de CC Aula, els empleats tenen accés a l'Entorn Virtual d'Aprenentatge i Gestió del Coneixement per al seu desenvolupament professional.



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 seva durada, es fan reunions de seguiment amb els proveïdors i tutories individuals i de grup amb els participants, amb l'objectiu fonamental d'assegurar l'òptim aprofitament dels participants i vetllar per la qualitat de la formació en tots els seus 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 desenvolupades pels proveïdors, en els quals van inclosos els resultats dels qüestionaris de satisfacció dels participants, els informes dels formadors i els resultats de les tutories fetes.

Com a informació addicional, es pot destacar que Caixa Catalunya durant l'any 2006 ha desenvolupat noves eines de gestió de la formació, com una aplicació que permet als empleats gestionar els seus cursos de formació i ajudar-los a planificar, escollir la seva formació i prendre la iniciativa del seu propi desenvolupament professional, així com accedir a l'entorn virtual d'aprenentatge de Caixa Catalunya. Des d'aquesta nova aplicació, els empleats poden accedir al seu pla de desenvolupament individualitzat, que els permet conèixer directament la formació prevista per cobrir les necessitats formatives derivades de la seva autoavaluació de coneixements, així com una altra formació complementària.

Finalment, es destaca l'assessorament que sobre temes formatius ofereix Caixa Catalunya a les empreses filials que ho sol·liciten, a més de col·laborar conjuntament en alguns programes de formació relatius a aspectes que impliquen directament totes dues parts.

## Indicadors

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

Entitat Categories d'empleats	Hores de formació		Mitjana d'hores de formació per empleat	
	2005*	2006	2005	2006
Directius / director de sucursal	103.101	135.015	89,03	107,07
Tècnics	78.890	139.598	38,90	62,74
Administratius	78.982	155.404	34,84	62,09
Altres	1.093	990	7,70	4,46
<b>Total</b>	<b>262.066</b>	<b>431.007</b>	<b>46,84</b>	<b>69,39</b>

\* Les hores totals de formació de l'any 2005 no inclouen les corresponents als empleats d'ETT ni del personal eventual, ni dels empleats de la sucursal de Perpinyà.

### Nombre d'hores de formació- Fundacions Obra Social\*

	2005	2006
Fundació Caixa Catalunya	n.d.	234
Fundació Territori i Paisatge	n.d.	—
Fundació Un Sol Món	n.d.	500
Fundació Viure i Conviure	n.d.	197

\* Les dades indicades amb n.d. no estan disponibles, atès que no hi ha un sistema de mesurament continu d'aquestes dades.

***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 les seves carreres professionals***

Caixa Catalunya fa cursos de formació interna per al desenvolupament d'habilitats en els seus empleats per mitjà d'una sèrie de projectes, com l'Itaca, dirigit a directors d'oficina, els quals treballen anualment una "competència", que el 2006 ha estat la comunicació interpersonal, i a responsables de grup, els quals treballen dues competències anuals, que aquest any ha estat el desenvolupament de persones i la gestió de projectes.

Un altre dels projectes de formació en què s'ha treballat el desenvolupament de competències necessàries per a un desenvolupament òptim és l'Ulisses, que té l'acreditació de màster en desenvolupament directiu per la Universitat Pompeu Fabra i en el qual ja han participat 120 directius de Caixa Catalunya.

Dins el Pla de Formació cal destacar el programa Desenvolupament d'Habilitats de Rendiment, adreçat a empleats de la xarxa comercial per millorar les seves competències en l'àmbit comercial, amb mòduls com els de "Tècniques de Venda" i "Tècniques de Negociació Avançada".

També és important destacar l'aposta contínua per la formació amb acreditació professional EFA-Assessor Financer Europeu i CEFA-Analista Financer Europeu. Aquesta formació va adreçada a tots els empleats que assessoren clients de manera especialitzada.

Caixa Catalunya destina fons a subvencionar la formació externa dels seus empleats, focalitzada, entre altres estudis, a la formació reglada i a l'estudi d'idiomes.

En matèria de desvinculacions d'empleats de l'Entitat, Caixa Catalunya aplica la legislació laboral estatal vigent i els requisits específics relatius a l'antiguitat dels empleats. A més, sempre s'analitzen els supòsits d'una manera individualitzada, tenint en compte les necessitats tant de Caixa Catalunya com de l'empleat, en acabar la seva relació laboral. Amb la finalitat d'ajudar tant com es pugui l'empleat que finalitza la relació laboral amb l'Entitat, de vegades l'organització ha realitzat un servei de recerca d'ocupació per al dit empleat.

El programa "Renéixer" de Caixa Catalunya és un programa de suport que s'ofereix als empleats que passen a situació de jubilació o prejubilació, en el qual se'ls presta assessorament i ajuda en totes les necessitats que els puguin sorgir.

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

El nombre total d'empleats a qui s'ha fet l'avaluació de l'acompliment durant l'any 2006 ha estat de 3.781, un 64,5% del col·lectiu susceptible de ser avaluat, que significa un increment d'un 2,5% de l'avaluació del període anterior.

El nombre total d'empleats susceptibles de ser avaluats el 2006 ha estat de 5.862, el qual no inclou els empleats acollits a jubilació o en permís especial retribuït.

- **Diversitat i igualtat d'oportunitats**

### **Enfocament de gestió**

La política activa de Caixa Catalunya pel que fa a la igualtat d'oportunitats entre homes i dones es basa en el desenvolupament i promoció professional de tots els empleats de l'Entitat, sense cap distinció per raó de gènere. A més, l'esmentada premissa està reforçada per una política antidiscriminatòria i de prevenció de l'assetjament. És important destacar que aquestes polítiques són extensibles a les filials, fundacions i altres empreses participades de Caixa Catalunya. És, per tant, un objectiu permanent mantenir l'esmentada política en qualsevol dels aspectes relacionats amb la gestió dels recursos humans.

La gestió i sensibilització quant a diversitat i igualtat d'oportunitats s'impulsa a Caixa Catalunya des de la Direcció General i és responsable de la seva gestió operativa l'Àrea de Recursos Humans.

Cal destacar que Caixa Catalunya fa 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 conforme a la seva representació jeràrquica.

Finalment, cal destacar el compromís d'elaborar el 2007, juntament amb els representants dels treballadors, un reglament intern en matèria d'assetjament, basat en els principis de la Llei d'Igualtat d'Oportunitats aprovada recentment.

### **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, atès que així la seva interpretació és més senzilla per a persones no familiaritzades amb el Conveni Col·lectiu de Caixes d'Estalvis. En relació amb l'Entitat, el 20% dels empleats són directius, el 36% tècnics, el 40% administratius i el 4% restant correspon a altres categories. Aquestes dades no han variat significativament respecte al 2005.

Pel que fa a la distribució per edats, el 2006 el 19% dels empleats és menor de 30 anys, el 60% té entre 30 i 50 anys i el 21% és més gran de 50 anys. Això significa un cert rejuveniment de plantilla, ja que el 2005 la distribució era del 15, el 64,5 i el 20,5% en els diferents trams d'edat de manera correlativa.

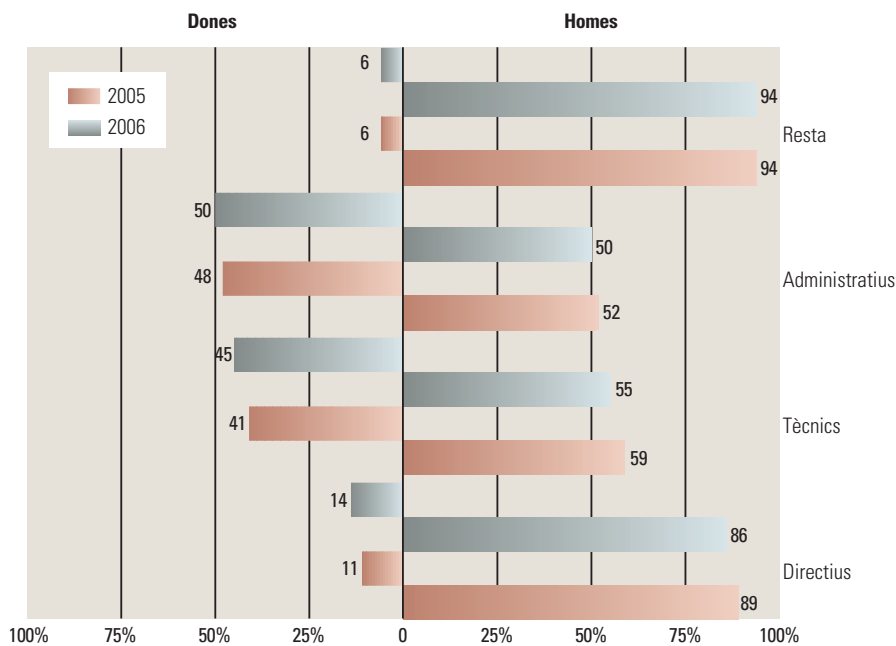
Entitat Categories*	Menors de 30 anys		Entre 30 i 50 anys		Més grans de 50 anys	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Directius	0,3%	0,6%	72,5%	73,6%	27,2%	25,8%
Tècnics	10,2%	11,5%	78,3%	77,5%	11,5%	11,0%
Administratius	27,5%	36,8%	52,3%	43,1%	20,2%	20,1%
Resta	—	—	—	—	100,0%	100,0%

\*Dades expressades en % d'empleats de cada interval d'edat de cada categoria professional respecte al total d'empleats de la categoria.

Al tancament del 2006, el 39% de la plantilla de l'Entitat correspon a dones, mentre que el 2005 aquesta dada reflectia un 37%.

#### DISTRIBUCIÓ PER CATEGORIES I GÈNERE-EMPLEATS DE CAIXA CATALUNYA\*

En %



\*Dades expressades en % d'homes i dones de cada categoria professional respecte al total d'empleats de la categoria.

Quant als empleats amb alguna mena de discapacitat, aquesta és sobrevinguda i és de caràcter físic, sensorial, motriu, etc. El 2006 han estat 29: 25 homes i 4 dones, de diverses categories professionals. Tocant al compliment de la Llei d'Integració Social del Minusvàlid (LISMI), l'Entitat fa aportacions dineràries, que es canalitzen a través de l'Obra Social.

#### Empleats de les fundacions de l'Obra Social

Les fundacions de l'Obra Social presenten el següent esquema de distribució d'empleats.

En relació amb la distribució per edats, del conjunt de les fundacions el 2006, el 10% respon al segment d'empleats menors de 30 anys, el 65% al d'empleats de 30 a 50 anys i el 25% al de més grans de 50 anys.

Empleats de les fundacions*	Menors de 30 anys		Entre 30 i 50 anys		Més grans de 50 anys	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Fundació Caixa Catalunya	n.d.	19,2%	n.d.	65,4%	n.d.	15,4%
Fundació Territori i Paisatge	n.d.	7,1%	n.d.	78,6%	n.d.	14,3%
Fundació Un Sol Món	n.d.	12,5%	n.d.	87,5%	n.d.	—
Fundació Viure i Conviure	n.d.	5,1%	n.d.	55,9%	n.d.	39,0%

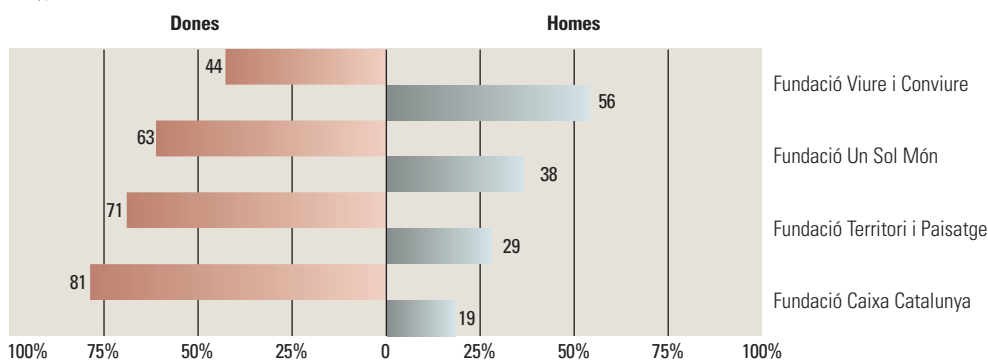
\* Percentatges expressats respecte al total d'empleats amb contractació indefinida de cada fundació, atès que no es disposa de dades desagregades dels empleats de caràcter temporal. No es disposa de dades desagregades per categoria.

\* Les dades indicades amb n.d. no estan disponibles, atès que no hi ha un sistema de mesurament per a dades anteriors al 2006.

Dins el conjunt de les fundacions, l'any 2006 el 42% dels empleats amb contractes indefinits correspon a homes i el 58% a dones.

#### DISTRIBUCIÓ PER GÈNERE-EMPLEATS DE LES FUNDACIONS\*

En %



\* Dades en % respecte al total d'empleats de cada fundació.

Quant a empleats amb alguna mena de discapacitat, dues fundacions de l'Obra Social, la Fundació Caixa Catalunya i la Fundació Un Sol Món, tenen contractat cadascuna un empleat amb síndrome de Down, mitjançant un conveni de col·laboració amb l'entitat AURA.

#### Òrgans de Govern de l'Entitat

Els Òrgans de Govern de Caixa Catalunya, de la composició i funcionament dels quals s'ha tractat al Capítol 4, i que estan integrats per diferents grups d'interès de l'Entitat, té la següent distribució de membres per edat i gènere:

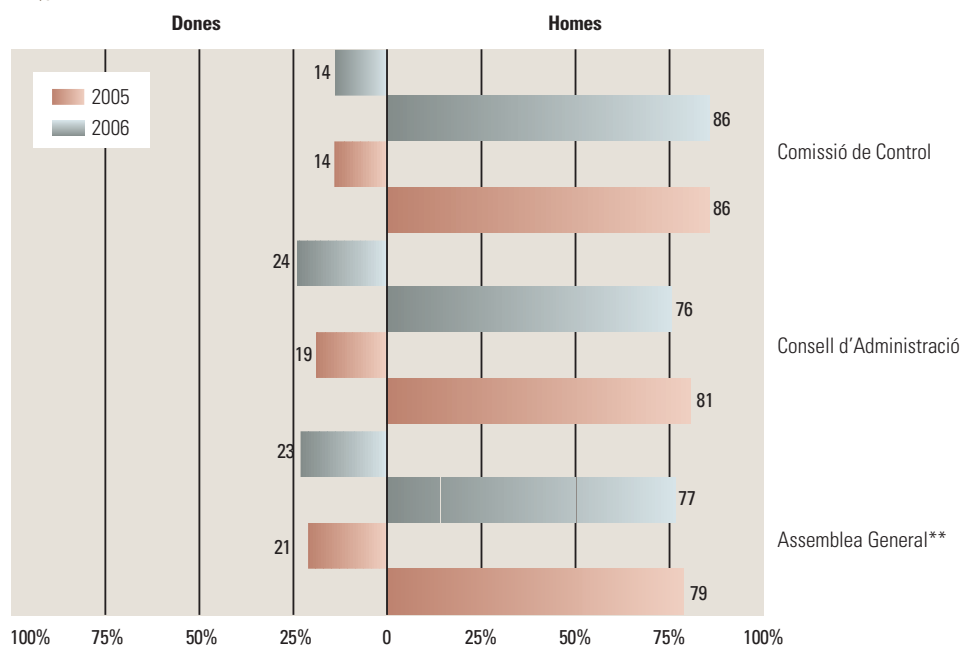
Òrgans de Govern*	Menors de 30 anys		Entre 30 i 50 anys		Més grans de 50 anys	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Assemblea General**	1,2%	3,8%	31,9%	42,4%	66,9%	53,8%
Consell Administració	4,8%	—	33,3%	38,1%	61,9%	61,9%
Comissió de Control	—	—	14,3%	28,6%	85,7%	71,4%

\* Dades expressades en % de persones de cada interval d'edat respecte al total de cada Òrgan de Govern.

\*\* Els càlculs relacionats amb l'Assemblea General per al 2006 han estat fets en relació amb 158 membres, atès que aquesta era la seva composició al 31 de desembre. Això es deu al fet que dins l'exercici 2006 han presentat la renúncia per incompatibilitat amb l'exercici de càrrec públic 3 consellers generals i no se n'havien nomenat els substituïts a la data referida.

**DISTRIBUCIÓ PER GÈNERE-ÒRGANS DE GOVERN DE CAIXA CATALUNYA\***

En %



\* Dades expressades en % de persones de cada interval d'edat respecte al total de cada Òrgan de Govern.

\*\* Els càlculs relacionats amb l'Assemblea General per al 2006 han estat fets en relació amb 158 membres, atès que aquesta era la seva composició al 31 de desembre. Això es deu al fet que dins l'exercici 2006 han presentat la renúncia per incompatibilitat amb l'exercici de càrrec públic 3 consellers generals i no se n'havien nomenat els substituïts a la data referida.

*Patronats de les fundacions de l'Obra Social*

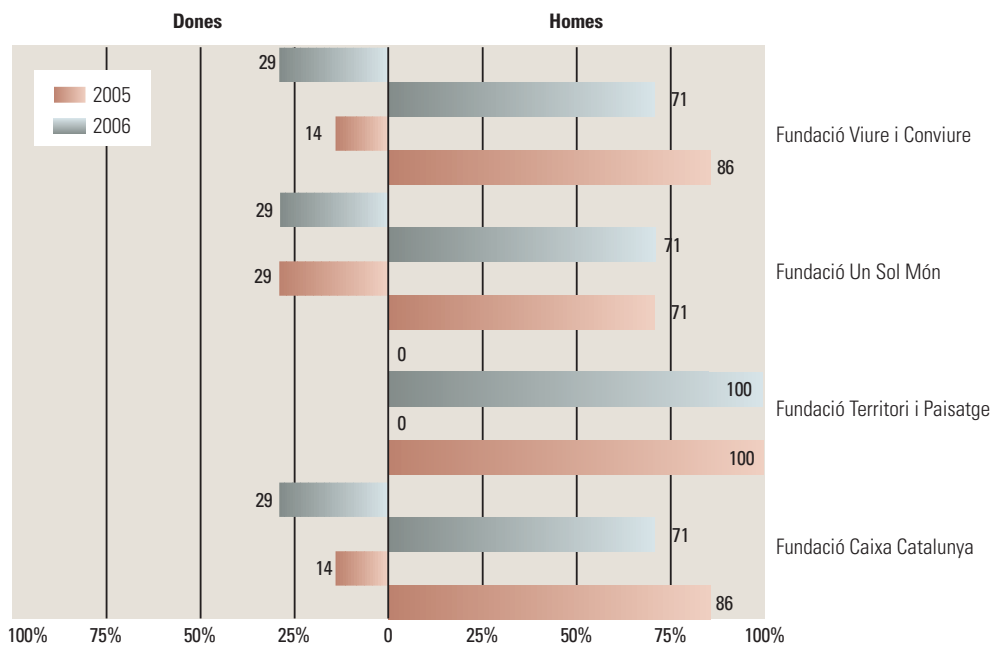
De la mateixa manera, els Patronats, com Òrgans de Govern de les fundacions de l'Obra Social, presenten la següent distribució de persones per edat i gènere:

Patronats*	Menors de 30 anys		Entre 30 i 50 anys		Més grans de 50 anys	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Fundació Caixa Catalunya	—	—	42,9%	42,9%	57,1%	57,1%
Fundació Territori i Paisatge	10,0%	—	—	—	90,0%	100,0%
Fundació Un Sol Món	—	—	—	14,3%	100,0%	85,7%
Fundació Viure i Conviure	—	—	42,9%	42,9%	57,1%	57,1%

\* Dades expressades en % de persones de cada interval d'edat respecte al total de membres de cada Patronat.

**DISTRIBUCIÓ PER GÈNERE-PATRONATS DE LES FUNDACIONS\***

En %



\* Dades expressades en % de persones de cada interval d'edat respecte al total de membres de cada Patronat.

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

En el cas de Caixa Catalunya, prenent per referència el salari base, i exceptuant la remuneració addicional per antiguitat, beneficis socials o altres prestacions, la ràtio salari base homes/dones resultant és 1.

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

Quant a les fundacions de l'Obra Social, les dades sobre salari base no són disponibles per categories professionals, atès que en alguns casos el nombre d'empleats de determinades categories és molt reduït, i això implicaria un risc d'incompliment de la Llei d'Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal. Tanmateix, els salaris s'estableixen conforme als convenis col·lectius que cal aplicar i partint de la política de no discriminació i igualtat.

**DRETS HUMANS**

En l'àmbit de realització de les operacions de Caixa Catalunya, els drets humans proclamats per la Declaració Universal de les Nacions Unides i l'Organització Internacional del Treball (OIT) estan incorporats en la mateixa legislació i es consideren bàsics per al desenvolupament de tota activitat interna o externa.

En aquest apartat, Caixa Catalunya, que el 2006 ha ampliat a la web i intranet la informació sobre Responsabilitat Social Corporativa i les principals iniciatives afins, amb els enfocaments de gestió dels diferents aspectes i dels indicadors relacionats en aquest apartat, dona també resposta als requisits de comunicació de progressos sobre els Principis declarats en el Pacte Mundial de les Nacions Unides.

- **Pràctiques d'inversió i aprovisionament**

### **Enfocament de gestió**

En referència amb l'execució d'operacions d'inversió i aprovisionament, Caixa Catalunya no fa una anàlisi proactiva del compliment d'aquests aspectes, si bé la detecció de qualsevol actuació en contra dels Drets Humans comportarà l'anàlisi i estudi immediat de les accions a emprendre, entre les quals hi ha la possibilitat de desinvertir i/o no tornar a fer operacions amb l'agent que no ha respectat aquests drets. Addicionalment, el Comitè d'Inversió, com a òrgan decisiu de la inversió en companyies participades, aplica filtres qualitius per considerar el risc de reputació de la inversió.

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, avala 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.

Finalment, l'adhesió 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 abusos d'aquests drets, respectivament, com ho reflecteixen els dos primers principis d'aquest pacte.

Donada la creixent importància d'aquestes pràctiques en termes de sostenibilitat, l'Entitat es compromet a informar en els contractes de compra als proveïdors de forma progressiva sobre la seva adhesió als 10 Principis del Pacte Mundial i, pel que fa als acords més significatius, a incorporar-hi progressivament clàusules relacionades amb el compliment d'aquests principis per ambdues parts. Quant a les operacions d'inversió, a la data d'elaboració d'aquest Informe, l'Entitat no ha concretat actuacions proactives en aquest aspecte.

No hi ha un responsable únic al nivell organitzatiu de les qüestions recollides en aquest punt. La responsabilitat de les inversions significatives correspon a la Comissió d'Inversions i la de les compres està especialment centrada en les àrees d'Organització i Infraestructures i d'Estratègia Comercial i Màrqueting.

No s'efectua 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 són coherents amb aquests drets, els quals es desenvolupen en una altra sèrie d'aspectes que són més rellevants dins 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".



Finalment, si bé considera que no hi ha riscos significatius respecte dels drets humans en relació amb les operacions d'inversió i compra, l'Entitat es compromet a avançar en els objectius damunt esmentats. D'aquesta manera, en un futur, a mesura que s'avanci en aquest compromís, s'establiran els sistemes de seguiment adequats.

## **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 2006, Caixa Catalunya considera inversions significatives les inversions estratègiques que compleixen els requisits d'import i participació detallats a continuació:

- Import igual o superior a 91.953 milers d'euros.
- Participació en els òrgans de govern o gestió de les societats quan l'import supera els 9.195 milers d'euros.

Conforme a 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, no es considera que aquestes compreguin 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 que es consideren rellevants des d'un punt de vista de sostenibilitat. El 2006 s'han fet inversions significatives, per un import de 110,7 milions d'euros, corresponents a 6 noves entitats.

### ***HR2. Percentatge de principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans i mesures adoptades***

La pertinença de Caixa Catalunya a un sector d'activitat com el financer caracteritza d'una manera substancial la tipologia de béns i serveis que adquireix: material d'oficina, immobles, serveis immobiliaris, notaria, enginyeria, estudis, professionals de la construcció, adequació i equipament d'immobles, subministrament d'aigua i electricitat, companyies de seguretat, neteja i manteniment, informació financera, etc.

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.

Per tot això, fins ara no s'han imposat condicions d'acompliment o controls lligats a aquesta matèria, si bé, com s'ha comentat, és un objectiu a integrar progressivament.

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

L'Entitat, atès que no ha identificat riscos significatius en els aspectes recollits en aquest punt, no ha definit d'una manera explícita cap formació sobre drets humans per al personal relacionat amb l'anàlisi d'inversions i compres, ni per al global dels empleats.

• **No discriminació en les operacions**

**Enfocament de gestió**

El comportament ètic de l'Entitat afecta 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.

Així, 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.

S'estableix, per tant, una política d'universalitat cap als clients i l'Obra Social es dirigeix a diferents col·lectius segons les seves necessitats. La selecció i promoció d'empleats, tal com estableix la política de recursos humans, es fan exclusivament atenent els mèrits i les capacitats professionals. Quant a la selecció de proveïdors, les adjudicacions són per concurs obert, segons el volum 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 en la societat traslladant-hi aquest tipus de valors, bé 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 socioassistencial i de cooperació al desenvolupament.

L'Obra Social de Caixa Catalunya, per mitjà de les fundacions Viure i Conviure i Un Sol Món, dotades de recursos per l'Entitat, tenen entre els seus 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. El desenvolupament respecte a aquest objectiu per part d'aquestes 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 basades en el diàleg, ja comentat, s'ha establert com a objectiu per al 2007 la implantació d'un reglament intern en matèria d'assetjament.

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

Pel que fa als altres tipus d'agents, no hi ha 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. Respecte als valors corporatius, es comuniquen 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 abans comentats està incorporat en l'activitat diària dels responsables de les àrees i fundacions especificades, que han d'establir les accions correctores o preventives corresponents. Si 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 feina de 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***

En relació amb clients que canalitzen les seves queixes i reclamacions a través del Servei d'Atenció al Client, el 2006 no s'han obert expedients sobre cap mena de discriminació.

Els empleats poden canalitzar les seves queixes a través dels mecanismes establerts dins el marc de les relacions laborals, al seu superior immediat o a l'Àrea de Recursos Humans, perquè es procedeixi a la revisió i anàlisi dels fets i, si cal, es corregeixi la situació.

Durant l'exercici 2006 no s'ha detectat cap incident de discriminació en les auditories i inspeccions internes relatiu a la interacció amb proveïdors.

Respecte a accions legals, tampoc no hi ha hagut accions judicials per discriminació contra cap membre dels grups d'interès de l'Entitat.

- **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 dins 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 quatre 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.

Dins del marc legal vigent, i en coherència amb les directrius marcades per l'Organització Internacional de Treball (OIT), tant les quatre 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 interactua l'Entitat (proveïdors, clients, etc.), no hi ha una política proactiva d'assegurament, atès que no s'han identificat riscos significatius dins 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 Pacte Mundial.

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.

Quant a les relacions amb proveïdors, l'Entitat es compromet a incorporar en els contractes de compra a proveïdors, d'una manera progressiva, una comunicació de la seva adhesió als Principis del Pacte Mundial, i en els que consideri significatius, clàusules sobre el compliment dels drets laborals expressats en aquest pacte.

Atès que l'àmbit d'actuació principal d'aquesta política 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 amb aspectes d'interès per a l'equip humà, entre els quals hi ha un espai específic per a les seccions sindicals. A més, en 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 tercers, si un empleat identifica una situació irregular, ha de comunicar-la al seu superior, el qual valora la decisió a prendre d'acord amb la normativa vigent, els valors corporatius i la política de comportament ètic.

Finalment, considerant tots els aspectes anteriors, es destaca que, atès el marc geogràfic on l'Entitat desenvolupa la seva activitat, no es creu que actualment hi hagi riscos significatius d'incompliment d'aquesta llibertat o dret, si bé Caixa Catalunya es compromet a avançar en els objectius 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, i encara que fins ara no s'han pres mesures concretes, s'estableix com un objectiu a integrar progressivament el trasllat als agents significatius que es relacionen amb l'Entitat la política de l'organització en aquesta matèria.

- **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 del punt de vista extern, atenent 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 hi 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 d'una manera progressiva en el camí de minimitzar-los, donats els riscos indirectes possibles damunt comentats.

L'objectiu de l'Entitat, a més de desenvolupar aquesta política, és el de no veure's involucrada en cap acte 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 es compromet a incorporar en els contractes de compra a proveïdors, d'una manera progressiva, una comunicació d'adhesió als Principis del Pacte Mundial, i en els que consideri significatius, clàusules sobre el compliment dels drets laborals expressats en aquest pacte.

Al nivell intern, cada àrea és responsable d'aquesta mena d'actuació en les seves activitats diàries, alhora 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 amb 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 a 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 damunt comentats 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 conseqüència de les anteriors consideracions, 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 eliminar-lo***

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 què actuen l'Entitat i els seus proveïdors.

En compliment de la legislació aplicable, es fa un seguiment que garanteix el compliment de les normes socials i laborals per 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 eliminar-lo***

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 el 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 ofícines. L'Àrea d'Operacions i Serveis Generals és la responsable d'aquest compliment i d'ella depèn el departament de Seguretat 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. 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 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'incidentes de seguretat, l'Entitat considera que, atès que la salvaguarda de la integritat física de persones i béns està regulada al nivell sectorial i que la protecció queda encomanada 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.

#### **Formació personal de seguretat intern**

Nombre de persones 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
4	4
50%	50%

L'empresa proveïdora de personal de seguretat i vigilància contractada està compromesa amb l'ètica empresarial i amb els drets humans i ha establert les mesures formatives oportunes perquè els seus professionals segueixin adequadament la normativa vigent pel que fa a l'ús de la violència i al 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. No hi ha, per tant, riscos vinculats a les operacions o activitats financeres en aquesta matèria; al contrari, 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 està ubicada a regions en risc de veure's afectades negativament per les operacions financeres portades a terme per l'Entitat, ja que no afecten temes de salut, seguretat, cultures notòriament diferents, etc. Per tant no té definida una política relacionada amb comunitats d'aquest caire. L'expansió geogràfica corporativa es fa en l'àmbit de l'Estat espanyol.

No obstant això, com a caixa d'estalvis, sí que té impactes socials positius als territoris on està implantada, aspecte que ja 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 en les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa*

Aquest indicador no s'aplica dins l'àmbit de l'activitat financera desenvolupada per Caixa Catalunya, ja que les activitats que realitza no suposen riscos comunitaris als territoris on està assentada.

No obstant això, mitjançant la Fundació Un Sol Món, impulsa projectes per afavorir els col·lectius exclosos de la societat, promovent les iniciatives de la nova economia social que combinin la integració social de persones en situació desfavorida amb l'eficiència i la rendibilitat empresarials. Així mateix afavoreix iniciatives viables d'autoocupació, dóna suport, tècnicament i financerament, a programes de cooperació al desenvolupament dels països del tercer món i realitza activitats de sensibilització de la societat davant totes les situacions de pobresa, marginació, exclusió i injustícia social. Els principals impactes d'aquesta fundació es descriuen a l'apartat d'Obra Social i al de Banca Minorista d'aquest Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2006, així com a l'Informe d'Activitats de l'Obra Social.

- **Corrupció**

### **Enfocament de gestió**

La pràctica de Caixa Catalunya és de no tolerància al frau intern i extern, ajudada d'una política d'auditoria interna de seguiment constant com a principal mitjà per dissuadir i detectar el frau.

Com a aspectes molt específics del sector financer, Caixa Catalunya està subjecta al Reglament Intern de Conducta al Mercat de Valors i a la política específica interna quant a la prevenció i el blanqueig de capitals. Tots dos documents són accessibles a través de [www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es), a l'apartat Conegui Caixa Catalunya - Informació Corporativa.

A semblança de Caixa Catalunya, l'empresa participada de promoció immobiliària, Procam, disposa d'una política de prevenció de blanqueig de capitals, 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 comunicació, establertes al 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 rentat de diners procedents d'activitats delictives. En el cas de proveïdors, aquesta societat té establert un sistema de qualitat, en què s'estableixen uns estàndards i conducta a seguir per evitar situacions de corrupció.

Els objectius específics en relació amb el control i la prevenció de la corrupció es basen en la minimització dels efectes del frau en l'organització i en la detecció de les condicions que puguin indicar existència de frau.

Els indicadors utilitzats per Caixa Catalunya per a la detecció de frau es distingeixen entre indicis personals (necessitat, oportunitat, etc.) i indicis operatius (segons els processos i tasques específics).

Actualment els riscos de frau intern i frau extern es preveuen a Caixa Catalunya dins del mapa global de riscos operacionals, i el model de gestió de risc operacional de l'Entitat compta amb els indicadors clau de risc (KRI), com a eina molt útil en la gestió activa del risc operacional, ja que permeten alertar sobre desviacions possibles en el mesurament dels riscos, com els de frau.

Els resultats assolits en les auditories compleixen els objectius previstos, i els nivells de detecció s'acorden amb els generalment acceptats com a normals en el sector bancari.

Els objectius perseguits per Procam relacionats amb la prevenció de la corrupció són la detecció i eradicació de les operacions que puguin ser considerades corruptes o fraudulentos i la seva posterior comunicació al Servei Executiu de la Comissió de Blanqueig de Capitals i Infraccions Monetàries, SEPBLAC. Els indicadors que permeten identificar les esmentades operacions s'obtenen amb el coneixement dels clients per part de l'organització. El 2006 no hi ha hagut cap operació susceptible de ser comunicada 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 és del departament d'Auditoria i Inspecció de l'Entitat.

Concretament, la responsabilitat de determinar la política de Caixa Catalunya en matèria de prevenció de blanqueig de capitals és del Comitè de Prevenció del Blanqueig de Capitals. Aquest comitè té per objectiu promoure el desenvolupament i 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 Procam, 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 a procediments relacionats amb la formació i sensibilització en temes de corrupció, Caixa Catalunya, per mitjà del departament de Desenvolupament Professional, facilita a tots els empleats de l'Entitat el desenvolupament de diferents programes de formació en matèria de prevenció de blanqueig de capitals. Per garantir la formació contínua dels seus empleats i l'avaluació del coneixement d'aquests, l'empresa Procam té establerts 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 es fan per 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.

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

Sobre frau extern a proveïdors de béns o serveis a Caixa Catalunya, s'efectuen diversos 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 el Certificat de Contractistes i Subcontractistes.

Per verificar la correcció dels processos de control, seguiment i detecció del frau, Procam és sotmesa anualment a auditories externes del compliment de la normativa de prevenció del blanqueig de capitals, i durant l'any 2006 la revisió específica ha estat superada amb èxit. A més, Caixa Catalunya fa auditories internes a aquesta empresa participada.

L'adequada relació de l'organització amb els proveïdors externs es verifica a Procam amb les auditories internes i externes del Sistema de Gestió de Qualitat de l'organització.

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.

Per millorar i ampliar el control que garanteix el compliment i seguiment dels procediments de prevenció de blanqueig de capitals, durant l'exercici 2006 s'ha creat a Procam un nou departament jurídic. Així mateix, totes les societats participades per Procam estan obligades a complir els mateixos requisits que aquesta quant a la prevenció del blanqueig de capitals. Per assegurar el compliment dels dits requisits, Procam fa una tasca de seguiment i verificació del compliment del procés establert en les seves filials, a través de l'informe anual realitzat per l'expert extern independent.

## Indicadors

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

#### **Nombre i % d'oficines auditades**

Nombre de revisions fetes a distància  
% de revisions fetes a distància  
Nombre d'auditories presencials  
% d'auditories presencials

	2005	2006
Nombre de revisions fetes a distància	241	190
% de revisions fetes a distància	23,2	17,0
Nombre d'auditories presencials	289	435
% d'auditories presencials	27,9	38,9

*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 a causa 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 té 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, fan

les revisions previstes en les seves corresponents planificacions anuals, prèviament aprovades pel Comitè d'Auditoria de Caixa Catalunya. Quant a les auditories fetes referents a la Prevenció del Blanqueig de Capitals a les diferents unitats de l'Entitat, la quantificació és complexa perquè el sistema d'alarmes de Caixa Catalunya per a la detecció d'operacions sospitoses és continu.

**Nombre i % de les 7 direccions territorials auditades**

Nombre d'auditories presencials  
% d'auditories presencials

	2005	2006
Nombre d'auditories presencials	4	2
% d'auditories presencials	57,1	28,6

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

La principal formació relativa a l'anticorrupció rebuda pels empleats de l'Entitat és la que fa referència a prevenció de blanqueig de capitals. Aquesta formació, la reben totes les persones que efectuen un determinat tipus de funcions amb factors vinculats a aquest risc, de manera que és un programa de formació incorporat dins dels plans de formació anuals.

Caixa Catalunya té el compromís de donar formació en aquesta matèria a tots els nous empleats i a tots els qui participen en programes de promoció i desenvolupament professional.

Categories d'empleats	Nombre d'empleats amb formació en prevenció de blanqueig de capitals		% d'empleats formats anualment per categoria	
	2005	2006	2005	2006
Directius/director de sucursal	182	274	15,7	21,7
Tècnics	254	376	12,5	16,9
Administratius	476	612	21,0	24,5
<b>Empleats formats en l'any</b>	<b>912</b>	<b>1.262</b>	<b>16,3</b>	<b>20,3</b>

El total d'empleats que han rebut formació sobre prevenció de blanqueig de capitals en aquests dos darrers anys és de 2.174, el que representa el 34,9% de la plantilla.

**S04. Mesures preses en resposta a incidents de corrupció**

**Incidents i casos de corrupció**

Nombre total d'incidents en els quals els empleats han estat acomiadats o disciplinats per corrupció  
Nombre total d'incidents relacionats amb els contractes amb partners de negoci que no han estat renovats a causa de violacions relatives a corrupció  
Casos legals conclusos relatius a pràctiques corruptes de l'organització o dels empleats

	2005	2006
Nombre total d'incidents en els quals els empleats han estat acomiadats o disciplinats per corrupció	—	—
Nombre total d'incidents relacionats amb els contractes amb partners de negoci que no han estat renovats a causa de violacions relatives a corrupció	—	—
Casos legals conclusos relatius a pràctiques corruptes de l'organització o dels empleats	—	—

- **Política pública**

### **Enfocament de gestió**

Caixa Catalunya no disposa de protocols d'actuació en els quals l'Entitat hagi establert o assumit compromisos quant a la participació en qüestions polítiques, atès que són substituïts pel deure de compliment dels principis de dret administratiu, que ordena i regula la relació amb l'administració pública, així com de determinades qüestions establertes als Estatuts socials de l'Entitat.

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. És important destacar 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.

Per tant, l'objectiu de Caixa Catalunya quant a la política pública és el de compliment de la legislació vigent i la responsabilitat del seguiment és a un nivell operatiu d'Auditoria i Inspecció, mitjançant les seves auditories internes.

En matèria de política pública, l'Entitat i la seva cultura integren la sensibilització amb aquest 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 polítiques 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, les analitza cas per cas el Consell d'Administració.

L'Entitat forma part de la Federació Catalana de Caixes d'Estalvis i de la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis. Aquestes dues entitats són vehicles per traslladar les iniciatives, necessitats i inquietuds del sector a les administracions. 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 de les dites 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**

L'Entitat reporta anualment a l'Informe de Govern Corporatiu sobre les operacions de crèdit, aval o garantia efectuades ja sigui directament, indirectament o a través d'entitats dotades, adscrites o participades a favor dels grups polítics que tenen representació en les corporacions locals i 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
6.639	8.821

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

**Milers d'euros**

Operacions creditícies amb institucions públiques, inclosos ens territorials, que hagin designat consellers generals

Operacions vinculades i operacions intragrup

2005	2006
117.084	121.262
—	—

Altres operacions financeres relacionades amb partits polítics entren dins el marc de la política general de crèdit de l'Entitat, la qual es comenta a l'apartat de Banca Minorista, al capítol dedicat al Suplement Sectorial Financier.

• **Comportament de competència deslleial**

**Enfocament de gestió**

La política establerta per Caixa Catalunya referent al comportament de l'Entitat en matèria de competència deslleial és complir estrictament la normativa dictada per la Unió Europea, així com la recollida a l'Ordenament Jurídic Intern. Els Consellers Generals no poden pertànyer als Òrgans de Govern ni a la plantilla d'una altra institució de crèdit.

Conseqüentment es fan 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 càrrec més alt amb responsabilitat sobre el comportament de l'Entitat davant la Competència Deslleial és el Director General de Caixa Catalunya, si bé a un nivell més operatiu són els departaments relacionats amb l'activitat comercial els qui incorporen a diari pràctiques conseqüents.

Caixa Catalunya no fa accions específiques relacionades amb la formació i sensibilització dels empleats davant la competència deslleial, per bé que els valors incorporen aquesta mena de sensibilitat quan fan referència a les actuacions transparents, coherents i ètiques amb clients i societat en general.

La sistemàtica utilitzada a l'Entitat per avaluar està vinculada a 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 els seus resultats*

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

La política definida a Caixa Catalunya relacionada amb el Compliment Normatiu és d'identificació i estricte compliment de la normativa aplicable a l'Entitat, independentment de si aquesta ha estat dictada per l'Estat, les comunitats autònomes, les corporacions locals o els reguladors sectorials.

Les normatives identificades per l'Entitat com a més destacables per als clients i la societat pels seus recents canvis són les de Prevenció del Blanqueig de Capitals, Finançament del Terrorisme, Mercats de Valors, Atenció al Client i Protecció de Dades de Caràcter Personal, si bé envers aquestes i totes les existents l'Entitat segueix un rigorós procés d'estudi i implantació en la seva operatòria.

El principal objectiu de Caixa Catalunya respecte al compliment normatiu és el de gestionar d'una manera eficient el risc d'incompliment i el d'assegurar l'observança de la legislació.

La Direcció de Control de Caixa Catalunya és el màxim responsable operatiu, amb dependència directa de la Direcció General, de l'adequada gestió del Compliment Normatiu a l'Entitat.

Per a la sensibilització i formació dels empleats de Caixa Catalunya respecte a la importància del Compliment Normatiu per a l'Entitat, 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, també s'imparteixen cursos de formació dirigits als empleats de Caixa Catalunya, per aprofundir en alguns aspectes especialment sensibles, com la Prevenció del Blanqueig de Capitals, ja comentada.

Per assegurar l'adequat compliment per part de Caixa Catalunya de la normativa vigent, 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 el monitoratge d'operacions amb vista a detectar les que puguin ser sospitoses de blanqueig de capitals o de finançament del terrorisme.

Tot i que l'exercici 2006 no hi han hagut sancions ni multes significatives, pel principi de transparència s'ha inclòs en el quadre adjunt la totalitat de les sancions imposades a l'Entitat.

## 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
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 establert per la Junta d'Andalusia, respecte d'una reclamació presentada	–	0,6
<b>Valor monetari del total de les multes</b>	<b>69,1</b>	<b>6,8</b>

\* 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

Caixa Catalunya, en la seva activitat de prestació de productes i serveis financers, analitza els conceptes salut i seguretat dels clients des de dos plans diferents.

Quant a la seguretat física dels clients, tan important en la prestació del servei durant la seva presència en oficines de l'Entitat, l'enfocament és similar al de la salut i seguretat dels empleats, com a persones que fan servir les instal·lacions de l'Entitat en les quals s'aplica la normativa de prevenció de riscos laborals. També es destaca el compliment de la Normativa de Seguretat d'Oficines, reglamentada per al sector bancari.

Pel que fa a la seguretat de les seves operacions i dipòsits, i per tant a la tranquil·litat i confiança dels clients, l'Entitat enfoca aquest aspecte des de la seguretat de determinats canals o serveis (caixers, internet, etc.) i la gestió global dels riscos bancaris. A més, aquest aspecte cobra especial rellevància si es consideren les preocupacions dels clients per aquesta classe de qüestions, que marquen una determinada tendència financera.

En tots dos casos, l'Entitat segueix una política de millores tècniques i/o informàtiques en les operacions o serveis efectuats per internet, caixers i/o amb targetes i del desenvolupament de models avançats de gestió del risc.

En aquest àmbit, els departaments responsables d'internet i dels canals a distància es marquen objectius de detecció de possibles perills d'acord amb anàlisis tècniques, que han donat lloc a la implantació del Codi CVV2 a les targetes per identificar possibles falsificacions i el Xip EMV per evitar-les, entre d'altres sistemes. Al seu moment es va establir la política de seguretat per internet, la informació de la qual està disponible a [www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es) a la part inferior, a l'apartat Seguretat.

A més, tot el personal està sensibilitzat de la importància de la seguretat del client en les seves operacions i els gestors de la xarxa d'oficines, a més de rebre formació sobre productes i serveis, compten amb informació actualitzada referent als diferents aspectes d'interès per al client.

El seguiment de l'eficàcia dels processos i de l'operativa en relació amb la seguretat del client forma part del dia a dia, amb l'actualització de noves tecnologies, identificació d'incidències, suggeriments del personal de les oficines i reclamacions de clients. Amb motiu d'aquest seguiment, s'introdueixen millores com ara l'ampliació el 2006 de la informació escrita que es facilita als clients en lliurar-los les seves targetes de crèdit, amb consells relatius a la custòdia i elecció del número PIN.

## Indicadors

*PR1. Fases del cicle de vida dels Productes i Serveis en les quals s'avaluen per, si escau, millorar-los, els impactes d'aquests en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a tals procediments d'avaluació*

El desenvolupament i la posada al mercat de productes i serveis financers segueix a un nivell molt general, les següents fases:

- Investigació.
- Disseny i desenvolupament.
- Difusió i publicitat.
- Comercialització.
- Atenció i serveis postvenda.

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 posterior comercialització i postvenda, d'acord amb una anàlisi proactiva abans de fer-ne el llançament i segons les incidències, reclamacions i suggeriments rebudes després de fet.

El fet de comptar amb un Sistema de Gestió de la Qualitat implantat i certificat conforme a la Norma ISO 9001:2000 que abasta el Disseny i Desenvolupament d'Accions d'Estratègia Comercial i Màrqueting i de Productes Financers permet disposar d'eines de gestió addicionals, com són les conclusions d'auditories externes i internes respecte a aquesta norma, per a la millora dels productes i serveis oferts per Caixa Catalunya en tots els àmbits.

***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 dels esmentats incidents***

El 2006, l'Entitat ha estat sancionada amb 1.800 euros en relació amb la normativa de Seguretat d'Oficines.

No hi ha hagut cap altra mena d'incident relatiu a regulacions legals i a altres normes de seguretat.

• **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 mateixa Missió de Caixa Catalunya conté les bases de la política quant a aquest aspecte i així queda reflectit en la Visió i Valors Corporatius. En definitiva, la transparència esdevé un dels principals aspectes a potenciar en la comercialització i un requisit bàsic perquè la clientela se senti assessorada i confiï en la seva relació amb l'Entitat.

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

- Incorporació dels requeriments legals d'informació a clients emesos pels diferents organismes reguladors, tant en la prevenda com en la postvenda.
- Informació i formació de 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 requereix.
- Aplicacions informàtiques perfilades per adaptar la proposta de serveis/productes a les necessitats específiques de cada client.

- Anàlisis 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 Minorista, són diversos els àmbits de responsabilitat que incorporen aquesta missió dins de les seves funcions: l'Àrea Estratègia Comercial i Màrqueting i els departaments de Qualitat i Servei d'Atenció al Client, Assessoria Jurídica, Desenvolupament Professional, etc. La coordinació entre tots ells és clau per aconseguir aquest objectiu.

Des de Desenvolupament Professional es facilita l'accés a la formació sobre assessorament financer acreditada. En concret, és un requisit que totes les persones 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), en fase d'adaptació a la normativa legal interna.

Com a aspecte final rellevant amb vista a assegurar el compliment per 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 ve donada en certa mesura pels mecanismes de diàleg directe amb clients afermats en la cultura corporativa. Per tant, s'estudien les enquestes de satisfacció de clients, les queixes i reclamacions, el nivell d'acreditació o formació dels gestors formats i els informes de mystery shopping, entre d'altres.

## Indicadors

### *PR3. Tipus d'informació sobre els productes i serveis requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a tals 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.
- 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 a la web com a 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 fulletons informatius.
- Informació publicitària, més detallada a l'apartat Comunicacions de Màrqueting.

Adicionalment, Caixa Catalunya, en coherència amb els seus objectius, facilita als clients fitxes de producte que contenen les principals característiques d'aquests. En els casos en què hi ha 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 esmentats incidents***

En l'exercici 2006 no s'han produït incidents relatius a l'incompliment de regulacions legals o normes voluntàries relatives a la informació de productes i serveis.

***PR5. Pràctiques respecte a la satisfacció del client, inclosos els resultats dels estudis de satisfacció del client***

Periòdicament, Caixa Catalunya fa enquestes o estudis de satisfacció la freqüència dels quals varia segons l'envergadura i potència de l'estudi.

L'últim estudi acabat el 2006 de Satisfacció de Clients amb la Xarxa d'Oficines es basa en la realització d'enquestes telefòniques sobre una mostra pròxima a 40.000 clients particulars de tot el territori on Caixa Catalunya és present, la qual abraça tots els segments, edat, gènere i mercat i obté dades per oficina.

Dels 22 atributs analitzats a partir de la seva importància i satisfacció, s'hi van incorporar, a més dels exclusius de la relació oficina-client, atributs globals d'Entitat, buscant coherència amb els valors corporatius: Equip, Confiança, Fortalesa i Dinamisme. Precisament sobre aquests es va obtenir una valoració referida al nivell de reconeixement.

**Valors Corporatius**

Equip  
Confiança  
Dinamisme  
Fortalesa

**2006\***

8,31  
8,44  
7,87  
8,43

\* Valoració mitjana segons escala 1-10.

Les conclusions més destacades que es poden extreure de l'estudi es van concretar en una sèrie de punts forts, com el tracte dels empleats i l'absència d'incidències i errors.

Si bé els resultats han estat considerats molt favorables globalment, Caixa Catalunya considera com a àrees de millora la rapidesa de l'actuació, l'aspecte físic de les oficines, l'adaptabilitat dels productes a les necessitats dels clients, interessos i comissions més favorables, el temps d'espera i el funcionament dels caixers automàtics.

Els resultats, que van ser comunicats a àrees i oficines, es tenen en compte a l'hora de millorar cadascun dels aspectes considerats.

#### Satisfacció clients particulars - Resum

	2006*
Satisfacció global amb Caixa Catalunya	8,24
Satisfacció global amb les oficines	8,49
Absència d'incidències i errors	8,87
Tracte	8,83
Rapidesa d'actuació	8,48
Aspecte físic de les oficines	8,32
Funcionament caixers automàtics	8,29
Temps d'espera en oficina	7,79
Adequació de la gamma de productes	7,68
Interessos i comissions	6,56

\* Valoració mitjana segons escala 1-10.

#### Satisfacció clients particulars - Territorials

	2006*
Barcelona-Balears	8,35
Catalunya est	8,46
Catalunya central	8,39
Catalunya oest	8,53
Comunitat València i Múrcia	8,60
Madrid	8,63
Territoris d'expansió	8,78

\* Valoració mitjana segons escala 1-10.

Referent als segments d'empreses mitjanes, empreses petites i microempreses, Caixa Catalunya desenvolupa estudis de satisfacció amb una periodicitat de 2-3 anys. Amb aquests estudis intenta conèixer, principalment, com es valoren:

- Els atributs de qualitat de servei.
- Els factors clau en la relació.
- La satisfacció general amb Caixa Catalunya.

- **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. Per tant, la política de l'Entitat 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, que té per referent aquest Codi de Conducta Publicitària contempla l'exercici de la seva activitat de manera coherent amb aquests objectius i fa un estudi de les queixes o incidències que es puguin produir.

### **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*

Caixa Catalunya, atenint-se als requeriments normatius en matèria publicitària, 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'assegurar-se Caixa Catalunya Gestió que compleix el Codi Inverco, de caràcter voluntari, es remet a la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV) perquè la revisi i aprovi, de manera prèvia a l'inici de la comercialització.

De la mateixa manera, 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 fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents*

En l'exercici 2006 no s'han produït incidents relatius 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 de clients i manté de manera constant l'objectiu d'informar els clients sobre els seus drets i obtenir el seu consentiment o no en el tractament d'aquestes dades.

El departament de Prevenció de Blanqueig de Capitals 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.

Biennalment es fa una auditoria del Reglament de Mesures de Seguretat que comprèn aquests aspectes.

### **Indicadors**

*PR8. Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients*

En l'exercici reportat, no s'han produït incidents relatius a l'incompliment de la regulació sobre protecció de dades de caràcter personal.

- **Compliment normatiu**

### **Enfocament de gestió**

Al llarg dels diferents punts relacionats en aquest apartat de Responsabilitat de Productes s'ha fet referència al compliment de les lleis i reglamentacions existents en aquesta matèria i a la manera com l'Entitat enfoca aquest compliment normatiu.

Tot i que l'exercici 2006 no hi han hagut multes significatives, pel principi de transparència s'ha inclòs en el quadre adjunt la totalitat de les multes imposades a l'Entitat.

### **Indicadors**

*PR9. Cost de les multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització*



**Valor monetari de les multes o sancions relacionades amb la responsabilitat en la comercialització**  
**Milers d'euros**

Incompliment de la normativa de Protecció de Dades	60,1	–
Incompliment de la normativa Consumidors – Agència Catalana del Consum	–	4,4*
Superar el termini de resposta de 10 dies establert per la Junta d'Andalusia, respecte d'una reclamació presentada	–	0,6
<b>Valor monetari del total de les multes</b>	<b>60,1</b>	<b>5,0</b>

	2005	2006
Incompliment de la normativa de Protecció de Dades	60,1	–
Incompliment de la normativa Consumidors – Agència Catalana del Consum	–	4,4*
Superar el termini de resposta de 10 dies establert per la Junta d'Andalusia, respecte d'una reclamació presentada	–	0,6
<b>Valor monetari del total de les multes</b>	<b>60,1</b>	<b>5,0</b>

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

• **Atenció al client**

**Enfocament de gestió**

Caixa Catalunya compta amb diversos canals centralitzats destinats a "escoltar" el client:

- Servei d'Atenció al Client (SAC), regulat segons l'ordre ECO 734/04, d'11 de març, i el Reglament del Servei d'Atenció al Client el qual, juntament amb altres aspectes, està disponible en el tauler d'anuncis a [www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es).
- Qualitat de Servei, que recull mitjançant la recepció de trucades, comunicacions escrites i 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.

En l'exercici d'aquesta tasca d'escolta, Caixa Catalunya, a través del SAC, segueix diferents línies d'actuació o objectius, entre els quals es destaquen:

- El compliment del protocol administratiu establert per la llei.
- La resolució dels expedients amb criteris objectius, adequats a la normativa, a les bones pràctiques i usos bancaris i a criteris d'equitat.
- Proporcionar l'argumentació al client reclamant que fonamenta la resolució adoptada, especialment en els casos en què resulta desestimada.
- L'ajust general de criteris de resolució del SAC, amb els emesos i publicats per altres òrgans de resolució, que el client pot utilitzar si no queda satisfet amb la resolució establerta: Defensor del Client de les Caixes d'Estalvis Catalanes, Banc d'Espanya, Comissió Nacional del Mercat de Valors i Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

Caixa Catalunya observa l'evolució de suggeriments, queixes i reclamacions, i es regeix per diferents aspectes clau necessaris perquè aquesta tasca d'escolta, a més d'accessible per als clients, sigui efectiva i útil per a la millora, com ara:

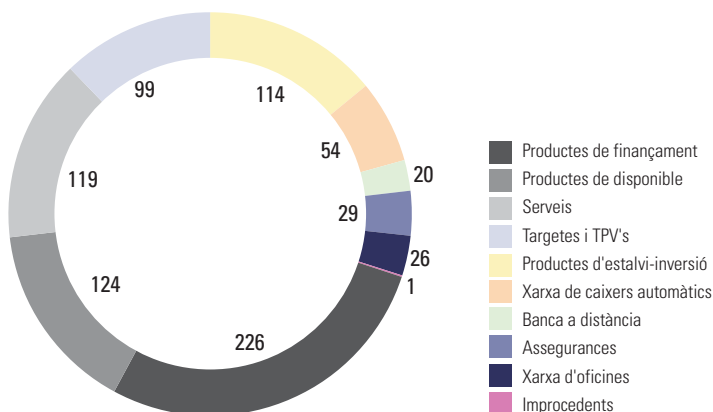
- Facilitar al client una atenció i resposta personalitzada, a través de professionals que poden proporcionar respostes i fer plantejaments àgils.

- Estudiar el nivell de correlació existent entre les decisions del SAC i els pronunciaments dels organismes reguladors, que el 2006 ha estat molt alt, indicatiu d'objectivitat i professionalitat.
- Informar les diferents àrees sobre les comunicacions dels clients, de la classe que siguin, en especial si es tracta de queixes o reclamacions.
- Sensibilitzar tota l'organització sobre la importància de la qualitat:
  - Comunicant els conceptes bàsics de qualitat, els procediments d'atenció al client i casos pràctics concrets.
  - Publicant les comunicacions de clients gestionades i els resultats dels estudis de qualitat interna i externa.

## Indicadors

El nombre de queixes i reclamacions rebudes el 2006 d'entre els més de 3 milions de clients de Caixa Catalunya és de 812, davant les 870 de l'exercici anterior.

### QUEIXES I RECLAMACIONS REBUDES PEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT DE CAIXA CATALUNYA. 2006\*



\* 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 públic en general, com ara operacions de banca a distància, domiciliacions de pagaments i cobraments, recaptació de tributs, etc.

\* En la categoria "Xarxa d'oficines" s'inclouen els expedients de queixa o reclamació referits a discrepàncies l'origen de les quals, des de la perspectiva del client, és un suposat error, negligència o actuació poc eficaç dels professionals de la xarxa d'oficines.

\* En la categoria d'"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, Caixa Catalunya Gestió, Liscat, Factorcat i Ascat Corredoria d'Assegurances, la suma agregada de les quals és de 29. No engloba les relacionades amb plans de pensions, que són derivades, en tots els casos, al Defensor del Client.

Entre les causes més freqüents de queixa o reclamació hi ha les relatives al cobrament de comissions, la clàusula d'arrodoniment pactada en operacions hipotecàries, discrepàncies sorgides en operacions d'ingrés o reintegrament, les operacions portades a terme de manera fraudulenta per tercers, la informació insuficient i les discrepàncies sorgides en operacions de càrrec o abonament.

Per a informació addicional sobre reclamacions de clients es poden consultar els Comptes Anuals, individuals i consolidats, de Caixa Catalunya 2006.



## **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 preveu el conjunt de polítiques establertes per l'Entitat en els 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.

Durant l'exercici 2006, el concepte de responsabilitat social corporativa s'ha vist impulsat i ha estat transmès d'una manera personal des de la Direcció General, en especial a determinats nivells de responsabilitat de l'Entitat. Els principals missatges en aquest sentit són "fer, explicar i influir" en el compromís de fer un món més humà, ecològic, lliure i transparent.

Finalment, s'han fet importants passos quant a la sensibilització de l'equip humà, mitjançant la transmissió de conceptes i missatges de sostenibilitat en el nou espai de la intranet dedicat a responsabilitat social corporativa, així com amb altres vehicles de comunicació interna.

### 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 i membres de la corporació fundadora i corporacions locals. Per tant, l'estructura de responsabilitats al més alt nivell és la reflectida 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* inclòs en aquest informe anual.

Els processos d'auditoria interna definits per la mateixa organització i les auditories externes dels sistemes de gestió de qualitat i ambiental són alguns dels mecanismes de què disposa Caixa Catalunya per verificar el compliment de la seva política o enfocament en Responsabilitat Social Corporativa.

### CSR4. Gestió dels temes sensibles

Caixa Catalunya disposa de diversos processos que permeten fer un seguiment de totes les activitats susceptibles de provocar corrupció, blanqueig de capitals, finançament de terrorisme, etc.

D'una manera global, aquests processos són la realització d'auditories internes, la utilització de models de gestió de risc operacional, l'ús de sistemes per prevenir accions de corrupció, blanqueig de diner, finançament de terrorisme, etc. D'altra banda, quant a qüestions de política, els mateixos estatuts de l'Entitat estableixen els mecanismes que impedeixen la participació de consellers en càrrecs públics de designació política.

Als apartats de *Corrupció*, *Política Pública*, *Comportament de Competència Deslleial* i *Compliment Normatiu* es dona més informació sobre la gestió d'aquests aspectes sensibles.

### **CSR5. Incidències d'incompliment**

Les incidències, així com les possibles multes provocades per l'incompliment de normatives, reglaments, etc., es troben definides a cadascun dels 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 a un altre tipus d'incidències, no es disposa d'un sistema que permeti inventariar-les per incorporar-les 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 permeten a l'organització detectar les iniciatives a posar en servei.

Els mecanismes per detectar i seleccionar els grups d'interès i les iniciatives sorgides després del diàleg amb ells es troben definits en major profunditat a l'apartat de *Participació dels Grups d'Interès* del capítol 4.

## **COMPLIMENT SOCIAL INTERN**

### **INT1. Política de RSE en el si de Recursos Humans**

Els continguts de responsabilitat social considerats per les polítiques de recursos humans de Caixa Catalunya estan descrits 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. La creació de llocs de treball, calculada d'acord amb les dades de l'indicador LA1 de GRI, el qual reflecteix dades de 31 de desembre, és la següent:

### Creació de llocs de treball

Total de l'Entitat  
Fundacions de l'Obra Social  
Empreses del Grup  
Total Grup Caixa Catalunya

	2005	2006
Total de l'Entitat	370	617
Fundacions de l'Obra Social	-18	-
Empreses del Grup	-5	23
Total Grup Caixa Catalunya	365	640

## INT3. Satisfacció de l'empleat

L'Entitat disposa d'un sistema per avaluar la satisfacció de la formació amb un qüestionari que s'emplena a l'aula de formació una vegada finalitzada l'activitat.

Caixa Catalunya no compta amb una enquesta de satisfacció general dels empleats. No obstant això, anualment des de l'any 2001, es fan enquestes de 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 entén que tota millora dels processos interns afavorirà, sense cap mena de dubte, la millora de l'eficiència del treball dels empleats i el servei final ofert als clients de Caixa Catalunya.

## INT4- Remuneració d'Alta Direcció i Consell d'Administració

### Remuneració percebuda pel personal clau de la direcció i pels membres del Consell d'Administració en la 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 tingui una presència o representació significativa

	2005	2006
Sous i altres remuneracions anàlogues	3.505	3.429
Obligacions concretes en matèria de pensions o de pagament de primes d'assegurances de vida	619	665
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 tingui una presència o representació significativa	-	-

\* Els imports de les remuneracions percebudes corresponen exclusivament al personal clau de la direcció, ja que no hi ha membres del Consell d'Administració que facin funcions directives.

### Dietes per assistència, així com remuneracions anàlogues Milers d'euros

Consell d'Administració  
Comissió de Control  
Comissió de Retribucions  
Comissió d'Inversions

	2005	2006
Consell d'Administració	693	825
Comissió de Control	117	145
Comissió de Retribucions	3	3
Comissió d'Inversions	5	14

### **INT5. Bonus que fomentin un èxit sostenible**

La retribució variable es regula mitjançant el sistema d'incentius i de bonus, que pretén reconèixer la contribució dels empleats en els 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, un 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 al 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 altres de relacionats amb el Pla Estratègic. Aquests últims s'orienten a premiar la contribució de les persones en el desenvolupament de les estratègies; els proposa el comitè encarregat de la implantació del pla i els valida la Direcció General.

El sistema d'incentius no incorpora altres aspectes addicionals relatius a sostenibilitat.

### **INT6. Ràtio salarial homes/dones**

Aquest indicador ha estat expressat a l'apartat de Diversitat i igualtat d'oportunitats, a través de l'indicador LA14 de l'Informe.

### **INT7. Perfil d'empleats (gènere, discapacitat, etc.)**

Aquest indicador ha estat explicat a l'apartat de Diversitat i igualtat d'oportunitats, a través de l'indicador LA13 de l'Informe.

## **COMPLIMENT AMB LA SOCIETAT**

### **SOC1. Contribucions a causes benèfiques, donacions i inversions en la comunitat**

Aquesta informació ha estat expressada al capítol d'*Enfocament de Gestió d'Indicadors de Dimensió Econòmica*, a l'apartat d'*Obra Social*.

## **SOC2. Valor Econòmic Afegit**

Aquesta informació ha estat expressada al capítol d'*Enfocament de Gestió d'Indicadors de Dimensió econòmica*, a l'indicador *EC1- Valor econòmic generat i distribuït*.

## **PROVEÏDORS**

### **SUP1. Seguiment dels principals proveïdors**

No hi ha procediments documentats de seguiment i control del compliment social dels proveïdors.

### **SUP2. Satisfacció dels proveïdors**

La valoració de la satisfacció dels proveïdors de Caixa Catalunya es fa de 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 aspecte.

## **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 del fet que siguin particulars, empreses, joves, persones grans, estrangers, etc. Per a això parteix de la confecció d'estudis de comportament financer i de l'entorn social, cosa que 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 en els productes que poden tenir més rellevància enfront de les necessitats actuals dels clients de banca minorista, es destaquen els següents:

#### *Productes de disponible i serveis de transferències*

Aquests productes i serveis tenen en determinats casos avantatges addicionals com assegurances, descomptes o serveis especials per a clients estrangers amb domicili habitual a Espanya (repatriació de difunts i servei d'interpret telefònic). Aquest és el cas també de la Llibreta Total, producte al qual durant el 2006 s'ha inclòs el servei de SMS, d'operatòria a través del mòbil, com un altre mecanisme per operar.

Amb l'objectiu de millorar els serveis per al col·lectiu d'immigrats al territori espanyol, es compta amb convenis de col·laboració amb entitats financeres estrangeres (Senegal, Equador, etc.).

Per als clients estrangers de banca personal s'ha creat el 2006 el Compte Global, que permet canalitzar l'operatòria habitual i compta amb avantatges financers i no financers. Entre aquests últims hi ha serveis d'informació, orientació i assessorament disponibles les vint-i-quatre hores del dia 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, farmàcia de guàrdia, informació i reserves per a oci i iniciatives solidàries, entre d'altres.

#### *Productes d'estalvi*

Caixa Catalunya analitza per fer-ne el disseny les millors opcions de rendibilitat i seguretat per als clients. També dins d'aquesta categoria es compta amb un Dipòsit Solidari des del 2004, a través del qual una part de la rendibilitat aconseguida es destina a projectes d'àmbit social o ecològic.

#### *Productes d'inversió*

El ventall de productes d'inversió és ampli, d'acord amb les expectatives creixents d'assessorament i estalvi de determinats segments de la població i clients. La política i els productes més destacables es comenten més endavant, a l'apartat de *Gestió d'actius*.

#### *Productes de previsió i assegurances*

Aquests productes, especialment interessants per les necessitats i contingències que cobreixen, es comenten al punt específic sobre *Assegurances*.

### *Mitjans de pagament*

Aquests serveis s'han fet imprescindibles en la vida quotidiana i comprenen diferents modalitats de targetes de crèdit i dèbit. Destaca el Programa Total Plus, que permet canviar els punts acumulats amb la utilització de les targetes per la participació en projectes solidaris o en regals de compra social o comerç just.

El 2006 s'ha creat la Targeta Crèdit Jove, que ofereix a aquest segment de població prestacions tant financeres com no financeres.

### *Productes específics per a empreses*

Es destaca pel seu major caràcter socioeconòmic la formalització de convenis amb l'Institut de Crèdit Oficial i amb altres organismes. El més destacable és l'*ICO-PIMES 2006*, destinat a cobrir necessitats de finançament de la petita i la mitjana empresa.

### *Finançament*

Cal esmentar, d'una banda, la política general aplicada als préstecs i crèdits i, de l'altra, 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 que es basen en aplicacions de scoring o en classificacions de clients de qualsevol segment, sempre amb criteris de no discriminació.

En concret, el 2006 s'ha continuat amb el procés de flexibilització de l'oferta creditícia recolzada en aquesta política, 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. D'aquesta manera, 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 altres avantatges, i conveni llars connectades.

Quant a la política de microcrèdits i altres sistemes de finançament social, gestionats quant al component social per l'Obra Social, amb balanç independent del de l'Entitat, depèn de cadascuna de les modalitats i finalitats que es detallen a continuació:

- *Microcrèdits per a l'ocupació*

Gestionat per la Fundació Un Sol Món, aquest 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 dels projectes, a més de considerar-se el respecte al medi ambient.

- *Suport financer a empreses i entitats d'inserció*

Aquest suport es concedeix a les empreses i entitats d'inserció, com 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 que en fa la Fundació Un Sol Món se centra en la viabilitat tècnica i en l'impacte social de la iniciativa.

- *Programa Rétale*

El programa, gestionat per la Fundació Un Sol Món, té per objecte facilitar microcrèdits a estrangers residents a Espanya que vulguin desenvolupar negocis al seu país d'origen. Es concedeixen a persones que no tenen accés al crèdit habitual de les entitats financeres per manca 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 a través 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 són:

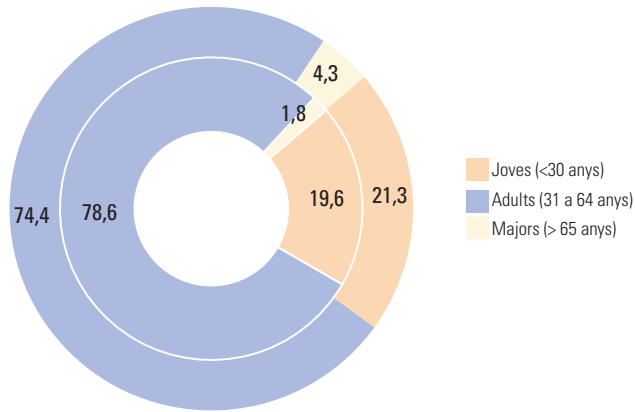
- Assumpció del risc país.
- Realització d'una anàlisi socioeconòmica molt exhaustiva del client.
- Formalització d'operacions internacionals amb condicions molt favorables per al client, que en circumstàncies normals es considerarien massa arriscades.

## **RB2. Perfil del finançament**

A continuació es detallen d'un manera gràfica els segments i sectors en què queda desglossat el finançament concedit.

**FINANÇAMENT A CLIENTS PARTICULARS PER FINALITAT I SEGMENT\*. 2006**

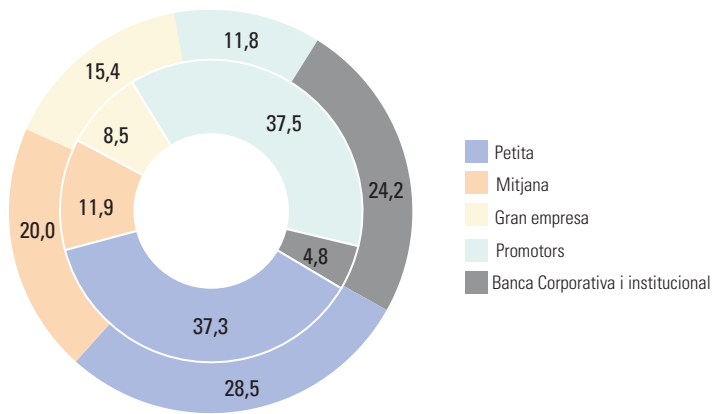
En %



\* El cercle extern es refereix a finançament del consum i l'intern al finançament de la inversió.

**FINANÇAMENT A EMPRESES I INSTITUCIONS PER FINALITAT I SEGMENT\*. 2006**

En %



\* El cercle extern es refereix a finançament del circulant i l'intern 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

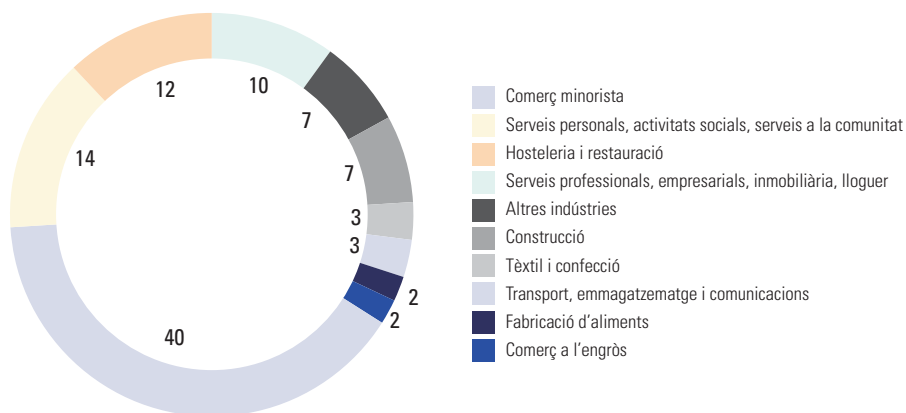
2005	2006
311	256
n.d.	5,2

\* n.d.- No disponible.

El 2006, com l'any anterior, el principal sector beneficiat per aquest tipus d'ajuda és el comerç, si bé l'abast es diversifica entre diferents sectors.

#### MICROCRÈDITS PER A L'OCUPACIÓ PER SECTORS. 2006

En %



Nota: no es disposa d'aquestes dades segmentades per dimensió 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 resultat 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)

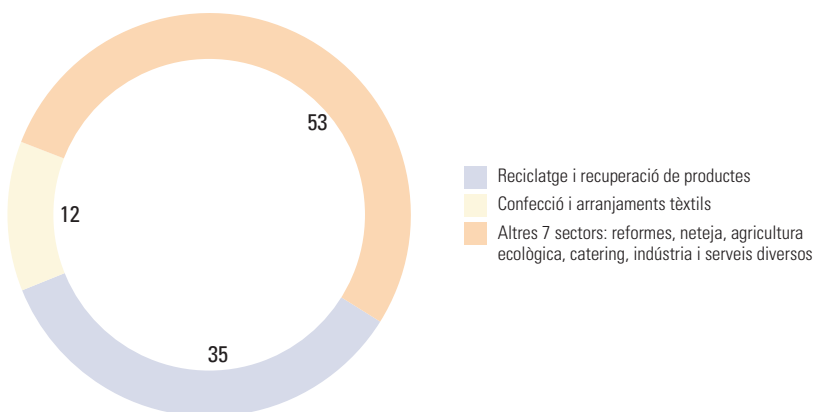
2005	2006
18	25
450	675
21	>30
n.d.	842

\* n.d.- No disponible.

La distribució és la següent:

**SUPORT FINANCER A EMPRESES I ENTITATS PER SECTORS. 2006**

En %



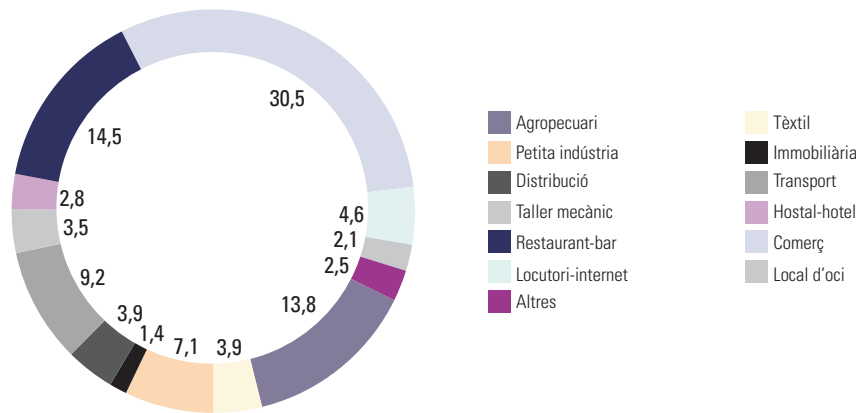
Tots els crèdits han estat atorgats a PIMES, a excepció de 3 concedits a xarxes d'entitats socials i inserció per a l'avançament de subvencions públiques.

• **Programa Rétale**

Amb el suport d'aquest programa, el 2006 s'han creat 10 negocis, 6 a Catalunya i 4 a la Comunitat de Madrid, que han generat 44 llocs treball.

**PROGRAMA RÉTALE. 2006 (SECTORS A ESPANYA)**

En %



Quant al finançament, 5 d'aquests negocis han comptat amb un microcrèdit de la Fundació Un Sol Món, 2 amb el finançament de l'Entitat contrapart a l'Equador i 3 han aconseguir finançament propi.

El 100% dels negocis finançats amb microcrèdits de la Fundació a l'Equador són microempreses que es creen o s'amplien amb 15.000 euros com a màxim; l'import mitjà del finançament va de 7.000 a 8.000 euros.

• *Suport tecnicofinancer internacional a entitats microfinanceres*

Aquest programa, dirigit a entitats microfinanceres de països africans i llatinoamericans, transfereix tecnologia i coneixements relatius a la captació de dipòsits i a sistemes de foment de l'estalvi. Així, millorant el servei prestat als sectors exclosos del sistema financer als països esmentats, es col·labora en la lluita contra la pobresa.

En relació amb la situació del finançament concedit fins a desembre del 2006, la cartera activa presenta un valor de 2.248 milers d'euros. Aquesta es reparteix entre 12 institucions microfinanceres, de dimensió mitjana i petita, situades a 7 països: Marroc, Senegal, Moçambic, El Salvador, Equador, Nicaragua i Paraguai.

## BANCA D'INVERSIÓ

### IB1. Política d'inversions

Caixa Catalunya, d'una manera individual o mitjançant la cooperació amb diferents organismes, compta amb 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 Local*

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. L'esmentat programa es complementa amb una subvenció realitzada per la Diputació de Barcelona, destinada a l'amortització anticipada del capital.

#### Finançament formalitzat Crèdit Local

Operacions formalitzades  
Nominal de les operacions formalitzades (milions d'euros)

	2005	2006
Operacions formalitzades	102	94
Nominal de les operacions formalitzades (milions d'euros)	99,4	92

- *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 específiques, dona finançament a 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.

#### Destinataris finançament BEI

Administracions públiques (milions d'euros)  
Petites i mitjanes empreses (milions d'euros)

	2006
Administracions públiques (milions d'euros)	150
Petites i mitjanes empreses (milions d'euros)	50

- *Col·laboració amb la Cambra de Comerç de Barcelona*

Mitjançant la firma 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, amb la qual cosa 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, amb el suport en molts casos d'institucions públiques, disposa de diferents 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'avangaments per atendre el pagament de les primes per agroassegurances. Així mateix, dins la modalitat de préstecs amb aval de SAECA (Societat Anònima Estatal de Caució Agrària), es financen inversions destinades a projectes de conservació o millora dels sectors forestal, agrícola, ramader i pesquer.

• *Altres operacions destacables*

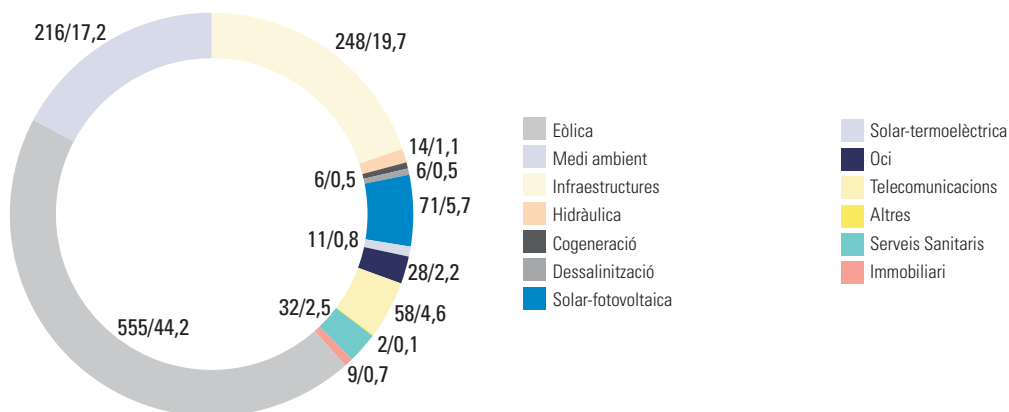
El 2006 s'ha concedit finançament per un valor de 8,5 milions d'euros a la Quinta de la Salut l'Aliança, primera mútua en pòlisses de salut de Catalunya per nombre de socis.

• *Finançament de projectes*

L'Entitat analitza i formalitza, atenent a la seva Missió i Visió Corporatives, diferents operacions de finançament en diversos sectors tal com, amb dades del 31 de desembre de 2006, reflecteix el gràfic adjunt.

**FINANÇAMENT ESPECIALITZAT. 2006**

Milions d'euros / En %



Caixa Catalunya segueix una estratègia orientada a l'organització i assegurança 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 l'impacte real en la societat i l'existència d'un marc legal propici. Com a part fonamental del procés d'anàlisi, inclou la revisió exhaustiva de tots els aspectes ambientals per assessors especialitzats, amb avaluacions tècniques d'impactes, adequació a normatives ambientals municipals, autonòmiques, estatals i de la Unió Europea i recollida d'informació in situ.

Els projectes d'energia eòlica són els que més es destaquen, a més d'altres de mediambientals i els d'infraestructures.

El saldo viu referit a l'activitat relacionada amb la millora del medi ambient i el foment d'energies renovables és de 451 milions d'euros.

Aquests últims sis anys, Caixa Catalunya ha organitzat el finançament per a la instal·lació de projectes energètics d'una potència de prop de 783 MW. La producció derivada d'aquesta potència podria estalviar l'emissió a l'atmosfera d'uns 771 milers de tones de CO<sub>2</sub> cada any, segons la procedència de la producció elèctrica substituïda.

El 2006 s'ha destacat la direcció dels següents projectes de finançament d'energies renovables i medi ambient:

- Tres parcs eòlics a Castella-la Manxa, per al finançament conjuntament amb altres entitats al Grup Forlasa. La inversió ha estat coassegurada, per un import de 25 milions d'euros.
- Parc Eòlic del Conjur, de 13,6 MW de potència, construcció promoguda per la societat Solwindet a Granada, coassegurant un crèdit sindicat, per un import de 6,3 milions d'euros.
- Planta Termoelèctrica de biomassa a Badajoz, coassegurada a parts iguals amb una altra entitat, per un import de 7 milions d'euros a favor d'Ambene, SA.
- Parc Eòlic de Canoneres, a Cantàbria, de 17,8 MW de potència, promogut per una societat participada per Elecdey, SL i Invercartera Energia, SL. L'Entitat n'ha organitzat i assegurat el finançament, per 19,3 milions d'euros, que posteriorment han estat sindicats.
- Parc Solar Ramon Escriche a Tarragona, de 8,1 MW de potència. La societat promotora és Flix Solar, SL i el finançament global de l'Entitat ha estat de 47,3 milions d'euros assegurats, ara en procés de sindicació.
- Planta d'Entaban Biocombustibles de Ziérbana, SA, Biscaia, de producció de 200.000 t/any de biodièsel a partir d'olis frescos d'origen vegetal. Aquesta operació ha estat organitzada juntament amb Ahorro Corporación Financera SVB, SA i promoguda per Entaban Ecoenergéticas, SA.
- Planta d'Entaban Biocombustibles de Galícia, SA, El Ferrol, de producció de 200.000 t/any de biodièsel a partir d'olis frescos d'origen vegetal. Aquesta operació ha estat organitzada també juntament amb Ahorro Corporación Financera SVB, SA i promoguda per Entaban Ecoenergéticas, SA.

El 2007 es preveu la formalització d'una sèrie de projectes ambientals que han estat assegurats durant el 2006:

- Parcs de Peñaroldana, Montamarta i Ferro.
- Parcs eòlics de Cerrato, a la província de Palència, coassegurats juntament amb altres empreses.
- Parc eòlic de Jerez.

- Parc eòlic de Castil de Tierra, a la província de Sòria.
- Societat Promotora de Parcs Eòlics Desenvolupaments Catalans del Vent, SL (40% Invercartera i 60% EDP), que promou 4 parcs a la Terra Alta i a l'Alt Empordà.

Altres projectes de finançament rellevants, a més dels ambientals, són els d'infraestructures i equipaments públics. Dins d'aquest àmbit es financen principalment, bé que no d'una manera exclusiva, concessions d'auto-pistes, ports, aeroports i xarxes ferroviàries fonamentalment a Espanya. També és destacable, dins l'àmbit de la salut, el finançament de la construcció d'hospitals.

Algunes d'aquestes inversions en infraestructures realitzades el 2006, juntament amb altres promotors, són les següents:

- Construcció i explotació de l'Aeroport de Castelló Costa Azahar.
- Construcció i explotació de les línies de "Metro Liger" de la Comunitat de Madrid T2 i T3.
- Construcció i explotació de l'Hospital Puerta de Hierro de Majadahonda, Madrid.
- Construcció de l'Hospital de Vallecas, Madrid.
- Construcció i explotació del tram Puig-reig-Berga de la carretera C-16, de Barcelona.

• *Operacions financeres singulars amb impacte ambiental*

Al llarg del 2006 s'ha participat en operacions financeres singulars organitzades i sindicades per altres entitats financeres. Entre aquestes operacions es destaquen les següents:

- Participació, amb 7,5 milions d'euros, en un crèdit de 41,5 milions a favor de la societat Parc Eòlic El Fenollar SL, promoguda per Fersa Energies Renovables, SA. Es tracta de tres parcs eòlics, de 36 MW de potència global, situats a Tarifa.
- Participació, amb 3,7 milions d'euros, en un crèdit de 23,2 milions a favor de la societat Parc Eòlic Igea, SL, promogut per Iberdrola Energies Renovables de la Rioja (Iberrioja) i Desenvolupament d'Energies Renovables (Dersa). El parc està situat a la Rioja i té 28 MW.
- Participació, amb 9 milions d'euros, en un crèdit de 70 milions a favor de la UTE Los Hornillos, constituïda per Sufi, Construccions i Estudis i Corporació F. Túria, SA per a la construcció d'una planta de valoració de residus sòlids urbans a Quart de Poblet (València).
- Participació, amb 19,2 milions d'euros, en un crèdit de 58,5 milions a favor de La Lora II Energia, SL, societat promoguda pel grup ACS. El parc té una potència de 49,6 MW i està situat a la província de Burgos.

- Participació, amb 4 milions d'euros, en un crèdit de 30 milions a favor d'Ecoparc de Residus Industrials, SA, empresa participada en un 70% per l'Agència de Residus de la Generalitat de Catalunya, que gestiona la planta de tractament de residus industrials de Constantí (Tarragonès). Aquest import refina una operació anterior i es destina també a noves inversions.
- Participació, amb 9 milions d'euros, en un crèdit de 81,7 milions a favor d'Energies Eòliques de Conca, SA, societat promoguda pel Grup Iberdrola. Es tracta de dos parcs ubicats a Conca, amb una potència global de 88 MW.
- Participació, amb 16,5 milions d'euros, en un crèdit de 181,5 milions a favor d'EHN Rosenthal GMBH i EHN Drehnow GMBH, societats promogudes per Acciona. Es tracta de tretze parcs, amb una potència total de 165,5 MW, a la regió de Brandenburg (Alemanya).

També dins 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 mida reduïda, 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, les operacions d'aquest tipus es fan 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, s'ha reflectit la resposta a aquest indicador 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 en la societat gestora del Grup Caixa Catalunya, Caixa Catalunya Gestió. La finalitat és dotar d'una àmplia gamma de fons d'inversió els clients de l'Entitat, tant garantits com no, oferint-los alternatives per col·locar les seves inversions segons el seu perfil de risc inversor. Aquests productes es faciliten als clients de diferents segments de l'Entitat i s'ajusten a 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.

Dins 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) i EFA (European Financial Advisor), que exigeixen el compliment d'un codi ètic determinat.

Caixa Catalunya Gestió, dins dels mateixos valors corporatius de l'Entitat, composta per personal que supera exigents requisits tecnifinancers i que està sotmès a l'anterior 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 vinculats a la comercialització en els diversos segments de clients (particulars, banca personal i banca privada, principalment), i per tant menys centrada en producte, i mantenir així l'Entitat en línia amb les principals tendències i necessitats financeres.

Dins aquest context es destaca el servei de gestió de patrimonis. En aquest servei un gestor personal especialment assignat, amb el suport d'un equip d'experts fiscals i analistes de mercats i productes, manté una interlocució permanent i busca alternatives per aconseguir un rendiment financer i fiscal òptim per als inversors que contracten el servei.

## AM2. Actius amb aspectes socials

En el catàleg de fons d'inversió, Caixa Catalunya compta des de l'any 2000 amb un fons d'inversió que incorpora criteris de responsabilitat social corporativa. Es tracta del CC Europa Valor FI, que destina part de la seva comissió de gestió a donacions a ONG que desenvolupen projectes solidaris. El 2006, com en anys anteriors, els beneficiats 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
Valor monetari total d'actius sota gestió (milions d'euros)	3.269,7	3.805,6
Valor monetari d'actius sota gestió amb component social (milions d'euros)	10,6	7,6
% d'actius sota gestió amb component social respecte al total	0,32%	0,20%

Aquest fons inverteix en l'índex FTSE4Good Europe, que es caracteritza perquè els valors en què 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 què participa, manté vincles més directes amb aquelles en què el percentatge de participació suposa control o pertinença en els 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 implica 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. Per tant, les inversions es fan prioritàriament en indústria, energia, hostaleria, transport i infraestructures, comerç, sectors social i/o cultural, tecnològic, de serveis empresarials, salut, medi ambient i biotecnologia.

La gran majoria d'inversions o participacions en empreses van acompanyades d'un lloc en el consell d'administració, cosa que permet no solament controlar i aportar valor en la bona marxa de les companyies, sinó també vigilar i promoure de manera prioritària que les pràctiques d'aquestes comportin actuacions ètiques i curoses amb el medi ambient, com també que es respectin, en tot cas, els drets dels treballadors, inclosos els relatius a aspectes de salut i higiene.

Alguns exemples d'inversió relatius als anys 2005 i 2006 són els següents:

- Energies renovables. Per consolidar la línia ja establerta en anys anteriors de promoure les energies netes i respectuoses amb el medi ambient, l'Entitat ha participat en el capital de 2 empreses dedicades a l'energia eòlica i de 3 dedicades a l'energia solar. D'aquestes, en dues s'ha assolit una participació del 50%, donat el fort interès a participar en la gestió d'aquest tipus de companyies.
- Indústria. Caixa Catalunya ha fet inversions en el sector industrial, amb l'objectiu d'enfortir aquest teixit, especialment a Catalunya.
- Salut i biotecnologia. La inversió s'ha dut a terme 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.
- Hostaleria. En aquest cas, la inversió es fa en gran part en empreses dedicades a la construcció i explotació de residències d'estudiants en llocs pròxims a campus universitaris.
- Transport i infraestructures. D'aquesta manera es contribueix a enfortir la xarxa d'infraestructures del país.

**Noves inversions en participades empresarials**

Import invertit (en milions d'euros)  
Nombre de noves inversions

	2005	2006
Import invertit (en milions d'euros)	18,4	31
Nombre de noves inversions	10	15

Adicionalment, durant el 2006 l'Entitat ha signat un conveni 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, via préstecs participatius, destinada a la fase inicial de desenvolupament d'aquest tipus d'empreses.

També s'ha aprovat la participació en l'Associació Catalana Eòlica (Eoliccat), que té per objectiu coordinar i representar els associats davant les administracions estatals i locals, les companyies elèctriques i, en general, davant de qualsevol organisme que tingui incidència en el desenvolupament de l'energia eòlica a Catalunya.

**ASSEGURANCES**

**INS1. Política d'assegurances**

Quant a productes de previsió i assegurances, també denominats vida-estalvi i vida-risc, respectivament, l'Entitat considera la necessitat de disposar-ne d'una àmplia gamma per poder cobrir les diferents necessitats. Aquestes estan molt vinculades a aspectes socials i econòmics diversos, 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.

<b>Distribució d'assegurances individuals (valoració i contractes)</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Risc</b>		
Nombre de contractes totals oberts	356.505	380.130
Valoració monetària * (milers d'euros)	44.264	53.086
<b>Estalvi</b>		
Nombre de contractes totals oberts	463.175	456.100
Valoració monetària * (milers d'euros)	2.052.860	2.062.222
<b>Pensions</b>		
Nombre de contractes totals oberts	448.472	518.395
Valoració monetària * (milers d'euros)	960.361	1.036.741

\* Primes emeses de vida risc, provisions matemàtiques de vida estalvi i patrimoni gestionat de plans de pensions.

<b>Distribució d'assegurances col·lectives (valoració i contractes)</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Risc</b>		
<b>Nombre d'assegurats de vida risc</b>	<b>18.370</b>	<b>18.919</b>
<b>Valoració monetària * (milers d'euros)</b>	<b>1.669</b>	<b>1.999</b>
<b>Estalvi</b>		
<b>Nombre d'assegurats de vida estalvi</b>	<b>6.295</b>	<b>6.803</b>
<b>Valoració monetària * (milers d'euros)</b>	<b>210.404</b>	<b>215.263</b>
<b>Pensions</b>		
<b>Nombre de partícips i beneficiaris en plans de pensions</b>	<b>16.857</b>	<b>20.094</b>
<b>Valoració monetària * (milers d'euros)</b>	<b>369.149</b>	<b>398.713</b>

\* 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

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. Així mateix, per edats, aquests productes es distribueixen en un 74% per a clients de 35 a 64 anys, el 24% entre persones més joves de 35 anys i el 2% restant entre persones de més de 64 anys.

En el cas d'empreses, la distribució per dimensió és la següent:



Distribució contractes per dimensió de l'empresa	2005	2006
<b>Assegurances de risc</b>		
Amb menys de 250 persones	98,53%	99,98%
Amb més de 250 persones	1,47%	0,02%
<b>Assegurances d'estalvi</b>		
Amb menys de 250 persones	64,44%	72,48%
Amb més de 250 persones	35,56%	27,52%
<b>Plans de pensions</b>		
Amb menys de 250 persones	81,08%	96,96%
Amb més de 250 persones	18,92%	3,04%

### INS3. Reclamacions de clients

Durant l'any 2006, Caixa Catalunya ha rebut 29 reclamacions de productes d'assegurances, que ha tractat el Servei d'Atenció al Client. El Defensor del Client ha tractat un total de 42 reclamacions, 21 de referides a productes d'assegurances de vida i 21 a plans de pensions. Segons s'estableix en el Reglament del Servei d'Atenció al Client de Caixa Catalunya, totes les reclamacions referides a plans de pensions les estudia i resol el Defensor del Client.

Els motius de reclamació més destacats han estat els rebuigs de sinistres en el cas de les assegurances i la "justificació de la rendibilitat" en el dels plans de pensions. Caixa Catalunya té previst implantar el 2007 mesures de millora i transparència de la informació d'aquests productes que es facilita als clients.

### INS4. Assegurances amb aspectes socials

Tot i que la majoria de productes d'assegurances estan molt vinculats a aspectes socials i econòmics diversos, els que es consideren que en els seus fins hi ha el d'aportar benefici 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 FTSE4Good Europe i es caracteritza perquè els valors que l'integren han de complir requisits de responsabilitat social corporativa, especialment en els àmbits ambiental i de 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.
- Pla Col·lectiu Caixa Catalunya VIII. És un producte per a empreses les inversions de les quals segueixen un patró ètic i que 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.

No es disposa d'informació addicional i rellevant que permeti donar una resposta més precisa a aquest indicador.

## **7. Continguts bàsics GRI**

A continuació s'identifica la localització de cadascun dels continguts bàsics de la Guia GRI 2006, també denominada G3.

Prèviament a la lectura d'aquesta taula, és interessant destacar que Caixa Catalunya declara aquest informe amb el nivell A + pel que fa a l'aplicació de G3, segons la taula que ve a continuació, ates que així ho han indicat els resultats de la verificació externa realitzada de manera voluntària i la revisió feta per GRI (GRI Checked).

		Nivell d'aplicació	C	C+	B	B+	A	A+
Continguts bàsics	<b>Perfil segons G3</b>	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	
	<b>Enfocaments de gestió segons G3</b>	No fa falta		Enfocament de gestió per a cada categoria d'indicadors				
	<b>Indicadors d'Acompliment G3 i Indicadors de Suplements Sectorials</b>	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 s'assenyala si és Central - Principal (C) o, en cas contrari, si és Addicional (A).
- **Pàgina:** S'indiquen les pàgines en les quals es troba la informació, tot i que s'ha seguit de manera estricta l'ordre d'informació i d'indicadors de la Guia G3. En els casos que, després del seu estudi, s'ha determinat que l'indicador no és aplicable a l'Entitat, s'acompanya de l'indicació n.a. D'altra banda, en els casos en què no s'ha disposat d'informació suficient per donar resposta, s'indica com a n.d. En tots dos casos, el motiu d'omissió es troba degudament explicat a la pàgina i al capítol corresponent, atès 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'ha seguit aquests protocols, tret de les situacions de complexa aplicació i/o adaptació, considerant el sistema de mesurament habitualment utilitzat.
- **Cobertura:** S'informa sobre el nivell d'informació assolit per als diferents aspectes GRI en els que és procedent. Es pot referir a:

- Grup CC: Grup Caixa Catalunya.
- Grup CCr: Grup Caixa Catalunya reduït, que a l'efecte d'aquest informe es considera format per Caixa Catalunya i les empreses del Grup que pertanyen a sectors d'activitat amb impactes no significatius relatius en termes de sostenibilitat (Assegurances, Serveis financers, Internet i IT, Gestores i Intermediació financera) i en especial les principals filials d'aquests sectors indicades en el punt 2.3.
- Caixa Catalunya.
- Fundacions de l'Obra Social.
- Procam, Promotora Catalunya Mediterrània, SA.
- **VF:** Fa referència als comentaris del Verificador extern, els quals estan complementats per l'informe de verificació externa que s'incorpora en aquest Informe de RSC anual. En els casos que l'indicador no és aplicable a l'Entitat, s'acompanya de la indicació n.a., i quan no es disposa d'informació suficient, s'indica com a n.d.

En el cas del Suplement Social Financer-SSF-, segons la seva versió pilot de novembre del 2002, s'indiquen únicament pàgines, cobertura i aspectes de verificació.

Codi G3	Pàgines	Cobertura	Codi G3	Pàgines	Cobertura
<b>1. Estratègia i anàlisi</b>			3.11	25	–
1.1	5-6	Grup CCr i fundacions	<b>Índex de continguts del GRI</b>		
1.2	7-11	Grup CCr i fundacions	3.12	26, 145-150	–
<b>2. Perfil de l'organització</b>			<b>Verificació</b>		
2.1	13	–	3.13	26, 154-155	–
2.2	13	–	<b>4. Govern corporatiu, compromisos, reptes i participació dels grups d'interès</b>		
2.3	14-15	–	<b>Govern</b>		
2.4	15	–	4.1	28-31	–
2.5	15	–	4.2	31	–
2.6	16	–	4.3	31	–
2.7	16	–	4.4	31	–
2.8	17	–	4.5	31	–
2.9	17	–	4.6	32	–
2.10	18	–	4.7	32-33	–
<b>3. Paràmetres de l'informe</b>			4.8	33-35	–
<b>Perfil de l'informe</b>			4.9	36-37	–
3.1	20	–	4.10	37	–
3.2	20	–	<b>Compromisos amb iniciatives externes</b>		
3.3	20	–	4.11	38	Grup CCr i fundacions
3.4	20	–	4.12	38-39	Grup CCr i fundacions
<b>Abast i cobertura de l'informe</b>			4.13	39-40	Grup CCr i fundacions
3.5	20-22	–	<b>Participació dels grups d'interès</b>		
3.6	22-24	–	4.14	41	–
3.7	22-24	–	4.15	41-42	–
3.8	24	–	4.16	42	–
3.9	24-25	–	4.17	43	–
3.10	25	–			

Codi G3	Tipus	Pàgines	PI	Cobertura	VF	Codi G3	Tipus	Pàgines	PI	Cobertura	VF
<b>5. Enfocament de la gestió (EG) i Indicadors d'acompliment</b>						EN22	C	69	No	Caixa Catalunya	(6)
<b>Dimensió econòmica</b>						EN23	C	69	Sí	Caixa Catalunya i fundacions	√
<b>Acompliment econòmic</b>						EN24	A	69 (n.a)	–	–	n.a.
E.G.	–	46	–	Grup CCr i fundacions		EN25	A	69 (n.a)	–	–	n.a.
EC1	C	47-48	Sí	Grup CC i Procám	(1)	<b>Productes i serveis</b>					
EC2	C	48	Sí	Grup CCr i fundacions	√	E.G.	–	70	–	Caixa Catalunya	
EC3	C	48-49	Sí	Caixa Catalunya	√	EN26	C	70	No	Caixa Catalunya	√
EC4	C	49	Sí	Grup CC	√	EN27	A	70 (n.a)	–	–	n.a.
<b>Presència en el mercat</b>						<b>Compliment normatiu</b>					
E.G.	–	50	–	Grup CCr i fundacions		E.G.	–	70-71	–	Grup CCr i fundacions	
EC5	A	50	Sí	Caixa Catalunya	√	EN28	C	71	Sí	Caixa Catalunya	√
EC6	C	50-51	Sí	Caixa Catalunya i fundacions	√	<b>Transport</b>					
EC7	C	51	Sí	Caixa Catalunya i fundacions	√	E.G.	–	71	–	Grup CCr i fundacions	
<b>Impactes econòmics indirectes</b>						EN29	A	71-72 (n.d.)	–	–	n.d.
E.G.	–	51-52	–	Grup CCr i fundacions		<b>Aspectes generals</b>					
EC8	C	52, 53-57	Sí	Grup CCr i fundacions	√	E.G.	–	72	–	Grup CCr i fundacions	
EC9	C	52-57	Sí	Grup CCr i fundacions	√	EN30	A	72	–	Caixa Catalunya i fundacions	(7)
<b>Dimensió ambiental</b>						<b>Dimensió social</b>					
<b>Materials</b>						<b>Pràctiques laborals i ètica del treball</b>					
E.G.	–	59-60	–	Grup CCr i fundacions		<b>Ocupació</b>					
EN1	C	60	Sí	Caixa Catalunya	√	E.G.	–	74-75	–	Grup CCr i fundacions	
EN2	C	60 (n.d.)	–	–	n.d.	LA1	C	75-76	Sí	Caixa Catalunya i fundacions	√
<b>Energia</b>						LA2	C	76-77	Sí	Caixa Catalunya	√
E.G.	–	60	–	Grup CCr i fundacions		LA3	A	77-78	Sí	Caixa Catalunya	√
EN3	C	61	Sí	Caixa Catalunya	(2)	<b>Relació empresa/treballadors</b>					
EN4	C	61	Sí	Caixa Catalunya i fundacions	(3)	E.G.	–	79-80	–	Caixa Catalunya i fundacions	
EN5	A	61 (n.d)	–	–	n.d.	LA4	C	80	Sí	Caixa Catalunya i fundacions	√
EN6	A	62 (n.a)	–	–	n.a.	LA5	C	80	Sí	Caixa Catalunya	√
EN7	A	62 (n.d)	–	–	n.d.	<b>Salut i seguretat a la feina</b>					
<b>Aigua</b>						E.G.	–	81-83	–	Grup CCr, Procám i fundacions	
E.G.	–	62	–	Grup CCr i fundacions		LA6	A	83-84	Sí	Caixa Catalunya	√
EN8	C	63	Sí	Caixa Catalunya	(4)	LA7	C	84-85	No	Caixa Catalunya	(8)
EN9	A	63 (n.a.)	–	–	n.a.	LA8	C	85	Sí	Caixa Catalunya i fundacions	√
EN10	A	63 (n.a.)	–	–	n.a.	LA9	A	85-86	Sí	Caixa Catalunya	√
<b>Biodiversitat</b>						<b>Formació i educació</b>					
E.G.	–	63-64	–	Grup CCr i fundacions		E.G.	–	86-88	–	Grup CCr i fundacions	
EN11	C	64-65	No	Grup CCr i fundacions	√	LA10	C	88	Sí	Caixa Catalunya i fundacions	√
EN12	C	66	No	Grup CCr i fundacions	√	LA11	A	89	Sí	Caixa Catalunya	√
EN13	A	66	No	Grup CCr i fundacions	√	LA12	A	89-90	Sí	Caixa Catalunya	√
EN14	A	66	No	Grup CCr i fundacions	√	<b>Diversitat i igualtat d'oportunitats</b>					
EN15	A	66-67 (n.a.)	–	–	n.a.	E.G.	–	90	–	Grup CCr i fundacions	
<b>Emissions, abocaments i residus</b>						LA13	C	90-94	Sí	Caixa Catalunya i fundacions	√
E.G.	–	67	–	Grup CCr i fundacions		LA14	C	94	Sí	Caixa Catalunya i fundacions	√
EN16	C	68	Sí	Caixa Catalunya i fundacions	(5)						
EN17	C	68 (n.d.)	–	–	n.d.						
EN18	A	68 (n.d.)	–	–	n.d.						
EN19	C	68 (n.d.)	–	–	n.d.						
EN20	C	69 (n.a)	–	–	n.a.						
EN21	C	69 (n.a)	–	–	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 a les oficines certificades i els recursos aportats a la Fundació Territori i Paisatge.

(8) Només s'ofereixen dades del personal propi.

Codi G3	Tipus	Pàgines	PI	Cobertura	VF	Codi G3	Tipus	Pàgines	PI	Cobertura	VF
<b>Drets Humans</b>						S02	C	107-108	Sí	Caixa Catalunya	√
<b>Pràctiques d'inversió i aprovisionament</b>						S03	C	108	Sí	Caixa Catalunya	√
E.G.	-	95-96	-	Grup CCr i fundacions		S04	C	108	Sí	Caixa Catalunya	√
HR1	C	96	Sí	Grup CCr i fundacions	√	<b>Política pública</b>					
HR2	C	96-97	Sí	Grup CCr i fundacions	√	E.G.	-	109	-	Grup CCr i fundacions	
HR3	A	97	Sí	Grup CCr i fundacions	n.d.	S05	C	109	Sí	Grup CCr i fundacions	√
<b>No discriminació en les operacions</b>						S06	A	110	Sí	Caixa Catalunya	(9)
E.G.	-	97-98	-	Grup CCr i fundacions		<b>Comportament de competència deslleial</b>					
HR4	C	98-99	Sí	Caixa Catalunya	√	E.G.	-	110-111	-	Grup CCr i fundacions	
<b>Libertat d'associació i convenis col·lectius</b>						S07	A	111	Sí	Caixa Catalunya	√
E.G.	-	99-100	-	Grup CCr i fundacions		<b>Compliment normatiu</b>					
HR5	C	100	Sí	Grup CCr i fundacions	√	E.G.	-	111-112	-	Grup CCr i fundacions	
<b>Abolició de l'explotació infantil</b>						S08	C	112		Caixa Catalunya	√
E.G.	-	100-102	-	Grup CCr i fundacions		<b>Responsabilitat sobre productes (Productes i serveis)</b>					
HR6	C	102	Sí	Grup CCr i fundacions	√	<b>Salut i seguretat del client</b>					
<b>Prevenició del treball forçós i obligatori</b>						E.G.	-	112-113	-	Grup CCr	
E.G.	-	100-102	-	Grup CCr i fundacions		PR1	C	113-114	Sí	Grup CCr	√
HR7	C	102	Sí	Grup CCr i fundacions	√	PR2	A	114	Sí	Caixa Catalunya	√
<b>Pràctiques de seguretat</b>						<b>Etiquetatge de productes i serveis</b>					
E.G.	-	102-103	-	Grup CCr		E.G.	-	114-115	-	Grup CCr	
HR8	A	103	Sí	Caixa Catalunya	√	PR3	C	115-116	Sí	Grup CCr	√
<b>Drets dels indígenes</b>						PR4	A	116	Sí	Caixa Catalunya	√
E.G.	-	104	-	Grup CCr i fundacions		PR5	A	116-117	Sí	Grup CCr	√
HR9	A	104 (n.a.)	-		n.a.	<b>Comunicacions de Màrqueting</b>					
<b>Societat</b>						E.G.	-	118	-	Grup CCr	
<b>Comunitat</b>						PR6	C	118	Sí	Grup CCr	√
E.G.	-	104	-	Grup CCr i fundacions		PR7	A	118	Sí	Caixa Catalunya	√
S01	C	104-105	No	Grup CCr i fundacions	√	<b>Privacitat del client</b>					
<b>Corrupció</b>						E.G.	-	119	-	Grup CCr	
E.G.	-	105-107	-	Grup CCr, Procám i fundacions		PR8	A	119	Sí	Caixa Catalunya	√
						<b>Compliment normatiu</b>					
						E.G.	-	119	-	Grup CCr	
						PR9	C	119-120	Sí	Caixa Catalunya	√

(9) Només s'informa sobre crèdits a grups polítics amb representants en les corporacions locals i assemblees legislatives autonòmiques que han participat en el procés electoral.

Codi SSF	Pàgines	Cobertura	VF	Codi SSF	Pàgines	Cobertura	VF
<b>6. Indicadors d'acompliment social del Suplement Sectorial-Financer</b>				<b>Proveïdors</b>			
<b>Gestió de la RSC</b>				<b>Banca minorista</b>			
CSR1	123	Grup CCr i fundacions	√	SUP1	127 (n.d.)	–	n.d.
CSR2	123	Grup CCr i fundacions	√	SUP2	127 (n.d.)	–	n.d.
CSR3	123	Grup CCr i fundacions	(10)	<b>Banca d'inversió</b>			
CSR4	123-124	Grup CCr i fundacions	√	RB1	127-130	Grup CCr i fundacions	√
CSR5	124	Caixa Catalunya	√	RB2	130-131	Caixa Catalunya	√
CSR6	124	Grup CCr i fundacions	√	RB3	132-134	Caixa Catalunya i fundacions	√
<b>Compliment social intern</b>				<b>Gestió d'actius</b>			
INT1	124	Grup CCr i fundacions	√	IB1	135-139	Caixa Catalunya	√
INT2	125	Grup CC i fundacions	√	IB2	139	Grup CC	√
INT3	125 (n.d.)	–	(11)	IB3	139	Caixa Catalunya	√
INT4	125	Caixa Catalunya	√	<b>Assegurances</b>			
INT5	126 (n.d.)	–	n.d.	INS1	142	Grup CCr	√
INT6	126	Caixa Catalunya i fundacions	(12)	INS2	143	Grup CCr	√
INT7	126	Caixa Catalunya i fundacions	√	INS3	144	Grup CCr	√
<b>Compliment amb la societat</b>				INS4	144	Grup CCr	√
SOC1	126	Caixa Catalunya i fundacions	√				
SOC2	127	Grup CC i Procám	√				

(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 davant 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

D'acord amb les millors pràctiques d'elaboració d'Informes de Progrés del Pacte Mundial, i atesa l'anàlisi realitzada sobre materialitat i rellevància dels continguts a incorporar a l'Informe de RSC 2006, Caixa Catalunya ha integrat tots 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**, en el capítol *1. Estratègia i anàlisi*, on expressa la reafirmació de Caixa Catalunya 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:
  - *4. Govern corporatiu, compromisos, reptes i participació dels grups d'interès*, on es posa de manifest la coherència de la cultura, valors e iniciatives de Caixa Catalunya amb relació als principis.
  - *Enfocament de gestió ambiental, de Pràctiques laborals, de Drets Humans i Societat*, que a la vegada descriuen les polítiques i pràctiques de Caixa Catalunya en relació amb aquests temes.
- **Resultats assolits**, mitjançant els *Indicadors d'Acompliment* dels diferents temes tractats pel Pacte Mundial i incorporats pel GRI en la seva Guia G3. Tot seguit s'indiquen aquestes relacions.

**Principis del Pacte Mundial**

1. Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència
2. Les empreses han d'assegurar-se que les seves empreses no son còmplices en la vulneració dels drets humans
3. Les empreses han de donar suport a la llibertat d'afiliació i al reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva
4. Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció
5. Les empreses han de donar suport a l'erradicació del treball infantil
6. Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en el treball i l'ocupació
7. Les empreses han 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 l'extorsió i el suborn

Indicadors GRI-G3	Pàgs.
HR1-HR9	96-104
HR1-HR2	96-97
HR8	103
HR5	100
LA4-LA5	80
HR7	102
HR6	102
HR4	98-99
LA2	76-77
LA13-LA14	90-94
4.11	38
EN2	60
EN5-EN7	61-62
EN10	63
EN13-EN14	66
EN18	68
EN21-EN22	69
EN26-EN27	70
EN30	72
EN2	60
EN5-EN7	61-62
EN10	63
EN18	68
EN26-EN27	70
S02-S04	107-108

## **9. Informe de verificació externa**

# Deloitte.

Avda. Diagonal, 654  
08034 Barcelona  
Espanya

Tel.: +34 932 80 40 40  
Fax: +34 932 80 28 10  
www.deloitte.es

## INFORME DE VERIFICACIÓ INDEPENDENT DE L'INFORME DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA 2006 DE CAIXA CATALUNYA

A la Direcció de CAIXA CATALUNYA:

### Abast del treball

Hem realitzat els procediments de revisió limitada relatius a l'anàlisi de l'adaptació dels continguts de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2006 de CAIXA CATALUNYA al que assenyalava la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de Global Reporting Initiative (GRI) versió 3.0 (G3) i validació dels indicadors centrals proposats en l'esmentada guia i en el suplement social del sector financer.

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 limitada.

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 financera.

La revisió limitada 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'Informe de Responsabilitat Social Corporativa, 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'Informe de Responsabilitat Corporativa 2006.
- 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'Informe de Responsabilitat Corporativa 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'Informe de Responsabilitat Social Corporativa al que assenyalava la Guia G3 de Global Reporting Initiative (GRI).
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats a cada grup d'indicadors.

- Comprovació, mitjançant proves de verificació 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'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2006 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de CAIXA CATALUNYA.

L'abast d'una revisió limitada és substancialment inferior al d'una auditoria. Per tant, no proporcionem opinió d'auditoria sobre l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2006 de CAIXA CATALUNYA.

### Independència

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).

### Conclusions

- L'Informe Anual de Responsabilitat Social Corporativa 2006 s'ha preparat d'acord amb la guia per l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat GRI versió 3.0 (G3) i del suplement social del sector financer en el seu nivell d'aplicació A+. 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 pels GRI. Com a resultat de la nostra revisió limitada no s'ha posat de manifest cap altre fet que ens faci creure que l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2006 de CAIXA CATALUNYA contingui errors significatius.

### Recomanacions

Adicionalment, 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:

- Aprofundir en el diàleg amb els grups d'interès i en la identificació d'aspectes rellevants en totes les àrees de negoci del Grup.
- Estendre i concretar els compromisos en matèria de medi ambient.

Aquest informe ha estat preparat exclusivament en interès de CAIXA CATALUNYA, d'acord amb els termes de la nostra Carta d'Encàrrec.

Barcelona, 21 de febrer de 2007

DELOITTE, S.L.

Helena Redondo

Domicili social: plaça d'Antoni Maura, 6.  
08003 BARCELONA  
Número d'identificació fiscal: G 08169815  
Número d'identificació al Consell Superior Bancari: 2013  
Telèfon: 934 845 000  
Fax: 934 845 141  
E-mail: [secretaria.general@caixacatalunya.es](mailto:secretaria.general@caixacatalunya.es)  
Adreça a Internet: [www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es)

Qualsevol suggeriment o proposta de millora en relació amb el contingut d'aquest Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2006 pot ser adreçat al correu electrònic [qualitat@caixacatalunya.es](mailto:qualitat@caixacatalunya.es)

# **INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE CAIXA CATALUNYA**

**2006**

<b>1. Estrategia y análisis</b> .....	4
<b>2. Perfil de la organización</b> .....	12
<b>3. Parámetros del Informe</b> .....	19
Perfil del Informe .....	20
Alcance y cobertura del Informe .....	20
Índice de contenidos del GRI .....	26
Verificación .....	26
<b>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b> .....	27
Gobierno .....	28
Compromisos con iniciativas externas .....	38
Participación de los grupos de interés .....	41
<b>5. Enfoque de la gestión e Indicadores de desempeño</b> .....	44
<b>Dimensión económica</b> .....	45
Desempeño económico .....	46
Presencia en el mercado .....	50
Impactos económicos indirectos .....	51
Obra Social .....	53
<b>Dimensión ambiental</b> .....	58
Materiales .....	59
Energía .....	60
Agua .....	62
Biodiversidad .....	63
Emisiones, vertidos y residuos .....	67
Productos y servicios .....	70
Cumplimiento normativo .....	70
Transporte .....	71
Aspectos generales .....	72
<b>Dimensión social</b> .....	73
Prácticas laborales y ética del trabajo .....	74
Empleo .....	74
Relación empresa/trabajadores .....	79
Salud y seguridad en el trabajo .....	81
Formación y educación .....	86
Diversidad e igualdad de oportunidades .....	90
Derechos humanos .....	94
Prácticas de inversión y aprovisionamiento .....	95
No discriminación en las operaciones .....	97
Libertad de asociación y convenios colectivos .....	99
Abolición de la explotación infantil y prevención del trabajo forzoso y obligatorio .....	100
Prácticas de seguridad .....	102
Derechos de los indígenas .....	104

Sociedad .....	104
Comunidad .....	104
Corrupción .....	105
Política pública .....	109
Comportamiento de competencia desleal .....	110
Cumplimiento normativo .....	111
Productos y servicios .....	112
Salud y seguridad del cliente .....	112
Etiquetado de productos y servicios .....	114
Comunicaciones de Marketing .....	118
Privacidad del cliente .....	119
Cumplimiento normativo .....	119
Atención al cliente .....	120
<b>6. Indicadores de desempeño social del Suplemento Sectorial-Financiero .....</b>	<b>122</b>
Gestión de la RSC .....	123
Cumplimiento social interno .....	124
Cumplimiento con la sociedad .....	126
Proveedores .....	127
Banca minorista .....	127
Banca de inversión .....	135
Gestión de activos .....	139
Seguros .....	142
<b>7. Contenidos básicos GRI .....</b>	<b>145</b>
<b>8. Pacto Mundial de las Naciones Unidas .....</b>	<b>151</b>
<b>9. Informe de verificación externa .....</b>	<b>154</b>



# **1. Estrategia y análisis**

## Presentación del Presidente

Caixa Catalunya presenta el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006, complementario de los otros informes corporativos anuales, que aglutina buena parte de la actividad del ejercicio relacionada con todos los grupos de interés o stakeholders de la Entidad: clientes, empleados, proveedores y sociedad en general.

Hacer este ejercicio de detallar la actividad de Caixa Catalunya desde esta perspectiva, en la cual han intervenido tanto las fundaciones de la Obra Social como las sociedades del Grupo, representa a su vez un compromiso importante de comunicación y de transparencia ante la sociedad y un estímulo para percibir las oportunidades y los retos latentes que una entidad moderna y dinámica como Caixa Catalunya tiene que asumir para mejorar continuamente la relación con su entorno.

Este informe reafirma, asimismo, el apoyo y compromiso de la Entidad con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los diez principios que engloba. Éstos, referidos a los derechos humanos, a los derechos laborales, a la protección del medio ambiente y a la lucha contra la corrupción, son consistentes con la Misión, Visión y Valores Corporativos de Caixa Catalunya, pilares sobre los cuales se basan las actuaciones, decisiones y proyectos que emprende.

2006 ha sido un ejercicio de aseveración del compromiso fundacional de contribuir a una sociedad mejor, con un claro posicionamiento respecto a la importancia de la responsabilidad social corporativa, concepto que, en su contenido profundo, responde de una forma muy directa a lo que ha sido y es la esencia de las cajas en general y de una manera muy particular de Caixa Catalunya.

Finalmente, este informe anual de Responsabilidad Social Corporativa, verificado por una empresa auditora independiente, se ha elaborado de acuerdo con los principios y contenidos de la nueva versión, publicada a las postrimerías del 2006, de la Guía de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative —que es una iniciativa de divulgación global de la responsabilidad social corporativa, impulsada por las Naciones Unidas—, y se ha presentado siguiendo estrictamente el esquema y el orden en los indicadores que este organismo propone, para favorecer los principios de transparencia y comparabilidad que preconiza, integrando a su vez los aspectos y avances referidos al compromiso adquirido con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Caixa Catalunya adopta así una posición pionera en cuanto al procedimiento para comunicar a sus grupos de interés, de una manera clara, precisa y razonable, el enfoque y los hitos conseguidos más relevantes en este ámbito.



NARCÍS SERRA SERRA  
Presidente del Consejo de Administración  
de Caixa Catalunya

### 1.1. Declaración del Director General

En el ejercicio 2006 se han producido importantes avances en la consecución de los retos establecidos en el marco estratégico del Proyecto 2007. Así, se han mejorado los principales indicadores de gestión, con un aumento sustancial de los resultados, y, desde un punto de vista comercial, se ha contado con la confianza de un buen número de nuevos clientes, mientras que el proceso de expansión y aproximación a ellos para mejorar y a su vez ampliar los servicios prestados ha significado la apertura de más de 80 oficinas y la ampliación de la plantilla en más de 600 personas. Todo ello ha supuesto una contribución importante al desarrollo económico de las zonas de actuación de la Entidad y a la mejora del bienestar de la sociedad en general, sea con la generación de empleo o con la financiación de proyectos empresariales o de carácter familiar de diversa índole.

Paralelamente a la aportación a los diferentes grupos de interés a partir de la actividad estrictamente financiera, Caixa Catalunya dispone de una herramienta potente y fundamental por mantenerse fiel al compromiso fundacional de contribuir a una sociedad mejor: la Obra Social. Mediante la Obra Social, que se nutre de una parte de los beneficios obtenidos en la actividad financiera, Caixa Catalunya persigue de una forma decidida la consecución año tras año de este ambicioso compromiso, recogido también en la Misión de la Entidad. Por ello, a través de las fundaciones en que se estructura, hace actividades de difusión de la cultura, de asistencia sanitaria y social, de solidaridad y de preservación del medio ambiente.

A la favorable evolución experimentada este ejercicio hay contribuido, de una forma destacada, todos los profesionales de la Entidad, con una dinámica participativa y de equipo. Personas que con sus habilidades, compromiso y profesionalidad están permitiendo el firme avance en línea con las exigencias del mercado, para que los resultados sean positivos en términos financieros, pero también bajo el punto de vista social. El equipo humano ha recibido formación, y se involucra, para facilitar a los clientes un entorno financiero seguro y de confianza y un asesoramiento personalizado y transparente, elementos actualmente decisivos en el sector.

Dentro del proceso de reflexión sobre líneas de progreso en el ámbito de la responsabilidad social corporativa, Caixa Catalunya toma las decisiones que cree oportunas a partir de la relevancia que puedan tener para las personas y colectivos interesados en la Entidad y de la coherencia con su posicionamiento económico y social. Así, se ha continuado dando pasos en el análisis de las preocupaciones sociales, especialmente en materia de dependencia. La integración de nuevas actuaciones concretas relacionadas con este aspecto a lo largo de los próximos años constituye una de las nuevas líneas de desarrollo de la Obra Social. Una Obra Social que es cada vez más eficaz y sostenible.

Con este informe, Caixa Catalunya pone al alcance de todos los interesados una base documentada de información sobre su contribución a la difusión de los valores sociales y medioambientales, que tiene que ayudar a la progresiva sensibilización del conjunto de la sociedad.



JOSEP MARIA LOZA XURIACH  
Director General de Caixa Catalunya

## 1.2. Principales impactos, riesgos y oportunidades en sostenibilidad

En los últimos años, las organizaciones internacionales, los estados, los agentes económicos y sociales y, en definitiva, la sociedad, han experimentado una creciente preocupación por todas aquellas cuestiones que de manera directa o indirecta comprometen el futuro de la sociedad. Dentro de esta línea de pensamiento, muchas empresas u organizaciones, han asumido una posición como parte de toda la cadena de relaciones económicas, políticas y sociales que determinan el porvenir.

Es complejo realizar un análisis de los impactos, los riesgos u oportunidades en sostenibilidad a los que una empresa, de manera individual, se enfrenta. La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) abarca multitud de cuestiones que es necesario ver desde un prisma diferente. Corresponde entonces pensar no sólo en lo que es importante para las organizaciones, si no en lo que a su vez es positivo para todos los agentes con los que interactúa, incluso de manera indirecta.

Caixa Catalunya, en este apartado, hace un balance de cuál es su posición en este contexto, analizando aquellos aspectos internos o externos que constituyan avances realizados o por realizar.

### *Principales impactos en materia de sostenibilidad*

La sostenibilidad es un concepto amplio, generalmente desglosado en tres ámbitos, los económicos, los sociales y los ambientales, todos ellos interrelacionados y necesariamente equilibrados. Este es el enfoque asumido por GRI, como organización promotora de directrices de elaboración de informes, y también el asumido por Caixa Catalunya para editar su Informe de Responsabilidad Social Corporativa anual.

La tarea de definición de impactos y su priorización requiere de un análisis desde el punto de vista de los grupos de interés corporativos: clientes, sociedad, empleados y proveedores. Fruto de esta reflexión, la Entidad considera como más destacables:

- El crecimiento de la Entidad, en continua expansión geográfica, generando empleo estable y participando en el desarrollo económico de los territorios de implantación.
- La solidez de los beneficios económico-financieros alcanzados, por su contribución a la solvencia de la Entidad.
- El consecuente incremento de la dotación de recursos a la Obra Social, destinados a satisfacer necesidades sociales que tienen impacto en el bienestar de personas y sinergias con el desarrollo socio-económico del entorno.
- La evolución progresiva de la participación en empresas de diversos sectores, favoreciendo el desarrollo económico en confluencia con el social y ambiental.

- La financiación creciente del sector de energías renovables, dada la preocupación por el cambio climático, y las infraestructuras, necesarias para mantener y mejorar el ritmo de crecimiento económico.
- El equipo de profesionales comprometidos que participan en la construcción del proyecto de la Entidad, en un clima de diálogo, respeto mutuo, conciliación de propósitos personales y profesionales, y coherencia con los valores corporativos.
- La confianza de clientes y organizaciones en nuestros servicios y solvencia.
- La colaboración y cooperación con entidades sociales de cara a contribuir a una obra social actual, sostenible y eficaz en sus propósitos.
- El rigor en la prevención y el control de los riesgos bancarios y reputacionales.
- La comunicación transparente de aspectos significativos tanto de carácter interno como externo, y la sensibilización en Responsabilidad Social Corporativa.

Todos estos resultados suponen, en si mismos, retos sobre los que continuar trabajando y manteniendo la dinámica corporativa de reflexión y consenso sobre los objetivos marcados, despliegue de planes, y seguimiento de proyectos que permitan incrementar la eficacia en la consecución de los mismos y la aportación de valor económico y social.

La realización en 2006 de una prospectiva de posibles líneas de progreso en el ámbito de la responsabilidad social corporativa, como marco y referencia de todos los objetivos, procesos y resultados de Caixa Catalunya, es asimismo un reto más a impulsar de forma más decidida en el futuro. En este sentido, los pasos dados en 2006 ya han ido encaminados en esta línea de considerar las implicaciones de cada una de las actuaciones desde el triple prisma económico, social y ambiental, y de esta forma poder avanzar más decididamente en la mejora del posicionamiento de la Entidad en este ámbito.

Todos los retos comentados constituyen a su vez oportunidades y factores críticos de éxito para ser un grupo financiero:

- Innovador y en crecimiento.
- Reconocido en asesoramiento a los clientes y depositario de su confianza.
- Con un profundo compromiso social.
- Y con profesionales ilusionados.

### ***Tendencias en sostenibilidad***

La identificación de tendencias en sostenibilidad supone un proceso de análisis de información procedente de diversas fuentes especializadas, así como de consulta a expertos internos y externos. En definitiva, estas ten-

dencias están relacionadas con iniciativas de la Unión Europea sobre responsabilidad empresarial, evaluaciones en el marco de modelos de gestión responsable (EFQM), orientaciones de la guía de elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI, directrices de diferentes normas de adopción voluntaria, asistencia a foros sobre derechos humanos, medio ambiente, etc.

La Entidad, dentro del proceso de reflexión sobre líneas de progreso enmarcadas en el ámbito de responsabilidad social corporativa, introduce el análisis de las posibles tendencias que pueden afectar al sector. La importancia de éstas y las acciones corporativas que pueden derivarse se establecen en términos de relevancia para sus grupos de interés, representados en los Órganos de Gobierno, y de coherencia con la Visión Corporativa, la cual define el posicionamiento y el valor económico y social por el que la Entidad apuesta.

Caixa Catalunya considera estas tendencias como oportunidades que requieren de un proceso flexible y coordinado de implantación, donde se vayan marcando objetivos paulatinos. La falta de adaptación a estas tendencias, desde una perspectiva de largo plazo, supondría en algunos casos riesgos de carácter reputacional, desmotivación de los profesionales y una pérdida de confianza de los clientes.

La Entidad, basada en su Dinamismo, encara la anticipación a los siguientes retos o tendencias de futuro, priorizadas y con objetivos establecidos, que se relacionan a continuación y que equivalen a compromisos con los grupos de interés:

### *Cientes*

- 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.
- 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), promulgada en el ámbito de la UE por el Parlamento Europeo y el Consejo, que vendrá a reforzar la línea de trabajo ya emprendida.

### *Sociedad*

- 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.

**Empleados**

- 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.

**Proveedores**

- Trasladar progresivamente a los proveedores más significativos la adhesión de la Entidad a los 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.

**Todos los grupos de interés**

- Consolidar la práctica de la transparencia en la información corporativa, mediante la comunicación de políticas y progresos en materia de sostenibilidad a través de los informes anuales de Responsabilidad Social Corporativa y otras comunicaciones tanto internas como externas, para con todos los grupos de interés.

Por último, otra tendencia sobre la que la Entidad está reflexionando, es la definición y difusión de un Código de Conducta para todos los profesionales de la organización, que integre cuestiones afines a los grupos de interés corporativos, actualmente dispersas, y sea coherente con sus valores y política de comportamiento ético.

Estos retos y objetivos, y los que en adelante se marque la Entidad, se encuadran, o se encuadrarán, en los correspondientes planes estratégicos.

<b>Objetivos 2006</b>	<b>Resultados</b>	<b>Lecciones aprendidas</b>
Incremento de la eficacia comercial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora del volumen y margen de los productos estratégicos.</li> <li>• Nuevos clientes de segmentos prioritarios.</li> <li>• Modelos de distribución específicos implantados.</li> </ul>	Interiorización de la importancia de los métodos de trabajo y la satisfacción de los clientes.
Apuesta por la rentabilidad.	Análisis e implantación de medidas para incrementar la rentabilidad del negocio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Racionalización de procesos.</li> <li>• Optimización de gastos.</li> <li>• Refuerzo de fondos propios.</li> <li>• Mejora del coste de financiación.</li> </ul>	Mayor solvencia económica, que retorna en los objetivos fundacionales.
Expansión: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura de oficinas.</li> <li>• Mayor número de gestores especializados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.118 oficinas.</li> <li>• 370 gestores especializados.</li> </ul>	Conocimiento de los procesos de apertura de oficinas en nuevos mercados.

<p><b>Objetivos 2006</b></p> <p>Desarrollo de plataformas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet.</li> <li>• Gestión de riesgos.</li> <li>• Información.</li> <li>• Gestión de personas.</li> </ul>	<p><b>Resultados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo e incorporación de nuevos productos y funcionalidades en la banca por internet.</li> <li>• Avance en el proceso de homologación de modelos internos de gestión de riesgo.</li> <li>• Desarrollo e implantación en 2007 de un nuevo sistema de información de gestión.</li> <li>• Incremento de la plantilla con la finalidad de llegar a 1.100 nuevos empleados, al finalizar el plan estratégico 2005-2007.</li> </ul>	<p><b>Lecciones aprendidas</b></p> <p>Adaptación e innovación.</p>
<p><b>Objetivos 2007</b></p> <p>Continuar desarrollando las líneas definidas para 2006, enmarcadas en el Plan Estratégico 2005-2007 en base a proyectos concretos.</p> <p>Continuar avanzando en los retos relacionados con sostenibilidad de manera integrada y coordinada.</p>	<p><b>Oportunidades y riesgos</b></p> <p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecimiento de los Valores Corporativos.</li> </ul> <p><b>Riesgos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitaciones temporales.</li> </ul> <p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reversión en mayor solvencia y reputación.</li> </ul> <p><b>Riesgos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se identifican riesgos asociados.</li> </ul>	<p><b>Sistema de gestión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables de proyectos estratégicos.</li> <li>• Seguimiento de la Dirección de Planificación Estratégica.</li> <li>• Definición de grupos de trabajo, responsables y sistema de seguimiento.</li> </ul>
<p><b>Objetivos a largo plazo:</b></p> <p><b>Visión Corporativa</b></p> <p>Ser un grupo financiero innovador y en crecimiento, líder en el asesoramiento a los clientes y depositante de su confianza.</p> <p>Ser un grupo financiero impulsado por un profundo compromiso social y por la profesionalidad y la ilusión de su gente.</p>	<p><b>Oportunidades y riesgos</b></p> <p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes y sociedad exigentes en profesionalidad de los servicios financieros.</li> </ul> <p><b>Riesgos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mercado muy competitivo y afectado por cambios y adaptaciones continuas.</li> </ul> <p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor sensibilidad social y de los grupos de interés por la Responsabilidad Corporativa y el retorno de los beneficios económicos en sociales.</li> </ul> <p><b>Riesgos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se identifican riesgos asociados.</li> </ul>	<p><b>Sistema de gestión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizativa acorde con las necesidades y retos de cada momento.</li> <li>• Órganos de Gobierno con representación de los grupos de interés clientes, sociedad y empleados.</li> </ul>



## **2. Perfil de la organización**

## 2.1. Nombre de la Entidad

Desde su constitución en 1926, la organización ha tenido cambios de denominación, muy vinculados a diferentes hitos históricos. En la actualidad, y desde 1977, se denomina Caixa d'Estalvis de Catalunya, si bien el nombre comercial utilizado es Caixa Catalalunya.

## 2.2. Principales marcas, productos y servicios

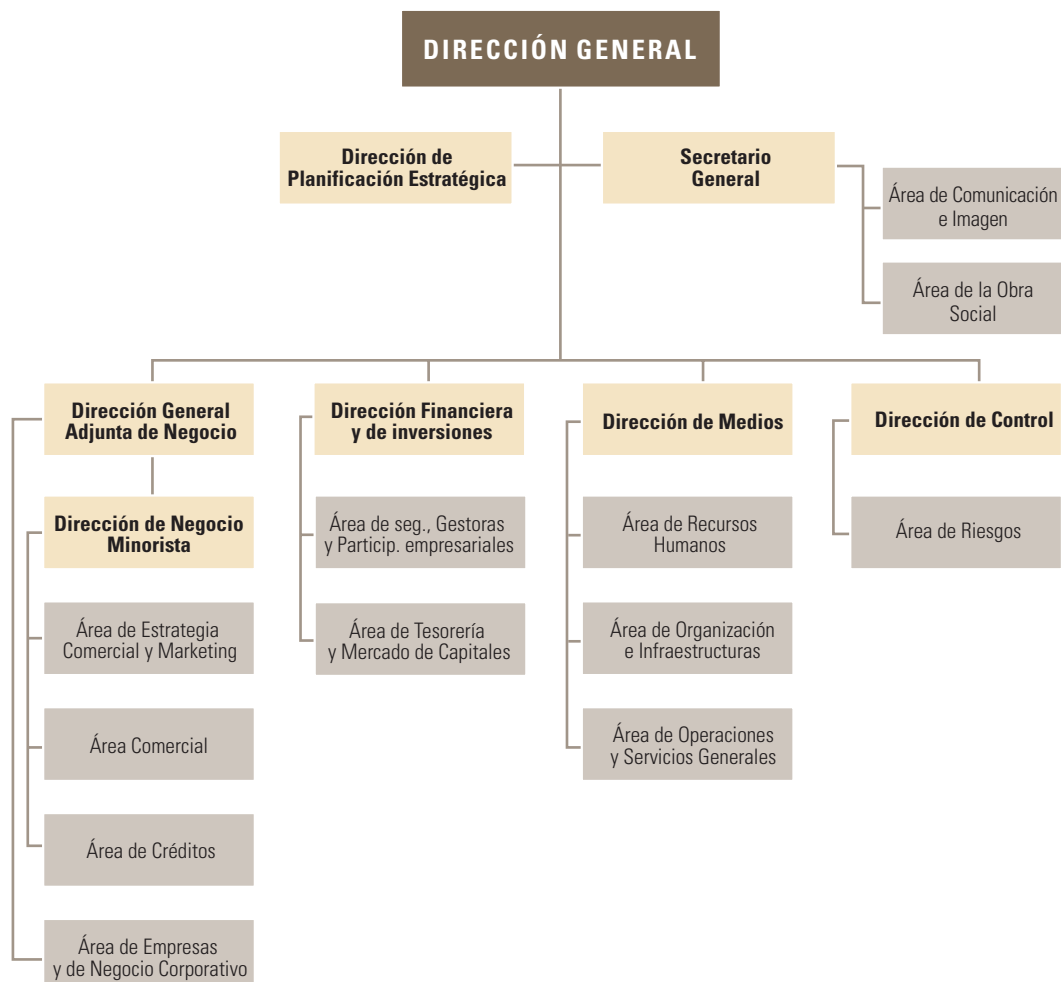
Caixa Catalunya, a fin de atender a las necesidades financieras de sus clientes, dispone de diversos productos dirigidos a cubrir sus necesidades.

- Cuentas corrientes y depósitos tradicionales, indexados y solidarios.
- Planes de pensiones y seguros, diseñados por empresas filiales.
- Fondos de inversión, garantizados y no garantizados, gestionados por empresas filiales.
- Servicio de valores.
- Préstamos hipotecarios enfocados a la financiación de la compra, reforma o cambios de vivienda.
- Préstamos personales que abarcan desde la financiación de reformas del hogar y la compra de un vehículo hasta los gastos derivados de la formación.
- Tarjetas de débito y crédito.
- Servicios de banca privada, para optimizar la rentabilidad financiera del patrimonio de los clientes, a la vez, que para optimizar el trato fiscal, con una atención totalmente personalizada, profesional y estrictamente confidencial.
- Servicio de transferencias internacionales.
- Servicio de cobros y pagos para empresas.
- Servicio de gestión de tesorería.
- Medios de financiación a corto, medio y largo plazo para empresa.
- Servicios de ayuda al comercio exterior.
- Líneas de avales para empresas, profesionales o comercios.
- Terminales de punto de venta (TPV).

En la página web de Caixa Catalunya ([www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es)) se dispone de información más detallada sobre los distintos productos y servicios.

### 2.3. Estructura operativa

#### ORGANIGRAMA DE CAIXA CATALUNYA. 31-12-06



#### Principales filiales del Grupo Caixa Catalunya

Las principales filiales del Grupo Caixa Catalunya, de las que se indican los porcentajes de participación directa o indirecta, se distribuyen en diferentes sectores complementarios a la actividad financiera de la Entidad, tal como se expresa a continuación.

**PRINCIPALES FILIALES DEL GRUPO CAIXA CATALUNYA\***



■ % de participación directa o indirecta

\*Para un mayor nivel de detalle a nivel económico-financiero sobre las empresas que componen el Grupo Caixa Catalunya, se puede consultar el Informe de Gestión y las Cuentas Anuales del Grupo 2006.

**2.4. Localización de la sede principal**

La sede principal de Caixa Catalunya se encuentra ubicada en la plaza Antoni Maura, 6 de la 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 Caixa Catalunya**

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. 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, que a 31 de diciembre es la siguiente:

Localización	2005	2006	Localización	2005	2006
Andalucía	32	61	Comunidad Valenciana	85	102
Aragón	10	10	Extremadura	3	4
Asturias	1	1	Galicia	5	5
Baleares	7	8	Rioja	2	2
Canaries	4	10	Madrid	109	121
Cantabria	1	1	Melilla	—	—
Castilla la Mancha	6	6	Murcia	12	18
Castilla y León	9	9	Navarra	5	5
Cataluña	742	749	País Vasco	3	5
Ceuta	—	—	N.º oficinas en el extranjero (Francia)	1	1
			<b>TOTAL OFICINAS</b>	<b>1.037</b>	<b>1.118</b>

La variación registrada en 2006 es el resultado de la apertura de 82 nuevas oficinas y del cierre de una ventanilla. En términos globales, ha supuesto un incremento anual en el número de oficinas de un 1% en Cataluña y de un 20% en el resto de España.

Cabe destacar que Caixa Catalunya está presente en un total de 61 poblaciones de menos de 5.000 habitantes y en 7 es la única Entidad financiera presente.

En cuanto a los segmentos a los que va dirigida su actividad, de modo general son los siguientes:

- Particulares: jóvenes, personas mayores, inmigrados, banca personal, etc.
- Empresas: PYME, grandes empresas, promotoras, instituciones, empresas del Grupo y banca corporativa.

## 2.8. Dimensión de la Entidad

<b>PRINCIPALES CIFRAS ECONOMICO-FINANCIERAS</b>		
<b>Millones de euros</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Grupo</b>		
Activo consolidado	50.822,5	67.551,4
Pasivo consolidado	48.168,2	64.510,9
Patrimonio neto consolidado	2.654,3	3.040,5
Margen de intermediación consolidado	642,4	675,0
Beneficio Neto atribuido al Grupo	269,4	349,7
<b>Entidad</b>		
Activo	47.327,6	63.800,7
Pasivo	44.933,0	61.022,5
Patrimonio neto	2.394,6	2.778,2
Margen de intermediación	681,8	733,3
Dotación a la Obra Social	61,7	70,0
<b>Empleados *</b>		
Grupo **	6.219	6.859
Entidad	5.608	6.225
Fundaciones***	121	121

\*Datos a 31 de diciembre.

\*\*Plantilla agregada de las sociedades del Grupo: Factorcat, Liscat, Caixa Catalunya Consulting, Ascat Vida, Ascat Correduría de seguros, Caixa Catalunya Gestió, Gestión de Activos Titulizados, Procam, Invercartera e ITC.

\*\*\*Las fundaciones de la Obra Social no forman parte del Grupo Caixa Catalunya.

## 2.9. Cambios significativos del periodo relativos a tamaño, estructura y propiedad de la organización

Durante el año 2006 no se han producido cambios relevantes en cuanto al tamaño y estructura, más allá de la apertura de nuevas oficinas.

En cuanto a Órganos de Gobierno, a finales de 2006 se ha celebrado una Asamblea Extraordinaria para, básicamente, adaptar los Estatutos y el Reglamento de Procedimiento de Caixa Catalunya a la Ley del Parlamento de Catalunya 14/2006, de 27 de julio. Entre los principales cambios que se han introducido se encuentra la posibilidad de que el Presidente tenga una retribución según su dedicación y la prevista en el texto refundido 1/1994, de poder nombrar hasta dos vocales del Consejo de Administración, uno en representación de las corporaciones locales y otro en representación de los impositores, entre personas que no sean miembros de la Asamblea.

Asimismo, y de manera transitoria hasta la próxima renovación parcial del grupo de representantes de las corporaciones afectadas, la Asamblea General estará compuesta temporalmente por un consejero más, situación que prevé y autoriza la disposición transitoria del Decreto 311/2004 de la Generalitat de Catalunya, es decir por 161 miembros. Estos cambios se basan en la Ley 62/2003 de carácter Estatal y el Decreto de la Generalitat de Catalunya 311/2004, suponiendo el nombramiento de un representante por parte del Ayuntamiento de Madrid que hay que añadir al grupo de 12 representantes de los ayuntamientos catalanes.

## 2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo

En cuanto a los premios y distinciones recibidos durante el año 2006 destacan:

### *Por fondos de inversión*

- Calificación de los Fondos Caixa Catalunya Equilibrio FI, Caixa Catalunya Equilibrio 2 FI, Caixa Catalunya Dinámico FI y Caixa Catalunya Dinámico 2 FI, por Standard & Poor's, como fondos de muy alta calidad (AA).
- Caixa Catalunya Equilibrio, mejor fondo de fondos en la categoría Mixtos Conservadores en los premios otorgados por los medios especializados Morningstar y Radio Intereconomía.
- Caixa Catalunya Dinámico, mejor fondo en la categoría de Mixtos Agresivos en los premios otorgados por los mismos medios de comunicación antes citados.

### *Por servicios*

- Servicio de Emisión de Transferencias Internacionales, premiado con el STP Excellence Award otorgado por el Deutsche Bank, por la eficiencia en sus pagos.

### *Por Obra Social*

- El Programa Vive y Convive de la Fundació Viure i Conviure ha recibido el Premio mi Cartera de Inversión a la Mejor Obra Social de las Cajas de Ahorro en la modalidad Asistencia Social y Sanitaria. Además, el mismo programa recibió un reconocimiento por parte del Ayuntamiento de Madrid por su presencia activa en la sociedad madrileña.
- La Fundació Territori i Paisatge y más concretamente al Centro de Desarrollo Sostenible Les Planes de Son, recibió una mención Honorífica en la Categoría Edificación Sostenible. Además, fue finalista en la modalidad de conocimiento y mejora del medio ambiente, del Premio mi Cartera de Inversión a la Mejor Obra Social de las Cajas de Ahorro.
- Por otro lado, la Fundació Un Sol Món recibió el Premio AEDME (Asociación Española para el desarrollo del Mecenazgo Empresarial) en la categoría de asistencia y cooperación sobre inmigración. El proyecto ganador Rétales está dirigido a inmigrantes ecuatorianos que quieren desarrollar una idea de negocio en su país de origen.

### **3. Parámetros del informe**



## PERFIL DEL INFORME

### 3.1. Periodo cubierto por la información contenida en el informe

El periodo cubierto por la información contenida en el presente informe abarca del 1 de enero al 31 de diciembre de 2006.

### 3.2. Fecha del informe anterior

El informe anterior de Responsabilidad Social Corporativa publicado por Caixa Catalunya corresponde al año 2005. Dicho informe fue elaborado conforme a la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative - GRI 2002, verificado por parte de expertos independientes y calificado como "in accordance" por parte de GRI.

### 3.3. Ciclo de presentación de informes

Caixa Catalunya tiene la intención de publicar anualmente el informe de Responsabilidad Social Corporativa de la Entidad.

### 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](mailto:secretaria.general@caixacatalunya.es).

También se puede visitar la página web de Caixa Catalunya, [www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es), en el apartado Conozca Caixa Catalunya, donde, además de un bloque de Responsabilidad Social Corporativa, están disponibles otros informes de la Entidad: Informe de Gestión y Cuentas Anuales, Informe de Gobierno Corporativo, Informe de actividades de la Obra Social, entre otros.

## ALCANCE Y COBERTURA DEL INFORME

### 3.5. Proceso de definición del contenido del Informe

Este informe sigue las directrices de la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad 2006 de Global Reporting Initiative (GRI), también denominada G3. Entre otras orientaciones y principios fundamentados en la transparencia, la Guía establece el de la materialidad de los contenidos.

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 RSC, puesto que podría ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés”.*

Caixa Catalunya ha considerado como aspectos materiales o relevantes a incluir en el informe, la información requerida por GRI a excepción de los aspectos de no aplicación a la Entidad, previamente razonados y justificados. No obstante, el nivel de importancia es inferior por un lado, para los temas ambientales, dado que la operatoria de una caja de ahorros se enmarca en un contexto financiero y social con impactos no significativos en los ecosistemas y en lo referente a desempeños sociales en ámbitos ya cubiertos por el marco constitucional existente en España. Finalmente, Caixa Catalunya ha incorporado la información del Suplemento Social Financiero, guía complementaria publicada en versión experimental, no definitiva.

Adicionalmente, con la finalidad de identificar otras cuestiones relevantes y de priorizar contenidos se han realizado otras actuaciones:

- Sesión de trabajo en diciembre de 2006, con la participación de distintos departamentos de la Entidad, en la que indirectamente estaban representados los grupos de interés de la Entidad.

En dicha sesión, dirigida por la consultora Tea-Cegos Deployment como especialista en RSC, se determinó la materialidad de factores externos a la Entidad. Su priorización se basó en la valoración de la importancia de cada factor desde la perspectiva de cada uno de los grupos de interés de la Entidad, clientes, sociedad, empleados y proveedores. A su vez, se analizó su coherencia con la Visión y Valores de Caixa Catalunya.

Adicionalmente, también se analizaron aspectos relacionados con las tendencias en sostenibilidad y los riesgos y oportunidades conectados.

- De forma complementaria, y una vez definido el alcance y la cobertura del informe (ver punto 3.6.), se desarrollaron cuestionarios de captura de información dirigidos a los departamentos de la organización.

En éstos, entre otros requerimientos de GRI, se solicitó información sobre la sistemática de diálogo con los grupos de interés; sobre los representantes del grupo de interés partícipes de estos sistemas; su periodicidad; los temas de interés o preocupaciones surgidos en el período y la respuesta de Caixa Catalunya. En definitiva, ésta es la información primaria relativa a la participación e integración de los grupos de interés en la gestión, principio de referencia de sostenibilidad al que se dedica posteriormente un apartado.

En la sesión de trabajo comentada, se analizó el perfil de los usuarios de este informe. En este sentido, Caixa Catalunya prevé su posible utilización por usuarios identificados con cualquiera de sus grupos de interés. Sin embargo, también estima que muy probablemente, el informe será empleado por aquéllos que tienen un mayor conocimiento en materia de Responsabilidad Social Corporativa o que requieran la información contenida para desempeñar su trabajo o realizar estudios.

Los aspectos considerados materiales se han incorporado a lo largo del informe en aquellos apartados correlativos a la Guía GRI y al Suplemento Social Financiero, con los que resultan más afines. Asimismo, se han introducido secciones de Obra Social, Atención al Cliente y Pacto Mundial.

Teniendo en cuenta lo anteriormente comentado, y una vez recogida la información de respuesta a los requisitos de GRI y otros identificados como materiales, se elaboró el informe en base a las orientaciones de calidad y contenido de GRI, y posteriormente se revisó por diferentes departamentos, hasta su firma por el Director General. Una vez verificado externamente, se presentó al Consejo de Administración.

### **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*

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 otros agentes con los que interactúa.

El proceso seguido por la Entidad, al final del ejercicio, para determinar qué entidades han de ser cubiertas en el informe de RSC es el siguiente:

- Determinar las empresas participadas y posibles clientes, distribuidores o proveedores sobre los que Caixa Catalunya tiene control o influencia significativa, en definitiva, las empresas que conforman el Grupo.
- Valorar los impactos significativos o impactos significativos potenciales de estas empresas en términos relativos. En el caso de las organizaciones con impactos no significativos, y en base al protocolo mencionado, se considera que siguen estando dentro de los límites del informe, sin necesidad de seguir un plan de recogida de información. Su incorporación no cambiaría de manera sustancial los resultados y el informe proporcionaría igualmente una presentación razonable y equilibrada del rendimiento de la organización.

Para determinar estos impactos se han estudiado los sectores de actividad de las diferentes entidades sobre las que el Grupo Caixa Catalunya tiene control e influencia significativa tanto por su participación (directa o indirecta) igual o superior al 20% de los derechos de voto como por su participación en negocios conjuntos. A su vez, se ha analizado la aportación de estas entidades a la Cuenta de Pérdidas y Ganancias según los datos de las Cuentas Anuales del Grupo a fecha de 2005, la relación cliente-proveedor con algunas de estas empresas (seguros, servicios financieros, algunas gestoras de fondos) y la integración cultural (dependencia del mismo plan estratégico, similitudes en la gestión de recursos humanos, productos que distribuyen en exclusiva a la Entidad y que comercializa ésta, etc.).

- Valorar la facilidad o acceso a la información de las empresas bajo su control e influencia.

Para valorar este aspecto se ha tenido en cuenta especialmente la carencia de sistemas de gestión de información con alcance superior al contable-financiero. Asimismo, se ha considerado la publicación o no de informes de sostenibilidad por parte de las empresas del Grupo, práctica no implantada de forma generalizada.

- Decisión de información a incorporar en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006 y objetivos para próximos ejercicios, considerando que las empresas con impactos significativos tienen una elevada dificultad de obtención y consolidación de la información requerida por GRI.

Como conclusión Caixa Catalunya ha tomado la decisión de incorporar progresivamente en sus informes de RSC aspectos de sostenibilidad relativos a las empresas participadas pertenecientes al sector de promociones inmobiliarias, y/o trasladarles la relevancia de realizar sus propios informes, siendo que esta segunda opción es más acorde con los principios de claridad y precisión que propone GRI.

Asimismo, la Entidad asume este compromiso de suscitar interés por la elaboración de sus propios informes de RSC para determinadas empresas, objeto de inversión mobiliaria, en especial para aquellas empresas Asociadas o en régimen de Negocios Conjuntos que invierten en el sector de construcción y petroquímico. Este compromiso se extiende a las empresas de producción de energía eólica.

Finalmente, para este Informe RSC 2006, y considerando el proceso de análisis comentado, se ha dado cobertura a las siguientes organizaciones:

- Caixa Catalunya como matriz del Grupo.
- Fundaciones de la Obra Social.
- Promotora Catalunya Mediterránea, S.A., Procam, a nivel individual, para los aspectos más significativos y accesibles: Valor Económico Generado y Distribuido y Enfoques de Gestión de Salud y Seguridad Laboral y de Corrupción.

En cuanto a las empresas del Grupo con impactos no significativos en términos de sostenibilidad, se consideran también cubiertas por este informe, tal y como se ha comentado, especialmente las filiales orientadas a complementar los servicios financieros de Caixa Catalunya dada su elevada integración en la cultura corporativa.

En el capítulo 7. *Contenidos básicos de GRI*, se indica para cada indicador la cobertura finalmente alcanzada tras el proceso de recogida de información.

### *Alcance sobre aspectos e indicadores GRI*

En el informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006 de Caixa Catalunya, y de acuerdo con la cobertura establecida, no existen limitaciones al alcance de lo establecido por GRI, salvo:

- Para aquellos indicadores que no han podido ser cubiertos, por 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**

En cuanto a aspectos que afecten a la comparabilidad de la información entre periodos, es importante destacar el cambio sufrido por lo que se refiere al uso de las nuevas directrices de GRI – G3, distintas en contenidos en relación a la anterior datada del 2002.

A su vez, el presente informe trata de incrementar su cobertura respecto al del ejercicio anterior, en concreto en lo que respecta a las fundaciones de la Obra Social y a las empresas participadas del Grupo, especialmente Procam.

Sin embargo, estas cuestiones no afectan de manera significativa la comparabilidad entre periodos por dos motivos:

- La indicación en cada caso de la organización a la que se refieren los datos e información que se incluye.
- La presentación de datos cuantitativos para los dos periodos, 2005 y 2006 (no se disponen de datos del 2004 porque el primer informe de RSC hecho según GRI, fue el del 2005), junto con una escasa significatividad relativa de los cambios ocurridos a lo largo del ejercicio en los aspectos cualitativos de la Entidad.

El seguimiento exhaustivo en estructura y contenido de la Guía G3, con el que se ha elaborado el Informe RSC 2006 de Caixa Catalunya, facilita a cualquier ente o persona la comparación de Caixa Catalunya en los ámbitos económicos, sociales y ambientales con otras organizaciones.

### **3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos**

La Entidad, a pesar de los cambios que ha supuesto la elaboración del informe basado en la nueva guía, 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 indica 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 2006, 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**

El principal cambio en cuanto a "exposición" de la información respecto del informe anterior, se deriva de seguir de manera rigurosa el orden establecido por GRI, ya que el Informe RSC 2005 se estructuraba en base a contenidos generales y/o transversales y la posterior relación de temas por grupo de interés y medio ambiente. Dicho informe también incorporaba la tabla de contenidos GRI.

A pesar de esta reexpresión en cuanto a estructura, Caixa Catalunya considera que la eficacia de la comunicación se ha mejorado dado que:

- 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:

- Uso de la Guía GRI – G3 y los protocolos de indicadores.
- Incremento de la cobertura y en consecuencia del alcance en información de las fundaciones y Procám.

## INDICE DE CONTENIDOS DEL GRI

### **3.12. Tabla de localización de los contenidos básicos del informe conforme a la Guía GRI 2006 o G3**

Para agilizar y facilitar la lectura del informe se ha incorporado la tabla de localización de los contenidos básicos en el capítulo 7. *Contenidos Básicos GRI*. No obstante, la estructura del informe está orientada al mismo fin.

## VERIFICACIÓN

### **3.13. Política y práctica actual en relación a la verificación externa del informe**

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**



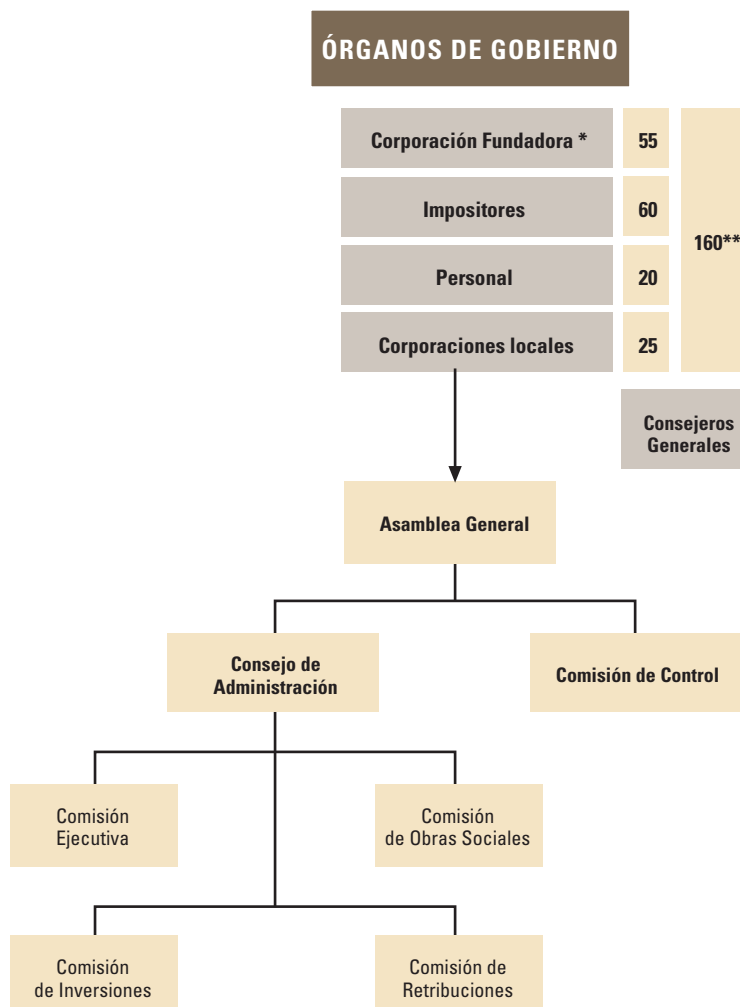
## GOBIERNO

En este apartado se da respuesta a la información requerida por GRI sobre Gobierno Corporativo. De cara a un conocimiento más pormenorizado de este asunto, se recomienda la lectura del Informe de Gobierno Corporativo Anual de 2006. Este informe también está disponible en [www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es), concretamente en el apartado Conozca Caixa Catalunya – Información para Inversores.

### 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

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 de la consecución de las finalidades de utilidad social de la Entidad y salvaguardar los intereses de los clientes.
- Fijar las directrices de actuación.



\*La Corporación Fundadora es la Diputación de Barcelona

\*\*Temporalmente, la Asamblea General está compuesta por 161 miembros, 26 de los cuales corresponden a la representación de las corporaciones locales, después del nombramiento de un miembro más, de acuerdo con lo indicado en el punto 2.9 sobre cambios significativos.

La Asamblea General nombra un Consejo de Administración, que tiene encomendados el gobierno, la gestión, la administración y la representación de la 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](http://www.caixacatalunya.es), apartado Conozca Caixa Catalunya – Información Corporativa).

De los 21 miembros del Consejo de Administración, 8 son consejeros generales representantes de los impositores o clientes, 7 de la corporación fundadora, 3 de los consejos comarcales y otras corporaciones locales, y 3 representantes de los empleados de la Entidad.

La Asamblea General nombra asimismo una Comisión de Control, que tiene por objeto cuidar de 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.

De los 7 miembros de la Comisión de Control, 3 son consejeros generales representantes de los impositores, 2 de la corporación fundadora, 1 de los consejos comarcales y otras corporaciones locales, y 1 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 podrá venir acompañado por los 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.

La Obra Social se estructura en cuatro fundaciones que desarrollan las cuatro líneas de actuación establecidas:

- Cultura: Fundació Caixa Catalunya.
- Medio ambiente: Fundació Territori i Paisatge.
- Solidaridad: Fundació Un Sol Món.
- Asistencia social y sanitaria: Fundació Viure i Conviure.

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:

- Patronato Fundació Caixa Catalunya: compuesto por 11 miembros, entre los que se encuentran miembros de la Comisión de Obras Sociales, el Director de Obra Social y el Secretario General de la Entidad.
- Patronato Fundació Territori i Paisatge: compuesto por 12 miembros, entre los que se encuentran miembros de la Comisión de Obras Sociales 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 y el Director de Obra Social, además de 4 miembros, con un 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 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.

Son responsabilidad de los Órganos de Gobierno de Caixa Catalunya, el gobierno, el régimen, la administración, la representación y el control de la Entidad, no existiendo limitación de ámbitos de desempeño.

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 2006, 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 ejecutivo o no del presidente del máximo órgano de gobierno**

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 esta 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.**

Si bien el concepto "accionista" no es de aplicación en una caja de ahorros, es muy significativo desde un punto de vista de responsabilidad social que en los Órganos de Gobierno estén representados los grupos de interés de la Entidad en relación a cualquiera de sus fines, tanto económicos como sociales.

De forma adicional, existen canales de comunicación a los órganos de gobierno a través de los Departamentos de Secretaría General y Órganos de Gobierno ([secretaria.general@caixacatalunya.es](mailto: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**

La retribución de los miembros de los Órganos de Gobierno de Caixa Catalunya no está directamente vinculada al desempeño de la organización, dado que el Consejo de Administración, a 31 de diciembre de 2006, sólo tiene fijadas unas dietas de asistencia de acuerdo a los límites establecidos por la Generalitat de Catalunya.

En cuanto a los importes y a las características de las remuneraciones percibidas, se encuentran en apartado dedicado a los indicadores del Suplemento Social Sectorial, en concreto en los puntos INT4 y 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:

- Todo aquel que 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.
- Todo aquel que 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](http://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 fijados 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 Catalunya disponibles en [www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es), apartado Conozca Caixa Catalunya – Información 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.

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 una obra social genuina, a 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>

Los valores, definidos por los directivos de la Entidad, son compartidos por las filiales y transmitidos a todos los empleados desde el día de su incorporación, a través de la formación de acogida, y la divulgación en la intranet corporativa. También han estado difundidas en determinadas convenciones y reuniones de alcance más reducido.

## 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.

Este marco cultural determinó la asunción en 2005 y reafirmación en 2006 por parte de Caixa Catalunya, de 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 Consejos 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, con la finalidad de que los Consejeros los analicen.

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; supervisar 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. 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.

Entre la información que la Entidad facilita al Consejo de Administración, a la Comisión de Control y a 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 enviarlos 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 INICIATIVAS EXTERNAS

### **4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución**

Caixa Catalunya, en relación a sus actividades comerciales y financieras, no es susceptible de generar impactos materiales directos de carácter significativo en el medio ambiente. Sin embargo, a través de actividades de financiación de proyectos y participación en empresas puede incidir de manera indirecta en los ecosistemas. Por ello, la Entidad somete las operaciones de financiación de proyectos al análisis de aspectos ambientales por parte de asesores especializados, además de favorecer la inversión en energías renovables, manteniendo así en enfoque preventivo que favorece al medio ambiente (*Principio 7 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas*).

En cuanto a otros enfoques preventivos, la Entidad gestiona 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.

En concreto, la gestión del riesgo operacional, relacionado con ineficiencias personales o errores en procesos, sistemas o factores externos, es un elemento estratégico para el Grupo Caixa Catalunya que se ha desarrollado ampliamente en este ejercicio. Este riesgo afecta, directamente, a la generación de valor vía resultados, e indirectamente a la reputación y a la confianza puesta 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 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el cual proclama diez principios sobre derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anti-corrupción. Con esta adhesión, la Entidad se compromete a avanzar en la aplicación y apoyo a estos principios y a informar anualmente sobre sus progresos al Pacto Mundial, defensor desde un visión global de los derechos de cualquier colectivo o individuo.

También en 2006, y a través de la CECA, la Entidad se ha adherido a la Alianza Europea para la RSC.

Caixa Catalunya y sus fundaciones mantienen, con los distintos grupos de interés, diversos compromisos, en función de los programas a los que se encuentra adherida.

**Programas e iniciativas destacables**

**Caixa Catalunya**

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.

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).

Programa Universidad Empresa, para la cooperación educativa con la Universidad Autónoma de Barcelona.

**Fundació Caixa Catalunya**

Con motivo del Día Internacional de los Museos se realizan jornadas de puertas abiertas en el edificio de la Pedrera.

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.

**Fundació Territori i Paisatge**

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.

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 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.

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.

**Fundació Un Sol Món**

Participación en diferentes Congresos entorno a la Campaña Mundial de la Cumbre del Microcrédito.

**Fundació Viure i Conviure**

Por la participación del Día Mundial del Alzheimer se desarrollan actividades en los Centros Sociosanitarios de la Fundació Viure i Conviure que atienden a personas con demencias.

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.

Encuentro de los grupos Corales de los Clubs Sant Jordi celebrada en el Palau de la Música Catalana con motivo del Año Mozart.

**Fecha de adhesión**

Según fecha certificación

Según fecha certificación

2000

2004

1990

2000

2005

2000

2005

2005

2005

2005

2006

2006

2004

2005

2006

**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 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.

#### Fundació Caixa Catalunya

- *Art Barcelona Articket*

Promueve 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.

#### Fundació Territori i Paisatge

- *Mountain Forum*

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 Eurosita*

Promoción de la gestión de los espacios protegidos en Europa, intercambio de experiencias, etc.

#### 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.

#### 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*

Crea vínculos entre todos los programas de alojamiento compartido del mundo. Estimula la creación de nuevos programas de alojamiento compartido.

## **PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

### **4.14. Relación de grupos de interés que la organización considera**

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.

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 si 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. Consiguientemente, 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.

Dada la relevancia que tiene el grupo de interés sociedad, la Obra Social de Caixa Catalunya identifica dos grupos de interés más, en línea con su ámbito de actuación social: escuelas y personas mayores.

### **4.15. Bases para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete**

Periódicamente, la Entidad define y actualiza sus estrategias mediante procesos de reflexión y definición estratégica, tanto a nivel financiero como a nivel de la Obra Social.

En estos procesos de reflexión se analizan y, si procede, se revisan y priorizan los grupos de interés de la Entidad. Para ello, se estudian las necesidades socio-económicas, las tendencias del sector financiero y se hacen otros estudios y consultas.

Dada la duración, generalmente trienal de los planes estratégicos, periódicamente se realiza un seguimiento y revisión que puede dar lugar a cambios en segmentaciones de clientes, e identificación de nuevos colectivos sociales.

Partiendo de estas consideraciones, y según lo comentado en el punto *Alcance y Cobertura del Informe*, se han tenido en cuenta las expectativas generales de estos grupos de interés en el momento de determinar otra información adicional que ha sido incorporada en este informe de Responsabilidad Social Corporativa, y que al mismo tiempo es coherente con los diferentes principios, requisitos e indicadores de la Guía de GRI.

#### **4.16. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés: frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés**

Tanto en el proceso de definición de estrategias financieras y sociales, como en la operativa, se toman en consideración sistemas de diálogo y análisis que permiten consultar de manera directa e indirecta los intereses, opiniones y necesidades de los grupos de interés.

<p><b>Clientes</b></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><b>Sociedad</b></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 a exposiciones de la Obra Social y de percepción de los asistentes.</p> <p>Estudios puntuales de detección de necesidades sociales.</p>
<p><b>Empleados</b></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>Valoración anual del servicio de apoyo a la red de oficinas por medio de encuesta a los usuarios.</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 organización se ha posicionado:

<p><b>Clientes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En 2006 la Entidad ha confirmado cambios en la realidad socio-económica de los clientes, especialmente de jóvenes y adultos, que ha trasladado a los servicios financieros.</li> <li>• Por este motivo, se ha realizado un cambio en la segmentación estratégica ampliando el segmento de jóvenes hasta los 30 años de edad y continúa adaptando sus prestaciones financieras a este segmento.</li> <li>• Como consecuencia de los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes realizada en 2005, cada área, conocedora de los resultados ha analizado e identificado mejoras a introducir en los productos, servicios y atención que se ofrece.</li> <li>• En base al análisis de esta encuesta, a las reclamaciones de clientes y a las crecientes exigencias en asesoramiento, se ha acentuado la atención en lo referente a la transparencia en la comercialización y en la personalización de los productos.</li> </ul>
<p><b>Sociedad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyada en los estudios anuales de conocimiento y utilización de la Obra Social, realizados entre personas mayores, sociedad y clientes, y en concreto en el Estudio de Mercado sobre la intervención de la Obra Social en el ámbito de la dependencia y el Estudio de Mercado sobre utilización y uso de los Clubs Sant Jordi, la Entidad ha identificado la importancia de trabajar sobre la Dependencia.</li> <li>• Por este motivo se ha realizado un análisis estratégico y a medio plazo de cara a realizar actividades específicas, que en el momento de elaboración de este informe están en estudio.</li> <li>• A partir del resto de sistemas de diálogo, e incluyendo las prioridades sociales y ambientales determinadas por las diferentes administraciones competentes de los distintos territorios de implantación, se ha identificado la importancia de seguir adelante con las líneas de actuación previstas dirigidas a que la Obra Social sea eficiente, innovadora, sostenible, conocida, con mayor cobertura territorial y más social.</li> <li>• Los resultados de estas líneas se detallan en el Informe Anual de actividades de la Obra Social y Fundaciones, si bien los más destacables también se presentan en este informe.</li> </ul>
<p><b>Empleados</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En 2006 se ha tomado la decisión de elaborar en el próximo ejercicio, junto con los representantes de los trabajadores, un reglamento interno en materia de acoso, que se basará en los principios de la Ley de Igualdad de Oportunidades recientemente legislada.</li> <li>• Durante el año 2006, se ha avanzado en el compromiso del grupo con la prevención de riesgos laborales, obteniendo la empresa de promoción inmobiliaria Procam, la acreditación de su Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo según los requisitos recogidos en la especificación OHSAS 18001:1999.</li> <li>• A partir del análisis de las encuestas de formación de los empleados, Caixa Catalunya ha desarrollado nuevas herramientas de gestión de la formación, encaminadas a que los trabajadores puedan seleccionar, planificar y gestionar su formación, facilitándose el tomar la iniciativa de su propio desarrollo profesional.</li> </ul>

Un mayor detalle de las respuestas de la organización ante las preocupaciones o aspectos destacados por los grupos de interés, tal y como se comenta en apartado 3.5. *Proceso de definición del contenido del informe*, es presentado a lo largo del informe en los capítulos y apartados con los que se encuentran más relacionados.





## **5. Enfoque de la gestión e Indicadores de desempeño**

# Dimensión económica

Las empresas y organizaciones en general tienen un impacto en la situación económica de sus grupos de interés y de las estructuras económicas del entorno en el que operan.

Además de sus impactos financieros, tradicionalmente reportados en los informes anuales de cuentas, tienen impacto en otras variables micro y macroeconómicas, como son el empleo, las sinergias con otros sectores o actividades empresariales, y en otros aspectos que pueden afectar a la sostenibilidad.

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

### Enfoque de gestión

La política económico-financiera de Caixa Catalunya viene determinada especialmente por la Misión y Visión Corporativas, que se desarrollan a través de los planes estratégicos periódicos. El último desarrollado por la Entidad abarca el periodo 2005-2007, y en un sentido más amplio también se denomina Proyecto 2007.

El Plan Estratégico establece las líneas de actuación y los proyectos más relevantes tal como se ha argumentado en el inicio de este informe en relación a Estrategia y análisis.

El Grupo Caixa Catalunya está compuesto por Caixa Catalunya y las sociedades participadas, las cuales, complementariamente a la institución, 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 toda la sociedad.

Los objetivos más destacables sobre la política económico-financiera, en un sentido amplio, son:

- Dar respuesta a las necesidades reales de los clientes, aportando soluciones financieras y estableciendo relaciones personalizadas a largo plazo
- Contribuir a una mejor sociedad a través de una Obra Social genuina.

Los resultados frente a estos objetivos vinculados al ejercicio 2006, adicionales a los comentados en Estrategia y análisis y Perfil de la organización, son expresados más adelante en los puntos:

- Responsabilidad sobre productos, por lo que concierne al grupo de interés clientes.
- *Obra Social*, en lo que concierne a una mejor sociedad, apartado incorporado en este capítulo por considerarse de especial relevancia para los grupos de interés de la Entidad.

## 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.

<b>Valor económico generado y distribuido del Grupo consolidado Caixa Catalunya</b> <b>Miles de euros</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Valor económico generado directo</b>	<b>1.566.049</b>	<b>1.779.189</b>
Margen Ordinario *	989.589	1.182.778
Ventas e ingresos por prestación de servicios financieros *	473.944	524.019
Otros productos de explotación *	35.567	43.294
Ingresos financieros de actividades no financieras*	18.238	17.292
Otras ganancias*	48.711	11.806
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>1.121.672</b>	<b>1.232.758</b>
Costes operativos (otros gastos generales de administración y otras cargas de explotación)*	190.970	212.024
Coste de ventas*	424.050	416.519
Gastos de personal*	349.874	389.486
Gastos financieros de actividades no financieras*	12.190	17.153
Otras pérdidas*	6.752	8.720
Impuesto sobre beneficios*	76.176	118.856
Inversión/donaciones a la comunidad**	61.660	70.000
<b>Valor económico retenido</b>	<b>444.377</b>	<b>546.431</b>

\* 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.

<b>Valor económico generado y distribuido de Caixa Catalunya</b> <b>Miles de euros</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Valor económico generado directo</b>	<b>962.767</b>	<b>1.199.081</b>
Margen Ordinario*	931.696	1.124.827
Otros productos de explotación*	26.336	32.632
Otras ganancias*	4.735	41.622
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>595.151</b>	<b>683.640</b>
Costes operativos (otros gastos generales de administración y otras cargas de explotación)*	179.619	198.272
Gastos de personal*	321.007	357.705
Gastos financieros de actividades no financieras*	—	—
Otras pérdidas*	5.861	6.304
Impuesto sobre beneficios*	27.004	51.359
Inversión/donaciones a la comunidad**	61.660	70.000
<b>Valor económico retenido</b>	<b>367.616</b>	<b>515.441</b>

\* 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.

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, S.A. por tratarse ésta de una de las filiales de la Entidad más significativa en términos de sostenibilidad.

<b>Valor económico generado i distribuido Procám*</b> Miles de euros	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Valor económico generado directo</b>	<b>111.928</b>	<b>185.705</b>
Ingresos	111.928	185.705
Valor económico distribuido	106.407	172.699
Costes operativos	38.387	84.417
Gastos de personal	1.624	1.996
Gastos financieros por intereses y dividendos	58.236	71.420**
Impuestos brutos	8.160	14.866
Inversión/donaciones a la comunidad	—	—
<b>Valor económico retenido</b>	<b>5.521</b>	<b>13.006</b>

\* Datos de los informes anuales correspondientes de Procám.

\*\* Para el año 2006, se consideran los dividendos correspondientes a los resultados del 2006 que está previsto distribuir durante 2007.

### *EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático*

Las entidades financieras no tienen una relación directa ni significativa con el cambio climático. Sin embargo, no por ello deja de ser importante destacarlo. Las entidades financieras al ejercer su actividad de crédito, y también por la gestión de sus inversiones en empresas, tienen la posibilidad de colaborar en la reducción o minimización de sus efectos.

En este sentido, la Entidad viene apostando por la inversión y financiación de empresas de energías renovables.

### *EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales*

La normativa, convenios y acuerdos con los empleados obligan a Caixa Catalunya a complementar las percepciones del sistema de la Seguridad Social en caso de jubilación, viudedad, orfandad, incapacidad permanente y gran invalidez del personal contratado antes de una determinada fecha. La Entidad, por su parte, aplica ciertas garantías complementarias a la totalidad del personal independientemente de la fecha de ingreso.

A finales del ejercicio 2000, la Entidad suscribió un acuerdo laboral que permitió al personal activo con garantía de prestación definida elegir entre el reconocimiento de unos servicios pasados para aportarlos a un plan de empleo de aportación definida o bien el mantenimiento de estos servicios cubiertos con póliza de seguros.

Como resultado, para el ejercicio que se reporta, y a excepción de un reducido número de empleados que mantienen el sistema de prestación definida contemplado en el convenio colectivo del sector, la totalidad del personal activo está adherido a este plan de pensiones de aportación definida. Está integrado en el Fondo Caixa Catalunya XV, gestionado por la empresa del grupo Ascat Vida, SA, d'Assegurances i Reassegurances.

Este plan de aportación definida cubre la contingencia de jubilación, de manera que el compromiso consiste en la realización de una aportación, a cargo exclusivo del promotor, equivalente anualmente al 5,5% del salario pensionable del empleado partícipe.

Sin embargo, para las contingencias de fallecimiento e invalidez, el sistema es de prestación definida:

- La prestación por invalidez permanente consiste en una renta vitalicia equivalente al 100% del salario pensionable.
- La prestación por fallecimiento consiste en una renta vitalicia a favor del cónyuge equivalente al 50% del salario pensionable del empleado. Esta prestación contempla igualmente una renta temporal por cada hijo menor de 21 años.

En ambos casos, la financiación se realiza con cargo a primas anuales de seguros anuales renovables, cuyos costes también asume el promotor.

Este sistema, complementario a prestaciones de la Seguridad Social y generalizado en el sector de cajas de ahorros, alcanza a todos los empleados de Caixa Catalunya.

#### ***EC4. Ayudas financieras significativas recibidas de Administraciones***

Del conjunto de Administraciones Públicas, forman parte de los órganos de gobierno de la Entidad la Diputación de Barcelona, como Corporación Fundadora, y otras corporaciones municipales en representación de los municipios o zonas geográficas donde la Entidad tiene abiertas oficinas.

A continuación se indican diferentes datos siguiendo el protocolo de GRI para este indicador, refiriéndose al conjunto de aportaciones de las administraciones posibles dentro del marco legal y fiscal vigente.

#### **Ayudas financieras de las administraciones** **Miles de euros**

Impuestos diferidos netos (datos consolidados)	264.272	203.672
Subvenciones (FTFE)	136	595
Ayudas de investigación	—	—
Indemnizaciones	—	—
Asistencia financiera de Agencias de Crédito a la Exportación	n.a.*	n.a.*
Incentivos financieros	—	—
Otros beneficios financieros recibidos de la Administración	—	—
Vacaciones fiscales	—	—

	2005	2006
Impuestos diferidos netos (datos consolidados)	264.272	203.672
Subvenciones (FTFE)	136	595
Ayudas de investigación	—	—
Indemnizaciones	—	—
Asistencia financiera de Agencias de Crédito a la Exportación	n.a.*	n.a.*
Incentivos financieros	—	—
Otros beneficios financieros recibidos de la Administración	—	—
Vacaciones fiscales	—	—

\* Con n.a. se indica la no aplicación de un indicador debido a su falta de relación con el sector.

## PRESENCIA EN EL MERCADO

### Enfoque de gestión

Caixa Catalunya es una entidad de ámbito estatal y que ejerce su actividad dentro de un sector muy competitivo y regulado. En este marco, la Entidad además del cumplimiento estricto de leyes y reglamentaciones, desarrolla determinadas prácticas de retribución, contratación y de compras que tienen impacto socioeconómico. En general, estas prácticas se basan en:

- Garantizar un sistema de retribución y compensación alineado con la estrategia de Caixa Catalunya, que sea equitativo, eficiente, motivador y competitivo en el mercado.
- 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 han de solicitar un mínimo de tres presupuestos, favoreciendo la participación y la decisión bajo criterios objetivos.

Los objetivos se ciñen estrictamente al cumplimiento de esta política. Sus resultados son detallados a continuación y en el apartado referido a *Prácticas Laborales*.

### Indicadores

#### *EC5. Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas*

[Salario inicial estándar de la Entidad / Salario mínimo interprofesional\*] x 100%

2005	2006
197%	191%

\* 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 donde opera o territorios, 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.

	2005	2006
% de bienes y servicios comprados en territorios de implantación de la Entidad	80	90
% de compras interiores, no importadas	100	100

Nota: Caixa Catalunya no compra directamente productos de importación, si bien algún proveedor puede adquirir componentes en otros países.

#### ***EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas***

Caixa Catalunya entiende por alto directivo, todas aquellas personas que integran el Comité de Dirección.

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 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, el 100% de los altos directivos, son naturales de los territorios donde la Entidad opera.

	2005	2006
Número de altos directivos en la Entidad	10	10
Número de altos directivos naturales de los territorios donde la Entidad opera	10	10
% de altos directivos naturales de los territorios donde la Entidad opera	100	100

## **IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS**

### **Enfoque de gestión**

Los impactos económicos indirectos son aquellos que la Entidad y el Grupo generan como resultado de sus actividades, y que por tener tal cariz de indirectos, 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 las que estas pertenecen, siendo éstos 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 remite al 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. Éstos, dada la especificidad del sector financiero, son descritos 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 cuanto al impacto de la Obra Social, el detalle de los impactos se concreta en el apartado específico mencionado.

#### ***EC9. Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos***

Con el fin de fomentar el análisis y la reflexión sobre la realidad social y económica, Caixa Catalunya realiza una interesante labor socioeconómica y divulgativa vinculada a estudios económicos.

En 2006 Caixa Catalunya ha seguido elaborando y difundiendo gratuitamente entre las personas interesadas, estudios sobre la economía internacional, española y catalana, así como de diversos ámbitos de gran interés para la sociedad, que se estructuran en siete líneas de publicaciones:

- Informe sobre la coyuntura económica, que ofrece un análisis detallado y actualizado de los principales indicadores de actividad económica, laboral y financiera de las economías catalana, española e internacional con periodicidad mensual, complementados con informes monográficos sobre temas específicos.

- Informe sobre el consumo y la economía familiar, de periodicidad trimestral, donde se analizan las principales variables que influyen sobre el consumo privado y la renta de las familias españolas y se realizan previsiones sobre el escenario futuro de estos elementos, incorporando en la parte final un monográfico que profundiza en algún tema de actualidad relacionado con la economía de las familias.
- Informe sobre la situación y las perspectivas de la economía catalana, de periodicidad semestral, que ofrece una visión de más largo plazo sobre los problemas y los retos que tiene que asumir la economía de Cataluña. Se incluyen en la parte final monográficos sobre diferentes temas.
- Informe sobre la economía española y contexto internacional, de periodicidad semestral, que muestra la evolución de la economía española con el objetivo de ofrecer una visión actual y a largo plazo de los retos que se tienen que afrontar desde las instituciones, las empresas y las familias.
- Anuario Económico Comarcal, que consiste en un análisis sistemático y regularmente actualizado de la evolución de la economía catalana desde una perspectiva territorial. Se publica con periodicidad anual y se presentan los resultados de la estimación del PIB comarcal y la evolución sectorial de la producción, un análisis que se amplía en cada edición con la indicación de los principales ejes territoriales de desarrollo económico y los nuevos polos de población y ocupación de Cataluña.
- Notas sobre el sector financiero, que analizan en detalle diversos aspectos de actualidad relacionados con el desarrollo de la actividad financiera.
- Estudios Caixa Catalunya, una colección de estudios destinada a ser otro instrumento para el análisis de la realidad económica y social del país, abarcando un campo temático más extenso que el de las publicaciones periódicas de cariz económico de la Entidad. En 2006 se ha publicado "Competitividad y cohesión social en un mundo global", realizado por Joan Tugores Ques, que pretende contribuir a la reciente reflexión sobre el nuevo escenario de la economía global.

Para completar la información sobre este indicador, véase el capítulo 6. *Indicadores de desempeño social del suplemento financiero complementario a la Guía GRI*, así como al apartado de Obra Social, que viene a continuación.

## OBRA SOCIAL

### Enfoque de gestión

"Contribuir a una sociedad mejor" forma parte de la esencia de la actividad de Caixa Catalunya. Este marcado compromiso social, establecido desde la constitución de la Entidad, se concreta especialmente en la Obra Social que tanto mediante su actuación directa como a través de las fundaciones, realiza actividades de difusión de la cultura, promoción de la educación, apoyo a personas en riesgo de exclusión o excluidas socialmente, preservación del medio ambiente, o de asistencia sanitaria y social.

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, tanto en el ámbito laboral como en el de la vivienda, 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**

- Desarrollar programas que favorezcan las relaciones intergeneracionales, especialmente entre jóvenes y personas mayores.
- Promover la atención social de personas dependientes mediante centros especializados.
- 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.

Para conseguir estos fines, la Obra Social dedica una serie de recursos económicos destacables:

**Recursos aplicados por Caixa Catalunya en la Obra Social**

**Millones de euros**

	2005	2006
Inversión en inmovilizado y obra social propia	14,30	21,87
Fundació Caixa Catalunya*	10,03	11,12
Fundació Territori i Paisatge*	3,90	4,56
Fundació Un Sol Món*	5,79	6,60
Fundació Viure i Conviure*	6,78	8,11
Otras obras en colaboración	8,10	11,14
<b>TOTAL</b>	<b>48,90</b>	<b>63,40</b>
% beneficio después de impuestos de Caixa Catalunya**	<b>26,50%</b>	<b>26,40%</b>

\* 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.

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
Inversión en inmovilizado y obra social propia	14,29	21,87
Fundació Caixa Catalunya*	10,59	11,72
Fundació Territori i Paisatge*	4,74	5,53
Fundació Un Sol Món*	8,40	9,90
Fundació Viure i Conviure*	8,34	8,67
Otras obras en colaboración	8,10	11,14
<b>TOTAL</b>	<b>54,46</b>	<b>68,83</b>

\* Para un mayor detalle de las cifras económicas de las fundaciones, se puede consultar el Informe de actividades de la Obra Social.

La aplicación de los recursos, se efectúa atendiendo a los resultados de los estudios realizados, el diálogo con agentes sociales y el análisis coherente con la Visión Corporativa y estrategia en sostenibilidad. En concreto, esta gestión se dirige a satisfacer necesidades actuales de manera:

- Eficiente.
- Innovadora.
- Sostenible.
- Conocida.
- Con cobertura territorial.
- Y, fundamentalmente, más social.

### Indicadores

La valoración de los resultados o impactos socio-económicos de la Obra Social tiene una cierta complejidad de medición. Estos tienen que ver tanto con aquéllos que son medibles de manera directa, y que se resumen a continuación, como con otros que para su cuantificación requieren de sistemas más complejos que interrelacionan diferentes variables.

La finalidad de este indicador es informar, por ejemplo, de la reducción de exclusión social, del aumento de la igualdad de oportunidades y extensión de la Asistencia Social y la Cultura a la mayor parte de la población, la creación de riqueza y empleo directo e indirecto de la Obra Social, etc. Sin duda, este objetivo de detalle es cubierto en mayor medida por el amplio Informe de actividades de la Obra Social, accesible en la página web de la Entidad.

Una síntesis de las actividades para cada línea de actuación, se presenta a continuación:

#### Resumen de actividades Fundació Caixa Catalunya – 2006

- Exposición permanente de la Pedrera con 919.418 visitantes
- Exposiciones temporales (Rembrandt, Malèvitx, Gaya i Gargallo), que han recibido 377.544 visitantes
- Realización de 12 exposiciones itinerantes en 19 ciudades españolas, con 438.054 visitantes
- Actividades paralelas de exposiciones temporales que han contado con 2.635 asistentes
- Ciclos de música y cine, con la asistencia de 16.041 personas
- Pedrera de Noche, con 2.500 asistentes
- Actividades de Servicios Educativos de la Pedrera y Gabinete Gaudí, que han contado con la participación de 13.128 escolares
- Actividades para familias organizadas en las exposiciones temporales, que han recibido a 514 personas
- Proyectos apoyados por la Fundación:
  - En convenio con la Generalitat de Catalunya: 31
  - Convocatorias de ayudas: 49
  - Protocolo Territorial: 4
- Firma de 21 convenios con otras entidades
- Salas de lectura, que han contado con cerca de 30.000 lectores entre la 6 salas disponibles
- Revista Nexus, con la publicación del número 36, del que se han distribuido 10.000 ejemplares

#### Resumen de actividades Fundació Territori i Paisatge – 2006

- Espacios naturales en propiedad por un total de 7.540 hectáreas
- Espacios naturales en custodia por un conjunto de 127.136 hectáreas:
  - Convenios con propiedades privadas: 4
  - Convenios con entidades públicas: 46
  - Derechos de tala: 25
- Pernoctas en el centro de Les Planes de Son de 15.230 personas y 1.420 estancias
- Visitas guiadas a los espacios naturales en propiedad o en convenio de la Fundación, con la asistencia de 1.257 personas
- Actividades de verano de la Fundación, a las que han acudido 275 personas a las estancias en la naturaleza y 61 a los campos de trabajo
- Exposiciones itinerantes de la Fundación con 278.341 visitantes
- Exposición Projectes Vius en la Pedrera, que ha recibido a 2.742 personas
- Proyectos ayudados por la Fundación:
  - De la Generalitat de Catalunya: 17
  - De convocatoria de ayudas: 50
  - De ayudas específicas: 64

#### Resumen de actividades Fundació Un Sol Món – 2006

- Formalización de 256 microcréditos para la autoocupación concedidos en España, siendo el saldo vivo a 31 de diciembre de 5,2 millones de euros
- Operaciones de Microfinanzas Internacionales con 12 instituciones, por valor de 2,2 millones de euros
- Operaciones de inversión social en España con organizaciones como Roba Amiga, RavalText, Fundación Nova Terra y Punt Just.
- Créditos a 16 entidades no lucrativas y empresas de inserción
- Apoyo a 5 emprendedores sociales para aportar ideas y soluciones a los principales problemas del sector social español, con la fundación internacional Ashoka.
- Contenedores de recogida de ropa, en el marco de la inserción laboral:
  - En Cataluña: 804
  - En la Comunidad Valenciana: 152
  - En la Comunidad de Madrid: 25
- Recogida mediante contenedores Roba Amiga de 6.509.695 kg de ropa
- Tiendas de Roba Amiga:
  - En Catalunya: 15
  - En Madrid: 1
  - En Castellón: 1
- Concesión de 128 becas de formación e inserción laboral a jóvenes en riesgo de exclusión
- Red de viviendas de inclusión social que han contado con 239 pisos adscritos y más de 1.000 personas beneficiadas
- Exposición "Generant il·lusions, promovent canvis", que ha recibido 4.754 visitantes
- Proyectos presentados en las convocatorias de ayudas a proyectos de inserción
  - Convocatoria de ayudas: 23 proyectos aprobados, a los que se destinaron un total de 559.100 euros
  - Convocatoria de ayudas LISMI: 28 proyectos aprobados, por un total de 1.160.000 euros

**Resumen de actividades Fundació Viure i Conviure – 2006**

- Actividades en los Clubes Sant Jordi con la asistencia de 67.145 personas en las 1.837 actividades propuestas y un total de 115.225 contando las repeticiones
- Programa Vive y Convive, con un total de 304 convivencias
- Programa “Tienes una Historia que contar”, con la presentación de 122 historias y 213 parejas participantes
- Proyecto de prevención del consumo de cannabis “¿por qué lo lías?” en el que han participado 3.024 alumnos y 98 profesores de un total de 39 escuelas de Barcelona
- Proyecto de prevención de trastornos de alimentación “¿Cómo-como!” con la participación de 13.610 alumnos y 794 profesores de un total de 144 escuelas
- Exposición “Vivir el tiempo. Madurar en positivo” y talleres y conferencias organizadas con motivo de la exposición en Granollers, Mataró y Barcelona, que han recibido a 11.330 personas
- Ayudas a proyectos aprobados concedidas a 25 entidades de las que se han beneficiado 5.710 personas y ayudas a 16 entidades más mediante convenio con la Generalitat de Catalunya
- Programa de recursos socio-sanitarios y residenciales, con un total de 844 personas atendidas:

Hospital de Día de Granollers	Hospital de Día de Terrassa	Hospital de Día de Barcelona	Centro Socio-sanitario de Cornellà*	Hospital de Día de Igualada	Centro de Salud Mental Granollers	Hogar Sant Jordi
135	124	73	225	105	62	120

\*En el Centro Socio-sanitario de Cornellà se incluyen larga estancia socio-sanitaria (71 personas atendidas), Hospital de Día (38), Residencia Asistida (92) y Centro de Día (24)

Por último, y en relación a la cobertura territorial, las actividades realizadas en 2006 fuera de Cataluña han supuesto el 12,6% de los recursos empleados por la Obra Social.

# Dimensión ambiental

Caixa Catalunya, consciente del efecto multiplicador de sus actos como referente en clientes, empleados y proveedores, realiza una gestión ambiental fundamentada en el cumplimiento estricto de la normativa ambiental de aplicación, y tomando como referente las directrices del Sistema de Gestión Ambiental propuesto por la organización internacional ISO. Fruto de la adopción de este referente y como elemento de mejora dentro de la gestión ambiental global de la Entidad, Caixa Catalunya dispone de dos oficinas certificadas con la citada norma, y se propone obtener para la red de oficinas el distintivo de calidad ambiental otorgado por la Generalitat de Catalunya.

En las siguientes líneas se comentan la gestión ambiental interna de la organización y las acciones de la Fundació Territori i Paisatge en el ámbito de la preservación del entorno, siguiendo los indicadores que guardan relación con los compromisos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

## **MATERIALES**

### **Enfoque de gestión**

Caixa Catalunya sigue una política de gestión de materiales fundamentada por una parte en la reducción del uso de los productos, principalmente papel y sustancias peligrosas, y por otra la disminución de la contratación de servicios de los que se puedan derivar efectos desfavorables para el medio ambiente. Con este objetivo la Entidad lleva a cabo iniciativas orientadas fundamentalmente a la reducción del uso de papel con el apoyo de nuevas tecnologías.

En este ámbito, las principales acciones iniciadas en 2006 se refieren a la digitalización in-situ del documento de identificación de los clientes y la impresión de la correspondencia generada por los contratos en las oficinas y no de manera centralizada. Asimismo, la correspondencia ecológica continúa siendo una herramienta eficaz para la reducción del consumo de papel, alcanzando en 2006 la cifra de 69.931 contratos adheridos al sistema, lo que ha supuesto una reducción de la impresión de dos millones y medio de documentos y de más un millón de sobres.

De forma complementaria a estas iniciativas, la reducción del consumo de papel se ha visto reforzada con nuevas funcionalidades en la Línea Total en Internet, servicio a disposición de los clientes, y en la intranet corporativa como herramienta de comunicación a los empleados en la que se han incorporado nuevos contenidos.

La responsabilidad en cuanto a la gestión de los materiales se encuentra repartida fundamentalmente entre el Departamento de Obras e Inmovilizado y el de Gestión de la Infraestructura Tecnológica. Además, el Comité de Medio Ambiente, creado para el seguimiento de las oficinas certificadas ISO 14001, hace extensibles al resto de la organización las conclusiones que se hayan podido obtener en lo referente a la gestión de los materiales.

En cuanto a la sensibilización en la minimización del consumo de papel, y en especial para las oficinas certificadas se imparte formación a los empleados. A su vez, las auditorías internas, auditorías de certificación, eva-



luaciones de cumplimiento legal, etc. exigibles en estas oficinas, son herramientas de evaluación que permiten detectar acciones de mejora y conclusiones que se hacen extensibles al resto de la organización.

## Indicadores

### *EN1. Materiales utilizados, por peso o volumen*

La principal materia prima consumida por Caixa Catalunya como entidad financiera es el papel, consumiéndose exclusivamente papel libre de cloro.

Consumo de papel libre de cloro (Kg)

2005	2006
505.462	548.787

### *EN2. Porcentaje de utilización de materiales reciclados*

Caixa Catalunya ha adquirido más de 2.000 unidades de toners reciclados durante este año 2006. Sin embargo, no es posible presentar el porcentaje de uso de toners reciclados respecto del total de toners utilizados, puesto que no se dispone de un sistema de medición adaptado.

## ENERGÍA

### Enfoque de gestión

La implantación de los sistemas más adecuados a fin de mejorar la eficiencia energética en la operativa diaria, procurando reducir los consumos eléctricos, constituye la base de la política y actuación en materia de energía.

La renovación continua de equipos informáticos, la sustitución de los equipos de refrigeración, la instalación de equipos multifunción y la renovación de luminarias en los casos de renovación de instalaciones son los objetivos planteados encaminados a la reducción del consumo energético. La Entidad realiza un seguimiento del desempeño a partir del dato kW·h/empleado.

Los departamentos de Obras e Inmovilizado y de Gestión de Infraestructura Tecnológica establecen objetivos, realizan el seguimiento de acciones y ponen en marcha iniciativas de mejora de eficiencia, tales como la renovación de los equipos informáticos. A su vez, cuando procede tras la implantación estas iniciativas, realizan una labor de sensibilización comunicando las mejoras a los empleados.

Por último, el seguimiento del consumo energético por parte del departamento de Obras e Inmovilizado, es estricto desde el punto de vista ambiental en los edificios centrales, la sede del Prat y la Pedrera.

## Indicadores

### EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias

El consumo directo de energía por parte de Caixa Catalunya corresponde al consumo de gasoil de los grupos electrógenos del Centro Tecnológico del Prat de Llobregat, utilizados puntualmente en los casos de fallo en el suministro eléctrico.

	2005	2006
Consumo de gasoil (GJ)	160	91

### EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias

El consumo indirecto de energía, relacionado con determinados edificios significativos, se calcula a partir del consumo eléctrico que se refleja a continuación. No se dispone de sistemas que permitan medir de forma global el consumo en la red de oficinas.

	2005	2006
Consumo de electricidad (GJ)	63.547*	64.734*

\* Los datos son parciales y se refieren al consumo de electricidad de la sede central, el centro ubicado en el Prat de Llobregat y el edificio de la Pedrera.

La distribución del consumo eléctrico, para los citados edificios, en función de la estructura de fuentes de energía existentes en España, permite determinar los consumos indirectos de energía, utilizando el protocolo Energy Balance Sheet.

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

\* 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

Como ya se ha comentado anteriormente en el indicador EN3, el consumo de energía es provocado por los grupos electrógenos. Al tener estos equipos un consumo discontinuo y motivado por problemas ajenos a la organización, no se pueden tomar iniciativas encaminadas al ahorro de energía que consumen, exceptuando el mantenimiento de los propios grupos electrógenos.

***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.

***EN7. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas***

Durante este año 2006 las acciones encaminadas a la reducción del consumo eléctrico llevadas a cabo han sido puntuales y ligadas a la renovación de equipos informáticos o de instalaciones. Esto no ha significado una reducción significativa del consumo indirecto de energía, que por otra parte es difícilmente estimable.

## **AGUA**

### **Enfoque de gestión**

Aun siendo un aspecto ambiental poco relevante por la actividad desarrollada en una entidad financiera, Caixa Catalunya, consciente de la relevancia del consumo de agua en España, sigue una política de control del consumo de agua y de adopción de las medidas adecuadas para su minimización.

No obstante, la existencia de un bajo margen de reducción del consumo de agua en una entidad financiera impide el desarrollo de objetivos ambiciosos que permitan desarrollar acciones de forma continuada. En cualquier caso, las acciones de gestión del consumo de agua, así como de su seguimiento son responsabilidad del departamento de Obras e Inmovilizado.

Debido al bajo impacto provocado por Caixa Catalunya en el consumo de agua las acciones de formación y sensibilización son realizadas fundamentalmente mediante la difusión de los informes de la Fundació Territori i Paisatge, en los cuales se incluyen acciones de preservación de recursos hídricos.

Al igual que en el apartado anterior, el seguimiento y evaluación del consumo de agua es realizado desde un punto de vista económico. Sin embargo, las acciones que pueda determinar el Comité de Medio Ambiente tras el seguimiento y evaluación de las oficinas certificadas, relacionadas con el consumo de agua, son puestas en marcha en el resto de la organización.

## Indicadores

### 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.

Consumo de agua (m<sup>3</sup>)

2005	2006
35.361*	39.998*

\*Los datos son parciales y se refieren al consumo de agua de la sede central, del Centro Tecnológico del Prat de Llobregat y del 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

Como ya se ha dicho en apartados anteriores Caixa Catalunya únicamente consume agua suministrada por los ayuntamientos en donde tiene ubicadas sus oficinas y edificios centrales. Por este motivo este indicador no es de aplicación.

## BIODIVERSIDAD

### Enfoque de gestión

La gestión de la biodiversidad en Caixa Catalunya se concentra en la gestión realizada por la Fundació Territori i Paisatge. En este sentido la política ambiental de Caixa Catalunya se centra en la Visión de la Fundació Territori i Paisatge, la cual se fundamenta en las siguientes líneas de actuación:

- Adquirir partes de territorio que representan ambientes naturales de interés paisajístico 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 otras entidades del país.

El objetivo primordial de la Fundació Territori i Paisatge es la compra de espacios de gran valor ecológico y/o paisajístico que podrían ser alterados por actividades poco respetuosas, con un interés especial por las zonas que han quedado fuera de la red oficial de espacios protegidos y son más susceptibles de degradación.

La responsabilidad operativa de la gestión de la biodiversidad en Caixa Catalunya es responsabilidad exclusiva de la Fundació Territori i Paisatge.

La sensibilización ambiental es una de las líneas principales de la Fundació Territori i Paisatge, la cual realiza una tarea de educación continuada, tanto entre la población infantil y juvenil como entre la adulta, con objeto de incorporar en la sociedad los valores ambientales. Los principales proyectos de educación ambiental desarrollados por la Fundació Territori i Paisatge, son los llevados a cabo en el centro de naturaleza Les Planes de Son, las estancias en la naturaleza y los campos de trabajo, el material didáctico, como el publicado recientemente "El agua en el siglo XXI" o las exposiciones "Estepas ibéricas: el paisaje olvidado" y "Hacia un nuevo equilibrio natural".

El Informe anual de actividades de la Obra Social, donde se recoge la actividad de la Fundació Territori i Paisatge contiene información de seguimiento de la gestión ambiental realizada sobre la biodiversidad, que a su vez permitirá obtener información adicional correspondiente a este ejercicio 2006 una vez haya sido publicado.

## Indicadores

**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**

La Fundació Territori i Paisatge gestiona diferentes espacios naturales, algunos en régimen de protección, si bien se enfoca especialmente en aquéllos que no están considerados como tal pero tienen un gran valor ecológico.

### Espacios en propiedad gestionados

Finca	Municipio	km <sup>2</sup>
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
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
Port d'Arnes	Arnes	4,5
Congost de Fraguerau	Ulldemolins	1,8
Reserves de Sebes	Flix	—
Bosc de Tosca	Les Preses i Olot	—
Bosc de Tosca (finca Piera)	Les Preses i Olot	—
Bosc de Tosca (finca Pujol)	Les Preses	—
Bosc de Tosca (finca Coix)	Les Preses	—
Can Puig de Fitor	Forallac i Calonge	1,7
Coll de Can Maçana-Montserrat	El Bruc	1,8
Boscos 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)	—

\*No se indica la superficie del territorio cuando éste es inferior a un Km<sup>2</sup>.

**Espacios gestionados en convenio**

Finca	Municipio	Entidad	km <sup>2</sup>
Espai Humit de Sebes	Flix	Ajuntament de Flix	2
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, Sant Pol 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	Ajuntaments 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
Capçalera del riu Rialb	Rialb	Baronia de Rialb	145
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	2,1
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 Forestal dels Bosc de Sant Mateu	2,3
Aiguabarreig Segre-Noguera Ribagorçana	Corbins	Ajuntament de Corbins	1,8
Estany de Banyoles i entorn	Banyoles	Consorci de l'Estany i DMAH	10,3
Paraje del Castillo de Chuecos	Águilas	Fundación Castillo de Chuecos	4,6
Sant Gervàs Nord i Embassament de Llesp	El Pont de Suert, Senterada, Tremp i Sarroca	Ajuntaments de la Pobla, Senterada, Sarroca i Tremp	84,6
La Garriga d'Empordà	Avinyonet de Puigventós, Vilanant i Llers	Ajuntaments d'Avinyonet de Puigventós, Vilanant i Llers	12,4
Estany de Belcaire	Belcaire de l'Empordà	Ajuntament de Belcaire d'Empordà	2,1
Espais d'interès natural de Granollers	Granollers	Ajuntament de Granollers	1,3
Montsec d'Estall	Diversos municipis	Mancomunitat Ribagorça Oriental	n.d.
Món Agrari de l'Alt Àneu	Alt Àneu	Ajuntament de l'Alt Àneu	n.d.
Oliveres mil·lenàries d'Ulldecona	Ulldecona	Ajuntament d'Ulldecona	1,9
Aiguamolls de Can Ponsic	Sant Quirze del Vallès	Ajuntament de St. Quirze del Vallès	—
Serra de 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	St. Gregori i Bescanó	Consorci Alba-Ter	—
Bassa de Can Dalmasses	Collbató	Ajuntament de Collbató	—
Monestir Sakya Tashi Ling	Olivella	Fundación PREVAIN	1,2
Santuari de la Mare de Déu de l'Ecologia	Gallifa	Patronat del Santuari del Castell de Gallifa	n.d.
Vall Alta de Serradell	Conca de Dalt	Ajuntament de la Conca de Dalt	18,7
Salines de la Trinitat	St. Carles de la Ràpita	INFOSA	10
Paisatge eixut de l'interior de Catalunya	Torà	Ajuntament de Torà	n.d.
Can Soteres	Castellolí	Fundación Sanitària d'Igualada	2,2
Conca de la Riera d'Alguema	Ordis, Pontós, Sta. Llogaia d'Alguema, Cabanelles...	Ajuntaments d'Ordis, Pontós, Sta. Llogaia d'Alguema, Cabanelles...	120,8
Can Riera	Cervelló	Cortundos, SL i Ajuntament de Cervelló	1,5
El Manol	Peralada i altres	Consorci Salines-Bassegoda	231,2
Zona etnològica de Calonge i Vall-Ilobrega	Calonge i Vall-Ilobrega	Fundación Remença XXI	1,2
Torrent de Colobriers	Castellar del Vallès	Ajuntament de Castellar del Vallès	—

\*No se indica la superficie del territorio cuando ésta es inferior a un Km<sup>2</sup>.

***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 es estrictamente el opuesto, es decir, el de protegerlos.

Los impactos positivos en estos territorios están relacionados principalmente con una serie de trabajos de estudio, mantenimiento y conservación, así como de reintroducción de especies indicadoras o de referencia, tan importantes para evaluar el estado de conservación de los espacios naturales.

Estas actividades son complementadas con actividades de educación y sensibilización ambiental.

***EN13. Hábitats protegidos o restaurados***

La Fundació Territori i Paisatge ha continuado con las líneas de mantenimiento y mejora de los espacios protegidos, en propiedad o gestionados, extendiéndolos a las adquisiciones realizadas durante el año 2006. En el Informe de actividades de la Obra Social del ejercicio 2006 se puede disponer de información más concreta sobre las acciones realizadas.

***EN14. Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad***

La estrategia y las acciones llevadas a cabo por la Fundació Territori i Paisatge en cuanto a los impactos sobre la biodiversidad han sido previamente comentados en Enfoque de Gestión y son detallados en el Informe de actividades de la Obra Social.

***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 se aplica a la actividad económica y social de la Entidad. Sin embargo, sí son destacables los impactos positivos de determinados proyectos de la Fundació Territori i Paisatge, que se indican a continuación:

- Cigüeña: Desde la primavera del año 2003, se viene trabajando en la reintroducción de la cigüeña blanca en diferentes espacios del territorio catalán.
- Alianza por el lince: La Fundación colabora con la Fundación CBD-Hábitat y ADENA en el proyecto "Alianza por el lince" en un esfuerzo colectivo para intentar poner freno a la definitiva desaparición de la especie.

Este proyecto propone implicar a las fincas de caza, donde se concentran la mayoría de las escasas poblaciones que quedan en libertad, en el ineludible compromiso para la conservación del linco, ofreciendo un plan de gestión de la finca donde sea compatible la caza y el mantenimiento de las poblaciones de este felino.

- Nutria: Tiene como objetivos la reintroducción de la nutria en las cuencas de los ríos Muga y Fluvià y su utilización como especie emblemática de los ríos limpios y llenos de vida. Este proyecto de reintroducción lo ha ejecutado la Asociación de Amigos del Parque Natural dels Aiguamolls de l'Empordà (APNAE).
- Quebrantahuesos: La Fundación, a través del apoyo que da al Grupo de Estudio y Protección del Quebrantahuesos (GEPT), también trabaja para la conservación de esta ave emblemática y muy amenazada. El proyecto de seguimiento del quebrantahuesos se lleva a cabo en los Pirineos, uno de los últimos reductos de esta especie y que en Cataluña representa el 20% de la población europea.

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.

## EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

### Enfoque de gestión

La política de emisiones, vertidos y residuos de Caixa Catalunya engloba dos líneas de actuación. Por un lado, a fin de minimizar los residuos generados, se trata de establecer mejoras en el desarrollo de las actividades, la promoción de su reciclaje y la reutilización posterior, tanto interna como externamente. Por otro lado, de manera ligada a la Política energética, se procura el uso de equipos de mayor eficiencia energética que disminuyen las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero y otros de gases contaminantes.

Los objetivos establecidos para la reducción de las emisiones y residuos están directamente relacionados con la reducción del consumo energético y del uso de material. Se centran principalmente en la reducción del consumo de papel y la sustitución de equipos obsoletos por otros de mayor eficiencia energética.

Al igual que del consumo de energía y del uso de materiales, los departamentos de Obras e Inmovilizado y de Gestión de Infraestructura Tecnológica son los responsables del control de las emisiones y la gestión de residuos tanto desde el punto de vista de reducción como de corrección.

Las acciones de sensibilización y formación relacionadas con la gestión de las emisiones y la generación de residuos son idénticas a las realizadas con el consumo eléctrico y el uso de materiales, añadiendo en este último caso acciones de sensibilización sobre gestión de residuos.

El seguimiento y evaluación de las emisiones es realizado de manera indirecta midiendo el consumo gasoil y electricidad, reflejado en los indicadores EN16 y EN17 del presente informe.



## Indicadores

### *EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso*

Las principales emisiones de gases de efecto invernadero 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\***

Emisión de CO<sub>2</sub> por el consumo de gasoil (Tn)  
Emisión de CO<sub>2</sub> por el consumo eléctrico (Tn)

	2005	2006
Emisión de CO <sub>2</sub> por el consumo de gasoil (Tn)	14	8
Emisión de CO <sub>2</sub> por el consumo eléctrico (Tn)	6.759	6.903

\* Los datos han sido estimados a partir de las herramientas y protocolos disponibles en la página web [www.ghgprotocol.org](http://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, se han recalculado los datos del 2005 según el protocolo anteriormente indicado.

\* Los datos referidos son parciales. En el caso de las emisiones de CO<sub>2</sub> por consumo de gasoil son referidos al Centro del Prat de Llobregat; las relativas a consumo eléctrico corresponden a la sede central, al Centro Tecnológico del Prat de Llobregat 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*

La Entidad no dispone de sistemas que permitan medir las emisiones indirectas de CO<sub>2</sub> debidas a 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 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.

Cabe remarcar que Caixa Catalunya ha financiado, entre otros, diversos proyectos en el sector de las energías renovables que propician una reducción estimada de la emisión a la atmósfera de 771 miles de toneladas de CO<sub>2</sub> por 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.

**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**

El principal residuo generado en Caixa Catalunya es el papel. Además, también se generan otra tipología de residuos urbanos (plásticos, residuos orgánicos, etc.) cuyo peso no se mide por su baja significancia. La gestión de los residuos generados por Caixa Catalunya es realizada mediante gestores autorizados por las Administraciones correspondientes.

**Generación de residuos**

Cantidad generada de papel retirado por empresa homologada (Kg)

2005	2006
134.390	126.790

**EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos**

En Caixa Catalunya no se ha producido ningún tipo de derrame accidental en 2006.

**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.

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

### Enfoque de gestión

Los productos y servicios de la Entidad, en sí, no tienen las propiedades físicas y logísticas de las entidades de otros sectores. Caixa Catalunya diseña y comercializa productos financieros, y esto implica una diferente integración de los aspectos ambientales.

Las operaciones o actividades más vinculadas al estudio de los impactos ambientales son las de financiación de proyectos. Son operaciones de gran envergadura que requieren, entre otros, el análisis ambiental de asesores especializados. La política sobre estas operaciones, dado lo específico del sector, se explica en el apartado de Banca de Inversión, que se incluye en el capítulo dedicado a los indicadores de desempeño social del Suplemento Financiero.

### Indicadores

#### *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.

## CUMPLIMIENTO NORMATIVO

### Enfoque de gestión

Garantizar el cumplimiento de la legislación ambiental vigente aplicable, y adaptarse a la normativa futura en el momento adecuado, forma parte de la política ambiental de Caixa Catalunya, además de ser un requisito básico y obligatorio para todas las empresas.

En consecuencia, los objetivos planteados tratan de ir más allá del cumplimiento estricto de los requisitos legales mediante la adopción de pautas de comportamiento sobre aspectos no legislados, tomando como referentes determinadas normas existentes.

El cumplimiento de la legislación ambiental cubre un amplio espectro de asuntos: residuos, emisiones, vertidos, etc. En Caixa Catalunya dicha responsabilidad se encuentra, de manera general, distribuida entre los departamentos de Obras e Inmovilizado y Gestión de Infraestructura Tecnológica.

Aún siendo un aspecto de bajo peso dentro del conjunto de la actividad financiera, Caixa Catalunya realiza labores de sensibilización y formación, en aspectos relacionados con la legislación ambiental, en las oficinas que han implantado un sistema de gestión ambiental.

Los mecanismos de evaluación aplicados por el Sistema de Gestión Medioambiental en las oficinas certificadas, permiten el seguimiento del cumplimiento legal, haciendo posible la extensión de las conclusiones al resto de instalaciones de la Entidad.

### **Indicadores**

#### *EN28. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental*

Durante el año 2006 no se ha recibido ningún tipo de sanción ni multa relacionada con la gestión ambiental llevada a cabo por Caixa Catalunya.

### **TRANSPORTE**

#### **Enfoque de gestión**

Los medios de transporte emiten a la atmósfera gases de efecto invernadero y contaminantes. Caixa Catalunya pertenece a un sector donde el transporte es necesario pero no forma una parte importante de la prestación de servicios financieros.

Por lo tanto, la Entidad considera poco relevante el impacto ambiental del transporte de materiales y el desplazamiento de empleados. Sin embargo, pese a no existir un sistema concreto de gestión de este aspecto ambiental, sí existen unas prácticas que se comentan a continuación.

### **Indicadores**

#### *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*

Actualmente, Caixa Catalunya no dispone de mecanismos de cálculo de dicho impacto. Sin embargo, consciente de la importancia de la introducción progresiva de mejoras en el uso eficiente de los recursos, la Entidad ha

modificado el servicio de entrega y recogida de documentación diaria de las oficinas de su red comercial, pasando de dos viajes diarios, uno de entrega y uno de recogida, a un único viaje en donde se realiza la entrega y la recogida al mismo tiempo. Asimismo, Caixa Catalunya pone a disposición de los empleados un servicio de transporte colectivo para los desplazamientos al Centro Tecnológico y entre éste y la sede central de Barcelona.

## ASPECTOS GENERALES

### Enfoque de gestión

Las distintas estrategias relativas a la gestión de los aspectos ambientales aplicables a una entidad financiera han ido enumerándose en los apartados anteriores. Además, estas iniciativas se ven englobadas en una política general de gestión ambiental que contempla:

- Establecer en todo momento las mejores prácticas posibles en la actividad, a fin de respetar y conservar la calidad del entorno, y contribuir a la sensibilización general de clientes y proveedores.
- Integrar esta Política ambiental en la estrategia de gestión, tanto en la planificación como en el desarrollo de las actividades.

### Indicadores

#### *EN30. Desglose del total de gastos e inversiones ambientales por tipo*

Los gastos ambientales de Caixa Catalunya son los referidos a gestión ambiental interna, con un importe el año 2006 de 6.966 euros. En cuanto a inversiones ambientales, son aquellas vinculadas a las acciones de la Fundació Territori i Paisatge.

Los importes aplicados en inversión y gasto por la Fundació Territori i Paisatge corresponden a 4,74 y 5,53 millones de euros en los ejercicios 2005 y 2006 respectivamente.

# Dimensión social

Dentro del presente capítulo de Dimensión Social, se analizan los distintos enfoques y principales aspectos de desempeño social de Caixa Catalunya en relación con los aspectos laborales, los derechos humanos, la sociedad y los productos, y en consecuencia con las personas de todos sus grupos de interés.

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, haciendo una presentación de los progresos, a la que también se hace referencia en el capítulo 8 de este informe.

## PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

### • Empleo

#### Enfoque de gestión

Caixa Catalunya dispone de una política de incorporaciones que asegura que el tipo de contrato establecido entre la Entidad y sus empleados cumple con los requerimientos legales y permite cubrir, con la mayor eficiencia, las necesidades de personal de cada tipo de función en cada momento.

Además, dentro del marco del convenio colectivo y los acuerdos internos que lo mejoran, existen una serie de beneficios sociales para los empleados, que se van actualizando conforme la evolución de las necesidades socio-económicas, todo ello bajo principios de igualdad y no discriminación.

Del mismo modo, en las fundaciones de la Obra Social, la política de contrataciones se basa en criterios de capacidad profesional 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 unen a la vocación profesional de los miembros de las fundaciones.

En coherencia con la política de personal comentada, 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.

Los procesos de selección y promoción han de asegurar la cobertura de necesidades de personal garantizando el mejor encaje posible entre personas y funciones, identificando e incorporando a los mejores profesionales y fomentando el desarrollo profesional. Se trata de garantizar la integración y el desarrollo del máximo potencial profesional, para que todo ello permita atender las demandas presentes y futuras de la Entidad.

Para asegurar una asignación objetiva y eficaz de los puestos de trabajo, se analizan principalmente las competencias y el historial de los candidatos. 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 responsabilidad de desarrollar esta política corresponde a la Dirección de Medios de la Entidad, la cual cuenta con profesionales de la Área de Recursos Humanos en las diferentes materias que comprende esta disciplina, y que realizan un seguimiento del cumplimiento coherente con los objetivos marcados.

## Indicadores

### LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por zona geográfica

Distribución de empleados por ámbito de actuación	2005	2006
<b>Entidad</b>		
Total de la Entidad	5.608	6.225
Red comercial	4.642	5.168
Departamentos centrales	966	1.057
<b>Fundaciones*</b>		
Total Fundaciones de la Obra Social**	121	121
Fundació Caixa Catalunya	26	29
Fundació Territori i Paisatge	15	16
Fundació Un Sol Món	15	17
Fundació Viure i Conviure	65	59
<b>Grupo</b>		
Grupo Caixa Catalunya ***	6.219	6.859
Empresas del Grupo	611	634

\* 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, Liscat, Caixa Catalunya Consulting, Ascat Vida, Ascat Correduría de Seguros, Caixa Catalunya Gestió, Gestión de Activos Titulizados, Procam, Invercartera e ITC.

Distribución de empleados por carácter de la contratación*	2005	2006
<b>Carácter indefinido</b>		
Entidad	5.572	6.189
Fundació Caixa Catalunya	26	26
Fundació Territori i Paisatge	15	14
Fundació Un Sol Món	15	16
Fundació Viure i Conviure	65	59
<b>Carácter temporal</b>		
Entidad	36	36
Entidad (por ETT)	185	224
Entidad en prácticas o formación	n.d.	10
Fundació Caixa Catalunya	n.d.	3
Fundació Territori i Paisatge	n.d.	2
Fundació Un Sol Món	n.d.	1
Fundació Viure i Conviure	n.d.	—

\* 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.



**Contratación de carácter indefinido a tiempo parcial\***

	2005	2006
Entidad	n.d.	122
Fundació Caixa Catalunya	n.d.	7
Fundació Territori i Paisatge	—	—
Fundació Un Sol Món	n.d.	1
Fundació Viure i Conviure	n.d.	15

\* 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
<b>Comunidades autónomas</b>		
Andalucía	120	206
Aragón	39	39
Asturias	5	4
Baleares	26	26
Canarias	18	38
Cantabria	5	6
Castilla-la Mancha	22	24
Castilla y León	40	38
Cataluña	4.377	4.706
Ceuta	—	—
Comunidad Valenciana	343	409
Extremadura	14	17
Galicia	25	27
Rioja	7	7
Madrid	480	557
Melilla	—	—
Murcia	42	67
Navarra	16	18
País Vasco	16	22
<b>Total</b>	<b>5.595</b>	<b>6.211</b>
<b>Francia</b>		
Perpiñán	13	14
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>5.608</b>	<b>6.225</b>

**LA2. Número total de empleados y rotación media de los empleados, desglosados por edad, sexo y zona geográfica**

**Rotación de Caixa Catalunya\***

	2005	2006
<b>Rotación total</b>		
Empleados que han dejado la Entidad	254	314
% rotación externa	4,54%	5,06%
<b>Rotación por edad</b>		
< 30 años (número / %)	129 / 2,31%	160 / 2,58%
De 30 a 50 años (número / %)	105 / 1,88%	129 / 2,08%
> 50 años (número / %)	20 / 0,36%	25 / 0,40%
<b>Rotación por sexo</b>		
Mujeres	142 / 2,54%	183 / 2,95%
Hombres	112 / 2,00%	131 / 2,11%

\* El número total de empleados que han dejado la Entidad incluye todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones. Se excluyen los empleados de la oficina de Perpiñán dado que no se dispone de los datos de rotación.

\* 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.

**Rotación de Caixa Catalunya por área geográfica\***

Comunidad autónoma	2005	2006	Comunidad autónoma	2005	2006
Andalucía	3	7	Comunidad Valenciana	17	26
Aragón	6	5	Extremadura	1	2
Asturias	–	–	Galicia	2	2
Baleares	2	2	Rioja	–	–
Canarias	–	3	Madrid	25	33
Cantabria	–	–	Melilla	–	–
Castilla-la Mancha	4	2	Murcia	3	4
Castilla y León	2	1	Navarra	2	2
Cataluña	186	221	País Vasco	1	4
Ceuta	–	–			
			<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>314</b>

\*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**

Existen numerosos beneficios sociales para los empleados de la Entidad, algunos de ellos derivados del convenio colectivo.

**Beneficios Sociales derivados del convenio colectivo**

- Ofrecidos a todos los trabajadores
  - Ayudas para la formación de los empleados.
- Ofrecidos a los empleados de la Entidad con contrato indefinido
  - Posibilidades de solicitar anticipos en determinadas situaciones.
  - Ayudas para el estudio dirigidas a los hijos de los empleados.

**Beneficios Sociales derivados del convenio colectivo mejoradas por la aplicación de pactos**

- Ofrecidos a todos los trabajadores
  - Seguro de vida con la compañía Ascat Vida mediante un seguro colectivo de vida para los empleados que deseen contratarlo.
- Ofrecidos a los empleados de la Entidad con contrato indefinido
  - Carácter social de los préstamos.
  - Plan de Pensiones.

#### Otras prestaciones sociales pactadas con los representantes de los trabajadores

- Ofrecidas a todos los trabajadores
  - Complemento salarial por matrimonio.
  - Prestaciones por el nacimiento de un hijo y por la defunción de un familiar de primer grado.
  - Posibilidad de acumular el permiso de lactancia en 15 días de permiso.
  - Subvención del curso para “dejar de fumar”.
- Ofrecidas a los empleados de la Entidad con contrato indefinido
  - Permiso retribuido o de jubilación parcial, para trabajadores con un número de años de cotización en la Seguridad Social, una antigüedad y una edad determinados.
  - Ayuda para el estudio de idiomas.
  - Revisiones médicas más amplias que las exigidas legalmente.
  - Gratificación económica dentro del reconocimiento por la dedicación y la permanencia durante 25 años en la Entidad.

#### Otros aspectos que mejoran los beneficios sociales de los trabajadores.

- Ofrecidos a todos los trabajadores
  - Trámites de pensiones públicas para los empleados y familiares.
  - Gestión de la invalidez UVAME a los empleados y familiares.
  - No se cobran comisiones en las operaciones realizadas desde las cuentas de los empleados.
  - Ampliación de las bajas de maternidad.
- Ofrecidos a los empleados de la Entidad con contrato indefinido
  - Mantenimiento del tipo de interés de los préstamos sociales a los empleados acogidos a jubilación parcial y prejubilación.
  - Cierta flexibilidad en la solicitud del período de vacaciones dentro del ejercicio corriente.

Adicionalmente, y con el objetivo de responder de manera completa a los aspectos incluidos para este indicador por el protocolo de GRI, indicar que las prestaciones sociales relativas a seguros de salud y ampliación de bajas por paternidad, no están actualmente contemplados.

- **Relación empresa/trabajadores**

### **Enfoque de gestión**

Caixa Catalunya con el objetivo de asegurar una adecuada relación entre la empresa y el trabajador ha establecido una política en materia laboral basada en el respeto a las personas tanto en el ámbito laboral como el individual. Todo esto, tomando como referencia el convenio colectivo y la legislación vigente, y a través del fomento del diálogo social, para favorecer un buen clima social y organizativo.

Al finalizar el ejercicio 2006 venció el Convenio Colectivo Estatal de Cajas de Ahorro, aplicable a todos los empleados de la Entidad. Tan pronto se actualice este convenio, a nivel sectorial, se integrará en el sistema de gestión de Caixa Catalunya.

El año 2006, la Entidad ha procedido a la celebración de las elecciones sindicales de los miembros del Comité de Empresa y Delegados de Personal, dentro de un marco de consenso en el seno de la organización. El 22 de noviembre fue celebrado este proceso electoral. La representatividad legal de los empleados en el Comité de Empresa y Delegados de Personal de Caixa Catalunya quedó establecida en 65 delegados del Sindicato de Comisiones Obreras, 42 del SEC-Federació Sindicat d'Estalvi de Catalunya-Sindicato de Empleados de Cajas (organización integrada en la Confederación Intersindical de Cajas-CIC), 41 delegados de la Unión General de Trabajadores y 14 delegados de la Confederación de Sindicatos Independientes de las Cajas de Ahorro. Las elecciones se llevaron a cabo cumpliendo con los objetivos establecidos, gracias al acuerdo entre los representantes de Caixa Catalunya y las representaciones sindicales con implantación en la Entidad.

En el caso de la representatividad legal de los empleados de las fundaciones de Caixa Catalunya, la Fundació Caixa Catalunya y Fundació Territori i Paisatge tienen un representante sindical. 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.

La responsabilidad operativa de la gestión de las relaciones entre la Entidad y los trabajadores está en el Área de Recursos Humanos, a la que pertenece el departamento de Relaciones Laborales.

Respecto a la información para los empleados referente a la relación de la empresa con los trabajadores, Caixa Catalunya a través de la intranet corporativa facilita el acceso de todos los empleados a múltiple y variada información:

- Comunicados y circulares operativas.
- Información de las secciones sindicales.
- Información de la Agrupación de Empleados Sant Jordi.

- Información sobre los mecanismos de elección de los representantes de los trabajadores, acordados en 2006 por Caixa Catalunya y la representación de los trabajadores.
- 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.

Durante el año 2006, Caixa Catalunya ha iniciado conversaciones con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, para la obtención de la certificación que acredite a la Entidad como una empresa responsable en la conciliación de la vida familiar y profesional.

Como información adicional, destaca la existencia de un canal de comunicación directo de los representantes de los trabajadores y de la Agrupació Sant Jordi a través de la intranet, publicando en la misma las circulares que se transmiten a los empleados.

Además, el departamento de Relaciones Laborales realiza 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***

El Convenio Colectivo Estatal de Cajas de Ahorro, vigente hasta finales del año 2006, no fija ningún periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos en la Entidad.

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 de los empleados, para que los cambios y modificaciones tengan el menor impacto negativo posible.

- **Salud y seguridad 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 en esencia 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 2006. Éstos son:

- La revisión e implantación de los planes de emergencia de los edificios singulares de la Entidad.
- La incorporación de la metodología de evaluación de riesgos, en las revisiones realizadas por el departamento de Obras e Inmovilizado, para dar cobertura a la expansión de Caixa Catalunya.
- La explicación del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales a todos los empleados, realizada a través de la difusión de un tríptico informativo.
- El establecimiento de formación continua en materia de prevención de riesgos laborales a todos los empleados.
- La promoción de la comunicación y el aviso de accidentes e incidentes.

Durante el 2006, además de conseguir los anteriores objetivos operacionales, se ha trabajado activamente para que a lo largo de 2007 se elaboren e implanten los planes de emergencia de los nuevos edificios.

Por su parte, la empresa de promoción inmobiliaria, Procam, estableció para 2006 los siguientes objetivos:

- Actualizar la formación en materia de seguridad, salud laboral y sobre el sistema de gestión.
- Confeccionar un plan de emergencia para todos los centros de trabajo.
- Detectar posibles desviaciones en materia de prevención de riesgos laborales.

Salvo el objetivo de confección de un plan de emergencia para todos los centros de trabajo, pendiente de validación a fecha de elaboración de este Informe, los demás objetivos establecidos por Procam han sido alcanzados con éxito.

El mayor logro en materia de salud y seguridad laboral durante este período ha sido la obtención, de parte de la empresa certificadora TÜV Rheinland Group, del certificado que acredita la correcta implantación de las especificaciones de la norma OHSAS 18001 en Procam.

El responsable de supervisar todos los aspectos relativos a la prevención y a la salud laboral en la Entidad, es el coordinador de Riesgos Laborales y del 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 sociedad.

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 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 todos los empleados de la Entidad conozcan los aspectos preventivos más relevantes para su puesto de trabajo, se ha realizado en 2006 un curso on-line que han podido realizar todos los trabajadores de Caixa Catalunya.

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.

Procam 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 OSHAS, 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 OSHAS, realizadas anualmente, así como por la superación con éxito de la Auditoría Legal en materia preventiva. En 2006 se ha recibido y superado esta auditoría legal.

En el caso de las cuatro 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.

Procam, además de compartir la sistemática de la revisión continua comentada, 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. Este proceso está en curso de certificación durante la elaboración de este 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 y realizando las funciones que le son propias legalmente.

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 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.

**LA7. Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región**

**Tasa de accidentes laborales - Entidad\***

Tasa de accidentes personal propio	0,05%	0,08%
Tasa de accidentes personal subcontratado/externo responsabilidad de la organización	n.d.	n.d.
Número de accidentes personal propio	82	111
Número de accidentes personal externo	n.d.	n.d.
Número de víctimas mortales personal propio	-	-
Número de víctimas mortales personal externo	n.d.	n.d.

2005	2006
0,05%	0,08%
n.d.	n.d.
82	111
n.d.	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 – Entidad\***

Tasa enfermedades profesionales personal propio	-	-
Tasa enfermedades profesionales personal subcontratado/externo responsabilidad de la organización.	n.d.	n.d.

2005	2006
-	-
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.

El número de días perdidos por el personal propio en concepto de días de baja por accidentes y enfermedad profesional es de 896 y 1.657, para los ejercicios 2005 y 2006 respectivamente.

**Tasa de absentismo laboral – Entidad\***

Tasa absentismo

2005	2006
2,59%	2,40%

\* 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.

No se dispone de estos indicadores para las 4 fundaciones de la Obra Social de la Entidad ya que no existen estadísticas al respecto.

***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 Caixa Catalunya se realizan revisiones médicas para el total de los empleados y dado que no existen puestos de trabajo con un alto riesgo de accidentes o enfermedad, ni en la Entidad ni en las fundaciones, no se desarrollan programas de formación, asesoramiento y tratamiento más allá de las revisiones médicas periódicas.

Sin embargo, sí existen este tipo de programas hacia miembros de la comunidad, impulsados por la Fundació Viure i Conviure. Ésta cuenta con una línea de trabajo que promueve la adquisición de hábitos de vida saludable entre la población.

De los proyectos que se desarrollan en esta línea de trabajo son destacables:

- “Vivir el tiempo. Ideas para madurar en positivo”. Es un proyecto que quiere aportar una visión distinta sobre el envejecimiento, facilitando información y herramientas útiles para promover un envejecimiento saludable a lo largo de todo el ciclo vital y contribuir a la prevención de posibles situaciones futuras sobre las cuales se puede actuar.
- *Programa de prevención del consumo de riesgo de alcohol “¡Qué caña!”*. Está dirigido a jóvenes estudiantes de Barcelona y área metropolitana, junto con el Institut Municipal de Salut Pública de Barcelona.
- *Programa de Prevención del Consumo de Cannabis “¿Por qué lo lías?”*. Se trata de un proyecto de la Fundación dirigido por la Agencia de Salud Pública de Barcelona. Se dirige a escolares de 14 a 16 años, con el objetivo de aumentar sus conocimientos sobre los efectos y consecuencias del consumo de cannabis, identificar la presión social para consumir que hay en su entorno y promover habilidades para rehusar el consumo.
- *¿Cómo Como!* Está dirigido a los chicos y chicas de entre 8 y 12 años y se estructura en 8 sesiones con la pretensión de conseguir un cambio real de conductas y una educación en el ámbito de la alimentación, así como para prevenir factores de riesgo de las TCA (Trastornos de la Conducta Alimentaria). El programa trata de potenciar el autoconocimiento y autoaceptación de los escolares como una medida preventiva. Igualmente busca la reflexión sobre los patrones y hábitos actuales, así como el refuerzo de la autonomía del alumno frente a su propia alimentación.

***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**

Caixa Catalunya dispone de una política de formación basada en que todos los empleados de la Entidad, desde su incorporación a la organización, dispongan de programas y acciones de formación que permitan la integración y el desarrollo de sus capacidades profesionales y la consecución de mejoras profesionales de acuerdo con el desarrollo de la organización y de los retos futuros de la Entidad.

El objetivo primordial de la gestión formativa en Caixa Catalunya es favorecer el desempeño óptimo de las funciones propias de cada empleado y avanzar en el desarrollo de sus competencias de cara a la posible asunción de otras responsabilidades en la Entidad. Además, la Entidad tiene por objetivo la detección de puestos y funciones clave.

Para la consecución de dichos objetivos, facilitar el aprendizaje de las personas asistentes a los distintos procesos de formación, fomentar su participación y corresponsabilidad con su propia formación, Caixa Catalunya utiliza sistemas innovadores que permiten mejorar la eficacia y eficiencia de las actividades formativas.

Con la propuesta formativa de Caixa Catalunya se pretende dar respuesta a las líneas estratégicas y necesidades de negocio de la Entidad. En consecuencia, dicha propuesta formativa va dirigida a toda la red comercial, al colectivo de directivos de Caixa Catalunya y a técnicos con potencial en la Entidad.

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.

La responsabilidad operativa sobre la formación en Caixa Catalunya depende del Área de Recursos Humanos. Dicha responsabilidad en las fundaciones de la Obra Social recae sobre la figura del director de cada una de ellas.

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.

La focalización 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.

El desarrollo de las actividades formativas en la Entidad se realiza partiendo del programa anual de formación, el cual es accesible a todos los empleados y publicita la oferta formativa definida para cada ejercicio.

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 utiliza la metodología de aprendizaje multicanal, blended-learning, que combina formación presencial y formación on-line, cuyo objetivo es conseguir un aprendizaje más completo, siendo el participante la pieza clave de todo el proceso. Con la combinación de ambas modalidades se consiguen las ventajas de flexibilidad, movilidad, eficacia, cobertura de mayor número de objetivos de aprendizaje, capacitación personalizada, etc.

Caixa Catalunya en sus acciones formativas presenciales cuenta con escuelas de alto nivel. En el plano tecnológico, dispone de una plataforma de aprendizaje on-line, CC Aula, que permite gestionar el conocimiento con adopción de las nuevas tecnologías, las cuales se están convirtiendo en un elemento diferenciador en el ámbito formativo que da respuesta a las necesidades formativas derivadas del sistema de gestión por competencias. Desde CC Aula, los empleados tienen acceso al Entorno Virtual de Aprendizaje y Gestión del Conocimiento para su desarrollo profesional.

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 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 están incluidos los resultados de los cuestionarios de satisfacción de los participantes, los informes de los formadores y los resultados de las tutorías realizadas.

Como información adicional, podemos destacar que Caixa Catalunya durante el año 2006 ha desarrollado nuevas herramientas de gestión de la formación, como una aplicación que permite a los empleados gestionar sus cursos de formación y ayudarles a planificar, escoger su formación y tomar la iniciativa de su propio desarrollo profesional, así como acceder al entorno virtual de aprendizaje de Caixa Catalunya. Desde esta nueva aplicación los empleados pueden acceder a su plan de desarrollo individualizado, que les permite conocer directamente la formación prevista para cubrir las necesidades formativas derivadas de su autoevaluación de conocimientos, así como a otra formación complementaria.

Por último, se destaca el 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 Categorías de empleados	Horas de formación		Media de horas de formación por empleado	
	2005*	2006	2005	2006
Directivos / director de sucursal	103.101	135.015	89,03	107,07
Técnicos	78.890	139.598	38,90	62,74
Administrativos	78.982	155.404	34,84	62,09
Otros	1.093	990	7,70	4,46
<b>TOTAL</b>	<b>262.066</b>	<b>431.007</b>	<b>46,84</b>	<b>69,39</b>

\*Las horas totales de formación del año 2005, no incluyen las correspondientes a los empleados de ETTs, las del personal eventual y las de los empleados de la sucursal de Perpiñán.

#### Número de horas de formación- Fundaciones Obra Social\*

Fundació Caixa Catalunya  
Fundació Territori i Paisatge  
Fundació Un Sol Món  
Fundació Viure i Conviure

	2005	2006
Fundació Caixa Catalunya	n.d.	234
Fundació Territori i Paisatge	n.d.	—
Fundació Un Sol Món	n.d.	500
Fundació Viure i Conviure	n.d.	197

\* 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***

Caixa Catalunya realiza cursos de formación interna para el desarrollo de habilidades por parte de sus empleados a través de una serie de proyectos como el Itaca, dirigido a directores de oficina, los cuales trabajan anualmente una "competencia", que en el 2006 ha sido la de la comunicación interpersonal, y responsables de grupo, que trabajan dos competencias anuales, habiendo trabajado este año el desarrollo de personas y la gestión de proyectos.

Otro de los proyectos de formación, en el que se ha trabajado el desarrollo de competencias necesarias para un desempeño óptimo, es el Ulises, que cuenta con la acreditación del Master en Desarrollo Directivo por la Universidad Pompeu Fabra, y en el que ya han participado 120 directivos de Caixa Catalunya.

Dentro del Plan de Formación cabe destacar el programa de Desarrollo de Habilidades de Rendimiento, el cual está dirigido a empleados de la red comercial y encaminado a la mejora de sus competencias en el ámbito comercial, con módulos como el de "Técnicas de Venta" y "Técnicas de Negociación Avanzada".

También es importante destacar 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 a clientes de forma especializada.

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.

En materia de desvinculaciones de empleados de la Entidad, Caixa Catalunya aplica la legislación laboral estatal vigente y sus requisitos específicos relativos a la antigüedad de los empleados, pero además siempre se analizan los supuestos de modo individualizado, teniendo en cuenta las necesidades tanto de Caixa Catalunya como del empleado al finalizar su relación laboral. Con el fin de intentar ayudar lo máximo posible al empleado que finaliza su relación laboral con la Entidad, en ocasiones la organización ha realizado un servicio de búsqueda de empleo para dichos empleados.

El programa "Renacer" de Caixa Catalunya es un programa de apoyo que se ofrece 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 surgirles.

***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 2006 ha sido de 3.781, un 64,5% del colectivo susceptible de ser evaluado, incrementándose un 2,5% de la evaluación del periodo anterior.

El número total de empleados susceptibles de ser evaluados en 2006 fue de 5.862 personas, dentro del cual no se han tenido en cuenta a los empleados acogidos a jubilación o en permiso especial retribuido.

- **Diversidad e igualdad de oportunidades**

### **Enfoque de gestión**

La política activa de Caixa Catalunya en lo relativo a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres está basada en el desarrollo y promoción profesional de todos los empleados de la Entidad sin distinción alguna por razón de género. Además, dicha premisa está reforzada por una política antidiscriminatoria y de prevención del acoso sexual. Es importante destacar que dichas políticas son extensibles a las filiales, fundaciones y otras empresas participadas de Caixa Catalunya. Es por lo tanto un objetivo permanente mantener dicha política en cualquiera de los aspectos relacionados con la gestión de los recursos humanos.

La gestión y sensibilización en cuanto a diversidad e igualdad de oportunidades es impulsada en Caixa Catalunya desde la Dirección General, siendo responsable de su gestión operativa el Área de Recursos Humanos de la Entidad.

Cabe destacar que Caixa Catalunya realiza 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.

Por último, destacar el compromiso de elaboración en 2007, junto con los representantes de los trabajadores, de un reglamento interno en materia de acoso, basado en los principios de la Ley de Igualdad de Oportunidades recientemente aprobada.

### **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, dado que su interpretación es más sencilla para personas no familiarizadas con el Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros. En relación a la Entidad, el 20% de los empleados son directivos, el 36% son técnicos, el 40% administrativos y el 4% corresponden a otras categorías. Estos datos no han variado significativamente respecto a 2005.

Respecto a la distribución por edades, en 2006 el 19% de los empleados es menor de 30 años, el 60% tiene entre 30 y 50 años, y el 21% es mayor de 50 años. Esto significa un cierto rejuvenecimiento de plantilla, puesto que la distribución para 2005 fue del 15%, 64,5% y 20,5% para los diferentes tramos de edad de manera correlativa.

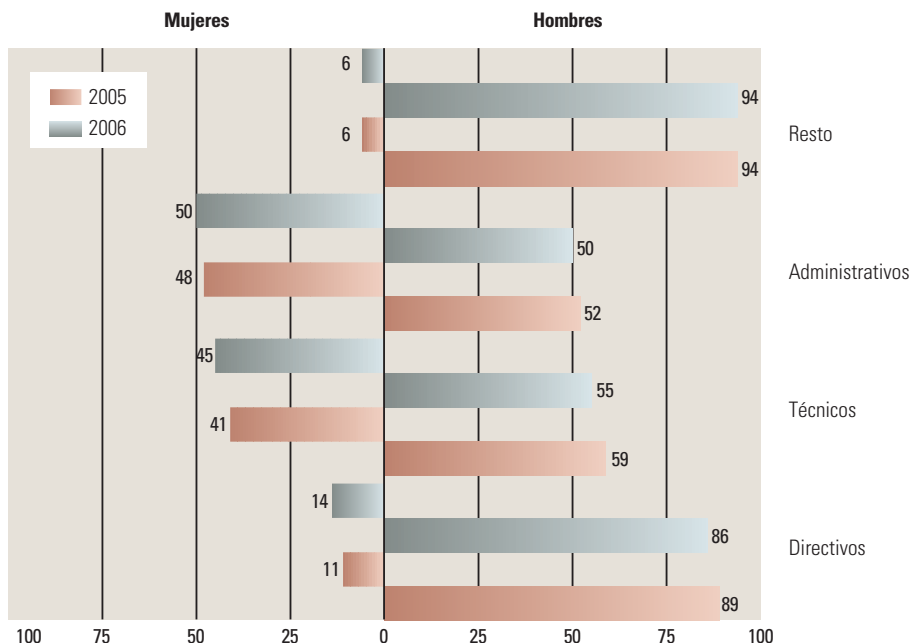
Entidad Categorías*	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Directivos	0,3%	0,6%	72,5%	73,6%	27,2%	25,8%
Técnicos	10,2%	11,5%	78,3%	77,5%	11,5%	11,0%
Administrativos	27,5%	36,8%	52,3%	43,1%	20,2%	20,1%
Resto	—	—	—	—	100,0%	100,0%

\* Datos expresados en % de empleados de cada intervalo de edad de cada categoría profesional respecto al total de empleados de la categoría.

A cierre de 2006, el 39% de la plantilla de la Entidad corresponde a mujeres, mientras que para 2005 este dato reflejaba un 37%.

#### DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍAS Y GÉNERO-EMPLEADOS DE CAIXA CATALUNYA\*

En %



\* Datos expresados en % de hombres y mujeres de cada categoría profesional respecto al total de empleados de la categoría.

En cuanto a los empleados con algún tipo de discapacidad, todos corresponden a discapacidades sobrevenidas de tipo físico, sensoriales, motrices, etc. En 2006 han sido 29, 25 hombres y 4 mujeres correspondientes a diversas categorías profesionales. 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.

#### Empleados Fundaciones de la Obra Social

Las Fundaciones de la Obra Social, presentan el siguiente esquema de distribución de empleados.



En relación a la distribución por edades para el ejercicio 2006 del conjunto de las Fundaciones, el 10% responde al segmento de empleados menores de 30 años, el 65% al de empleados de entre 30 a 50 años, y el 25% al de mayores de 50 años.

Empleados fundaciones*	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Fundació Caixa Catalunya	n.d.	19,2%	n.d.	65,4%	n.d.	15,4%
Fundació Territori i Paisatge	n.d.	7,1%	n.d.	78,6%	n.d.	14,3%
Fundació Un Sol Món	n.d.	12,5%	n.d.	87,5%	n.d.	—
Fundació Viure i Conviure	n.d.	5,1%	n.d.	55,9%	n.d.	39,0%

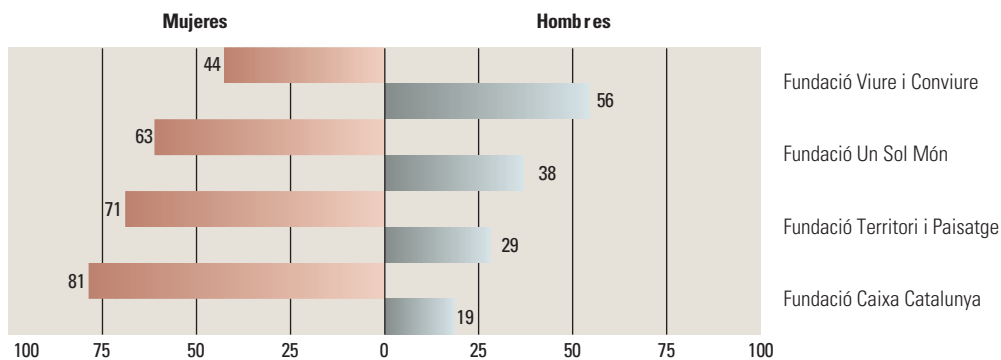
\* Porcentajes expresados respecto al total de empleados con contratación indefinida para cada fundación, dado que no se dispone de datos desagregados para los empleados de carácter temporal. No se dispone de datos desagregados por categoría.

\* Los datos indicados como n.d. no están disponibles dado que no existe un sistema de medición para datos anteriores al 2006.

Para el conjunto de las fundaciones y el año 2006, el 42% de los empleados con contratos indefinidos corresponden a hombres, y el 58% a mujeres.

#### DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO-EMPLEADOS DE LAS FUNDACIONES\*

En %



\* Datos en % respecto al total de empleados de cada fundación.

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, tienen contratado un empleado, cada una de ellas, con Síndrome de Down, a través de un convenio de colaboración con la Entidad AURA.

#### 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:

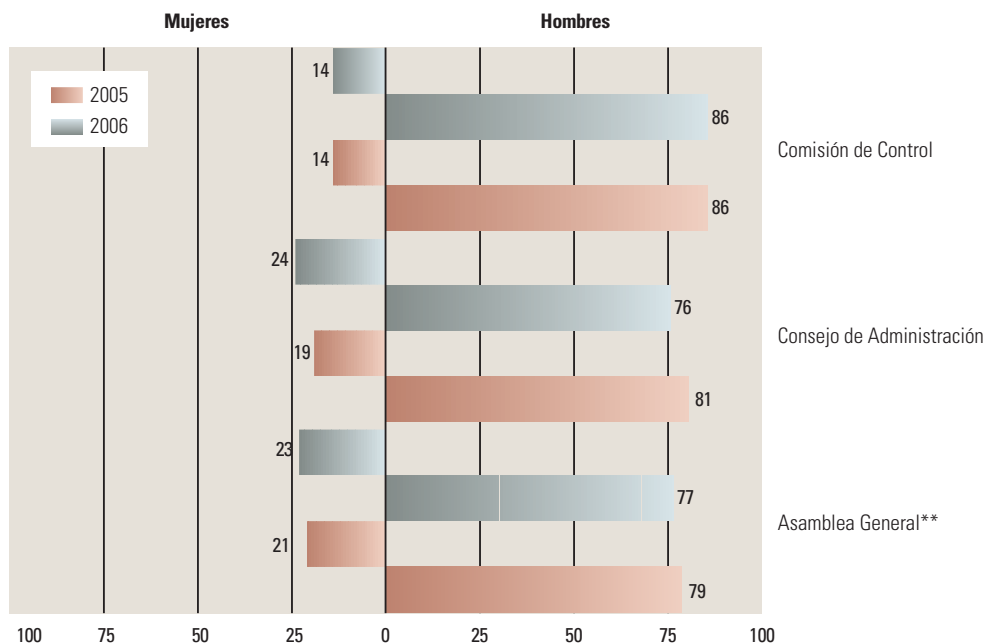
Órganos de Gobierno*	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Asamblea General**	1,2%	3,8%	31,9%	42,4%	66,9%	53,8%
Consejo Administración	4,8%	—	33,3%	38,1%	61,9%	61,9%
Comisión de Control	—	—	14,3%	28,6%	85,7%	71,4%

\* 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 para 2006 han sido realizados en relación a 158 miembros, dado que ésta es su composición a 31 de diciembre. Esto se debe a que dentro del ejercicio 2006 han presentado la renuncia por incompatibilidad con el ejercicio de cargo público 3 consejeros generales sin que hayan sido nombrados sus sustitutos en la fecha referida.

**DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO-ÓRGANOS DE GOBIERNO DE CAIXA CATALUNYA\***

En %



\* 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 para 2006 han sido realizados en relación a 158 miembros, dado que ésta es su composición a 31 de diciembre. Esto se debe a que dentro del ejercicio 2006 han presentado la renuncia por incompatibilidad con el ejercicio de cargo público 3 consejeros generales sin que hayan sido nombrados sus sustitutos en la fecha referida.

**Patronatos Fundaciones de la Obra Social**

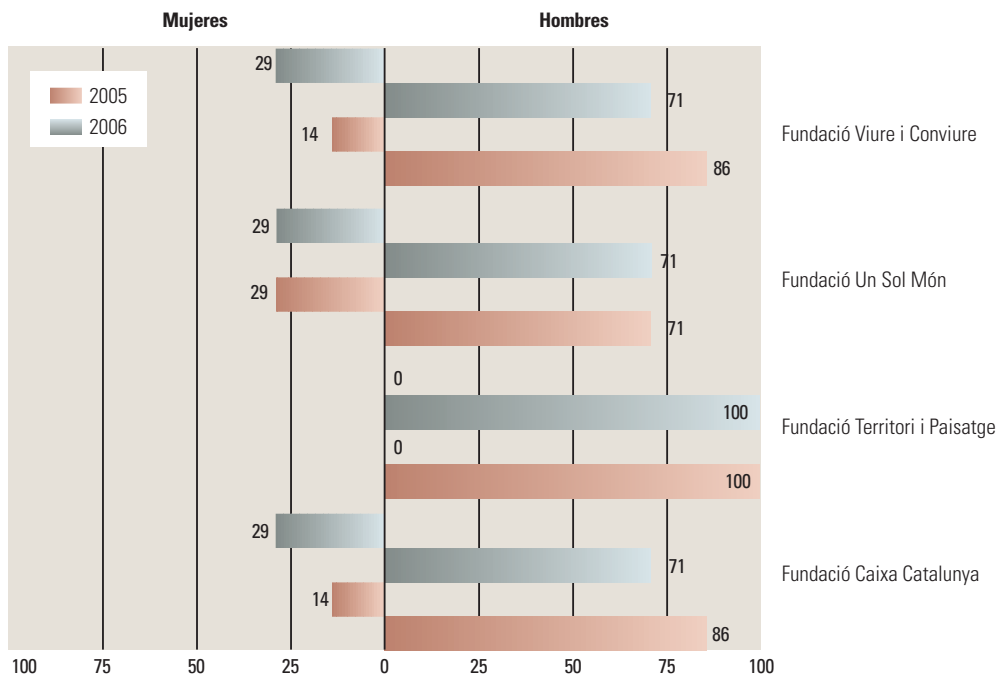
Del mismo modo, los Patronatos, como Órganos de Gobierno de las fundaciones de la Obra Social, presentan la siguiente distribución de personas por edad y género:

Patronatos*	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Fundació Caixa Catalunya	—	—	42,9%	42,9%	57,1%	57,1%
Fundació Territori i Paisatge	10,0%	—	—	—	90,0%	100,0%
Fundació Un Sol Món	—	—	—	14,3%	100,0%	85,7%
Fundació Viure i Conviure	—	—	42,9%	42,9%	57,1%	57,1%

\* Datos expresados en % de personas de cada intervalo de edad respecto al total de miembros de cada Patronato.

**DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO-PATRONATOS DE LAS FUNDACIONES\***

En %



\* Datos expresados en % de personas de cada intervalo de edad respecto al total de miembros de cada Patronato.

**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, el 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 determinadas categorías, lo que implicaría un riesgo de incumplimiento de la Ley 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**

En el ámbito de realización de las operaciones de Caixa Catalunya, los derechos humanos proclamados por la Declaración Universal de las Naciones Unidas y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) están incorporados en la propia legislación y se consideran básicos para el desarrollo de cualquier actividad interna o externa.

En este apartado, Caixa Catalunya, que en 2006 ha ampliado su información en la web e intranet sobre Responsabilidad Social Corporativa y las principales iniciativas afines, a través de los enfoques de gestión de los distintos aspectos y de los indicadores relacionados en este apartado, da a su vez respuesta a los requisitos de comunicación de progresos sobre los Principios declarados en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

#### • **Prácticas de inversión y aprovisionamiento**

##### **Enfoque de gestión**

En lo referente a la ejecución de operaciones de inversión y aprovisionamiento, Caixa Catalunya no realiza un análisis proactivo del cumplimiento de estos aspectos, si bien la detección de cualquier actuación en contra de los Derechos Humanos conllevará el inmediato análisis y estudio de las acciones a llevar a cabo, encontrándose dentro de éstas la posibilidad de desinvertir y/o no volver a realizar operaciones con el agente que no ha respetado estos derechos. Adicionalmente, el Comité de Inversión, como órgano decisivo de la inversión en compañías participadas, aplica filtros cualitativos en los que se considera el riesgo reputacional de la inversión.

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.

Por último, la adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, conlleva un compromiso explícito con el 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.

Dada la creciente importancia de estas prácticas en términos de sostenibilidad, la Entidad se compromete a informar en los contratos de compras a proveedores de forma progresiva sobre su adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial, y para los acuerdos más significativos, a incorporar en éstos progresivamente cláusulas relacionadas con el cumplimiento de estos principios por ambas partes. En cuanto a las operaciones de inversión, a fecha de elaboración de este Informe la Entidad no ha concretado actuaciones proactivas concretas sobre este aspecto.

No existe un responsable único a nivel organizativo de las cuestiones abarcadas en este punto. La responsabilidad de las inversiones significativas está en el Comité de Inversión, y para las 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 son coherentes con estos derechos y los desarrolla en otra serie de aspectos que son más relevantes en el contexto en el que la Entidad desarrolla su actividad, como es el de "relaciones y toma de decisiones éticas en todos los ámbitos".

Por último, si se considera que no existen riesgos significativos sobre respeto de los derechos humanos en relación a las operaciones de inversión y compra, la Entidad se compromete a avanzar en los objetivos anteriormente mencionados. De este modo, en un futuro, conforme se avance en este compromiso, se establecerán los sistemas de seguimiento adecuados.

## 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 2006, 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 91.953 miles de euros.
- Participación en los órganos de gobierno o gestión de las sociedades cuando el importe supera los 9.195 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 puesto 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 2006, se han realizado inversiones significativas por un importe de 110,7 millones de euros, correspondientes a 6 nuevas entidades.

### *HR2. Porcentaje de principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia*

La pertenencia de Caixa Catalunya a un sector de actividad como el financiero caracteriza de manera sustancial la tipología de bienes y servicios que adquiere: material de oficina, inmuebles, servicios inmobiliarios, notaría, ingeniería, estudios, profesionales de la construcción, adecuación y equipamiento de inmuebles, suministro de agua y electricidad, compañías de seguridad, limpieza y mantenimiento, información financiera, etc.

En relación a 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 que no se incorporan estos criterios en los análisis realizados para proceder a su selección.

En consecuencia con lo anterior, hasta el momento no se han impuesto condiciones de desempeño o controles ligados a esta materia, si bien, tal y como se ha comentado, es un objetivo a integrar progresivamente.

***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***

La Entidad, dado que no ha identificado riesgos significativos en los aspectos abarcados en este punto, no ha definido de manera explícita ninguna formación sobre derechos humanos para el personal relacionado con los análisis de inversiones y compras, ni para el global de los empleados.

• **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 y la ocupación.

En consecuencia, la Entidad se compromete con la no discriminación de ningún tipo –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. Las selecciones y promociones de empleados/as, tal y como establece la política de recursos humanos se realizan 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 reprochables actos de discriminación, y contribuir a su eliminación progresiva en 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, como a través de 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 algún tipo en nuestra sociedad. El desempeño respecto a 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 basada en el diálogo, ya comentados, se ha establecido como objetivo para 2007 la implantación de un reglamento interno en materia de acoso.

A nivel interno, cada área es responsable de este tipo de actuación en sus actividades diarias. En caso de que existieran incidentes de este tipo, se habría de comunicar bien a Recursos Humanos o al superior inmediato en el caso de empleados, o al Servicio de Atención al Cliente si proceden de clientes. Las fundaciones, a su vez, son 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 cualquier tipo de 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 como responsables, que han de establecer las diferentes acciones correctoras o preventivas correspondientes. A su vez, si Auditoría Interna identificara este tipo de actuaciones, serían comunicadas a la Dirección de Control para establecer las acciones oportunas.

Por último, a modo de conclusión, la Entidad considera que no existen 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 en aras a 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***

En lo relativo a clientes, que canalizan sus quejas y reclamaciones a través del Servicio de Atención al Cliente, en 2006 no se han abierto expedientes relativos a ningún tipo de discriminación.

Los empleados pueden canalizar sus quejas a través de los mecanismos establecidos dentro del marco de las relaciones laborales, a su superior inmediato o al Área de Recursos Humanos, para que se proceda a la revisión y análisis de los hechos, y si es necesario, corregir la situación.

Durante el ejercicio 2006 no se ha detectado ningún incidente de discriminación a través de las Auditorías e Inspecciones internas en lo concerniente a la interacción con proveedores.

En lo relativo a acciones legales, tampoco han tenido lugar acciones judiciales por discriminación hacia ninguno miembro de los grupos de interés de la Entidad.

- **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 está 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 es mejorado a través de la firma de pactos laborales específicos de empresa.

Dentro del marco legal vigente, y en coherencia con las directrices marcadas por la Organización Internacional del 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 existe una política proactiva de aseguramiento por no haberse identificado riesgos significativos dentro del alcance de las operaciones. En 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 Pacto Mundial.

Caixa Catalunya tiene como objetivo continuar con la dinámica de diálogo con los trabajadores, hecho consustancial con su propia naturaleza, por la cual los trabajadores también están representados en los Órganos de Gobierno.

En cuanto a las relaciones con proveedores, la Entidad se compromete a incorporar en los contratos de compras a proveedores, de manera progresiva, una comunicación de su adhesión a los Principios del Pacto Mundial, y en aquellos que considere significativos, cláusulas sobre el cumplimiento de los derechos laborales expresados en éste.



Dado que el ámbito de actuación principal de esta política son los empleados de la Entidad, es responsable de su cumplimiento en el día a día el Área de Recursos Humanos.

La intranet corporativa contiene información acerca de diferentes comunicaciones y circulares sobre diferentes aspectos de interés para el equipo humano, entre los que se encuentra un espacio específico para las secciones sindicales. Además, a través de las reuniones periódicas con el Comité de Empresa, se hace un seguimiento de diferentes cuestiones que permiten la incorporación de mejoras siempre que procede en los distintos procesos relacionados.

En cuanto a las relaciones con terceros, cualquier empleado que identifique 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 lo anterior, se destaca que en la actualidad y atendiendo al marco geográfico en que la Entidad desarrolla su actividad, no se considera que existan 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 como información adicional, Caixa Catalunya no considera que existan 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.

Sin embargo, y aunque no se han tomado medidas concretas hasta el momento, se establece como un objetivo a integrar progresivamente, el traslado a los agentes significativos que se relacionan con la Entidad su política en esta materia.

### • Abolición de la explotación infantil y prevención del trabajo forzoso y obligatorio

## Enfoque de gestión

La política de comportamiento ético citada, 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 a este respecto va más allá del mero cumplimiento de las obligaciones legales estableci-

das por el marco jurídico. Compromiso que ha adquirido la Entidad en cuanto que forma parte de una economía globalizada, donde se realizan indirectamente operaciones con países que no incorporan las directrices de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en muchas ocasiones sin tener constancia de ello.

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 eso en este caso la Entidad incorpora cláusulas de cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral y de prevención de riesgos laborales.

En lo que respecta a otros agentes o grupos de interés, la Entidad no realiza un análisis proactivo de cumplimiento de estos mínimos éticos y legales, por considerarlos no significativos en el contexto de sus actuaciones. A pesar de ello, existe un compromiso de avanzar de manera progresiva hacia la minimización de los mismos dados los riesgos indirectos posibles comentados anteriormente.

El objetivo de la Entidad, además del desarrollo de la anterior política, es el de no verse involucrada en cualquier acto de este tipo y contribuir a su eliminación progresiva tanto a través de la traslación de este tipo de valores a la sociedad bien sea a través de la actividad diaria, bien sea a través de 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 desempeño respecto a 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 se compromete a incorporar en los contratos de compras a proveedores, de manera progresiva, una comunicación de su adhesión a los Principios del Pacto Mundial, y en aquellos que considere significativos, cláusulas sobre el cumplimiento de los derechos laborales expresados en éste.

A nivel interno, cada área es responsable de este tipo 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 existe un responsable o un canal determinado, si bien es responsabilidad de los empleados de la Entidad comunicar a sus superiores cualquier tipo de 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 realiza 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 la auditoría interna detectara alguna actuación de este tipo, sería comunicada a la Dirección de Control para establecer las acciones oportunas.

Como conclusión, y como derivación de los aspectos previamente comentados, la Entidad considera que actualmente no existen riesgos significativos en relación al trato indigno en sus operaciones o en sus grupos de interés internos o externos, y da especial importancia a la labor desarrollada por las fundaciones en aras a paliar cualquier trato de este tipo que se encuentre 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 existen riesgos significativos en relación a incidentes de trabajo infantil y/o trabajo forzoso en el contexto de las operaciones realizadas interna y externamente dado el ámbito geográfico y legal en el que actúa la Entidad y sus proveedores.

En cumplimiento de 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 este tipo 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*

Ver 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 Operaciones y Servicios Generales es la responsable de este cumplimiento y de la misma depende el departamento de Seguridad 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. 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 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 conforme lo marca la legislación en esta materia.

En base al 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 la protección es realizada por 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 tanto con personal de seguridad interno como contratado.

#### **Formación del 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
Número total de personal de seguridad que la Entidad contrata directamente (empleados de la Entidad)	4	4
% de personal de seguridad interno que ha recibido formación formal en cuestiones de derechos humanos y su aplicación a la seguridad	50%	50%

La empresa proveedora de personal de seguridad y vigilancia contratada está comprometida con la ética empresarial y con los derechos humanos, habiendo establecido las medidas formativas oportunas para que sus profesionales sigan adecuadamente la normativa vigente, en lo referente 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 existen las denominadas comunidades indígenas según la Guía de GRI. Por lo tanto, no existen 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 de aplicación a la Entidad por el motivo expuesto en el enfoque de gestión anterior.

## **SOCIEDAD**

- **Comunidad**

### **Enfoque de gestión**

Caixa Catalunya no está ubicada en regiones en riesgo de verse afectadas negativamente por las operaciones financieras llevadas a cabo por la Entidad, puesto que 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*

Este indicador no aplica dentro del ámbito de la actividad financiera desarrollada por Caixa Catalunya, puesto que las actividades que realiza no suponen riesgos comunitarios en los territorios donde está asentada.

No obstante, mediante la Fundació Un Sol Món, impulsa proyectos para favorecer a los colectivos excluidos de la sociedad, promoviendo las iniciativas de la nueva economía social que combinen la integración social de personas en situación desfavorecida con la eficiencia y la rentabilidad empresariales. Asimismo, 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 Responsabilidad Social Corporativa 2006, así como en el Informe de actividades de la Obra Social.

### • **Corrupción**

#### **Enfoque de gestión**

La práctica de Caixa Catalunya es de no tolerancia al fraude interno y externo, y tiene establecida una política de auditoría interna de seguimiento constante como principal medio para disuadir y detectar el fraude.

Como aspectos muy específicos del 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](http://www.caixacatalunya.es), en el apartado Conozca Caixa Catalunya - Información Corporativa.

Al igual que Caixa Catalunya, la empresa participada de promoción inmobiliaria, Procam, dispone de una política de prevención de blanqueo de capitales, 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, esta sociedad tiene establecido un sistema de calidad, donde se establecen unos estándares y pautas a seguir para evitar situaciones de corrupción.

Los objetivos específicos en relación con el control y la prevención de la corrupción se basan en la minimización de los efectos del fraude en la organización y la detección de las condiciones que puedan indicar la existencia de fraude.

Los indicadores utilizados por Caixa Catalunya para la detección del fraude se distinguen entre indicios personales (necesidad, oportunidad, etc.) e indicios operativos (en función de los procesos y tareas específicos).

Actualmente los riesgos de fraude interno y fraude externo se contemplan en Caixa Catalunya dentro del mapa global de riesgos operacionales y el modelo de gestión de riesgo operacional de la Entidad cuenta con los indicadores clave de riesgo (KRI), como 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 en las auditorías cumplen los objetivos previstos, y los niveles de detección son acordes a los generalmente aceptados como normales en el sector bancario.

Por su parte, los objetivos perseguidos por Procam relacionados con la prevención de la corrupción, son la detección y erradicación de aquellas operaciones que puedan ser consideradas corruptas o fraudulentas y su posterior comunicación al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Vigilancia de las Infracciones de Control de Cambios, SEPBLAC. Los indicadores que permiten identificar dichas operaciones se obtienen a través del conocimiento de los clientes por parte de la organización. En 2006 no se ha 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.

Concretamente, la responsabilidad de determinar la política de Caixa Catalunya en materia de prevención de blanqueo de capitales es del Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales. Este comité tiene por objetivo 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 Procam 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 de sus empleados y la evaluación del conocimiento de los mismos, la empresa Procam tiene establecidos 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 cuanto al seguimiento concreto del Sistema de Prevención del Blanqueo de Capitales, se cuenta con 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.

Sobre fraude externo en proveedores de bienes o servicios a Caixa Catalunya, se efectúan 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, y durante el año 2006 la revisión específica ha sido superada con éxito. Además, Caixa Catalunya realiza auditorías internas a dicha empresa participada.

La adecuada relación de la organización con los proveedores externos, se verifica en Procám a través de las auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

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 mejorar y ampliar el control que garantiza el cumplimiento y seguimiento de los procedimientos de prevención de blanqueo de capitales, durante el ejercicio 2006, se ha creado en Procám, un nuevo departamento jurídico. Asimismo, 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

### *S02. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción*

#### Número y % de oficinas auditadas

Número de revisiones realizadas a distancia  
% de revisiones realizadas a distancia  
Número de auditorías presencias  
% de auditorías presenciales

	2005	2006
Número de revisiones realizadas a distancia	241	190
% de revisiones realizadas a distancia	23,2	17,0
Número de auditorías presencias	289	435
% de auditorías presenciales	27,9	38,9

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.

En Caixa Catalunya existe 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, realizan las revisiones previstas en sus correspondientes planificaciones anuales,



previamente aprobadas por el Comité de Auditoría de Caixa Catalunya. En cuanto a las auditorías realizadas referentes a la Prevención del Blanqueo de Capitales a las distintas unidades de la Entidad, su cuantificación es compleja debido a que el sistema de alarmas de Caixa Catalunya para la detección de operaciones sospechosas es continuo.

**Número y % de las 7 direcciones territoriales auditadas**

Número de auditorías presenciales  
% de auditorías presenciales

2005	2006
4	2
57,1	28,6

**S03. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización**

La principal formación relativa a anticorrupción recibida por los empleados de la Entidad es la relativa a prevención de blanqueo de capitales. Esta formación la reciben todas aquellas personas que realizan un determinado tipo de funciones con factores vinculados a este riesgo, siendo por lo tanto un programa de formación incorporado dentro de los planes de formación anuales.

Caixa Catalunya tiene 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.

Categorías de empleados	Número de empleados con formación en prevención de blanqueo de capitales		% de empleados formados anualmente por categoría	
	2005	2006	2005	2006
Directivos / director de sucursal	182	274	15,7	21,7
Técnicos	254	376	12,5	16,9
Administrativos	476	612	21,0	24,5
<b>EMPLEADOS FORMADOS EN EL AÑO</b>	<b>912</b>	<b>1.262</b>	<b>16,3</b>	<b>20,3</b>

El total de empleados que han recibido formación sobre prevención de blanqueo de capitales en los dos últimos años es de 2.174, lo que representa el 34,9% de la plantilla.

**S04. Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción**

**Incidentes y casos de corrupción**

Número total de incidentes en los que los empleados han sido despedidos o disciplinados por corrupción  
Número total de incidentes relacionados con los contratos con partners de negocio que no son renovados debido a violaciones relativas a corrupción  
Casos legales concluidos relativos a prácticas corruptas de la organización o los empleados

2005	2006
—	—
—	—
—	—

- **Política pública**

### **Enfoque de gestión**

Caixa Catalunya no dispone de protocolos de actuación en los que la Entidad haya establecido o asumido compromisos en cuanto a la participación en cuestiones políticas, dado que son sustituidos por el deber de cumplimiento de los principios de derecho administrativo, que ordena y regula la relación con la administración pública, así como de determinadas cuestiones establecidas en los Estatutos sociales de la Entidad.

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. Es importante destacar 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.

Por lo tanto, el objetivo de Caixa Catalunya en cuanto a la política pública, es el de cumplimiento de la legislación vigente, siendo la responsabilidad del seguimiento a un nivel operativo de Auditoría e Inspección, mediante sus auditorías internas.

En materia de 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**

La Entidad reporta anualmente en el Informe de Gobierno Corporativo sobre las operaciones de crédito, aval o garantía efectuadas ya sea directamente, indirectamente o a través de Entidades de 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:

<b>Saldo pendiente a 31 de diciembre – miles de euros</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
Créditos concedidos	6.639	8.821

También se detalla en el citado informe las siguientes operaciones crediticias:

<b>Miles de euros</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
Operaciones crediticias con instituciones públicas, incluidos entes territoriales, que hayan designado consejeros generales	117.084	121.262
Operaciones vinculadas y operaciones intragrupo	—	—

Otras operaciones financieras relacionadas con partidos políticos, entran dentro del marco de la política general de crédito de la Entidad, la cual, se comenta en el apartado de Banca Minorista, en el capítulo dedicado al Suplemento Sectorial Financiero.

• **Comportamiento de competencia desleal**

**Enfoque de gestión**

La política establecida por Caixa Catalunya referente al comportamiento de la Entidad en materia de competencia desleal es cumplir estrictamente la normativa dictada por la Unión Europea, así como la recogida en el Ordenamiento Jurídico Interno. 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 cargo más alto con responsabilidad sobre el comportamiento de la Entidad ante la Competencia Desleal es el Director General de Caixa Catalunya, si bien, a un nivel más operativo son los departamentos relacionados con la actividad comercial quienes incorporan en su día a día prácticas consecuentes.

Caixa Catalunya no realiza acciones específicas relacionadas con la formación y sensibilización de los empleados ante la competencia desleal, si bien los valores incorporan este tipo de sensibilidad al hacer referencia a las actuaciones transparentes, coherentes y éticas con clientes y sociedad en general.

La sistemática utilizada en la Entidad para evaluar está vinculada a 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**

La política definida en Caixa Catalunya relacionada con el Cumplimiento Normativo, es de identificación y estricto cumplimiento de la normativa aplicable a la Entidad, independientemente de si ésta ha sido dictada por el Estado, las comunidades autónomas, las corporaciones locales o los reguladores sectoriales.

Las normativas identificadas por la Entidad como más destacables para los clientes y la sociedad por sus recientes cambios, son 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, para con éstas y todas las existentes, la Entidad sigue un riguroso proceso de estudio e implantación en su operatoria.

El principal objetivo de Caixa Catalunya respecto al cumplimiento normativo, es el de gestionar de manera eficiente el riesgo de incumplimiento y el de asegurar la observancia de la legislación.

La Dirección de Control de Caixa Catalunya es el máximo responsable operativo, en dependencia directa de la Dirección General, de la adecuada gestión del Cumplimiento Normativo en la Entidad.

Para la sensibilización y formación de los empleados de Caixa Catalunya, respecto a la importancia del Cumplimiento Normativo para la Entidad, 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, también se imparten cursos de formación dirigidos a los empleados de Caixa Catalunya, para profundizar en algunos aspectos especialmente sensibles como la Prevención del Blanqueo de Capitales, ya comentada.

Para asegurar el adecuado cumplimiento por parte de Caixa Catalunya con la normativa vigente, 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.

A pesar que en el ejercicio 2006 no han habido sanciones ni multas significativas, por el principio de transparencia se incluye en el cuadro adjunto la totalidad de las sanciones impuestas a la Entidad.

## 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)

Incumplimiento de la normativa de Protección de Datos  
 Incumplimiento de la normativa de obligación de colaboración con la Tesorería de la Seguridad Social  
 Incumplimiento de la normativa de la Seguridad de las Oficinas  
 Incumplimiento normativa Consumidores – Agencia Catalana del Consum  
 Superar el plazo de respuesta de 10 días establecido por la Junta de Andalucía, para una reclamación presentada

#### Valor monetario del total de las multas

	2005	2006
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 Consum	–	4,4*
Superar el plazo de respuesta de 10 días establecido por la Junta de Andalucía, para una reclamación presentada	–	0,6
<b>Valor monetario del total de las multas</b>	<b>69,1</b>	<b>6,8</b>

\*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

Caixa Catalunya en su actividad de prestación de productos y servicios financieros analiza los conceptos salud y seguridad de los clientes desde dos planos diferentes.

En cuanto a la seguridad física de los clientes tan importante en la prestación del servicio durante su presencia en oficinas de la Entidad, el enfoque es similar al de la salud y seguridad de los empleados, como personas que usan las instalaciones de la Entidad en las que se aplica la normativa de prevención de riesgos laborales. A su vez, también se destaca el cumplimiento de la Normativa de Seguridad de Oficinas, reglamentada para el sector bancario.

En cuanto a la seguridad de sus operaciones y depósitos, y por lo tanto a la tranquilidad y confianza de los clientes, la Entidad enfoca este tema desde la seguridad de determinados canales o servicios (cajeros, internet, etc.) y la gestión global de los riesgos bancarios. Además, este aspecto cobra especial relevancia si se consideran las preocupaciones de los clientes por este tipo de cuestiones, que a su vez, marcan una determinada tendencia financiera.

En ambos casos, la Entidad sigue una política de mejoras técnicas y/o informáticas en aquellas operaciones o servicios realizados por internet, cajeros y/o con tarjetas, y del desarrollo de modelos de gestión del riesgo avanzados.

En este ámbito, los departamentos responsables de internet y canales a distancia, se marcan objetivos de detección de posibles peligros en base a análisis técnicos, que han dado lugar a la implantación del Código CVV2 en las tarjetas para identificar posibles falsificaciones, el Chip EMV para evitarlas, entre otros sistemas. En su momento, se estableció la política de seguridad por internet, cuya información está disponible en [www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es) en la parte inferior, en el apartado Seguridad.

Además, todo el personal está sensibilizado sobre la importancia de la seguridad del cliente en sus operaciones y los gestores de la Red de Oficinas, que además de recibir formación sobre productos y servicios, cuentan con información actualizada referente a los distintos aspectos de interés para el cliente.

El seguimiento de la eficacia de los procesos y de la operativa en relación a la seguridad del cliente, forma parte del día a día, basándose en la actualización de nuevas tecnologías, identificación de incidencias, sugerencias del personal de las oficinas y reclamaciones de clientes. Con motivo de este seguimiento, se introducen mejoras tales como la ampliación en 2006 de la información escrita que se facilita a los clientes cuando se les hace entrega de sus tarjetas de crédito, incorporando consejos relativos a la custodia y elección de número PIN.

## 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*

El desarrollo y la puesta en el mercado de productos y servicios financieros sigue, a nivel muy general las siguientes fases:

- Investigación.
- Diseño y desarrollo.
- Difusión y publicidad.
- Comercialización.
- Atención y servicios postventa.

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, en base a un análisis proactivo antes de su lanzamiento y en función de las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas tras él.

El contar con un Sistema de Gestión de la Calidad implantado y certificado conforme la Norma ISO 9001:2000 que alcanza el Diseño y Desarrollo de Acciones de Estrategia Comercial y Marketing y de Productos Financieros, permite disponer de herramientas de gestión adicionales, como son las conclusiones de auditorías externas e internas respecto a esta norma, para la mejora de los productos y servicios ofrecidos por Caixa Catalunya en todos los ámbitos.

***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***

En 2006, la entidad ha sido sancionada por 1.800 euros en relación a la normativa de Seguridad de Oficinas.

No se han dado otro tipo de incidentes relativos a regulaciones legales y otras normas de seguridad.

• **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 propia Misión de Caixa Catalunya contiene las bases de la política en cuanto a 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 la clientela se sienta asesorada y confíe en su relación con la Entidad.

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 post-venta.
- Información y formación de 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 la 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 Minorista, son diferentes los ámbitos de responsabilidad que incorporan esta misión dentro de sus funciones: el área Estrategia Comercial y Marketing, y los departamentos de Calidad y Servicio de Atención al Cliente, Asesoría Jurídica, Desarrollo Profesional, etc. La coordinación de las áreas es clave para conseguir este objetivo.

Desde Desarrollo Profesional, se facilita el acceso a la formación sobre asesoramiento financiero acreditada. En concreto, es un requisito que todas las personas 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) en fase de adaptación a la normativa legal interna.

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 y los informes de mystery shopping, entre otros.

## 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.
- 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 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***

En el ejercicio 2006, no se han producido incidentes relativos al incumplimiento de regulaciones legales o normas voluntarias relativas a la información de productos y servicios.

***PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente***

Periódicamente, Caixa Catalunya realiza encuestas o estudios de satisfacción, cuya frecuencia varía en función de la envergadura y potencia del estudio.

El último estudio concluido en 2006 de Satisfacción de Clientes con la Red de Oficinas, se basó en la realización de encuestas telefónicas sobre una muestra cercana a 40.000 clientes particulares de todo el territorio en el que Caixa Catalunya está presente y abarcando todos los segmentos, edad, género y mercado, y obteniendo datos por oficina.

De los 22 atributos analizados en cuanto a su importancia y satisfacción se incorporaron, además de los exclusivos de la relación oficina-cliente, atributos globales de Entidad, buscando a su vez coherencia con los valores corporativos: Equipo, Confianza, Fortaleza y Dinamismo. Precisamente sobre éstos se obtuvo una valoración sobre el nivel de reconocimiento.

**Valores Corporativos**

Equipo  
Confianza  
Dinamismo  
Fortaleza

**2006\***

8,31  
8,44  
7,87  
8,43

\*Valoración media según escala 1-10.

Las conclusiones más destacadas que se pueden extraer del estudio se concretaron en una serie de puntos fuertes como el trato de los empleados y la ausencia de incidencias y errores.

Si bien los resultados han sido considerados muy favorables a nivel global, Caixa Catalunya considera como áreas de mejora la rapidez de la actuación, el aspecto físico de las oficinas, la adaptabilidad de los productos a las necesidades de los clientes, intereses y comisiones más favorables, el tiempo de espera y el funcionamiento de los cajeros automáticos.

Los resultados, que fueron comunicados a áreas y oficinas, son tenidos en cuenta a la hora de mejorar de cada uno de los aspectos considerados.

#### Satisfacción clientes particulares - Resumen

Satisfacción global con Caixa Catalunya	8,24
Satisfacción global con las oficinas	8,49
Ausencia de incidencias y errores	8,87
Trato	8,83
Rapidez de actuación	8,48
Aspecto físico de las oficinas	8,32
Funcionamiento cajeros automáticos	8,29
Tiempo de espera en oficina	7,79
Adecuación de la gama de productos	7,68
Intereses y comisiones	6,56

2006\*

\*Valoración media según escala 1-10.

#### Satisfacción clientes particulares - Territoriales

Barcelona-Baleares	8,35
Cataluña este	8,46
Cataluña central	8,39
Cataluña oeste	8,53
Comunidad Valencia y Murcia	8,60
Madrid	8,63
Territorios de expansión	8,78

2006\*

\*Valoración media según escala 1-10.

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. Mediante estos estudios 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.

- **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, y hace un estudio de las quejas o incidencias que se pudieran producir.

### **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, de manera previa al inicio de su comercialización.

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*

En el ejercicio 2006, 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 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.

Bienalmente se realiza una auditoría del Reglamento de Medidas de Seguridad que comprende estos aspectos.

**Indicadores**

*PR8. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes*

En el ejercicio reportado, no se han producido incidentes relativos al incumplimiento de la regulación sobre protección de datos de carácter personal.

• **Cumplimiento normativo**

**Enfoque de gestión**

A lo largo de los diferentes puntos relacionados en este apartado de Responsabilidad de Productos se ha ido haciendo referencia al cumplimiento de las leyes y reglamentaciones existentes en esta materia y la forma como la Entidad enfoca este cumplimiento normativo.

A pesar que en el ejercicio 2006 no han habido multas significativas, por el principio de transparencia se incluye en el cuadro adjunto la totalidad de las multas impuestas a la Entidad.

**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)**

Incumplimiento de la normativa de Protección de Datos  
 Incumplimiento de la normativa Consumidores – Agencia Catalana del Consum  
 Superar el plazo de respuesta de 10 días establecida por la Junta de Andalucía, para una reclamación presentada

**Valor monetario del total de las multas**

	2005	2006
Incumplimiento de la normativa de Protección de Datos	60,1	–
Incumplimiento de la normativa Consumidores – Agencia Catalana del Consum	–	4,4*
Superar el plazo de respuesta de 10 días establecida por la Junta de Andalucía, para una reclamación presentada	–	0,6
<b>Valor monetario del total de las multas</b>	<b>60,1</b>	<b>5,0</b>

\*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 (SAC), regulado según la orden ECO 734/04, de 11 de marzo, según el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente, que junto con otros aspectos, están disponibles en el tablón de anuncios en [www.caixacatalunya.es/contactar](http://www.caixacatalunya.es/contactar).
- Calidad de Servicio, que recoge a través de la recepción 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.

En el ejercicio de esta labor de escucha, Caixa Catalunya, a través del SAC, sigue diferentes pautas u objetivos, pudiendo destacarse:

- El cumplimiento del protocolo administrativo establecido por la ley.
- La resolución de los expedientes con criterios objetivos, adecuados a la normativa, a las buenas prácticas y usos bancarios, y a criterios de equidad.
- Proporcionar la argumentación al cliente reclamante que fundamenta la resolución adoptada, especialmente en aquellos casos en los que resulta desestimada.
- El ajuste general de criterios de resolución del SAC, con los emitidos y publicados por otros órganos de resolución, que pueden ser utilizados por el cliente si no quedara satisfecho con la resolución establecida: Defensor del Cliente de las Cajas de Ahorros Catalanas, Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Caixa Catalunya observa la evolución de sugerencias, quejas y reclamaciones, y se rige por diferentes aspectos clave necesarios para que esta labor de escucha, además de accesible para los clientes, sea efectiva y útil para la mejora, como:

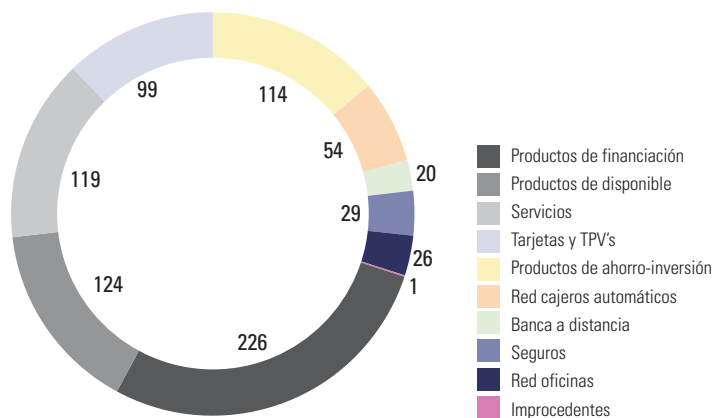
- Facilitar al cliente una atención y respuesta personalizada, a través de profesionales que pueden proporcionar respuestas y hacer planteamientos ágiles.
- Estudiar el nivel de correlación existente entre las decisiones del SAC y los pronunciamientos de los Organismos Reguladores, que en 2006 ha sido muy alto, siendo esto un indicio de objetividad y profesionalidad.

- Informar a las diferentes áreas sobre las comunicaciones de los clientes, de cualquier tipo, en especial si se trata de quejas o reclamaciones.
- Sensibilizar a toda la organización sobre la importancia de la calidad:
  - Comunicando los conceptos básicos de calidad, los procedimientos de atención al cliente y casos prácticos concretos.
  - Publicando las comunicaciones de clientes gestionadas, y los resultados de los estudios de calidad interna y externa.

### Indicadores

Las quejas y reclamaciones recibidas el 2006 de entre los más de 3 millones de clientes de Caixa Catalunya es de 812 frente a las 870 del ejercicio anterior.

#### QUEJAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CAIXA CATALUNYA. 2006\*



\* 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 de 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 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, Caixa Catalunya Gestió, Liscat, Factorcat y Ascat Correduría de Seguros, cuya suma agregada es de 29. No engloban las relacionadas con Planes de Pensiones que se dirigen en todos los casos al Defensor del Cliente.

Entre las causas más frecuentes de queja o reclamación se encuentran las relativas al cobro de comisiones, la cláusula de redondeo pactada en operaciones hipotecarias, discrepancias surgidas en operaciones de ingreso o reintegro, las operaciones llevadas a cabo de forma fraudulenta por terceros, la información insuficiente y las discrepancias surgidas en operaciones de cargo o abono.

Para información adicional sobre reclamaciones de clientes, se pueden consultar las Cuentas Anuales, individuales y consolidadas, de Caixa Catalunya 2006.



## **6. Indicadores de desempeño social del Suplemento Sectorial-Financiero**

## GESTIÓN DE LA RSC

### CSR1. Política de Responsabilidad Social de la Empresa

La Política de Responsabilidad Social de Caixa Catalunya contempla el conjunto de Políticas establecidas por la Entidad en los 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.

Durante el ejercicio 2006, el concepto de responsabilidad social corporativa se ha visto impulsado y transmitido de manera personal desde la Dirección General, y en especial, a determinados niveles de responsabilidad de la Entidad. Los principales mensajes en este sentido son "hacer, explicar e influir" en el compromiso de hacer un mundo más humano, ecológico, libre y transparente.

Por último, se han dado importantes pasos en cuanto a la sensibilización del equipo humano, mediante la transmisión de conceptos y mensajes de sostenibilidad en el nuevo espacio de la intranet dedicado a responsabilidad social corporativa, así como a través de otros vehículos de comunicación interna.

### 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 Gobiernos a clientes, empleados y miembros de la corporación fundadora y corporaciones locales. Por lo tanto, la estructura de responsabilidades al más máximo nivel es la reflejada 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 que se incluye en este informe anual.

A su vez, los procesos de auditoría interna definidos por la propia organización y las auditorías externas de los sistemas de gestión de calidad y ambiental, son algunos de los mecanismos que dispone Caixa Catalunya para verificar el cumplimiento de su política o enfoque en Responsabilidad Social Corporativa.

### CSR4. Gestión de los temas sensibles

Caixa Catalunya dispone de diversos procesos que permiten realizar un seguimiento de todas aquellas actividades susceptibles de provocar corrupción, blanqueo de capitales, financiación de terrorismo, etc.



De manera global, estos procesos son la realización de auditorías internas, la utilización de modelos de gestión de riesgo operacional, el uso de sistemas para prevenir acciones de corrupción, blanqueo de dinero, financiación de terrorismo, etc. 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.

Desde los mecanismos para detectar y seleccionar a los grupos de interés hasta las iniciativas surgidas tras el diálogo con los mismos, se encuentran definidas en mayor profundidad en el apartado de *Participación de los Grupos de Interés* del capítulo 4.

## **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. En lo que respecta a la creación de empleo, calculada en base a los datos del indicador LA1 de GRI el cual refleja datos de 31 de diciembre, es la siguiente:

Creación de empleo	2005	2006
Total de la Entidad	370	617
Fundaciones de la Obra Social	-18	-
Empresas del Grupo	-5	23
Total Grupo Caixa Catalunya	365	640

## INT3. Satisfacción del empleado

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.

Caixa Catalunya no cuenta con una encuesta de satisfacción general de los empleados. Sin embargo, 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.

## INT4. Remuneración de Alta Dirección y 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

	2005	2006
Sueldos y otras remuneraciones análogas	3.505	3.429
Obligaciones contraídas en materia de pensiones o de pago de primas de seguros de vida	619	665
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	-3	-

\* Los importes de las remuneraciones percibidas corresponden exclusivamente al personal clave de la dirección, ya que no hay miembros del Consejo de Administración que hagan funciones directivas.

### Dietas por asistencia, así como remuneraciones análogas

#### Miles de euros

	2005	2006
Consejo de Administración	693	825
Comisión de Control	117	145
Comisión de Retribuciones	3	3
Comisión de Inversiones	5	14

### **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**

No existen procedimientos documentados de seguimiento y control del cumplimiento social de los proveedores.

### **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). Sería el caso de la Libreta Total, producto en el que durante 2006 se le ha incluido el servicio de SMS, de operatoria a través del móvil, como otro mecanismo para operar.

Con el objetivo de mejorar los servicios para el colectivo de inmigrados en el territorio español, se cuenta con convenios de colaboración con entidades financieras extranjeras (Senegal, Ecuador, etc.).

Para los clientes extranjeros de banca personal se ha creado 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, 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. También dentro de esta categoría se cuenta con un Depósito Solidario desde 2004, a través del cual una parte de la rentabilidad lograda es destinada 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 y productos más destacables se comentan más adelante en el apartado de *Gestión de activos*.

#### *Productos de previsión y seguros*

Estos productos, especialmente interesantes por las necesidades y contingencias que cubren, se comentan en el punto específico sobre *Seguros*.

### *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.

En 2006, se ha creado la Tarjeta Crédito Joven, que para este segmento de población ofrece prestaciones tanto financieras como no financieras.

### *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 2006* 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 cualquier segmento, siguiéndose criterios de no discriminación.

En concreto en 2006 se ha continuado con el proceso de flexibilización de la oferta crediticia apoyada en esta política, 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, y convenio hogares conectados.

En cuanto a la política de microcréditos y otros sistemas de financiación social, gestionados en cuanto a su componente social por la Obra Social y sus fundaciones, con balance independiente del de la Entidad, depende de cada una de las modalidades y finalidades que se detallan a continuación:

- *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 Rétales*

El programa, gestionado por la Fundació Un Sol Món, tiene por objeto facilitar microcréditos a extranjeros 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 son:

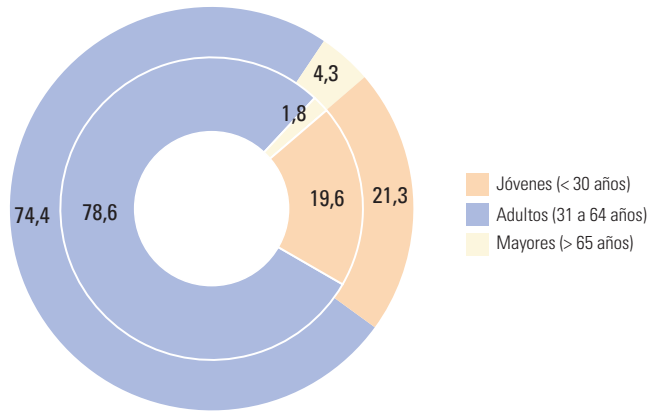
- Asunción del riesgo país.
- Realización de un análisis socioeconómico muy exhaustivo del cliente.
- Formalización de operaciones internacionales con condiciones muy favorables para el cliente, que en circunstancias normales se considerarían demasiado arriesgadas.

## **RB2. Perfil de la financiación**

A continuación se detallan de forma gráfica los diferentes segmentos y sectores en que queda desglosada la financiación concedida:

**FINANCIACIÓN A CLIENTES PARTICULARES POR FINALIDAD Y SEGMENTO\*. 2006**

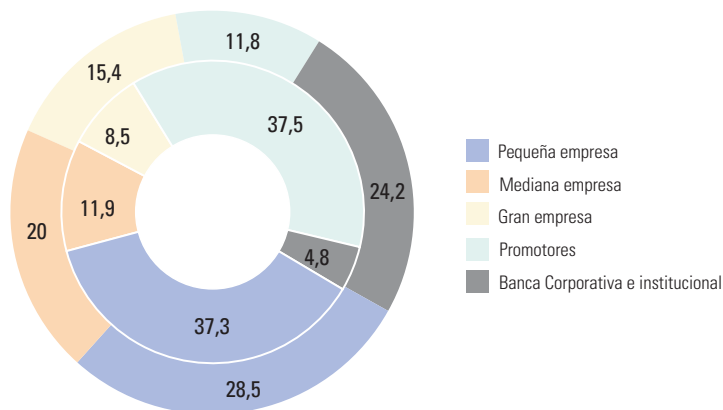
En %



\* 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\*. 2006**

En %



\* El círculo externo se refiere a financiación del circulante. 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

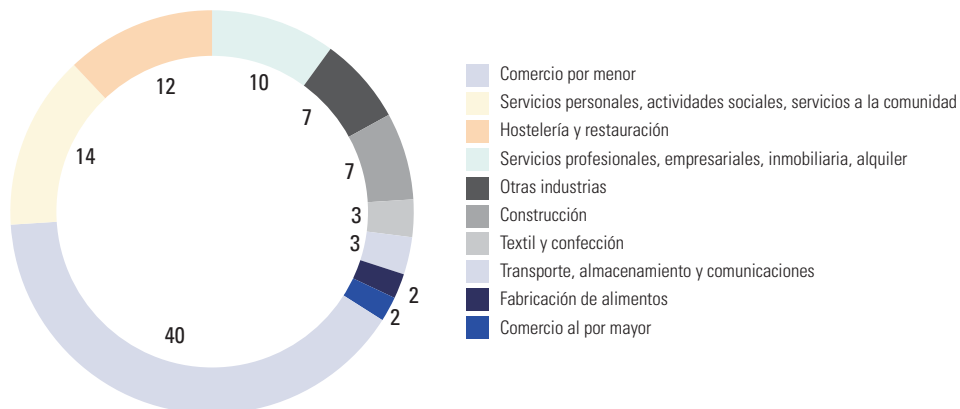
2005	2006
311	256
n.d.	5,2

\* n.d.- No disponible.

En 2006, 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. 2006

En %



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)

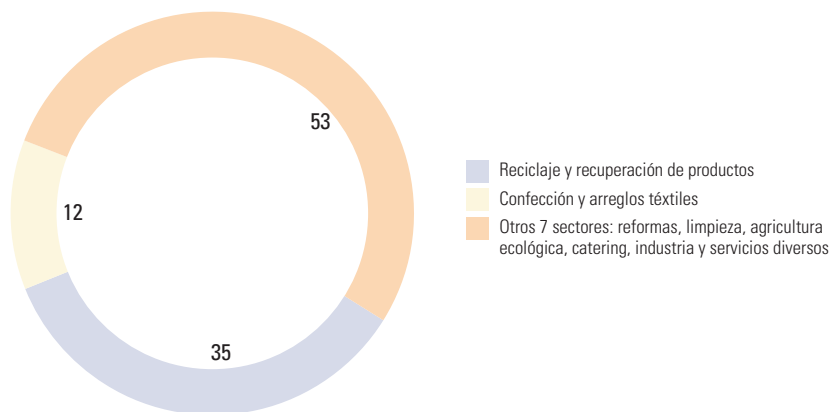
2005	2006
18	25
450	675
21	>30
n.d.	842

\* n.d.- No disponible.

La distribución es la siguiente:

**APOYO FINANCIERO A EMPRESAS Y ENTIDADES POR SECTORES. 2006**

En %



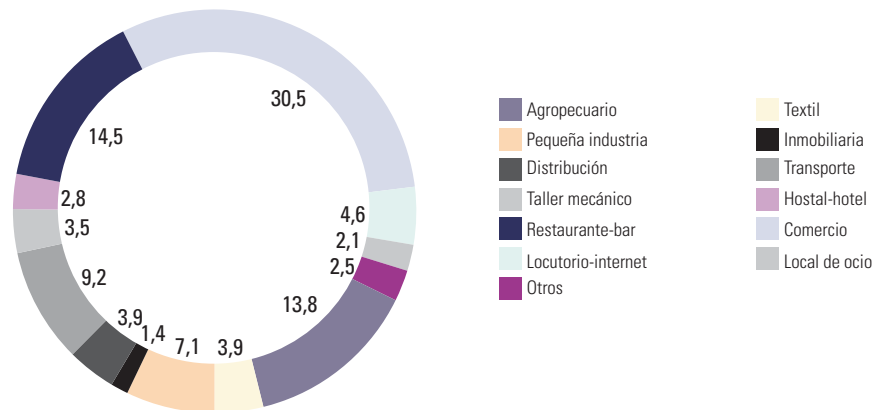
Todos los créditos han sido otorgados a PYMEs, con la excepción de 3 realizados a redes de entidades sociales e inserción para el anticipo de subvenciones públicas.

• *Programa Rétales*

Con el apoyo de este programa se han creado en 2006 10 negocios, 6 en Catalunya y 4 en la Comunidad de Madrid, que han generado 44 puestos de trabajo.

**PROGRAMA RÉTALE 2006 (SECTORES EN ESPAÑA)**

En %



En cuanto a la financiación, 5 de ellos contaron con un microcrédito de la Fundació Un Sol Món, 2 con la financiación de la Entidad contraparte en Ecuador y 3 consiguieron financiación propia.

El 100% de los negocios que se han financiado con microcréditos de la Fundación en Ecuador son microempresas que se crean o se amplían con un máximo de 15.000 euros, situándose el importe medio de la financiación entre 7.000 y 8.000 euros.

• **Apoyo técnico-financiero internacional a entidades microfinancieras**

Este programa, dirigido a entidades microfinancieras de países africanos y latinoamericanos, transfiere tecnología y conocimientos relativos a la captación de depósitos y a sistemas de fomento del ahorro. Así, mejorando el servicio prestado a los sectores excluidos del sistema financiero en los mencionados países, se colabora en la lucha contra la pobreza.

En relación a la situación de la financiación concedida hasta diciembre de 2006, la cartera activa presenta un valor de 2.248 miles de euros. Ésta se reparte entre 12 instituciones microfinancieras, de tamaño medio y pequeño, situadas en 7 países: Marruecos, Senegal, Mozambique, El Salvador, Ecuador, Nicaragua y Paraguay.

## 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 Local*

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 Local

Operaciones formalizadas  
Nominal de las operaciones formalizadas (millones de euros)

	2005	2006
Operaciones formalizadas	102	94
Nominal de las operaciones formalizadas (millones de euros)	99,4	92

- *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 financiamiento BEI

Administraciones públicas (millones euros)  
Pequeñas y medianas empresas (millones euros)

	2006
Administraciones públicas (millones euros)	150
Pequeñas y medianas empresas (millones euros)	50

- *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.

• *Otras operaciones destacables*

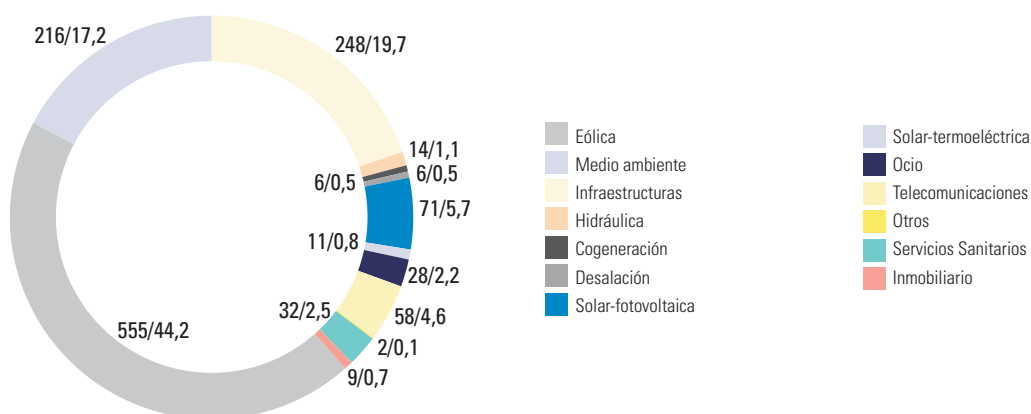
En 2006 se ha concedido financiación por 8,5 millones de euros a la Quinta de la Salut l'Aliança, primera mutua en pólizas de salud de Catalunya por número de socios.

• *Financiación de proyectos*

La Entidad analiza y formaliza, atendiendo a su Misión y Visión Corporativas, diferentes operaciones de financiación en diversos sectores tal como, con datos de 31 de diciembre de 2006, refleja el gráfico adjunto.

**FINANCIACIÓN ESPECIALIZADA. 2006**

Millones de euros / En %



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, con evaluaciones técnicas de impactos, adecuación a normativas ambientales municipales, autonómicas, estatales y de la Unión Europea, y recabación de información in situ.

Los proyectos de energía eólica son los que más destacan, además de otros medioambientales y los de infraestructuras.

El saldo vivo referido a la actividad relacionada con la mejora del medio ambiente y el fomento de energías renovables es de 451 millones de euros.

Los últimos seis años, Caixa Catalunya ha organizado la financiación para la instalación de proyectos energéticos de una potencia de alrededor de 783 MW. La producción derivada de esta potencia podría ahorrar la emisión a la atmósfera de unas 771 miles de toneladas de CO<sub>2</sub> cada año en función de la procedencia de la producción eléctrica sustituida.

En el año 2006 ha destacado la dirección de los siguientes proyectos de financiación de energías renovables y medio ambiente:

- Tres parques eólicos ubicados en Castilla La Mancha, para la financiación conjuntamente con otras entidades al Grupo Forlasa. La inversión ha sido coasegurada, por importe de 25 millones de euros.
- Parque Eólico del Conjuro, de 13,6 MW de potencia, construcción promovida por la sociedad Solwindet en Granada, coasegurando un crédito sindicado, por importe de 6,3 millones de euros.
- Planta Termoeléctrica de biomasa en Badajoz, coasegurada a partes iguales con otra entidad, por importe de 7 millones de euros a favor de Ambene, SA.
- Parque Eólico de Canoneras en Cantabria, de 17,8 MW de potencia, promovido por una sociedad participada por Elecdey, SL e Invercartera Energía, SL. La Entidad ha organizado y asegurado la financiación, por 19,3 millones de euros, que posteriormente han sido sindicados.
- Parque Solar Ramon Escriche en Tarragona, de 8,1 MW de potencia. La sociedad promotora es Flix Solar, SL y la financiación global de la Entidad ha sido de 47,3 millones de euros asegurados y en proceso de sindicación.
- Planta de Entaban Biocombustibles de Zierbana, SA, Vizcaya, de producción de 200.000 t/año de biodiesel a partir de aceites frescos de origen vegetal. Esta operación ha sido organizada junto con Ahorro Corporación Financiera SVB, SA y promovida por Entaban Ecoenergéticas, SA.
- Planta de Entaban Biocombustibles de Galicia, SA, Ferrol, de producción de 200.000 t/año de biodiesel a partir de aceites frescos de origen vegetal. Esta operación ha sido organizada también junto con Ahorro Corporación Financiera SVB, SA y promovida por Entaban Ecoenergéticas, SA.

En 2007 se prevé la formalización de una serie de proyectos ambientales que han sido asegurados durante 2006:

- Parques de Peñaroldana, Montamarta y Hierro.
- Parques eólicos de Cerrato, localizados en la provincia de Palencia, coasegurado junto con otras empresas.
- Parque eólico de Jerez.

- Parque eólico de Castil de Tierra en la provincia de Soria
- Sociedad Promotora de Parques Eólicos Desarrollos Catalanes del Viento, SL (40% Invercartera y 60% EDP), que promueve 4 parques en las comarcas de Terra Alta y Alt Empordà.

Otros proyectos de financiación relevantes, además de los ambientales, son los de infraestructuras y equipamientos públicos. Dentro de este ámbito se financian principalmente, aunque no de manera exclusiva, concesiones de autopistas, puertos, aeropuertos y redes ferroviarias fundamentalmente en España. También es destacable, dentro del ámbito de la salud, la financiación de la construcción de hospitales.

Algunas de estas inversiones en infraestructuras realizadas en 2006, junto con diferentes promotores, son las siguientes:

- Construcción y explotación del Aeropuerto de Castellón Costa Azahar.
- Construcción y explotación de las líneas de "Metro Ligerero" de la Comunidad de Madrid T2 y T3.
- Construcción y explotación del Hospital Puerta de Hierro de Majadahonda, Madrid.
- Construcción del Hospital de Vallecas, Madrid.
- Construcción del tramo Puig-reig-Berga de la carretera C16, de Barcelona.

• *Operaciones financieras singulares con impacto ambiental*

A lo largo de 2006 se ha participado en operaciones financieras singulares organizadas y sindicadas por otras entidades financieras. Entre éstas operaciones se destacan las siguientes:

- Participación, con 7,5 millones de euros en un crédito de 41,5 millones a favor de la sociedad Parque Eólico El Hinojal, SL, promovida por Fersa Energías Renovables, SA. Se trata de tres parques eólicos, de 36 MW de potencia global, ubicados en Tarifa.
- Participación, con 3,7 millones de euros, en un crédito de 23,2 millones a favor de la sociedad Parque Eólico Igea, SL, promovido por Iberdrola Energías Renovables de La Rioja (Iberrioja) y Desarrollo de Energías Renovables (Dersa). El parque está situado en la Rioja y tiene 28 MW.
- Participación, con 9 millones de euros, en un crédito de 70 millones a favor de la UTE Los Hornillos, constituida por Sufi, Construcciones y Estudios y Corporación F. Turia, SA, para la construcción de una planta de valorización de residuos sólidos urbanos en Quart de Poblet (Valencia).
- Participación, con 19,2 millones de euros, en un crédito de 58,5 millones a favor de La Lora II Energía, SL, sociedad promovida por el grupo ACS. El parque tiene una potencia de 49,6 MW y está situado en la provincia de Burgos.

- Participación, con 4 millones de euros, en un crédito de 30 millones a favor de Ecoparc de Residus Industrials, SA, empresa participada con un 70% por la Agència de Residus de la Generalitat de Catalunya, que gestiona la planta de tratamiento de residuos industriales de Constantí (Tarragona). Este importe refina una operación anterior y se destina también a nuevas inversiones.
- Participación, con 9 millones de euros, en un crédito de 81,7 millones a favor de Energías Eólicas de Cuenca, SA, sociedad promovida por el Grupo Iberdrola. Se trata de dos parques ubicados en Cuenca, con una potencia global de 88 MW.
- Participación, con 16,5 millones de euros, en un crédito de 181,5 millones a favor de EHN Rosenthal GMBH y EHN Drehnow GMBH, sociedades promovidas por Acciona. Se trata de trece parques, con una potencia total de 165,5 MW, localizados en la región de Brandenburg (Alemania).

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 reducido tamaño, 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 las sociedades gestoras del Grupo Caixa Catalunya, en especial de Caixa Catalunya Gestió. La finalidad es dotar de 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 del 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) y EFA (European Financial Advisor), que exigen el cumplimiento de un código ético determinado.

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 anterior 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 este servicio, 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 2006, así como en años anteriores, los beneficiados han sido Cruz Roja, Intermón Oxfam y Médicos sin Fronteras.

### Patrimonio gestionado

Valor monetario total de activos bajo gestión (millones de euros)  
Valor monetario de activos bajo gestión con componente social (millones de euros)  
% de activos bajo gestión con componente social respecto al total

	2005	2006
Valor monetario total de activos bajo gestión (millones de euros)	3.269,7	3.805,6
Valor monetario de activos bajo gestión con componente social (millones de euros)	10,6	7,6
% de activos bajo gestión con componente social respecto al total	0,32%	0,20%

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, sector 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 un puesto en el consejo de administración, lo que permite no solamente controlar y aportar valor a la buena marcha de las compañías, sino también 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 y 2006 son los siguientes:

- Energías renovables. Para consolidar la línea ya establecida en años anteriores de promover las energías limpias y respetuosas con el medio ambiente, la Entidad ha participado en el capital de 2 empresas dedicadas a la energía eólica y de 3 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.
- Industria. Caixa Catalunya ha realizado inversiones en el sector industrial, con el objetivo de fortalecer este tejido, especialmente en Catalunya.
- 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 gran parte 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.

**Nuevas inversiones en participadas empresariales**

Importe invertido (en millones de euros)  
Número de nuevas inversiones

	2005	2006
Importe invertido (en millones de euros)	18,4	31
Número de nuevas inversiones	10	15

Adicionalmente, durante el 2006 la Entidad ha firmado un convenio 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, SA, vía préstamos participativos, destinada a la fase inicial de desarrollo de este tipo de empresas.

A su vez, también ha sido aprobada la participación en la Asociación Catalana Eólica (Eoliccat), que tiene como objetivo coordinar y representar a los asociados ante las administraciones estatales y locales, las compañías eléctricas y, en general, ante cualquier organismo que tenga incidencia en el desarrollo de la energía eólica en Cataluña.

**SEGUROS**

**INS1. Política de seguros**

En cuanto a productos de previsión y seguros, también denominados vida-ahorro y vida-riesgo respectivamente, la Entidad considera la necesidad de disponer de una amplia gama para poder cubrir las diferentes necesidades. 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.

<b>Distribución de seguros individuales (valoración y contratos)</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Riesgo</b>		
Número de contratos totales aperturados	356.505	380.130
Valoración monetaria* (miles de euros)	44.264	53.086
<b>Ahorro</b>		
Número de contratos totales aperturados	463.175	456.100
Valoración monetaria* (miles de euros)	2.052.860	2.062.222
<b>Pensiones</b>		
Número de contratos totales aperturados	448.472	518.395
Valoración monetaria* (miles de euros)	960.361	1.036.741

\* Primas emitidas de vida riesgo, provisiones matemáticas de vida ahorro y patrimonio gestionado de planes de pensiones.

<b>Distribución de seguros colectivos (valoración y contratos)</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Riesgo</b>		
Número de asegurados de vida riesgo	18.370	18.919
Valoración monetaria* (miles de euros)	1.669	1.999
<b>Ahorro</b>		
Número de asegurados de vida ahorro	6.295	6.803
Valoración monetaria* (miles de euros)	210.404	215.263
<b>Pensiones</b>		
Número de partícipes y beneficiarios en planes de pensiones	16.857	20.094
Valoración monetaria* (miles de euros)	369.149	398.713

\* 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 empresa	2005	2006
<b>Seguros de riesgo</b>		
Con menos de 250 personas	98,53%	99,98%
Con más de 250 personas	1,47%	0,02%
<b>Seguros de ahorro</b>		
Con menos de 250 personas	64,44%	72,48%
Con más de 250 personas	35,56%	27,52%
<b>Planes de pensiones</b>		
Con menos de 250 personas	81,08%	96,96%
Con más de 250 personas	18,92%	3,04%

### INS3. Reclamaciones de clientes

Durante el año 2006, Caixa Catalunya ha recibido 29 reclamaciones de productos de seguro tratadas por el Servicio de Atención al Cliente. El Defensor del Cliente ha tratado un total de 42 reclamaciones, 21 referidas a productos de seguros de vida y 21 a planes de pensiones. 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". Caixa Catalunya tiene previsto implantar en 2007 medidas de mejora y transparencia de la información que se facilita a los clientes para estos productos.

### INS4. Seguros con aspectos sociales

Siendo que la mayoría de los productos de seguro están muy vinculados a aspectos sociales y económicos diversos, aquéllos que consideran en sus fines el aportar beneficios 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 FTSE4Good Europe 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.
- 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.

No se dispone de información adicional y relevante sobre aspectos cuantitativos de este indicador.

## **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 tabla que viene a continuación, puesto que así lo han indicado los resultados de la verificación externa realizada de manera voluntaria y la revisión por GRI (GRI Checked).

		Nivel de aplicación		C	C+	B	B+	A	A+
		Contenido 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 en nivel C, más:	
Enfoques de gestión según G3	No se requiere		Enfoque de gestión para 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, 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.				
				Informe verificado externamente		Informe verificado externamente		Informe verificado externamente	

\* Suplementos sectoriales en la versión final.

Para cada código de G3, se indica la página o localización, además de:

- **Tipo:** 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, aunque 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 Entidad, 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:** 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 de este informe, se considera 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, SA.
- **VF:** Hace referencia 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 los casos que el indicador no es aplicable a la Entidad, se acompaña de la indicación n.a., y cuando no se dispone de información suficiente, se indica como n.d.

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.

Cód. G3	Páginas	Cobertura	Cód. G3	Páginas	Cobertura
<b>1. Estrategia y análisis</b>			3.11	25	–
1.1	5-6	Grupo CCr y fundaciones	<b>Índice de contenidos del GRI</b>		
1.2	7-11	Grupo CCr y fundaciones	3.12	26, 145-150	–
<b>2. Perfil de la organización</b>			<b>Verificación</b>		
2.1	13	–	3.13	26, 154-155	–
2.2	13	–	<b>4. Gobierno corporativo, compromisos, y participación de los grupos de interés</b>		
2.3	14-15	–	<b>Gobierno</b>		
2.4	15	–	4.1	28-31	–
2.5	15	–	4.2	31	–
2.6	16	–	4.3	31	–
2.7	16	–	4.4	31	–
2.8	17	–	4.5	31	–
2.9	17	–	4.6	32	–
2.10	18	–	4.7	32-33	–
<b>3. Parámetros del informe</b>			4.8	33-35	–
<b>Perfil del informe</b>			4.9	36-37	–
3.1	20	–	4.10	37	–
3.2	20	–	<b>Compromisos con iniciativas externas</b>		
3.3	20	–	4.11	38	Grupo CCr y fundaciones
3.4	20	–	4.12	38-39	Grupo CCr y fundaciones
<b>Alcance y cobertura del informe</b>			4.13	39-40	Grupo CCr y fundaciones
3.5	20-22	–	<b>Participación de los grupos de interés</b>		
3.6	22-24	–	4.14	41	–
3.7	22-24	–	4.15	41-42	–
3.8	24	–	4.16	42	–
3.9	24-25	–	4.17	43	–
3.10	25	–			



Cód. G3	Tipo	Páginas	PI	Cobertura	VF	Cód. G3	Tipo	Páginas	PI	Cobertura	VF
<b>5. Enfoque de la gestión (E.G.) e Indicadores de desempeño</b>						EN22	C	69	No	Caixa Catalunya	(6)
<b>Dimensión económica</b>						EN23	C	69	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	√
<b>Desempeño económico</b>						EN24	A	69 (n.a.)	–	–	n.a.
E.G.	–	46	–	Grupo CCr y fundaciones		EN25	A	69 (n.a.)	–	–	n.a.
EC1	C	47-48	Sí	Grupo CC y Procám	(1)	<b>Productos y servicios</b>					
EC2	C	48	Sí	Grupo CCr y fundaciones	√	E.G.	–	70	–	Caixa Catalunya	
EC3	C	48-49	Sí	Caixa Catalunya	√	EN26	C	70	No	Caixa Catalunya	√
EC4	C	49	Sí	Grupo CC	√	EN27	A	70 (n.a.)	–	–	n.a.
<b>Presencia en el mercado</b>						<b>Cumplimiento normativo</b>					
E.G.	–	50	–	Grupo CCr y fundaciones		E.G.	–	70-71	–	Grupo CCr y fundaciones	
EC5	A	50	Sí	Caixa Catalunya	√	EN28	C	71	Sí	Caixa Catalunya	√
EC6	C	50-51	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	√	<b>Transporte</b>					
EC7	C	51	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	√	E.G.	–	71	–	Grupo CCr y fundaciones	
<b>Impactos económicos indirectos</b>						EN29	A	71-72 (n.d.)	–	–	n.d.
E.G.	–	51-52	–	Grupo CCr y fundaciones		<b>Aspectos generales</b>					
EC8	C	52, 53-57	Sí	Grupo CCr y fundaciones	√	E.G.	–	72	–	Grupo CCr y fundaciones	
EC9	C	52-57	Sí	Grupo CCr y fundaciones	√	EN30	A	72	–	Caixa Catalunya y fundaciones	(7)
<b>Dimensión ambiental</b>						<b>Dimensión social</b>					
<b>Materiales</b>						<b>Prácticas laborales y ética del trabajo</b>					
E.G.	–	59-60	–	Grupo CCr y fundaciones		<b>Ocupación</b>					
EN1	C	60	Sí	Caixa Catalunya	√	E.G.	–	74-75	–	Grupo CCr y fundaciones	
EN2	C	60 (n.d.)	–	–	n.d.	LA1	C	75-76	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	√
<b>Energía</b>						LA2	C	76-77	Sí	Caixa Catalunya	√
E.G.	–	60	–	Grupo CCr y fundaciones		LA3	A	77-78	Sí	Caixa Catalunya	√
EN3	C	61	Sí	Caixa Catalunya	(2)	<b>Relación empresa/trabajadores</b>					
EN4	C	61	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	(3)	E.G.	–	79-80	–	Caixa Catalunya y fundaciones	
EN5	A	61 (n.d.)	–	–	n.d.	LA4	C	80	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	√
EN6	A	62 (n.a.)	–	–	n.a.	LA5	C	80	Sí	Caixa Catalunya	√
EN7	A	62 (n.d.)	–	–	n.d.	<b>Seguridad y salud en el trabajo</b>					
<b>Agua</b>						E.G.	–	81-83	–	Grupo CCr, Procám y fundaciones	
E.G.	–	62	–	Grupo CCr y fundaciones		LA6	A	83-84	Sí	Caixa Catalunya	√
EN8	C	63	Sí	Caixa Catalunya	(4)	LA7	C	84-85	No	Caixa Catalunya	(8)
EN9	A	63 (n.a.)	–	–	n.a.	LA8	C	85	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	√
EN10	A	63 (n.a.)	–	–	n.a.	LA9	A	85-86	Sí	Caixa Catalunya	√
<b>Biodiversidad</b>						<b>Formación y educación</b>					
E.G.	–	63-64	–	Grupo CCr y fundaciones		E.G.	–	86-88	–	Grupo CCr y fundaciones	
EN11	C	64-65	No	Grupo CCr y fundaciones	√	LA10	C	88	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	√
EN12	C	66	No	Grupo CCr y fundaciones	√	LA11	A	89	Sí	Caixa Catalunya	√
EN13	A	66	No	Grupo CCr y fundaciones	√	LA12	A	89-90	Sí	Caixa Catalunya	√
EN14	A	66	No	Grupo CCr y fundaciones	√	<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>					
EN15	A	66-67 (n.a.)	–	–	n.a.	E.G.	–	90	–	Grupo CCr y fundaciones	
<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>						LA13	C	90-94	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	√
E.G.	–	67	–	Grupo CCr y fundaciones		LA14	C	94	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	√
EN16	C	68	Sí	Caixa Catalunya y fundaciones	(5)						
EN17	C	68 (n.d.)	–	–	n.d.						
EN18	A	68 (n.d.)	–	–	n.d.						
EN19	C	68 (n.d.)	–	–	n.d.						
EN20	C	69 (n.a.)	–	–	n.a.						
EN21	C	69 (n.a.)	–	–	n.a.						

(1) En los datos de Caixa Catalunya y el Grupo no se han desglosado los impuestos diferentes a los 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 medioambiental en las oficinas certificadas y los recursos aportados a la Fundació Territori i Paisatge.  
 (8) Sólo se presentan datos del personal propio.

Cód. G3	Tipo	Páginas	PI	Cobertura	VF	Cód. G3	Tipo	Páginas	PI	Cobertura	VF
<b>Derechos Humanos</b>						S02	C	107-108	Sí	Caixa Catalunya	√
<b>Prácticas de inversión y aprovisionamientos</b>						S03	C	108	Sí	Caixa Catalunya	√
E.G.	—	95-96	—	Grupo CCr y fundaciones		S04	C	108	Sí	Caixa Catalunya	√
HR1	C	96	Sí	Grupo CCr y fundaciones	√	<b>Política pública</b>					
HR2	C	96-97	Sí	Grupo CCr y fundaciones	√	E.G.	—	109	—	Grupo CCr y fundaciones	
HR3	A	97	Sí	Grupo CCr y fundaciones	n.d.	S05	C	109	Sí	Grupo CCr y fundaciones	√
<b>No discriminación en las operaciones</b>						S06	A	110	Sí	Caixa Catalunya	(9)
E.G.	—	97-98	—	Grupo CCr y fundaciones		<b>Comportamiento de competencia desleal</b>					
HR4	C	98-99	Sí	Caixa Catalunya	√	E.G.	—	110-111	—	Grupo CCr y fundaciones	
<b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b>						S07	A	111	Sí	Caixa Catalunya	√
E.G.	—	99-100	—	Grupo CCr y fundaciones		<b>Cumplimiento normativo</b>					
HR5	C	100	Sí	Grupo CCr y fundaciones	√	E.G.	—	111-112	—	Grupo CCr y fundaciones	
<b>Abolición de la explotación infantil</b>						S08	C	112		Caixa Catalunya	√
E.G.	—	100-102	—	Grupo CCr y fundaciones		<b>Responsabilidad sobre productos (Productos y servicios)</b>					
HR6	C	102	Sí	Grupo CCr y fundaciones	√	<b>Salud y seguridad del cliente</b>					
<b>Prevención del trabajo forzoso y obligatorio</b>						E.G.	—	112-113	—	Grupo CCr	
E.G.	—	100-102	—	Grupo CCr y fundaciones		PR1	C	113-114	Sí	Grupo CCr	√
HR7	C	102	Sí	Grupo CCr y fundaciones	√	PR2	A	114	Sí	Caixa Catalunya	√
<b>Prácticas de seguridad</b>						<b>Etiquetaje de productos y servicios</b>					
E.G.	—	102-103	—	Grupo CCr		E.G.	—	114-115	—	Grupo CCr	
HR8	A	103	Sí	Caixa Catalunya	√	PR3	C	115-116	Sí	Grupo CCr	√
<b>Derechos de los indígenas</b>						PR4	A	116	Sí	Caixa Catalunya	√
E.G.	—	104	—	Grupo CCr y fundaciones		PR5	A	116-117	Sí	Grupo CCr	√
HR9	A	104 (n.a.)	—	—	n.a.	<b>Comunicaciones de marketing</b>					
						E.G.	—	118	—	Grupo CCr	
<b>Sociedad</b>						PR6	C	118	Sí	Grupo CCr	√
<b>Comunidad</b>						PR7	A	118	Sí	Caixa Catalunya	√
E.G.	—	104	—	Grupo CCr y fundaciones		<b>Privacidad del cliente</b>					
S01	C	104-105	No	Grupo CCr y fundaciones	√	E.G.	—	119	—	Grupo CCr	
<b>Corrupción</b>						PR8	A	119	Sí	Caixa Catalunya	√
E.G.	—	105-107	—	Grupo CCr, Procám y fundaciones		<b>Cumplimiento normativo</b>					
						E.G.	—	119	—	Grupo CCr	
						PR9	C	119	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.

Cód. SSF	Páginas	Cobertura	VF	Cód. SSF	Páginas	Cobertura	VF
<b>6. Indicadores de cumplimiento social del Suplemento Sectorial-Financiero</b>				<b>Proveedores</b>			
<b>Gestión de la RSC</b>				SUP1	127 (n.d.)	–	n.d.
CSR1	127	Grupo CCr y fundaciones	√	SUP2	127 (n.d.)	–	n.d.
CSR2	127	Grupo CCr y fundaciones	√	<b>Banca minorista</b>			
CSR3	127	Grupo CCr y fundaciones	(10)	RB1	127-130	Grupo CCr y fundaciones	√
CSR4	127	Grupo CCr y fundaciones	√	RB2	130-131	Caixa Catalunya	√
CSR5	128	Caixa Catalunya	√	RB3	132-134	Caixa Catalunya y fundaciones	√
CSR6	128	Grupo CCr y fundaciones	√	<b>Banca de inversión</b>			
<b>Cumplimiento social interno</b>				IB1	135-139	Caixa Catalunya	√
INT1	124	Grupo CCr y fundaciones	√	IB2	139	Grupo CC	√
INT2	125	Grupo CC y fundaciones	√	IB3	139	Caixa Catalunya	√
INT3	125 (n.d.)	–	(11)	<b>Gestión de activos</b>			
INT4	125	Caixa Catalunya	√	AM1	139-140	Grupo CCr	√
INT5	126 (n.d.)	–	n.d.	AM2	140-141	Grupo CCr	√
INT6	126	Caixa Catalunya y fundaciones	(12)	AM3	141-142	Grupo CCr	√
INT7	126	Caixa Catalunya y fundaciones	√	<b>Seguros</b>			
<b>Cumplimiento con la sociedad</b>				INS1	142	Grupo CCr	√
SOC1	126	Caixa Catalunya y fundaciones	√	INS2	143	Grupo CCr	√
SOC2	127	Grupo CC y Procam	√	INS3	144	Grupo CCr	√
				INS4	144	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**, en el capítulo *1. Estrategia y análisis*, donde expresa la reafirmación de Caixa Catalunya 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:
  - *4. Gobierno corporativo, compromisos, retos y participación de los grupos de interés*, donde se denota la coherencia de la cultura, valores e iniciativas de Caixa Catalunya con los principios.
  - *Enfoques de gestión ambiental, de Prácticas laborales, de Derechos Humanos y Sociedad*, que a su vez describen las políticas y prácticas de Caixa Catalunya 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	96-104
HR1-HR2	96-97
HR8	103
HR5	100
LA4-LA5	80
HR7	102
HR6	102
HR4	98-99
LA2	76-77
LA13-LA14	90-94
4.11	38
EN2	60
EN5-EN7	61-62
EN10	63
EN13-EN14	66
EN18	68
EN21-EN22	69
EN26-EN27	70
EN30	72
EN2	60
EN5-EN7	61-62
EN10	63
EN18	68
EN26-EN27	70
S02-S04	107-108

## **9. Informe de verificación externa**

# Deloitte.

Avda. Diagonal, 654  
08034 Barcelona  
España

Tel.: +34 932 80 40 40  
Fax: +34 932 80 28 10  
www.deloitte.es

## INFORME DE VERIFICACION INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2006 DE CAIXA CATALUNYA

A la Dirección de CAIXA CATALUNYA:

### Alcance del trabajo

Hemos realizado los procedimientos de revisión limitada relativos al análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006 de CAIXA CATALUNYA a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3) y a la validación de los indicadores centrales propuestos en dicha guía y en el suplemento sectorial social del sector financiero.

La preparación del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 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 limitada.

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 Informe de Responsabilidad Social Corporativa, 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 Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006.
- 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 integridad de la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa en función del entendimiento de CAIXA CATALUNYA de los requerimientos de los grupos de interés.
- Contraste de que el contenido del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 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 Informe de Responsabilidad Social Corporativa a los recomendados en 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 verificación en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores centrales y específicos del suplemento social del sector financiero incluida en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de CAIXA CATALUNYA.

El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006 de CAIXA CATALUNYA.

### Independencia

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).

### Conclusiones

- El Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa 2006 ha sido preparado de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3) y del suplemento social del sector financiero en su nivel de aplicación A+. En el Índice de Contenidos e Indicadores GRI incluido en el Apartado 7, se detallan los indicadores revisados, su cobertura y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos señalados por GRI. Como resultado de nuestra revisión limitada no se ha puesto de manifiesto ningún otro hecho que nos haga creer que el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006 de CAIXA CATALUNYA, contiene errores significativos.

### Recomendaciones

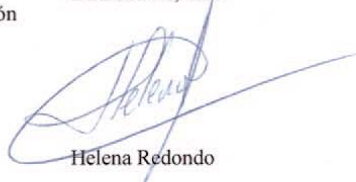
Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de CAIXA CATALUNYA nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos, programas y sistemas ligados a la gestión de la Responsabilidad Corporativa. Las recomendaciones más significativas se refieren a:

- Profundización en el diálogo con los grupos de interés y en la identificación de aspectos relevantes en todas las áreas de negocio del Grupo.
- Extender y concretar los compromisos en materia medioambiental.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de CAIXA CATALUNYA de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.

Barcelona, 21 de Febrero de 2007

DELOITTE, S.L.



Helena Redondo



Domicilio social: plaza de Antoni Maura, 6.  
08003 BARCELONA  
Número de identificación fiscal: G 08169815  
Número de identificación en el Consejo Superior Bancario: 2013  
Teléfono: 934 845 000  
Fax: 934 845 141  
E-mail: [secretaria.general@caixacatalunya.es](mailto:secretaria.general@caixacatalunya.es)  
Dirección en Internet: [www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es)

Cualquier sugerimiento o propuesta de mejora en relación con el contenido de este Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006 puede ser dirigido al correo electrónico [calidad@caixacatalunya.es](mailto:calidad@caixacatalunya.es)

**CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY  
REPORT  
CAIXA CATALUNYA**

2006

<b>1. Strategy and analysis</b> .....	4
<b>2. Organizational profile</b> .....	12
<b>3. Report parameters</b> .....	19
Report profile .....	20
Report scope and boundary .....	20
GRI content index .....	25
Assurance .....	26
<b>4. Governance, commitments and engagement</b> .....	27
Governance .....	28
Commitments to external initiatives .....	38
Stakeholder engagement .....	41
<b>5. Management Approach and Performance Indicators</b> .....	44
<b>Economic aspects</b> .....	45
Economic performance .....	46
Market presence .....	50
Indirect economic impacts .....	51
Social Work .....	53
<b>Environmental aspects</b> .....	58
Materials .....	59
Energy .....	60
Water .....	62
Biodiversity .....	63
Emissions, effluents and waste .....	67
Products and service .....	70
Compliance .....	70
Transport .....	71
Overall .....	72
<b>Social aspects</b> .....	73
Labour practices and decent work .....	74
Employment .....	74
Labour/Management relations .....	79
Occupational health and safety .....	81
Training and education .....	86
Diversity and equal opportunity .....	90
Human rights .....	94
Investment and procurement practices .....	95
Non-discrimination in operations .....	97
Freedom of association and collective bargaining .....	99
Abolition of child labour and prevention of forced and compulsory labour .....	100
Security practices .....	102
Indigenous rights .....	104

Society .....	104
Community .....	104
Corruption .....	105
Public policy .....	109
Anti-competitive behaviour .....	110
Compliance with regulations .....	111
Products and services .....	112
Customer health and safety .....	112
Product and service labelling .....	114
Marketing communications .....	118
Customer privacy .....	119
Compliance .....	119
Customer service .....	120
<b>6. Social performance indicators in the financial sector supplement .....</b>	<b>122</b>
CSR management .....	123
Internal social compliance .....	124
Compliance with society .....	126
Suppliers .....	127
Retail banking .....	127
Investment banking .....	135
Asset management .....	139
Insurance .....	142
<b>7. Basic GRI contents .....</b>	<b>145</b>
<b>8. United Nations Global Compact .....</b>	<b>151</b>
<b>9. External assurance Report .....</b>	<b>154</b>

# **1. Strategy and analysis**

## Statement by the Chairman

Caixa Catalunya presents its 2006 Corporate Social Responsibility Report, which complements its other annual corporate reports. This report covers a large part of the Organization's activity during the 2006 financial year in connection with all its stakeholders: customers, employees, suppliers and society as a whole.

The detailed exercise of covering Caixa Catalunya's activity from this perspective – which encompasses all the Social Work Foundations as well as the companies in the Group – not only shows the Organization's commitment to communication and transparency with society, but also acts as a catalyst for the Organization to make the most of the hidden opportunities and challenges which a modern, dynamic company such as Caixa Catalunya has to take on board as it strives to improve its relationship with its environment.

Furthermore, this report reaffirms the Organization's firm support for and commitment to the United Nations Global Compact and its ten guiding principles in the areas of human rights, labour standards, the environment and anticorruption, since these principles are entirely consistent with Caixa Catalunya's Mission, Vision and Corporate Values – the pillars which support the Organization's actions, decisions and projects.

In 2006 the Organization restated its firm commitment to building a better society and made clear its position on the importance of corporate social responsibility – a concept whose far-reaching content connects very directly to what has always been and remains at the heart of savings banks in general and Caixa Catalunya in particular.

Finally, this annual Corporate Social Responsibility Report, externally assured by an independent auditor, has been drawn up in accordance with the principles and content of the new version of the Sustainability Reporting Guidelines published at the end of 2006 by the Global Reporting Initiative – a UN-supported organization which works to promote corporate social responsibility worldwide. This report follows the framework and order set out in these Guidelines and uses the indicators suggested by this organization in order to ensure maximum transparency and comparability. Moreover, it also incorporates the issues covered and the advances made in reference to the commitments undertaken through the United Nations Global Compact. As a result, Caixa Catalunya has cutting-edge procedures for communicating its approach and achievements in this area to its stakeholders in a clear, precise and reasonable fashion.



NARCÍS SERRA SERRA  
Chairman of the Board of Directors  
Caixa Catalunya

### 1.1. Statement by the Chief Executive Office

In 2006, the Organization took some major steps to achieving the challenges set out in the 2007 Project strategic framework. The chief management indicators have been improved, with a substantial increase in results; from a commercial point of view, a considerable number of new customers have chosen to place their trust in us; and the expansion and customer-approximation process aimed at improving and widening the range of services on offer has led to the opening of more than 80 branches and increased the workforce by more than 600 people. All this has given a major boost to economic growth in the Organization's areas of operations and helped it improve wellbeing for society as a whole, either by creating jobs or by financing business, family or other kinds of projects.

In parallel to its contributions to its different stakeholders through its strictly financial work, Caixa Catalunya also possesses a powerful tool which enables it to uphold its founding commitment to help build a better society: its Social Work. Funded partly by the profits from the Organization's financial operations, its Social Work embodies Caixa Catalunya's dedicated determination, year on year, to achieve the goals of this ambitious commitment, which is also reflected in the Organization's Mission. Through the different Foundations which make up its Social Work, Caixa Catalunya carries out activities to promote culture, welfare, healthcare, solidarity and environmental protection.

Caixa Catalunya's favourable evolution in the 2006 financial year is due in no short part to all the Organization's professionals and their dynamic contribution and teamwork. With their talents, commitment and professionalism, these are the people who make it possible for us to make good progress in line with market demands and to achieve positive results not only in the financial arena, but also from a social point of view. Thanks to their training and enthusiasm, the Organization's human team offers customers a secure, trustworthy financial environment and personalised, transparent advice – factors which currently play a decisive role in the industry.

As part of the process of reflection on the courses of action to take in the area of corporate social responsibility, the decisions Caixa Catalunya takes are based on two criteria: their relevance to people and groups with an interest in the Organization and their coherence with the Organization's economic and social position. Further progress has been made in analysing social concerns, particularly in the field of dependency. New specific action in this area over the course of the coming years will help create a new line of action within the Organization's Social Work, which is ever more efficient and sustainable.

All those with an interest in the Organization have, in the form of this report, a documented database on Caixa Catalunya's contribution to promoting social and environmental values. A report which should serve to raise awareness of these issues in society as a whole.



JOSEP MARIA LOZA XURIACH  
General Manager Caixa Catalunya

## 1.2. Description of key impacts, risks and opportunities

In recent years, international organizations, states, economic and social agents and society as a whole have shown increasing concern for a series of matters which have a direct or indirect bearing on the future of society. Following this line of thought, many companies and organizations have taken up a position as part of the chain of economic, political and social relations which determine the future.

Analysing the impacts, risks and opportunities faced by an individual business in the field of sustainability is a complex matter. Corporate Social Responsibility encompasses a range of different questions, each of which needs to be viewed through a different lens. We need to consider not only what is important for organizations, but also what is positive for all the agents it interacts with, albeit indirectly.

In this section, Caixa Catalunya takes stock of its position within this context and analyses internal and external factors which represent progress made or challenges to be met.

### *Significant impacts in the area of sustainability*

Sustainability is a wide-ranging concept that is generally broken down into three areas: economic performance, social performance and environmental performance – areas which are all interrelated and which need to be properly balanced. This is the approach championed by the Global Reporting Initiative (GRI), an organization which promotes sustainability reporting and draws up guidelines for preparing sustainability reports, and the approach followed by Caixa Catalunya to prepare its annual Corporate Social Responsibility Report.

The task of defining and prioritising impacts calls for an analysis from the perspective of the Organization's stakeholders: customers, society, employees and suppliers. Following this reflection, the Organization would like to highlight:

- The Organization's growth and ongoing geographical expansion, which in turn creates stable employment and helps drive economic development in the areas where it is present.
- Its solid economic and financial results, which ensure the Organization's solvency.
- The resulting increase in resources for Social Work addressed at meeting social needs, which has a positive effect on people's wellbeing and helps drive social and economic development in the area.
- The Organization's progressive increase in holdings in companies in different industries, which helps promote economic, social and environmental development.
- Its growing financing for the renewable-energies industry, given the concern about climate change, and for the necessary infrastructure to maintain and improve the rate of economic growth.



- Its team of dedicated professionals who play their part in building the Organization's project in an atmosphere of dialogue, mutual respect and coherence with corporate values, together with an ability to combine personal and professional goals.
- Customers' and organizations' trust in our services and solvency.
- Collaboration and cooperation with social organizations to help create modern, sustainable and effective community projects.
- Rigorous prevention and control of banking and reputational risks.
- Transparent communication of key internal and external issues and raising awareness of Corporate Social Responsibility.

In themselves, all these results represent challenges on which the Organization needs to keep working if it is to maintain the corporate dynamics of reflection and consensus on setting goals, developing plans and monitoring projects to increase efficiency in the course of achieving them and providing economic and social value.

In 2006, the Organization's identification of possible lines of progress in the area of corporate social responsibility as a framework for all Caixa Catalunya's goals, processes and results is in itself another spur to further action in the future. The steps taken in 2006 followed the line of considering the implications of all actions through the triple lens of economic, social and environmental performance in order to make further progress in the Organization's positioning in this area.

All these challenges also represent opportunities and key factors for success, given that Caixa Catalunya:

- Is a growing, innovative financial group.
- Is recognised for its advice to customers, who chosen to place their trust in it.
- Has a firm social commitment.
- Is made up of keen professionals.

### *Sustainability trends*

Identifying sustainability trends means analysing information from various different specialist sources, in addition to consulting internal and external experts. These trends are linked to European Union initiatives on business responsibility, evaluations within the framework of responsible management models (EFQM), orientations from the GRI Guidelines on preparing sustainability reports, guidelines from different voluntary regulations and attendance at forums on human rights, the environment, etc.

As part of the process of reflection on lines of progress in the field of corporate social responsibility, the Organization has analysed potential trends which could affect the industry. The significance of these trends and the potential resulting corporate actions is set out in terms of their relevance for the Organization's stakeholders, as represented on the Governance Body, and their coherence with the Corporate Vision, which defines the positioning and economic and social values to which the Organization is committed.

Caixa Catalunya sees these trends as opportunities which call for a flexible and coordinated process to set progressive goals. In the long term, failure to adapt to these trends could, in some cases, entail reputational risks, demotivate professionals and lead to a loss of confidence on the part of customers.

The Organization faces future challenges and trends with a dynamic spirit and prioritises them in accordance with the following goals and commitments to stakeholders:

### *Customers*

- 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.
- In 2007, integrate the requirements of the Markets in Financial Instruments Directive (Directive 2004/39/EC of 21 April 2004) enacted by the European Parliament and Council, which will serve to reinforce the Organization's existing line of work.

### *Society*

- Continue to adapt its Social Work to the social needs of the moment, 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.

### *Employees*

- Maintain the existing systematic adoption of agreements as rapid as possible, as well as promoting training to ensure employees are motivated and able to combine their personal and professional lives.

**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.

**All stakeholders**

- Consolidate the practice of transparency in corporate information, by communicating policies and the progress made in the field of sustainability in the annual Corporate Social Responsibility Reports and other internal and external communications addressed to all stakeholders.

Finally, other aspects considered by the Organization include defining and promoting a Code of Conduct for all the organization's professionals to bring together questions concerning corporate stakeholders, while remaining coherent with the Organization's values and ethical behaviour.

These challenges and objectives, as well as any set out by the Organization in the future, form part of the corresponding strategic plans.

Objectives 2006	Results	Lessons learned
Increase commercial efficiency.  Drive for increased profitability.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Improved volume and margin of strategic products.</li> <li>• New customers in priority segments.</li> <li>• Specific distribution models introduced.</li> </ul>	Interiorising the importance of work methods and customer satisfaction.
Expansion: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opening branches.</li> <li>• More specialist managers.</li> </ul>	Analysis and introduction of measures to increase the business's profitability: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Streamlined processes.</li> <li>• Optimised expenditure.</li> <li>• Reinforced own funds.</li> <li>• Improved cost of financing.</li> </ul>	Greater economic solvency, in keeping with the founding objectives.
Development of: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet platforms.</li> <li>• Risk-management platforms.</li> <li>• Information platforms.</li> <li>• People-management platforms.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1,118 branches.</li> <li>• 370 specialist managers.</li> <li>• Developing and incorporating new online-banking products and functionalities.</li> <li>• Advances in the process of homologating internal risk-management models.</li> <li>• In 2007, developing and incorporating a new management-information system.</li> <li>• Increase in the workforce to meet the aim of 1,100 new employees by the end of the 2005-2007 Strategic Plan.</li> </ul>	Knowledge of processes for opening branches in new markets.  Adaptation and innovation.

**Objectives 2007**

Continue developing the lines set out in 2006, within the framework of the 2005-2007 Strategic Plan in accordance with specific projects

Continue making progress in tackling the challenges related to sustainability in an integrated and coordinated fashion.

**Opportunities and risks**

**Opportunities**

- Strengthen Corporate Values.

**Risks**

- Time limitations.

**Opportunities**

- Increased solvency and boosted reputation.

**Risks**

- No related risks were identified.

**Management system**

- Heads of strategic projects.
- Monitoring the Strategic Planning Management.
- Defining work groups and heads and monitoring system.

**Long-term objectives:**

**Corporate Vision**

Be a growing, innovative financial group and market leader in advising customers, who choose to place their trust in the Organization.

Be a financial group driven by a firm social commitment and the professionalism and enthusiasm of its human resources.

**Opportunities and risks**

**Opportunities**

- Customers and society who demand professionalism in financial services.

**Risks**

- Highly competitive market constantly affected by changes and adaptations.

**Opportunities**

- Greater social awareness and appreciation by stakeholders of Corporate Responsibility and social benefits as a return on economic profits.

**Risks**

- No related risks were identified.

**Management system**

- Organizational structure in accordance with the needs and challenges of the moment.
- Governance Bodies representing stakeholders: customers, society and employees.

## **2. Organizational profile**

## 2.1. Name of the Organization

Since it was set up in 1926, the Organization has changed name several times at different periods. Since 1977, its official name has been Caixa d'Estalvis de Catalunya, although its common commercial name is Caixa Catalunya.

## 2.2. Primary brands, products and services

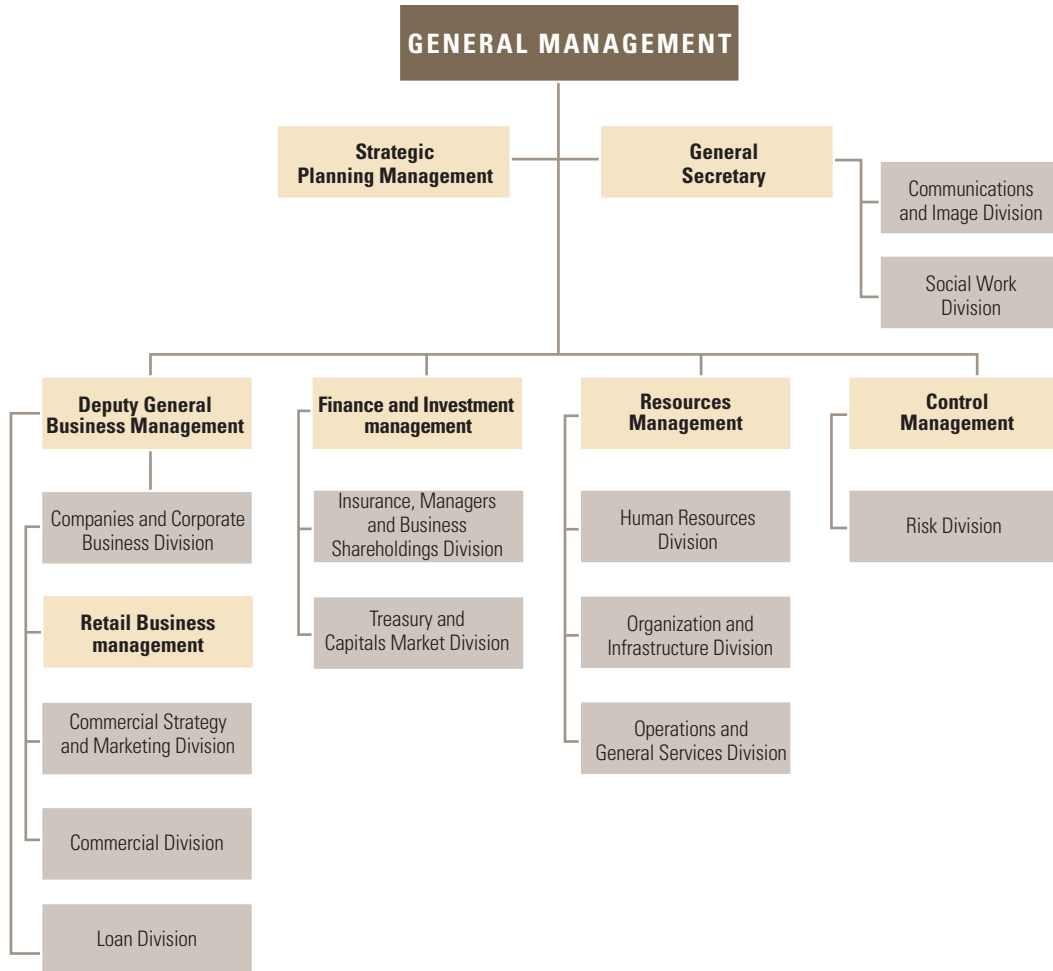
Caixa Catalunya offers a wide range of products to meet its customers' financial needs.

- Traditional, indexed and joint current accounts and deposits.
- Pension plans and insurance designed by subsidiaries.
- Guaranteed and non-guaranteed investment funds managed by subsidiaries.
- Securities service.
- Mortgage loans to finance purchasing, renovating or moving house.
- Personal loans to finance projects such as house renovations, buying a car or further education or training.
- Debit and credit cards.
- Private banking services to optimise both the financial profitability of customers' assets and their tax burden, through fully personalised, professional and strictly confidential services.
- International transfers.
- Company collections and payments.
- Liquid-assets management.
- Short-, medium- and long-term company financing.
- Foreign trade services.
- Bank guarantees for companies, professionals and businesses.
- Point of Sale (POS) terminals.

The Caixa Catalunya website ([www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es)) contains more detailed information on the different products and services that are offered.

**2.3. Operational structure**

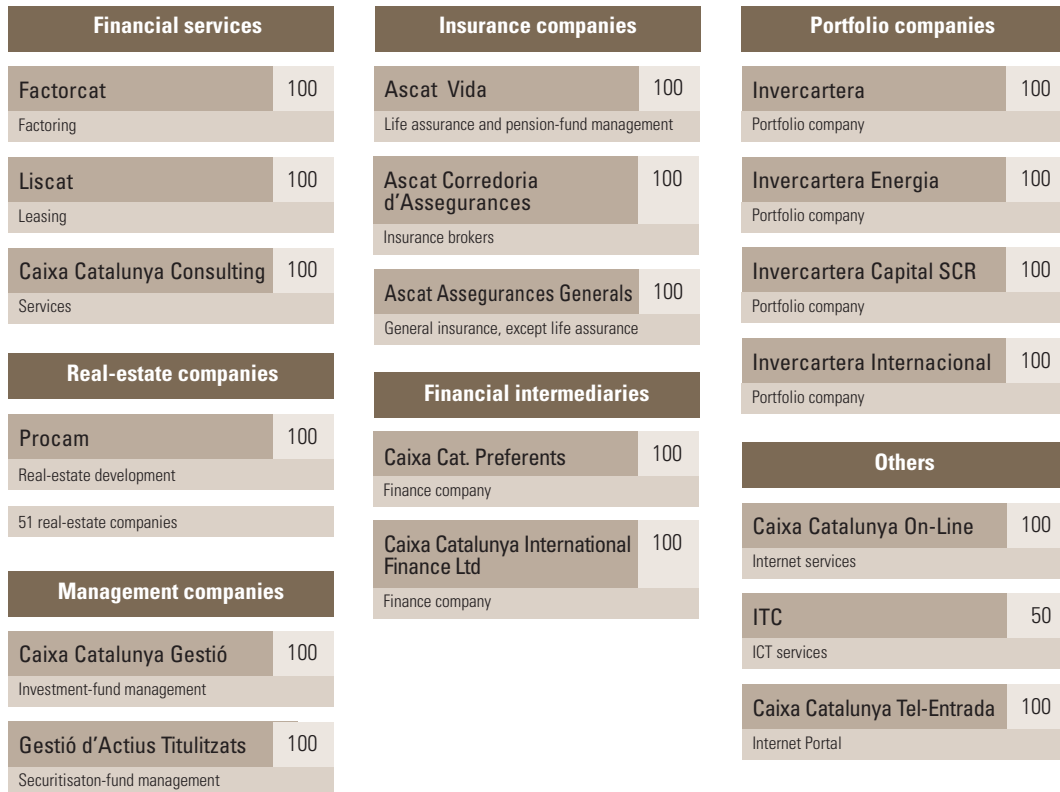
**CAIXA CATALUNYA OPERATIONAL STRUCTURE 31 DECEMBER 2006**



*Main subsidiaries in the Caixa Catalunya Group*

The main subsidiaries in the Caixa Catalunya Group are found in different industries which complement the Organization's financial activity. The subsidiaries are shown in the table below, with the Organization's direct or indirect holding indicated as a percentage.

**MAIN SUBSIDIARIES IN THE CAIXA CATALUNYA GROUP\***



■ % de participació directa o indirecta

\* For greater economic and financial detail on the companies in the Caixa Catalunya Group, see the 2006 Management Report and Annual Group Accounts.

**2.4. Location of Organization'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 Social Work head offices in La Pedrera, a building which was declared a World Heritage Site by UNESCO. It 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. Number of countries where Caixa Catalunya operates**

Through its network of branches, the Organization's main activity is concentrated in Catalonia, although it is present in all the Autonomous Regions in Spain and also has a branch in Perpignan in France. Its subsidiaries operate in Spain as well. A more detailed description of the Organization'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. It is comparable to a bank from an operational point of view and is subject to the same regulations and control. However, profits are used to bolster financial solidity by increasing reserves and setting up and maintaining social work both itself and in collaboration with other organizations.

In terms of regulations, Catalan savings banks fall under the exclusive remit of the Generalitat de Catalunya, 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 determined by the geographical distribution of its network of branches, which on 31 December 2006 comprised the following:

Location	2005	2006	Location	2005	2006
Andalusia	32	61	Region of Valencia	85	102
Aragon	10	10	Extremadura	3	4
Asturias	1	1	Galicia	5	5
Balearic Islands	7	8	La Rioja	2	2
Canary Islands	4	10	Region of Madrid	109	121
Cantabria	1	1	Melilla	-	-
Castile La Mancha	6	6	Murcia	12	18
Castile and Leon	9	9	Navarre	5	5
Catalonia	742	749	Basque Country	3	5
Ceuta	-	-	Branches abroad (France)	1	1
			<b>TOTAL No. OF BRANCHES</b>	<b>1,037</b>	<b>1,118</b>

The net increase in 2006 is the result of opening 82 new offices and closing one. In overall terms, the number of branches increased by 1% in Catalonia and by 20% in the rest of Spain.

Caixa Catalunya is present in 61 towns with fewer than 5,000 inhabitants, and in seven towns it is the only financial institution present.

In general terms, the Organization 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.

## 2.8. Scale of the reporting organization

KEY ECONOMIC AND FINANCIAL FIGURES		
€ million	2005	2006
<b>Group</b>		
Consolidated assets	50,822.5	67,551.4
Consolidated liabilities	48,168.2	64,510.9
Consolidated net worth	2,654.3	3,040.5
Consolidated net interest income	642.4	675.0
Net attributable Group income	269.4	349.7
<b>Organization</b>		
Assets	47,327.6	63,800.7
Liabilities	44,933.0	61,022.5
Net worth	2,394.6	2,778.2
Net interest income	681.8	733.3
Social Work provision	61.7	70.0
<b>Employees *</b>		
Group **	6,219	6,859
Organization	5,608	6,225
Foundations***	121	121

\* Data on 31 December 2006.

\*\* Workforce made up of the companies in the Group: Factorcat, Liscat, Caixa Catalunya Consulting, Ascat Vida, Ascat Corredoria d'Assegurances, Caixa Catalunya Gestió, Gestió d'Actius Titulitzats, Procám, Invercartera and ITC.

\*\*\* The Social Work Foundations do not form part of the Caixa Catalunya Group.

## 2.9. Significant changes during the reporting period regarding size, structure or ownership

In 2006 there were no relevant changes regarding the size and structure of the Organization, besides the opening of new branches.

In reference to the Governance Bodies, an Extraordinary Assembly was held at the end of 2006 essentially to adapt the Organization's Bylaws and Procedural Regulations to the Catalan Parliament's Act 14/2006 of 27 July 2006. The main changes introduced included the option of the Chairman receiving remuneration in accordance with his activity, and, as envisaged in the redrafted text 1/1994, the possibility of appointing up to two members to the Board of Directors, one representing local government and the other representing investors, from people who are not members of the Assembly.

As well, during a transitional period which will last until the next partial renovation of the group of representatives of the affected government administrations, the General Assembly will temporarily include one extra member, i.e. 161 members in total, a situation envisaged in and authorised by the transitional provision of the Catalan Government's Degree 311/2004. These changes are based on Act 62/2003, which applies throughout Spain, and on the Catalan Government's Degree 311/2004, and require Madrid City Council to appoint a representative to be added to the twelve representatives from Catalan town and city councils.

## 2.10. Awards received in the reporting period

Awards received in 2006 included the following:

### *For investment funds*

- The Caixa Catalunya Equilibri FI, Caixa Catalunya Equilibri 2 FI, Caixa Catalunya Dinàmic FI and Caixa Catalunya Dinàmic 2 FI Funds were classified by Standard & Poor's as very high-quality funds (AA).
- The Caixa Catalunya Equilibri Fund was rated best fund of funds in the Conservative Mixed category in the awards given by the specialist media Morningstar and Radio Intereconomía.
- The Caixa Catalunya Dinàmic Fund was rated best fund in the Mixed Aggressive category in the awards given by the specialist media Morningstar and Radio Intereconomía.

### *For services*

- The International Transfer Issuing Service was awarded the STP Excellence Award by Deutsche Bank for its efficient payments.

### *For Social Work*

- The Viure i Conviure Programme of the Fundació Viure i Conviure received the My Best Investment Portfolio Award for the best social work by savings banks in the area of social and health care. In addition, the same programme was acclaimed by Madrid City Council for its active role in Madrid society.
- The Fundació Territori i Paisatge, and more specifically the Les Planes de Son Centre for Sustainable Development, received a special mention in the category of sustainable building. In addition, it was a finalist in the area of raising knowledge and improving the environment for the My Best Investment Portfolio Award for the best social work by savings banks.
- The Fundació Un Sol Món received an award from the Spanish Association for the Development of Business Patronage (AEDME) in the category of immigration assistance and cooperation. The winning project, Rétales, was aimed at Ecuadorian immigrants who want to develop a business idea in their country of origin.

### **3. Report parameters**

## REPORT PROFILE

### 3.1. Reporting period for information provided

The information contained in this report covers the period from 1 January to 31 December 2006.

### 3.2. Data of most recent previous report

The previous Corporate Social Responsibility Report presented by Caixa Catalunya corresponded to the 2005 financial year. It was prepared in accordance with the GRI 2002 Global Reporting Initiative Guidelines for Sustainability Reports, was audited by independent experts, and was judged to be "in accordance" by the GRI.

### 3.3. Reporting cycle

Caixa Catalunya intends to release a Corporate Social Responsibility Report every year.

### 3.4. Contact point for questions regarding the report or its contents

All those seeking further information or who have any queries related to this report can contact Caixa Catalunya at the following email address: [secretaria.general@caixacatalunya.es](mailto:secretaria.general@caixacatalunya.es).

In addition, the *Getting to Know Caixa Catalunya* section on the Caixa Catalunya website, [www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es), includes a section on Corporate Social Responsibility and contains other corporate reports: the Management Report and Annual Accounts, the Annual Corporate Governance Report, and the Report on Social Work Activities, amongst others.

## REPORT SCOPE AND BOUNDARY

### 3.5. Process for defining report content

This report follows the 2006 Global Reporting Initiative (GRI) Guidelines for preparing sustainability reports, also known as G3. Amongst other transparency-based guidelines and principles, the Guidelines also set out principles concerning the materiality of the content.

The GRI defines materiality as *"the threshold at which an issue or indicator that reflects an organization'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"*.

Caixa Catalunya has taken the information required by the GRI as the basis for deciding which material or relevant issues to include in the report, with the exception of issues which do not apply to the Organization, whose omission is reasoned and justified. However, the degree of importance is lower both in the case of environmental matters, given that the operations of a financial institution take place within a financial and social context which does not have a great impact on ecosystems, and in the sections referring to social performance in areas which are already covered by the existing constitutional framework in Spain. Finally, Caixa Catalunya has also included the information contained in the Financial Services Sector Supplement, a complementary guide published in a non-definitive, experimental version.

In addition, other actions were taken to identify other relevant questions and to prioritise topics:

- A work session was held in December 2006 with different company departments, at which other stakeholders were represented indirectly.

This session, led by the consultancy firm and CSR experts Tea-Cegos Deployment, set out the materiality of factors external to the Organization. These external factors were prioritised by evaluating the importance of each factor from the perspective of each of the stakeholders in the Organization: customers, society, employees and suppliers. Each factor's coherence with Caixa Catalunya's Mission, Vision and Values was also analysed.

In addition, issues related to sustainability trends, and related risks and opportunities, were also analysed.

- In parallel, once the scope and boundary of the report had been set (see Point 3.6.), information-gathering questionnaires were prepared for the departments in the Organization.

Amongst other GRI requirements, these questionnaires sought information on systematic dialogue with stakeholders, the stakeholders' representatives who took part in this dialogue, how regularly this dialogue took place, the areas of interest or concerns which arose in the period, and Caixa Catalunya's response. This is the raw data on stakeholders' participation and integration in management, the leading principle in sustainability and the subject of a later section.

This work session also analysed the profile of the users the Organization expects to use this report. Caixa Catalunya envisages that the report will be used by people who are identified with one of its stakeholders. However, it also believes that it is also likely to be used by people with a greater awareness of Corporate Social Responsibility or who need the information contained in the report to carry out their job or research.

Material issues have been incorporated throughout the report in the relevant sections, as stipulated in the GRI Guidelines, and in the Financial sector supplement. In addition, there are also sections on Social Work, Customer service and the Global Compact.

Bearing in mind the aforementioned issues, once the information corresponding to GRI requirements and other material issues had been gathered, the report was prepared in accordance with GRI quality and content guide-

lines. It was subsequently revised by the different departments and was signed by the General Manager. Once it had been externally assured, it was presented to the Board of Directors.

### **3.6. and 3.7. Boundary of the report and any specific limitations on the scope or boundary of the report**

#### *Boundary for Group companies and other agents*

As stipulated by the GRI Boundary Protocol, Caixa Catalunya followed an incremental approach when incorporating significant information on sustainability related to Group companies and other agents with which it interacts.

At the end of the year, the Organization used the following process to determine which organizations should be included in the CSR report:

- Determine which subsidiary companies, and potential customers, distributors and suppliers, Caixa Catalunya has control or significant influence over – in short, the companies within the Group.
- Evaluate these companies' significant impacts, or potentially significant impacts, in relative terms. As stipulated in the aforementioned protocol, Organizations with negligible impacts were considered to remain within the boundary of the report, without any need to follow a data-gathering plan. Their incorporation would not substantially change the results and the report would make an equally reasonable and balanced presentation of organizational performance.

In order to determine these impacts, the industries in which the different organizations controlled by the Caixa Catalunya Group, or over which the Group has a significant influence, were studied. This control or significant influence could either be because the Group has a direct or indirect holding of more than 20% of voting rights or because it carries out joint business with them. Their contribution to the profit and loss account, in accordance with the data from the 2005 Group Annual Accounts, was also analysed, as well as the customer-supplier relationship with some of these companies (insurance, financial services, some fund managers), and their cultural integration (dependence on the same strategic plan, similar management of human resources, products distributed and marketed exclusively by Caixa Catalunya, etc.).

- Evaluate the access to information on companies under its control or influence.

The lack of information-management systems at higher levels than the accounting-financial level was borne in mind when evaluating this issue. In addition, the question of whether or not sustainability reports were presented by Group companies – not a widespread practice – was also considered.

- Decide which information to include in the 2006 Corporate Social Responsibility Report and set goals for the coming years, bearing in mind that companies with significant impacts find it very difficult to obtain and consolidate the information required by the GRI.

In conclusion, Caixa Catalunya decided that its CSR reports will progressively incorporate sustainability issues relating to subsidiaries in the real-estate development industry, and/or pass on to them the importance of preparing their own reports, an option more in keeping with the principles of clarity and precision championed by the GRI.

In addition, the Organization undertakes to encourage real-estate investment companies, particularly partner or joint-venture companies which invest in the construction and petrochemical industries, to prepare their own CSR reports. This commitment also extends to wind-power energy companies.

Finally, considering the aforementioned process of analysis, this 2006 CSR report encompasses the following organizations:

- Caixa Catalunya as the parent company of the Group
- Social Work Foundations.
- The real-estate developer Promotor Catalunya Mediterrània, SA, Procam, on an individual level, in its most significant and accessible aspects: economic value generated and distributed, and management approaches for occupational health and safety management and corruption.

As mentioned above, Group companies with no significant sustainability impact are considered to be covered by this report, especially the subsidiaries which carry out Caixa Catalunya's financial services, given their high degree of integration in the corporate culture.

Chapter 7 *Basic GRI Content* indicates the final degree of coverage achieved after the data-gathering process for each indicator.

### ***Coverage of GRI issues and indicators***

In accordance with the agreed boundary, the scope of the 2006 Caixa Catalunya Corporate Social Responsibility Report is as established by the GRI, with the following exceptions:

- Indicators which were not able to be covered because there was no measuring system; in this case they have been identified throughout the report and attempts to measure them will be made in future editions.



- Indicators not applied, as a result of their little or zero relevance or materiality to the activity of providing financial services in the Organization'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 organizations**

When considering issues which could affect the comparability of information from period to period, it is important to stress the change which has taken place in terms of the use of the new GRI G3 Guidelines, which differ in content to the previous edition from 2002.

In addition, this report aims to increase its scope with respect to the previous edition, specifically in terms of the Social Work Foundations and companies in which the Group has a holding, particularly Procam.

Nevertheless, these questions do not significantly affect comparability from period to period, for two main reasons:

- The organization to which the data and information are referred is indicated in each case.
- Quantitative data is presented for two periods, 2005 and 2006 (there is no data for 2004 because the 2005 edition was the first CSR report prepared in accordance with GRI Guidelines), with the changes in the Organization's quantitative aspects during the year having very little relative significance.

The fact that G3 Guidelines were strictly followed in terms of both structure and content when preparing the 2006 Caixa Catalunya CSR Report makes it easy for any organization or individual to compare Caixa Catalunya with other organizations in terms of economic, social and environmental performance.

### **3.9. Data measurement techniques and the bases of calculations**

Despite the changes involved in preparing this report in accordance with the new guidelines, the Organization 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 Organization 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, the data used refer to the state of the Organization on 31 December 2006.

The most significant changes and the criteria applied in reference to accounting or financial variables are reflected in the legal documentation contained in the 2006 Management Report and Annual Accounts, which is available on the Organization's website.

### **3.10. Explanation of the effect of any re-statements of information provided in earlier reports, and the reasons for such re-statement**

The main change with respect to the previous report in terms of stating information is the result of rigorously following the order stipulated by the GRI, since the 2005 CSR report was structured in accordance with general and/or crosscutting content and then expressed in terms of stakeholders and the environment. The 2005 Report also incorporated the GRI content table.

Although the structure is expressed differently, Caixa Catalunya considers that communication is now more effective, given that:

- 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 Organization'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 report**

As it has been already mentioned, these changes are the following:

- Use of GRI G3 Guidelines and indicator protocols.
- Increased coverage, and therefore wider scope, of the information on the Foundations and Procam.

## **GRI CONTENT INDEX**

### **3.12. Table identifying the location of the Standard Disclosures in the report**

To aid comprehension of the report, there is a table containing the basic contents in Chapter 7. *Basic GRI Content*, even though the report itself is structured with the same end in mind.

## ASSURANCE

### **3.13. Policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report**

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**

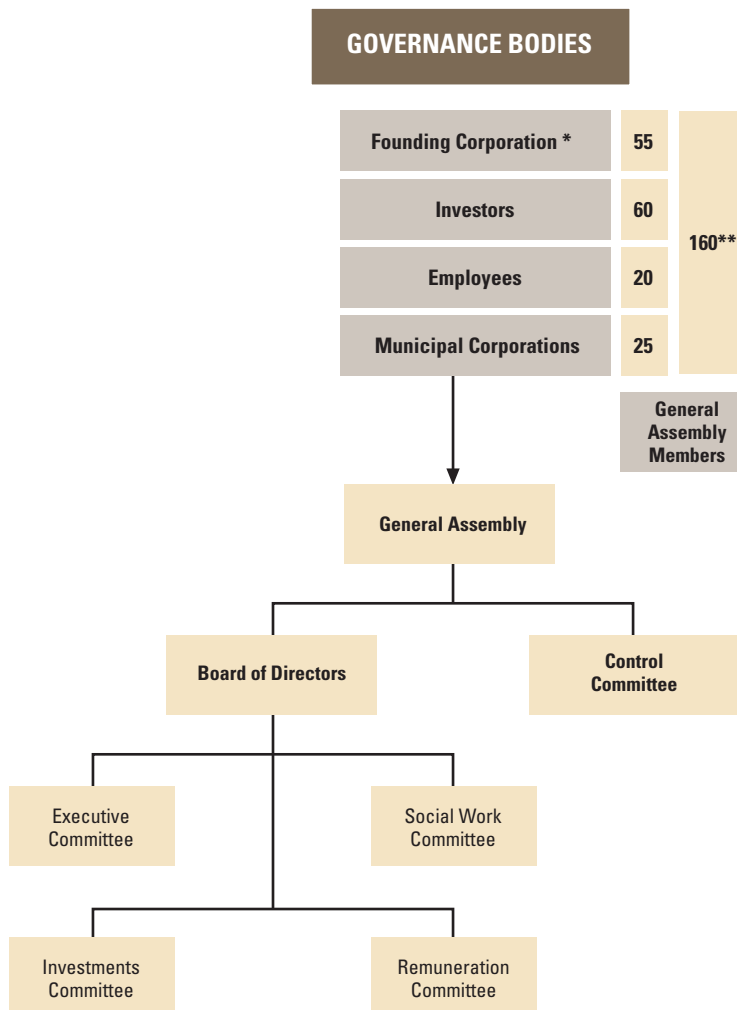
## GOVERNANCE

This section corresponds to the information required by the GRI on corporate governance. For further information on this aspect, see the 2006 Annual Corporate Governance Report, which is available under the *Information for Investors* heading in the *Getting to Know Caixa Catalunya* section on the Organization's website: [www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es).

### 4.1. Governance structure of the organization, including committees under the highest governance body responsible for specific tasks, such as setting strategy or organizational oversight

The General Assembly is Caixa Catalunya's highest governance body. Its members are called General Assembly Members and their duties include:

- Ensure the integrity of the Organization's assets, meet its social goals and safeguard customers' interests.
- Set out guidelines for action.



\* The Founding Corporation is Barcelona Provincial Council

\*\* The General Assembly is temporarily composed of 161 members, 26 of whom represent municipal corporations, following the appointment of an extra member, as indicated in section 2.9 on Significant changes.

The General Assembly appoints a Board of Directors, which is entrusted with governing, managing, administering and representing the Organization, with full powers, excluding only those reserved expressly for the General Assembly by Act 15/1985, on savings banks in Catalonia, and the Organization's Bylaws ([www.caixa-catalunya.es](http://www.caixa-catalunya.es), *Getting to Know Caixa Catalunya* section, under the *Corporate Information* heading).

The 21 members of the Board of Directors are broken down as follows: 8 general board members representing investors or customers, 7 representatives of the founding corporation, 3 representatives of county councils and other municipal corporations, and 3 representatives of the Organization's employees.

The General Assembly appoints a Control Committee to ensure the Board of Directors' management follows the general lines of action set out by the General Assembly and is in keeping with the Organization's own goals.

The 7 members of the Control Committee are broken down as follows: 3 general committee members representing investors, 2 representatives of the founding corporation, 1 representative of county councils and other municipal corporations, and 1 representative of the Organization's employees.

The Board of Directors appoints an Executive Committee, a Social Work 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 municipal corporations, and 1 representative of the Organization's employees.
- The Social Work 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 municipal corporations, and 1 representative of the Organization'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 3 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 collaborators for any specific matters for which this might be necessary. He 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 collaborators for any specific matters for which this might be necessary.

The Social Work is organised into four Foundations, which carry out the lines of action laid out:

- Culture: Fundació Caixa Catalunya.
- Environment: Fundació Territori i Paisatge.
- Solidarity: Fundació Un Sol Món.
- Social and health care: Fundació Viure i Conviure.

These instrumental Foundations act in accordance with the guidelines set out by the Board of Directors and the Social Work 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 Fundació Caixa Catalunya Board is made up of 11 members, including the members of the Social Work Committee, the Social Work Director and the Organization's General Secretary.
- The Fundació Territori i Paisatge Board is made up of 12 members, including the members of the Social Work Committee and the Social Work Director, as well as 5 members from outside the Caixa Catalunya Governance Bodies who are highly respected within their field.
- The Fundació Un Sol Món Board is made up of 11 members, including the members of the Social Work Committee and the Social Work Director, as well as 4 members from outside the Caixa Catalunya Governance Bodies who are highly respected within their field.
- The Fundació Viure i Conviure Board is made up of 11 members, including the members of the Social Work Committee, the Social Work Director and the Organization'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 Social Work Committee.

Caixa Catalunya's Governance Bodies are responsible for governing, managing, administrating, representing and controlling the Organization, without any limitations on their scope of action.

Agreements are reached by a simple majority of the members in attendance, except in the case of some questions which 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 2006 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, exercise their functions in all cases to the exclusive benefit of the interests of Caixa Catalunya and its investors, and in order to meet the Organization'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 Social Work Committee, the Investments Committee and the Remuneration Committee.

#### **4.3. Number of independent or non-executive members of the highest governance body**

This aspect has been covered in section 4.1.

#### **4.4. Mechanisms for shareholders and employees to provide recommendations or direction to the highest governance body**

Although the concept of a shareholder is not applicable in the case of a savings bank, from the point of view of social responsibility, it is highly important that the Organization's stakeholders with whatever economic or social interest in the Organization are represented on the Governance Bodies.

In addition, there are channels of communication with the Governance Bodies through the Departments of the General Secretary and the Governance Bodies ([secretaria.general@caixacatalunya.es](mailto: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 organization's performance**

Compensation for members of Caixa Catalunya's highest governance body is not directly linked to the organization's performance, given that members of the Board of Directors, as on 31 December 2006, only receive attendance expenses, in accordance with the limits set by the Catalan Government.

The amounts and characteristics 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 Organization or subsidiary.
- 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 General Manager in the same bank 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](http://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 organization'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 Act 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 bears in mind candidates' technical abilities and professional expertise.

Groups representing customers, employees, the founding entity and municipal corporations play the chief role when choosing the members of the General Assembly. The method for choosing the General Assembly Members representing customers involves the prior election of delegates by public lottery, in the presence of a notary public, of investors who meet a series of requirements set out in the Organization'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 Governing Bodies, which are available under the Corporate Information heading in the Getting to Know Caixa Catalunya section on the Organization's website: [www.caixa-catalunya.es](http://www.caixa-catalunya.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 Organization's social nature and its attitude towards people.

Mission	Vision
<p><i>Caixa Catalunya aims to respond to the real needs of customers by providing financial solutions, establishing long-term personalised relationships and helping to build a better society through its Social Work."</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>

Defined by the Organization's guidelines, these values are shared by the subsidiaries and are transmitted to all employees from their very first day at work by means of initial training and dissemination through the corporate intranet. These values have also been transmitted at a number of smaller conventions and meetings.

## **CORPORATE VALUES**

### **1. Team**

"We count on the commitment and motivation of the entire Caixa Catalunya team to build our future. We believe in participation and the sum of individual contributions, and this leads us to work with professionalism, based on mutual respect and the integration of diversity."

### **2. Trust**

"We believe in our abilities and that taking on challenges will enhance them. We foster a stimulating, open environment favouring ongoing learning and dialogue. We aim to relate to our peers, our customers and society by means of transparent, consistent and ethical actions."

### **3. Dynamism**

"We believe that anticipation and innovation will drive us to be better. We intend to anticipate change by promoting imagination and initiative to help us be flexible and agile."

### **4. Strength**

"We face the future with lines of action, assets and competitive organizational 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 Organization'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 Organization'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 Organization.
- In terms of communication, by actively promoting clear and transparent communication.

The Corporate Values should become the usual behaviour of all employees, since the entire human team should identify with them, interiorise them and integrate them in their actions.

The following should also be stressed in terms of coherence with the values and legislation in force:

- The strict independence of the Social Work with respect to the Organization's financial activity, ensuring the utmost rigour in managing 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.

In 2005, this cultural framework led Caixa Catalunya to sign up to the ten principles of the Global Compact, a commitment which the Organization reaffirmed in 2006. These principles are entirely coherent with the very nature and origins of the Organization, 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 organization'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 Organization's Annual Report, Balance Sheet, Profit and Loss Account and Social Work 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 Organization's registered offices.

The Organization 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 economic 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 members of the Board of Directors are also provided with the corresponding protocols 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; overseeing the internal company audit services and financial information processes and internal control systems; as well as maintaining the relationship with the external auditors with a view to ensuring 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 Organization demands it. 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 Social Work Committee. The General Manager may also propose that it meet.

- The Control Committee meets at least every three months, although it has to meet whenever called by its Chairman, on his own initiative, or at the petition of a third of its members.

The information which the Organization provides to the Board of Directors, the Control Committee and the General Assembly includes the annual Corporate Social Responsibility Report.

#### **4.10. Processes 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 Organization's own goals.

In order to comply with this supervisory function, the Control Committee:

- Oversees the functioning and action of the Organization'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 Social Work Committee reports.
- Regularly prepares different reports on the Organization'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 General Manager signs them and sends them to the corresponding operational divisions in the Organization, 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. Explanation of whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization**

In terms of its commercial and financial activities, Caixa Catalunya is not capable of generating significant direct material environmental impacts. However, by financing projects and through its holdings in companies, it may have an indirect effect on ecosystems. As a result, the Organization has its financing of projects analysed in terms of their environmental aspects by specialist consultants in order to promote investment in renewable energies and maintain a precautionary approach that protects the environment (Principle 7 of the United National Global Compact).

As far as other precautionary approaches are concerned, the Organization manages 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.

Specifically, operational risk management, related to personnel inefficiency or to process, system or foreign-factor errors, is a strategic element for the Caixa Catalunya Group, which has made considerable progress in this financial year. This risk directly affects the creation of value through financial results and indirectly affects the Organization's reputation and the trust put in it 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 organization 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 Organization committed itself to make progress in applying and supporting these principles and to producing an annual report on its progress for the Global Compact, which defends the rights of any group of individuals from a global perspective.

Through the Spanish Confederation of Savings Banks (CECA), in 2006 the Organization signed up to the European Alliance on CSR.

Caixa Catalunya and its Foundations have different commitments to their different stakeholders, in accordance with their programmes.

**Main programmes and initiatives**

**Caixa Catalunya**

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

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)

University-Business Programme, for cooperation with the Autonomous University of Barcelona

**Fundació Caixa Catalunya**

Open Days held at La Pedrera to coincide with International Museums Day

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 of La Pedrera for the hard of hearing.

**Fundació Territori i Paisatge**

Land Stewardship Network set up to coincide with the Montesquieu Declaration, together with land stewardship entities and public administrations.

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, with the involvement of the IUCN and government administrations.

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.

**Fundació Un Sol Món**

Involvement in different conferences on the Global Microcredit Summit Campaign.

**Fundació Viure i Conviure**

A series of activities was programmed at the Foundation's healthcare centres, which provide services to people with dementias, to coincide with World Alzheimer's Day.

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.

Meeting of the choirs from the Sant Jordi Clubs, held at the Palau de la Música Catalana to celebrate Mozart Year.

**Date adopted**

According to certification date

According to certification date

2000

2004

1990

2000

2005

2000

2005

2005

2005

2005

2006

2006

2004

2005

2006

**4.13. Memberships in associations (such as industry associations) and/or national/international advocacy organizations to which the organization gives its support**

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 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, and 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.

#### Fundació Caixa Catalunya

- *Art Barcelona Articket*  
Promotes museums in Barcelona.
- *International Council of Museums (ICOM)*  
Conserves, maintains and promotes the world's present and future, tangible and intangible, natural and cultural heritage.

#### Fundació Territori i Paisatge

- *Mountain Forum*  
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.

#### Fundació Un Sol Món

- *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)*  
Catalan Government body which implements and manages cooperation development policies.
- *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.

#### Fundació Viure i Conviure

- *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 and stimulates the creation of new shared-housing programmes.

## STAKEHOLDER ENGAGEMENT

### 4.14. List of stakeholder groups engaged by the organization

Caixa Catalunya believes that its stakeholders, as mutually interested parties in achieving the Organization'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.

Suppliers are economic agents with which the Organization 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 the Organization. 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 Organization intends to make medium- and long-term progress in different lines of action concerning questions relating to these stakeholders.

Given the relevance of the society stakeholders, Caixa Catalunya's Social 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

The Organization regularly defines and updates its strategies through processes of strategic reflection and definition, at both the financial and Social Work level.

During these reflection processes, the Organization's stakeholders are analysed and, if necessary, revised and prioritised. This entails studying socioeconomic needs and trends in the financial sector, as well as carrying out other studies and consultations.

Given their length – generally three years – the strategic plans are regularly monitored and revised, which can give rise to changes in customer segments and the identification of new social groups

Bearing in mind these considerations, and in accordance with that laid out in the section *Report Scope and Boundary*, the general expectations of these stakeholders has been taken into account when determining additional information which has been incorporated in this Corporate Social Responsibility report and which at the same time is coherent with the different principles, requirements and indicators of the GRI.

#### 4.16. Approaches to stakeholder engagement, including frequency of engagement by type and by stakeholder group

The process of defining both financial and social operational strategies involves systems of dialogue and analysis which allow for direct and indirect consultation of stakeholders' interests, opinions and needs.

<p><b>Customers</b></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><b>Society</b></p> <p>Ongoing contract with social organizations and foundations.</p> <p>Annual studies on knowledge and use of Caixa Catalunya’s Social Work and, in general, the different community projects.</p> <p>Reports on attendance at Social Work exhibitions and the views of attendants.</p> <p>Specific studies to detect social needs.</p>
<p><b>Employees</b></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 evaluation of support service for the network of offices by surveying users.</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 Organization’s stakeholders.

**4.17. Key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement, and how the organization 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 organization has taken a position:

<b>Customers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2006, the Organization took note of changes in customers' socioeconomic situation, especially in the case of young people and adults, who are moving into financial services.</li> <li>• As a result, a change in strategic segmentation was introduced to extend the youth segment up to the age of 30 and to continue adapting the financial services offered to this segment.</li> <li>• Following the findings of the 2005 customer-satisfaction survey, each division took note of the results and analysed and identified improvements to introduce in terms of products, services and attention.</li> <li>• Based on analysis of this survey, customer complaints and the growing demands for advice, attention has been focused on transparent marketing and product personalisation.</li> </ul>
<b>Society</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Backed by the annual studies on the knowledge and level of use of the Social Work carried out amongst the elderly, society and customers, and in particular the Market Study on the role of Social Work in the area of dependence and the Market Study on the use of the Sant Jordi clubs, the Organization has identified the importance of working on the issue of dependence.</li> <li>• As a result, a medium-term strategic analysis was carried out to promote specific activities, which are currently still at the study phase.</li> <li>• Based on the rest of the dialogue systems, including the social and environmental priorities determined by the competent administrations in the different areas of implementation, the Organization has identified the important of continuing in the lines of action set out to make the Social Work efficient, innovative, sustainable, and recognised and to expand its geographical and social scope.</li> <li>• The results of these lines are detailed in the Annual Report on Social Work Activities and Foundations, although the major results are also included in this report.</li> </ul>
<b>Employees</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2006, the decision was taken to prepare internal regulations on harassment in conjunction with workers' representatives during the following financial year. These regulations will be based on the principles of the recently passed Equal Opportunities Act.</li> <li>• During 2006 progress was made in the Group's commitment to safety at work, and the real-estate development company Procama obtained accreditation for its Occupational Health and Safety System, in accordance with the requirements stipulated by OHSAS 18001:1999.</li> <li>• Based on the findings of the employee-training surveys, Caixa Catalunya has created new management tools for training, to ensure workers can choose, plan and manage their own training and thus take responsibility for their own professional development.</li> </ul>

As mentioned in section 3.5. *Process for defining report content*, the organization's responses to stakeholders' concerns or the issues they highlighted are given in greater detail in the most relevant chapters and sections throughout the report.



## **5. Management approach and performance indicators**

# **Economic aspects**

Companies and organizations in general have an impact on their stakeholders' economic situation and on the economic structure of the environment in which they operate.

In addition to the financial effects which are traditionally reported in the annual accounts, other micro- and macro-economic variables also have an impact, such as employment and interactions with other industries or business activities, as well as a number of issues that may have a bearing on sustainability.

### **ECONOMIC PERFORMANCE**

#### **Management approach**

Caixa Catalunya's economic and financial policies are determined largely by the Corporate Mission and Vision, which are developed through regular strategic plans. The latest plan carried out by the Organization encompasses the period 2005-2007 and forms part, in the widest sense, of the 2007 Project.

The Strategic Plan sets out the lines of action and the most relevant projects, as mentioned at the beginning of this report in relation to *Strategy and Analysis*.

The Caixa Catalunya Group comprises Caixa Catalunya and its subsidiaries, which, in parallel to the Organization, carry out activities in the areas of finance, insurance, real estate, services, pensions and loans, amongst others, which share the goal of adding value to society.

The key goals as far as economic and financial policy, understood in its widest sense, is concerned are the following:

- Respond to the real needs of customers, by offering financial solutions and building long-term personalised relationships.
- Help build a better society through effective Social Work.

The results of these goals linked to the 2006 financial year, additional to those covered in *Strategy and Analysis* and *Organizational Profile*, are expressed below in the points:

- Responsibility for products, as far as customer stakeholders are concerned.
- Social Work, as far as a better society is concerned, which appears in an additional section to this chapter, since it is seen as having particular relevance to the Organization's stakeholders.

## Indicators

### EC1. Direct economic value generated and distributed

The economic value generated and distributed has significant relevance for the value added to stakeholders.

<b>Economic value generated and distributed by the consolidated Caixa Catalunya group (€ million)</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Direct economic value generated</b>	<b>1,566,049</b>	<b>1,779,189</b>
Ordinary income*	989,589	1,182,778
Sales and income from financial services*	473,944	524,019
Other operational revenues*	35,567	43,294
Financial income from non-financial activities*	18,238	17,292
Other earnings*	48,711	11,806
<b>Economic value distributed</b>	<b>1,121,672</b>	<b>1,232,758</b>
Operational costs (other general administrative expenses and other operational charges) *	190,970	212,024
Cost of sales*	424,050	416,519
Personnel expenses*	349,874	389,486
Financial expenses of non-financial activities*	12,190	17,153
Other losses*	6,752	8,720
Tax on profits*	76,176	118,856
Investment in /provisions for the community**	61,660	70,000
<b>Economic value retained</b>	<b>444,377</b>	<b>546,431</b>

\*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 Social Work.

<b>Economic value generated and distributed by Caixa Catalunya (€ million)</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Direct economic value generated</b>	<b>962,767</b>	<b>1,199,081</b>
Ordinary income*	931,696	1,124,827
Other operational revenues*	26,336	32,632
Other earnings*	4,735	41,622
<b>Economic value distributed</b>	<b>595,151</b>	<b>683,640</b>
Operational costs (other general administrative expenses and other operational charges)*	179,619	198,272
Personnel expenses*	321,007	357,705
Financial expenses of non-financial activities*	—	—
Other losses*	5,861	6,304
Tax on profits*	27,004	51,359
Investment in /provisions for the community**	61,660	70,000
<b>Economic value retained</b>	<b>367,616</b>	<b>515,441</b>

\*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 Social Work.

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 (Procam), since it is one of the Organization's major subsidiaries in terms of sustainability.



<b>Economic value generated and distributed by Procám (€ thousands)</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Direct economic value generated</b>	<b>111,928</b>	<b>185,705</b>
Income	111,928	185,705
Economic value distributed	106,407	172,699
Operational costs	38,387	84,417
Personnel expenses	1,624	1,996
Financial expenses from interest and dividends	58,236	71,420*
Gross taxes	8,160	14,866
Investment in /provisions for the community	—	—
<b>Economic value retained</b>	<b>5,521</b>	<b>13,006</b>

Data from Procám Annual Reports.

\*For 2006, the dividends corresponding to 2006 results envisaged to be distributed in 2007 were taken into account.

### *EC2. Financial implications and other risks and opportunities for the organization's activities due to climate change*

Although financial entities have no direct relationship to climate change, this is still a relevant issue for them. While carrying out their credit activity and also when managing their investments in companies, finance entities have the opportunity to play a part in reducing or minimising their harmful effects.

The Organization is therefore committed to investing in and financing renewable-energy companies.

### *EC3. Coverage of the organization's defined benefit plan obligations*

Regulations and agreements with employees oblige 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 Organization also applies certain complementary guarantees to all personnel, regardless of when they joined the Organization.

At the end of the 2000 financial year, the Organization signed an employment agreement to permit active personnel with a defined guarantee of benefits to choose between recognising past services to include them in a defined employment plan and maintaining these services covered through an insurance policy.

As a result, in 2006, with the exception of a small number of employees who maintained the benefits system defined in the industry collective agreement, all active personnel signed up to this defined-contribution pension plan. This plan forms part of the Caixa Catalunya XV Fund, managed by the Ascat Vida, SA Insurance and Reinsurance Group.

This defined contribution plan covers the contingency of retirement; the commitment consists of making a contribution, which is the exclusive responsibility of the promoter, equal to the annual equivalent of 5.5% of the pensionable salary of the employee in question.

However, for the contingencies of death and invalidity, the system is a defined-benefit one:

- Permanent-invalidity benefit consists of a life annuity equivalent to 100% of the pensionable salary.
- The benefit in the case of death is a lifetime annuity in favour of the spouse equal to 50% of the employee's pensionable salary. This benefit also envisages a temporary annuity for each child under the age of 21.

In both cases, the financing is made by charging annual premiums of renewable annual insurances, whose costs are also assumed by the promoter.

This system, complementary to the Social Security benefits and widespread throughout the savings banks industry, covers all Caixa Catalunya employees.

#### ***EC4. Significant financial assistance received from government***

Government is represented on the Organization's governance bodies through Barcelona Provincial Council, as the Founding Corporation, as well as other municipal corporations representing the towns or areas where the Organization has branches.

The table below, compiled in accordance with the GRI protocol for this indicator, contains data on government assistance as a whole within the current legal and fiscal framework.

#### **Government financial assistance (€ thousands)**

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
Net deferred taxes (consolidated data)	264,272	203,672
Subsidies (FTFE)	136	595
Research assistance	—	—
Awards	—	—
Financial assistance to Export Credit Agencies	n.a.*	n.a.*
Financial incentives	—	—
Other financial benefits received from government	—	—
Tax holidays	—	—

\*n/a indicates that an indicator is not applicable, as it is not relevant for the industry.

**MARKET PRESENCE**

**Management approach**

Caixa Catalunya is a Spain-wide entity which operates in a highly competitive, regulated industry. Within this framework, in addition its strict observation of laws and regulations, the Organization has practices relating to remuneration, hiring and purchasing which have a socioeconomic impact. In general, these practices are based on:

- Guaranteeing a system of remuneration and compensation in line with Caixa Catalunya’s strategy and that is equitable, efficient, motivating and competitive in the market.
- Contracting suppliers preferentially from local areas where the Organization 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 goals are strictly in keeping with this policy. The results are detailed below and in the section on *Labour practices*.

**Indicators**

***EC5. Range of ratios of standard entry level wage compared to local minimum wage at significant locations of operation***

[Company’s entry-level wage / Minimum interprofessional wage\*] x 100%

2005	2006
197%	191%

\*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 Organization 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 Organization therefore requests these suppliers' registration of their workers on the Social Security register and the organization'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
% of locally purchased goods and services	80	90
% of internal, non-imported purchases	100	100

Note: Caixa Catalunya does not purchase any imported products directly, although some suppliers may acquire components in other countries.

***EC7. Procedures for local hiring and proportion of senior management hired from the local community at significant operation***

Caixa Catalunya understands senior management to include all those people on the Steering Committee.

The Organization has no formal policy for hiring senior managers who come from where they carry out their job, given that the Organization'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 are from the areas where the Organization operates.

	2005	2006
Number of senior managers in the Organization	10	10
Number of senior managers local to the areas where the Organization operates	10	10
% of senior managers local to the areas where the Organization operates	100	100

**INDIRECT ECONOMIC IMPACTS**

**Management approach**

Indirect economic impacts are those which the Organization and Group generate as a result of their activities and which are difficult to quantify due to their indirect nature. In accordance with the Organization'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 Social Work lines of action.

The goals linked to these indirect-impact lines, with the exception of the Social Work, are difficult to quantify in terms of employees, interactions with other companies etc.

Social projects and actions are detailed in the Social Work 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. As a result, given the specific nature of the financial industry, these are described 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.

The impact of the Social Work is covered in the aforementioned section.

#### *EC9. Understanding and describing significant indirect economic impacts, including the extent of impacts*

In order to promote analysis and reflection on the social and economic situation, Caixa Catalunya carries out a socioeconomic and disclosure task linked to economic studies.

In 2006, Caixa Catalunya continued to prepare studies on the world, Spanish and Catalan economies and disseminate them amongst those interested, in addition to producing other studies on different areas of interest to society, broken down into seven lines of publications

- Report on the economic situation, which offers detailed, up-to-date monthly analysis of the chief indicators of economic, employment and financial activity in the Catalan, Spanish and world economies, complemented by individual reports on specific topics.

- Quarterly report on consumption and family economics, which analyses the main variables which have a bearing on private consumption and income and contains forecasts for these areas. The final part includes an in-depth section on a current topic related to family economics.
- Six-monthly report on the current and forecast situation of the Catalan economy, which offers a longer-term vision of the problems and challenges facing the Catalan economy. The final part includes a look at specific topics.
- Six-monthly report on the Spanish economy and the international context, which shows the evolution of the Spanish economy to offer a current and long-term vision of the challenges faced by institutions, companies and families.
- County Economic Directory, a regularly updated, systematic analysis of the evolution of the Catalan economy on a county-by-county basis. It includes the estimates of county GDP and the evolution of production in different industries and is expanded in each edition by indications of the main geographical areas of economic development and the new population and employment hubs in Catalonia.
- Notes on the financial sector which analyse in detail current issues related to financial activities.
- Caixa Catalunya Studies, a collection of studies aimed at analysing the country's economic and social situation, with a wider scope than the Organization's periodic economic publications. 2006 saw the publication of *Competitiveness and Social Cohesion in a Global World* by Joan Tugores Ques, who sought to make a contribution to the recent debate on the new world-economy scene.

For more information on this indicator, see Chapter 6 *Social Performance Indicators* in the Financial Services Sector Supplement, which complements the GRI Guidelines, as well as the following section on *Social Work*.

## **SOCIAL WORK**

### **Management approach**

Helping build a better society forms part of the essence of Caixa Catalunya's activity. This determined social commitment, established in the Organization's constitution, takes specific shape in its Social Work, which, both through its direct action and through its Foundations, carries out activities to promote culture and education, to support people at risk of exclusion or the socially excluded, to protect the environment and to offer social and health care.

Its action is structured in the four Foundations' different lines of action:

### Fundació Caixa Catalunya

- Promote and develop culture.
- Promote and disseminate culture, the arts and science.
- Preserve and disseminate Gaudí's heritage.
- Collaborate with other entities and cultural institutions by sponsoring activities and helping non-profit organizations.

### Fundació Territori i Paisatge

- Acquiring estates which are areas of natural and ecological interest in order to manage them in collaboration with conservation entities, other non-governmental organizations and government administrations.
- Collaborate in nature conservation projects carried out by different entities in the country.
- Carry out an ongoing educational and awareness-raising task with children, young people and adults to promote environmental values in society.

### Fundació Un Sol Món

- 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.
- Offer technical and financial support to develop cooperation programmes in Africa and Latin America.
- Raise awareness in society about all situations of poverty, alienation and social exclusion.

### Fundació Viure i Conviure

- Carry out programmes to foster intergenerational relationships, especially between young people and the elderly
- Promote social assistance for dependent people through specialised centres.
- 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 Social Work invests a considerable volume of financial resources to achieve these goals:

### Resources invested by Caixa Catalunya in Social Work (€ million)

	2005	2006
Investment in fixed assets and its own social work	14.30	21.87
Fundació Caixa Catalunya*	10.03	11.12
Fundació Territori i Paisatge*	3.90	4.56
Fundació Un Sol Món*	5.79	6.60
Fundació Viure i Conviure*	6.78	8.11
Other work done in collaboration	8.10	11.14
<b>TOTAL</b>	<b>48.90</b>	<b>63.40</b>
% profit after Caixa Catalunya taxes**	<b>26.50%</b>	<b>26.40%</b>

\* For more detail on the Foundation's economic figures, see the Report on Social Work Activities.

\*\* Represents the part of the distributable profits from one financial year which was invested in Social Work the following year.

As a better reflection of its contribution to society, these invested resources are reflected in the following data:

### Resources used by Social Work (€ million)

	2005	2006
Investment in fixed assets and its own social work	14.29	21.87
Fundació Caixa Catalunya*	10.59	11.72
Fundació Territori i Paisatge*	4.74	5.53
Fundació Un Sol Món*	8.40	9.90
Fundació Viure i Conviure*	8.34	8.67
Other work done in collaboration	8.10	11.14
<b>TOTAL</b>	<b>54.46</b>	<b>68.83</b>

\*For more detail on the Foundation's economic figures, see the Report on Social Work Activities.

These resources are applied in accordance with the findings of the studies carried out, in dialogue with social agents and in coherence with the Corporate Vision and sustainability strategy. Specifically, this management aims to meet current needs in a way that is:

- Efficient.
- Innovative.
- Sustainable.
- Recognised.
- With territorial scope.
- And, fundamentally, more social.

### Indicators

Evaluation of the Social Work's socioeconomic results or impacts is somewhat complex to measure, both in terms of those results or impacts which are directly measurable, and which are summarised below, and others which call for more complex quantification systems to interrelate different variables.

This indicator aims to report, for example, on the reduction in social exclusion, the increase in equal opportunities, the expansion in social care and culture to the majority of the population, the creation of direct and indirect wealth and employment through Social Work, etc. This aim is covered in more detail in the extensive report on Social Work activities available on the Organization's webpage.

The following is a summary of activities corresponding to each line of action:

#### Summary of Fundació Caixa Catalunya activities – 2006

- Permanent exhibition at La Pedrera, with 919,418 visitors
- Temporary exhibitions (Rembrandt, Malevich, Gaya and Gargallo), with 377,544 visitors
- Twelve itinerant exhibitions travelled to 19 Spanish towns and cities, with 438,054 visitors
- Parallel activities to the temporary exhibitions, with 2,635 participants
- Music and cinema cycles, with 16,041 people attending
- La Pedrera de Nit, with 2,500 people attending
- La Pedrera and Gabinet Gaudí Educational Activities, with the participation of 13,128 schoolchildren
- Family activities organised for the temporary exhibitions, with 514 participants
- Projects aided by the Foundation:
  - Through an agreement with the Catalan Government: 31
  - Grants award: 49
  - Territorial Protocol: 4
- A total of 21 agreements signed with other entities
- Reading rooms, used by nearly 30,000 people, in six rooms
- Nexus magazine, with 10,000 copies of Edition 36 published



#### Summary of Fundació Territori i Paisatge activities – 2006

- Areas of natural interest owned, 7,540 ha
- Areas of natural interest managed, 127,136 ha:
  - Agreements with private properties: 4
  - Agreements with public bodies: 46
  - Logging rights: 25
- Overnight stays at Les Planes de Son centre: 15,230 people and 1,420 stays
- Guided visits in areas of natural interest owned by the Foundation or managed under agreement: 1,257 people
- Foundation summer activities, with 275 people on nature camps and 61 on work camps
- Itinerant exhibitions, with 278,341 visitors
- Live Projects exhibition at La Pedrera, attended by 2,742 people
- Projects with aid from the Foundation:
  - Catalan Government projects: 17
  - With grants awarded: 50
  - With specific aid: 64

#### Summary of Fundació Un Sol Món activities – 2006

- Formalisation of 256 microcredits for self-employment granted in Spain, with an outstanding balance of €5.2 million on 31 December 2006
- International Microfinance Operations with 12 institutions, to the value of €2.2 million
- Social investment operations in Spain with organizations such as Roba Amiga, RavalText, Fundació Nova Terra and Punt Just
- 16 loans to non-profit bodies and employment agencies
- Support of five social entrepreneurs to provide ideas and solutions to the main problems in the Spanish social sector, with the international foundation Ashoka
- Containers to collect clothes, within the framework of getting people onto the job market:
  - In Catalunya: 804
  - In the Autonomous Region of Valencia: 152
  - In the Autonomous Region of Madrid: 25
- Collection of 6,509,695 kg of clothes through Roba Amiga containers
- Roba Amiga shops:
  - In Catalunya: 15
  - In Madrid: 1
  - In Castelló: 1
- 128 grants awarded for training and entry to the job market for young people at risk of exclusion
- Social inclusion housing network, with 239 flats assigned and more than 1,000 people who benefited
- “Generating Hope, Promoting Changes” exhibition, with 4,754 visitors
- Projects presented for grants awarded to projects to aid entry onto the job market
  - Aid awards: 23 projects approved, to which €559,100 were allocated
  - LISMI aid awards: 28 projects approved for a total of €1,160,000

**Summary of Fundació Viure i Conviure activities – 2006**

- Activities at the Sant Jordi Clubs with 67,145 people attending 1,837 activities, and a total of 115,225 people including repeated attendance
- Viure i Conviure Programme, with 304 experiences
- “You’ve Got a Story to Tell” project, with 122 stories presented and 213 couples taking part
- Project to prevent cannabis use, in which 3,024 schoolchildren and 98 teachers took part from a total of 39 schools in Barcelona
- Project to prevent eating disorders, in which 13,610 schoolchildren and 794 teachers took part from a total of 144 schools
- “Live Time, Grow Old Positively” exhibition, workshops and talks organised to coincide with the exhibition in Granollers, Mataró and Barcelona, with 11,330 people
- Backing for the projects of 25 organizations, which benefited 5,710 people, and support for 16 organizations through an agreement with the Catalan Government.
- Social, healthcare and residential resources programme, with 844 people attended:

Granollers Hospital	Terrassa Day Hospital	Barcelona Day Hospital	Cornellà Social and Healthcare Centre*	Igualada Day Hospital	Granollers Mental Healthcare Centre	Sant Jordi Home
135	124	73	225	105	62	120

\*The Cornellà Social and Healthcare Centre includes long-stay social and health care (71 people attended), day hospital (38), residential facility (92) and daycentre (24)

Finally, in relation to geographical scope, activities carried out outside Catalonia accounted for 12.6% of the Social Work resources.

# Environmental aspects

Caixa Catalunya is well aware of the multiplying effect of its actions as a benchmark for customers, employees and suppliers. Its environmental management is therefore based on strict compliance with environmental regulations in force and takes the ISO Environmental Management Systems guidelines as a reference. As a result of applying this reference, and as an example of improvement within the Organization's global environmental management, two Caixa Catalunya branches have ISO Environmental Management Systems certification, and the goal is to obtain the environmental quality mark awarded by the Catalan Government.

The Organization's internal environmental management and the actions of the Fundació Territori i Paisatge in the area of environmental protection are covered below, in accordance with the indicators related to the commitments to the United Nations Global Compact.

### **MATERIALS**

#### **Management approach**

Caixa Catalunya's policy on managing materials is based on reducing the use of products – mainly paper and hazardous substances – and services which may have unfavourable environmental effects. With this aim in mind, the Organization takes initiatives based chiefly on cutting down on the use of paper, with the support of new technologies.

The main actions initiated in 2006 in this area include digitalising the customer-identification document and printing the correspondence generated by contracts at the branches themselves, rather than centrally. In addition, ecological correspondence remains an effective tool for reducing paper consumption and in 2006, a total of 69,931 contracts were carried out through this system, which saved the printing of 2.5 million documents and more than a million envelopes.

In parallel to these initiatives, paper consumption was also cut by including new functionalities for customers on the online Linia Total service, and by adding contents for employees on the corporate intranet communication tool.

Responsibility for managing materials is shared mainly between the Works and Fixed Assets Department and the Management Department within Technology Infrastructure. In addition, the Environment Committee set up to monitor branches with ISO 14001 certification disseminates the conclusions obtained from managing materials throughout the Organization as a whole.

Employees receive awareness-raising training in cutting paper consumption, particularly in branches with certification. The internal audits, certification audits, legal-compliance assessments, etc. required for these

branches are evaluation tools which can detect actions for improvement, whose conclusions can be disseminated throughout the Organization as a whole.

## Indicators

### *EN1. Materials used by weight or volume*

The main raw material consumed by Caixa Catalunya, as a financial institution, is paper, which is exclusively chlorine-free paper.

Consumption of chlorine-free paper (kg)

2005	2006
505,462	548,787

### *EN2. Percentage of materials used that are recycled input materials*

Caixa Catalunya acquired more than 2,000 units of recycled toners in 2006. However, it is not possible to express the use of recycled toners as a percentage of the total toners used, as the Organization does not have a suitably adapted system of measurement.

## ENERGY

### Management approach

Energy policy and action is based on implementing more appropriate systems to increase energy efficiency in day-to-day operations, within the line of reducing electrical energy consumption.

The goals set to effectively reduce energy consumption include ongoing renewal of IT equipment, replacing refrigeration equipment, installing multifunction equipment and renewing light fittings when renovating facilities. The Organization monitors performance through data on kWh/employee.

The Works and Fixed Assets Department and the Management Department within Technology Infrastructure set goals, monitor actions and take initiatives to improve efficiency, such as renewing IT equipment. When necessary, once these initiatives have been implemented, they raise awareness of improvements amongst employees.

Finally, the Works and Fixed Assets Department carries out strict environmental monitoring at the main headquarters, the Technology Centre at El Prat and La Pedrera.

## Indicators

### EN3. Direct energy consumption by primary energy source

Caixa Catalunya's direct energy consumption is the diesel consumed by the generating units at the El Prat de Llobregat Technology Centre, which are only used if the power supply fails.

	2005	2006
Diesel consumption (GJ)	160	91

### EN4. Indirect energy consumption by primary source

Indirect energy consumption for specific key buildings is calculated through the electrical consumption detailed below. The Organization does not have systems to calculate overall consumption for the network of branches as a whole.

	2005	2006
Electrical consumption (GJ)	63.547*	64.734*

\* These are partial data and refer to electrical consumption at the main headquarters, the Technology Centre at El Prat, and La Pedrera.

Distribution of electrical consumption for the aforementioned buildings, in accordance with the structure of current energy sources in Spain, allows indirect energy consumption to be calculated, using the Energy Balance Sheet protocol.

Year	Coal	Natural gas	Oil 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

\* 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 to the structure of energy sources in Spain.

### EN5. Energy saved due to conservation and efficiency improvements

As mentioned above in Indicator EN3, direct energy consumption corresponds to the generating units. These units have a discontinuous consumption which is caused by problems outside the control of the Organization. Consequently, the Organization cannot take energy-saving initiatives, apart from maintenance of the generating units.

*EN6. Initiatives to provide energy efficient or renewable energy-based products and services, and reductions in energy requirements as a result of these initiatives*

No energy-efficiency initiatives can be taken for the reasons given in Indicator EN5.

*EN7. Initiatives to reduce indirect energy consumption and reductions achieved*

In 2006, individual actions aimed at reducing electrical consumption were taken linked to renewing IT equipment or facilities. This has not led to a significant reduction in indirect energy consumption, which is, in any case, difficult to estimate.

## **WATER**

### **Management approach**

Although this environmental issue is not particularly relevant for the activity of a financial institution, Caixa Catalunya is well aware of the importance of water consumption in Spain and follows a policy to control water consumption and takes the necessary measures to minimise it.

However, financial bodies have a low margin for cutting water consumption, which makes it difficult for them to set ambitious goals to undertake ongoing action. Actions for managing water consumption, and monitoring, are the responsibility of the Works and Fixed Assets Department.

Given Caixa Catalunya's low impact in terms of water consumption, training and awareness-raising actions are carried out mainly through the reports of the Fundació Territori i Paisatge, which include measures to conserve water resources.

As in the case of energy, monitoring and evaluating water consumption is carried out from an economic point of view. Nevertheless, any actions related to water consumption decided on by the Environment Committee after monitoring and evaluating the branches with certification are disseminated throughout the Organization as a whole.

## Indicators

### *EN8. Total water withdrawal by source*

The water consumed by Caixa Catalunya comes from the municipal supply in the towns and cities where the Organization's branches and head offices are located.

	2005	2006
Water consumption (m <sup>3</sup> )	35,361*	39,998*

\* 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 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*

As mentioned in previous sections, Caixa Catalunya only consumes water supplied by the town and city councils where it has branches and head offices; as a result, this indicator is not applicable.

## BIODIVERSITY

### Management approach

Caixa Catalunya's biodiversity management takes the form of management of the Fundació Territori i Paisatge. As a result, Caixa Catalunya's environmental policy is centred on the Vision of the Fundació Territori i Paisatge, which is based on the following lines of action:

- Acquire land which represents areas of natural interest in order to manage them in collaboration with conservation bodies, other non-governmental organizations and government administrations.
- Collaborate with nature conservation projects carried out by other organizations in the country.

The primary goal of the Fundació Territori i Paisatge is to purchase areas of ecological and/or natural interest which could be affected by non-environmentally friendly activities, with particular interest in areas which have been left outside the network of official protected spaces and which are more susceptible to damage.



Operational responsibility for Caixa Catalunya's biodiversity management lies entirely with the Fundació Territori i Paisatge.

Environmental awareness-raising is one of the chief lines of the Fundació Territori i Paisatge, which carries out ongoing educational activities for children, young people and adults to disseminate environmental values throughout society. The Fundació Territori i Paisatge's main environmental education projects take the form of the activities at Les Planes de Son nature centre and on nature and work camps, teaching materials such as the recently published *Water in the 21st Century*, and the exhibitions *Iberian Steppes; the Forgotten Landscape* and *Towards a New Natural Balance*.

The Annual Report on Social Work Activities, which covers the Fundació Territori i Paisatge's activities, contains information on monitoring environmental management of biodiversity and will offer additional information corresponding to the 2006 financial year when it is published.

## Indicators

### *EN11. Location and size of land owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas.*

The Fundació Territori i Paisatge manages different areas of natural interest, some of which are protected, although it focuses its activity on areas which, although not protected, have a high ecological value.

#### Owned managed areas

Estate	Municipality	km <sup>2</sup>
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
L'Alt Segre Nature Reserve	Bellver de Cerdanya	—
Bosc de Vilalta	Mont-ral	1.2
El Ter Vell Nature Reserve	Torroella de Montgri	—
Puigventós	Olesa de Montserrat i Vacarisses	1.9
Port d'Arnes	Arnes	4.5
Congost de Fraguerau	Ulldemolins	1.8
Sebes Nature Reserves	Flix	—
Bosc de Tosca	Les Preses i Olot	—
Bosc de Tosca (Piera estate)	Les Preses i Olot	—
Bosc de Tosca (Pujola estate)	Les Preses	—
Bosc de Tosca (Coix estate)	Les Preses	—
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 and Vila-sana	—
Can Morgat-estany de Banyoles	Porqueres	—
Closa de Mornau	Vilanova de la Muga (Peralada)	—

\* Areas under 1 km<sup>2</sup> are not indicated.

**Spaces managed under agreement**

<b>Estate</b>	<b>Municipality</b>	<b>Body</b>	<b>km<sup>2</sup></b>
Espai Humit de Sebes	Flix	Flix Town Council	2
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 Space	Mollet del Vallès	Gallecs Rural Space Consortium	5.2
Dune vegetation areas on the Maresme beaches	Malgrat, Sant Pol 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 at Lleida	Lleida	Lleida City Council	2.2
Surroundings of the La Fontcalda spa	Gandesa	Gandesa Town Council	6.7
Boscós Planoles	Planoles	Planoles Town Council	11.6
Cua de l'Embassament de St. Antoni	La Pobla de Segur	La Pobla de Segur Town Council	1
Headwaters of the River Rialb	Rialb	Baronia de Rialb	145
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	–
Boscós de Can Roca- Els Blaus and la Bassa de Can Cardús	Esparreguera	Esparreguera Town Council	2.1
Alta Garrotxa		L'Alta Garrotxa Consortium	328.6
Boscós de Sant Mateu	Premià de Dalt	Premià de Dalt Town Council and the Association of Forestry Owners of the Boscós 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
Sant Gervàs Nord and Llesp Reservoir	El Pont de Suert, Senterada, Tremp and Sarroca	La Pobla, Senterada, Sarroca and Tremp Town Councils	84.6
La Garriga d'Empordà	Avinyonet de Puigventós, Vilanant and Llers	Avinyonet de Puigventós, Vilanant and Llers Town Councils	12.4
Estany de Belcaire	Belcaire de l'Empordà	Belcaire d'Empordà Town Council	2.1
Granollers areas of natural interest	Granollers	Granollers Town Council	1.3
Montsec d'Estall	Different municipalities	Ribagorça Oriental Association	Not given
Món Agrari de l'Alt Àneu	Alt Àneu	L'Alt Àneu Town Council	Not given
Millenary olive trees in Ulldecona	Ulldecona	Ulldecona Town Council	1.9
Can Ponsic wetlands	Sant Quirze del Vallès	St. Quirze del Vallès Town Council	–
Serra de Catllaràs	La Pobla de Lillet	La Pobla de Lillet Town Council	25.8
River Sénia	La Sénia	La Sénia Town Council	–
Ribes del Ter	St. Gregori i Bescanó	Alba-Ter Consortium	–
Bassa de Can Dalmasses	Collbató	Collbató Town Council	–
Sakya Tashi Ling monastery	Olivella	PREVAÏN Foundation	1.2
La Mare de Déu de l'Ecologia sanctuary	Gallifa	Board of the Castell de Gallifa Sanctuary	Not given
Vall Alta de Serradell	Conca de Dalt	La Conca de Dalt Town Council	18.7
Salines de la Trinitat	St. Carles de la Ràpita	INFOSA	10
Inland Catalonia dry lands	Torà	Torà Town Council	Not given
Can Soteres	Castellolí	Igualada Healthcare Foundation	2.2
Conca de la Riera d'Alguema	Ordis, Pontós, Sta. Llogaia d'Alguema, Cabanelles...	Ordis, Pontós, Sta. Llogaia d'Alguema and Cabanelles Town Councils, amongst others.	120.8
Can Riera	Cervelló	Cortundos, SL and Cervelló Town Council	1.5
El Manol	Peralada and others	Salines-Bassegoda Consortium	231.2
Ethnological area of Calonge and Vall-Ilobrega	Calonge i Vall-Ilobrega	Remença XXI Foundation	1.2
Torrent de Colobrers	Castellar del Vallès	Castellar del Vallès Town Council	–

\* Areas under 1 km<sup>2</sup> are not indicated

***EN12. Description of significant impacts of activities, products and services on biodiversity in protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas***

There are no negative impacts on the land estates indicated in the above section, since the goal is the very opposite, i.e. to protect them.

The positive impacts on these estates are related mainly to a series of studies and maintenance and conservation work, as well as reintroducing indicator or reference species, which are key for evaluating the conservation of areas of natural interest.

These activities are complemented by environmental educational and awareness-raising activities.

***EN13. Habitats protected or restored***

The Fundació Territori i Paisatge has continued to pursue the lines of maintenance and improvement of owned or managed protected spaces, and has extended these lines to acquisitions made during 2006. The 2006 Report on Social Work activities contains more detailed information on the actions carried out.

***EN14. Strategies, current actions and future plans for managing impacts on biodiversity***

The Fundació Territori i Paisatge's strategy and the actions it carries out in terms of impacts on biodiversity have been covered in the Management approach and are detailed in the Report on Social Work 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***

Although this indicator does not apply to the Organization's economic and social activity, the positive impacts of a number of Fundació Territori i Paisatge projects should be stressed:

- Stork: since spring 2003, work has been carried out to reintroduce the white stork to different areas in Catalonia.
- Lynx Alliance: the Foundation works with the CBD-Habitat Foundation and ADENA on the Lynx Alliance project in a collective effort to halt the disappearance of this species. The project aims to bring hunting estates on board, since this is where the majority of the remaining few wild populations are found. This is a firm

commitment to conserve the lynx by offering a management plan for estates to make hunting compatible with conserving this feline species.

- Otter: this project aims to reintroduce the otter to the Muga and Fluvià river basins and use it as an emblematic species for clean rivers teeming with life. This reintroduction project has been carried out by the Friends of the Empordà Wetlands Natural Park Association (APNAE).
- Bearded vulture: supported by the Study Group for the Protection of the Bearded Vulture (GEPT), the Foundation works to conserve this emblematic and highly endangered bird. This monitoring project is carried out in the Pyrenees, one of the last remaining places where this species can be found; 20% of the European population is in Catalonia.

Caixa Catalunya's Report on Social Work Activities contains more information on the actions taken to protect endangered species, as well as other conservation projects.

### **EMISSIONS, EFFLUENTS AND WASTE**

#### **Management approach**

Caixa Catalunya's policy on emissions, effluents and waste encompasses two lines of action: one aims to minimise the water generated and sets out improvements in the way activities are carried out, and promotes recycling and subsequent reuse, both internally and externally; the other is linked to energy policy and aims to use more energy-efficient equipment to reduce direct and indirect emissions of greenhouse and other polluting gases.

The goals to cut emissions and waste are directly related to reducing energy consumption and the use of materials. They focus mainly on reducing paper consumption and replacing obsolete equipment with more energy-efficient equipment.

As in the case of energy consumption and the use of materials, the Works and Fixed Assets Department and the Management Department within Technology Infrastructure are responsible for monitoring emissions and managing waste in terms of both reducing them and taking corrective action.

The awareness-raising and training actions related to managing emissions and generating waste are identical to those concerning energy consumption and the use of materials, except for the actions to raise awareness of waste management.

Emissions are monitored and evaluated indirectly by measuring the consumption of diesel and electricity, as reflected in indicators EN16 and EN17 below.

**Indicators**

***EN16. Total direct and indirect greenhouse gas emissions by weight***

The main greenhouse gas emissions are due to electrical consumption and the generating units' diesel consumption, figures for which are given in the following table:

<b>Greenhouse gas emissions*</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
CO <sub>2</sub> emissions due to diesel consumption (t)	14	8
CO <sub>2</sub> emissions due to electrical consumption (t)	6,759	6,903

\* These data have been estimated by using the tools and protocols available on the website [www.ghgprotocol.org](http://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, the 2005 figures have been recalculated in accordance with the aforementioned protocol and included in the above table.

\* These are partial data. In the case of CO<sub>2</sub> 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***

The Organization has no systems for measuring indirect CO<sub>2</sub> emissions that are due to the means of transport used by employees for work-related travel.

***EN18. Initiatives to reduce greenhouse gas emissions and reductions achieved***

Initiatives to cut greenhouse gas emissions are directly related to the actions to reduce electrical consumption described in Indicator EN7.

It is worth pointing out that Caixa Catalunya has financed, amongst others, a number of projects in the renewable-energy industry to help cut air emissions by 771,000 tonnes of CO<sub>2</sub> a 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 refrigeration equipment. Consequently, the Organization has no system for measuring this kind of emissions.

**EN20. NO, SO and other significant air emissions by type and weight**

Thanks to the Organization's low consumption of fossil fuels, it does not produce any significant air emissions in addition to those given in the above indicators.

**EN21. Total water discharge by quality and destination**

This indicator is not considered to be applicable to the industry, since the only discharge is sewage.

**EN22. Total weight of waste by type and disposal method**

The main waste generated by Caixa Catalunya is paper. The Organization also generates other kinds of urban waste (plastic, organic waste, etc.), whose weight is not measured because it is negligible. Waste generated by Caixa Catalunya is managed through managers authorised by the corresponding administrations.

**Waste generated**

Quantity of paper generated taken away by a homologated company (kg)

2005	2006
134,390	126,790

**EN23. Total number and volume of significant spills**

Caixa Catalunya produced no spills in 2006.

**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 transported directly, 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 organization'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.

## PRODUCTS AND SERVICES

### Management approach

The Organization's products and services do not have the physical and logistical properties of those of organizations in other industries. Caixa Catalunya designs and markets financial products, which means environmental issues are integrated in a different way.

The operations and activities most closely linked to the study of environmental impacts are those related to project financing. These are large-scale operations which call for, amongst other things, environmental analysis by specialist advisers. Since it is industry specific, the policy on these operations is explained in the *Investment Banking* section in the chapter on *Social Performance Indicators* in the Financial services sector supplement.

### Indicators

#### *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 reclaimed by category*

This indicator is not applicable to the Organization's financial activity.

## COMPLIANCE

### Management approach

Ensuring compliance with the applicable environmental legislation in force and adapting to future regulations at the right time forms part of Caixa Catalunya's environmental policy, in addition to being a basic and obligatory requirement of all companies.

As a result, the goals set aim to go beyond strict compliance with legal requirements, by adopting regulations on behaviour on issues that are not the subject of legislation, taking specific existing regulations as reference.

Compliance with environmental legislation encompasses a wide range of issues: waste, emissions, effluents, etc. Within Caixa Catalunya, the relevant responsibility is, in general, shared between the Works and Fixed Assets Department and the Management Department within Technology Infrastructure.

Although it is an issue of relatively little weight within its financial activity as a whole, Caixa Catalunya carries out awareness-raising and training activities on aspects related to environmental legislation at branches which have an environmental management system.

The assessment systems for the environmental management system at branches with certification enable legal compliance to be monitored and the conclusions to be disseminated throughout the Organization's facilities.

### Indicators

*EN28. Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations*

In 2006, the Organization received no significant fines or sanctions related to its environmental management.

## TRANSPORT

### Management approach

Means of transport emit greenhouse and polluting gases into the atmosphere. Caixa Catalunya belongs to an industry where transport is necessary but does not form a major part of providing financial services.

As a result, the Organization considers that the environmental impact of transporting materials and employees is negligible. Nevertheless, although there is no specific management system for this environmental issue, a series of practices is outlined below.

### Indicators

*EN29. Significant environmental impacts of transporting products and other goods and materials used for the organization's operations, and transporting members of the workforce*

Caixa Catalunya does not currently have any mechanisms to calculate this impact. However it is aware of the importance of progressively introducing improvements in the efficient use of resources and has modified its



service for delivering and receiving daily documentation from the branches in its commercial network: there is now a single journey encompassing both delivery and receipt instead of two separate journeys. In addition, Caixa Catalunya also offers employees a collective transport system to get to the Technology Centre and to travel between this Centre and its headquarters in Barcelona.

### OVERALL

#### Management approach

The different strategies on managing environmental issues have been laid out in the previous sections. In addition, these initiatives are also contained within an overall environmental management policy which envisages:

- Establishing at all times the best possible practices for the activity in question, in order to respect and conserve the quality of the environment and help raise awareness amongst customers and suppliers.
- Integrating this environmental policy within management strategy, both when planning and carrying out activities.

#### Indicators

##### *EN30. Total environmental protection expenditures and investments by type*

Caixa Catalunya's environmental protection expenses correspond to internal environmental management, which accounted for €6,966 in 2006. Environmental investments are linked to the various actions carried out by the Fundació Territori i Paisatge.

The resources invested accounted for €4.74 million and €5.53 million in the 2005 and 2006 financial years, respectively.

# **Social aspects**

As part of this chapter on the Social aspects, we analyse the different approaches and main aspects of Caixa Catalunya's social performance in terms of labour, human rights, society and products and, consequently, its 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. Appearing below is a presentation of the progress made, which is also referred to chapter 8 of this report.

### **LABOUR PRACTICES AND DECENT WORK**

- **Employment**

#### **Management approach**

Caixa Catalunya has a personnel recruitment policy which guarantees that the types of contract between the Company and its employees fulfil legal requirements and also allow the corporation to most effectively address its staffing needs for each job description at any given time.

Furthermore, within the framework of collective bargaining and the internal agreements that improve it, there are a set of social benefits for employees which are updated according to the evolution of socioeconomic needs, at all times observing the principles of equality and non-discrimination.

Likewise, the recruitment policy of the Social Work foundations is based on criteria of professional qualifications and the suitability of the person for the position in question. The need for a high level of specialisation and the possibility of professional development in a stable working environment with indefinite contracts is combined with the professional vocations of the members of the Foundations.

Consistent with the staffing policy mentioned above, Caixa Catalunya's objectives are to generate stable employment with its personnel recruitment and to bring the business and academic worlds closer by encouraging the occupational insertion of young people.

The recruitment and promotion processes have to ensure that the company's staffing needs are met, guaranteeing the best possible synergy between individuals and positions, identifying and recruiting the best professionals, and encouraging their professional development. This means facilitating their integration and developing their professional potential to the utmost, all of which enables the Company to address its present and future demands.

To ensure job positions are allocated effectively and objectively, the first step is to analyse candidates' skills and background. When positions need to be filled by new employees, external consultants are used; in the case of internal promotions we also use the information from "performance assessments" based on a skills management system.

The responsibility for implementing this policy falls upon the Company's Resources Division, which has a team of professionals in Human Resources for the different areas that make up this sector, who undertake a complementary follow-up consistent with the established objectives.

## Indicators

### LA1. Total workforce by employment type, employment contract and region

Breakdown of employees by department	2005	2006
<b>Caixa Catalunya</b>		
Total workforce	5,608	6,225
Branch network	4,642	5,168
Head office departments	966	1,057
<b>Foundations *</b>		
Total Social Work Foundations workforce**	121	121
Fundació Caixa Catalunya	26	29
Fundació Territori i Paisatge	15	16
Fundació Un Sol Món	15	17
Fundació Viure i Conviure	65	59
<b>Group</b>		
Caixa Catalunya Group ***	6,219	6,859
Group companies	611	634

\* The Social Work Foundations do not form part of the Caixa Catalunya Group.

\*\* Due to a transcription error, the CSR Report of 2005 showed that the workforce of the Foundations was 122, when in fact it was 121.

\*\*\* The aggregate workforce of all the Group's companies: Factorcat, Liscat, Caixa Catalunya Consulting, Ascat Vida, Ascat Corredoria d'Assegurances, Caixa Catalunya Gestió, Gestió d'Actius Titulitzats, Procam, Invercartera and ITC.

Breakdown of employees by contract type*	2005	2006
<b>Permanent</b>		
Caixa Catalunya	5,572	6,189
Fundació Caixa Catalunya	26	26
Fundació Territori i Paisatge	15	14
Fundació Un Sol Món	15	16
Fundació Viure i Conviure	65	59
<b>Temporary</b>		
Caixa Catalunya (own employees)	36	36
Caixa Catalunya (from ETT agencies)	185	224
Caixa Catalunya, work experience or training	n.a.	10
Fundació Caixa Catalunya	n.a.	3
Fundació Territori i Paisatge	n.a.	2
Fundació Un Sol Món	n.a.	1
Fundació Viure i Conviure	n.a.	—

\* n/a indicates that these data are not available as there is no system in place for continuously measuring them.

\* There is no data available on the Group companies.

<b>Permanent part-time contracts*</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
Caixa Catalunya	n.a.	122
Fundació Caixa Catalunya	n.a.	7
Fundació Territori i Paisatge	—	—
Fundació Un Sol Món	n.a.	1
Fundació Viure i Conviure	n.a.	15

\* n/a indicates that these data are not available as there is no system in place for continuously measuring them.

\* There is no data available on Group companies.

<b>Geographical breakdown of Caixa Catalunya employees</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Autonomous Regions</b>		
Andalusia	120	206
Aragon	39	39
Asturias	5	4
Balearic Islands	26	26
Canary Islands	18	38
Cantabria	5	6
Castile-La Mancha	22	24
Castile and Leon	40	38
Catalonia	4,377	4,706
Ceuta	—	—
Valencian Community	343	409
Extremadura	14	17
Galicia	25	27
Rioja	7	7
Madrid	480	557
Melilla	—	—
Murcia	42	67
Navarre	16	18
Basque Country	16	22
<b>Total</b>	<b>5,595</b>	<b>6,211</b>
<b>France</b>		
Perpignan	13	14
<b>Company</b>		
<b>Total Caixa Catalunya</b>	<b>5,608</b>	<b>6,225</b>

**LA2. Total number and rate of employee turnover by age group, gender and region**

<b>Turnover in Caixa Catalunya*</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Total turnover</b>		
Employees who have left Caixa Catalunya	254	314
% external turnover	4.54%	5.06%
<b>Turnover by age group</b>		
< 30 (number/%)	129 / 2.31%	160 / 2.58%
30 - 50 (number/%)	105 / 1.88%	129 / 2.08%
> 50 (number/%)	20 / 0.36%	25 / 0.40%
<b>Turnover by gender</b>		
Women	142 / 2.54%	183 / 2.95%
Men	112 / 2.00%	131 / 2.11%

\* The total number of employees who have left the Company includes all kinds of resignations, retirement and death. It does not include the employees in the Perpignan office as there are no available data on turnover.

\* The calculation for the % of external turnover 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

**Caixa Catalunya employee turnover by geographical region\***

<b>Autonomous Region</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>Autonomous Region</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
Andalusia	3	7	Valencian Community	17	26
Aragon	6	5	Extremadura	1	2
Asturias	–	–	Galicia	2	2
Balearic Islands	2	2	Rioja	–	–
Canary Islands	0	3	Madrid	25	33
Cantabria	–	–	Melilla	–	–
Castile-La Mancha	4	2	Murcia	3	4
Castile and Leon	2	1	Navarre	2	2
Catalonia	186	221	Basque Country	1	4
Ceuta	–	–			
<b>TOTAL</b>				<b>254</b>	<b>314</b>

\* The total number of employees who have left the Company has been calculated including 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 major operations**

There are numerous social benefits available to the Company's employees, some of which are the result of collective bargaining.

**Social benefits from collective bargaining**

- Available to all employees
  - Grants for training.
- Available for employees with permanent contracts
  - Possibility of requesting salary advances in certain situations.
  - Educational aid for employees' children.

**Social benefits from collective bargaining, improved by implementing agreements**

- Available for all employees
  - Life assurance with Ascat Vida by means of a collective life insurance policy for whoever wishes to contract it.
- Available for employees with permanent contracts
  - Social loans.
  - Pension Plan.

### Other social benefits agreed with employees' representatives

- Available for all employees
  - Marriage bonus.
  - Benefits on the birth of a child and the death of a first-degree family member.
  - Possibility of building up breastfeeding leave to 15 days.
  - Subsidised course for giving up smoking.
- Available for employees with permanent contracts
  - Paid leave or semi-retirement for workers with a certain number of years of social security contributions, longevity and age.
  - Grants for language learning.
  - More extensive medical check-ups than those laid down by law.
  - Economic bonus by way of recognition for dedication and longevity after 25 years with the Company.

### Other aspects that improve employees' social benefits.

- Available for all employees
  - Public pension procedures for employees and their family members.
  - Handling UVAME invalidity processes for employees and their family members.
  - No commissions on transactions in employees' accounts.
  - Extended maternity leave.
- Available for employees with permanent contracts
  - Maintenance of interest rate on social loans for employees in semi-retirement or pre-retirement.
  - Flexible holiday period within the current year.

In addition, with the aim of fully addressing the aspects covered by this indicator of the GRI protocol, it should be noted that social benefits relating to health insurance and the extension of paternity leave are not presently anticipated.

- **Labor/Management relations**

### **Management approach**

With the aim of ensuring optimum relations between the company and its employees, Caixa Catalunya has established a labour policy based on respect for individuals as employees and as people. This policy takes its cue from collective bargaining agreements and current legislation and by encouraging social dialogue to promote a good social and organizational climate.

At the end of 2006, the Spanish Collective Bargaining Agreement for Savings Banks, which applies to all the Company's employees, came to an end. As soon as the Agreement is updated at a sectorial level, it will be integrated into Caixa Catalunya's management systems.

In 2006, the Company held its trade union elections for the members of the Company Committee and Workers' Representatives within a context of consensus in the Organization. The electoral process took place on 22 November. The legal representation of employees on the Company Committee and Workers Representatives of Caixa Catalunya was established as 65 representatives from the Comissions Obreres trade union, 42 from the SEC-Federació Sindicat d'Estalvi de Catalunya-Sindicat d'Empleats de Caixes (which forms part of the Confederació Intersindical de Caixes-CIC), 41 from the Unió General de Treballadors and 14 representatives from the Confederació de Sindicats Independents de les Caixes d'Estalvis. The elections were carried out in accordance with established objectives thanks to the agreement between representatives of Caixa Catalunya and the trade union representatives at the Company.

With regard to the legal representation of employees in Caixa Catalunya's Foundations, the Fundació Caixa Catalunya and the Fundació Territori i Paisatge have trade union representation. The Fundació Viure i Conviure has a company committee made up of five members, and the Fundació Un Sol Món, due to its particular organizational characteristics, does not have any trade union representation.

The operational responsibility for managing relations between the Company and its employees corresponds to the Human Resources Department, of which the Department of Labour Relations forms a part.

With regard to information for employees relating to the company's relationship with its workers, Caixa Catalunya provides its staff with extensive, varied information via the corporate Intranet:

- Operational communiqués and circulars.
- Information on trade unions.
- Information on the Sant Jordi Employees' Association.



- Information on the mechanisms for electing workers' representatives, agreed in 2006 between Caixa Catalunya and the workers' representatives.
- The Corporate Values that characterise the Company, which it hopes that its employees will adopt and integrate in all their actions.

Company-employee relations and dialogue are constantly evaluated by the different committees made up of representatives from the Company and its employees in order to analyse and, where necessary, negotiate the different aspects of labour relations.

In 2006, Caixa Catalunya initiated discussions with the Ministry of Employment and Social Affairs in order to obtain certification which accredits the Company as a responsible company in terms of ensuring a life-work balance for its employees.

As additional information, it is worth noting the existence of a direct channel of communication from the workers' representatives and the Sant Jordi Association to the Intranet, where they publish circulars for the employees.

Furthermore, the Labour Relations department is actively involved in giving advice and guidance for any needs which may arise in any of 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. The company-employee relationship in the Caixa Catalunya Foundations of Territori i Paisatge, Un Sol Món and Viure i Conviure is regulated by each respective Foundation through the Conveni d'Oficines i Despatxos (Collective Bargaining Agreement for Offices).

#### ***LA5. Minimum notice period(s) regarding significant operational changes, including whether it is specified in collective agreements***

The Spanish Collective Bargaining Agreement for Savings Banks, which was in force up until the end of 2006, does not set any minimum notice period with regard to organizational changes in the Company.

Any possible changes which may affect one or more Caixa Catalunya employees are considered and analysed on an individual basis, studying the different needs of the employees concerned to ensure that any changes or modifications have the least possible negative impact.

- **Occupational 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 specialising 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 fulfil both legal directives and all the requirements of the management system implemented.
- Caixa Catalunya will provide its employees with 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 facilitating constant improvements in the working conditions of its employees.

To achieve this general objective, the following operational objectives were set for 2006:

- Review and implementation of emergency plans in the Company's main buildings.
- Incorporation of risk assessment methodology in the checks undertaken by the Works and Real Estate department to cover Caixa Catalunya's expansion.
- Explanation of the health and safety management system to all employees through the distribution of an informative leaflet.
- Instigation of ongoing training in occupational risk prevention for all employees.
- Promotion of notification and reporting of accidents and incidents.

In 2006, as well as achieving the operational objectives listed above, the company took the active step of ensuring that during 2007 emergency plans will be prepared and implemented in the new buildings.

The real-estate development company, Procám, set itself the following objectives for 2006:

- To update training in terms of the occupational health and safety management system.
- To draw up an emergency plan for all its workplaces.
- To identify any possible deviations in terms of the prevention of occupational risks.

Having achieved the objective of drawing up an emergency plan for all the workplaces, which was pending validation at the time this Report was being prepared, the other goals set by Procám have been successfully achieved.

The major challenge in terms of occupational health and safety during this period has been to obtain the certificate from the certifying company TÜV Rheinland Group for the correct implementation at Procám of the OHSAS 18001 standard requirements.

The person responsible for supervising all aspects relating to occupational health and safety at the Company is 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 Procám, the senior position with operational responsibility for occupational health and safety is the Manager of the company's Sales Department.

To facilitate the creation of a true preventative culture in the Organization, and to achieve the established objective of integrating occupational risk prevention in the Company's management systems, Caixa Catalunya has organized 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 this specialized training, during safety visits carried out in the branches, employees have been 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, an online course was carried out in 2006 which could be followed by all Caixa Catalunya employees.

With regard to the Social Work Foundations, they have their own specific health and safety plans. Their occupational health and safety representatives form part of a committee along with Caixa Catalunya's Labour Relations Committee where they tackle and share experiences relating to occupational health and safety.

Procam has a procedural document for training and qualifying staff in Occupational health and safety which applies to all the personnel in 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 the staff are competent in terms of occupational health and safety matters.

Assessing and monitoring the implementation of the occupational health and safety management system is done by complying with the continuous reviews demanded by the OHSAS management system, which mainly involves checking risks and legal and voluntary requirements, as well as planning objectives and improvements. This review is complemented by a system of internal and external audits in accordance with OHSAS on an annual basis and by passing the Legal Audit on preventative matters. In 2006 the company was subject to, and passed, this legal audit.

In the case of the four Social Work Foundations, with the support of the Company's Health and Safety Coordination team an occupational health and safety management system has been implemented and certified in accordance with the international OHSAS 18001 standard. The Foundations therefore also follow a process of annual evaluations and audits.

As well as sharing the ongoing review system mentioned above, Procam has an operational coordination procedure to ensure 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 Procam has a shareholding. This procedure was in the process of certification while this report was being prepared.

### **Indicators**

#### ***LA6. Percentage of total workforce represented in formal joint management-worker health and safety committees that help monitor and advise on occupational health and safety programs***

Caixa Catalunya has an Inter-Centre Committee with equal representation between 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, which carries out the functions that are required of it by law.

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, putting forward proposals to the company for improving working conditions or correcting existing deficiencies, and taking part in drawing up, putting into

practice and evaluating risk prevention plans and programmes in the company, as well as coordinating activities in the subsidiaries which share workplaces with the Company.

In undertaking its functions, the Committee, which operates at the level of all the Company's workplaces, is authorised to carry out the following activities:

- Visiting work centres, as many times 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 damage to the health or physical integrity of workers in order to evaluate the causes and propose the opportune preventative measures.
- Understanding and disseminating information on the annual occupational health and safety report and programme.

**LA7. Rates of injury, occupational diseases, lost days and absenteeism, and total number of work-related fatalities by region**

**Rate of occupational accidents – Caixa Catalunya\***

Rate of accidents to own staff  
 Rate of accidents to subcontracted staff or external staff for which the organization is responsible  
 Number of accidents involving own staff  
 Number of accidents involving external staff  
 Number of fatalities among own staff  
 Number of fatalities among external staff

	2005	2006
Rate of accidents to own staff	0.05%	0.08%
Rate of accidents to subcontracted staff or external staff for which the organization is responsible	n.a.	n.a.
Number of accidents involving own staff	82	111
Number of accidents involving external staff	n.a.	n.a.
Number of fatalities among own staff	–	–
Number of fatalities among external staff	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, regarded as 365 days.

\* The 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\***

Rate of occupational diseases in own staff  
 Rate of occupational diseases in subcontracted/ external staff for which the organization is responsible.

	2005	2006
Rate of occupational diseases in own staff	–	–
Rate of occupational diseases in subcontracted/ external staff for which the organization is responsible.	n.a.	n.a.

\* The data shown as n.a. are not available given that there is no continuous measuring system in place.

The number of days lost by the organization's own staff due to occupational accidents and diseases was 896 in 2005 and 1,657 in 2006.

**Rate of occupational absenteeism – Caixa Catalunya\***

Absenteeism rate

	2005	2006
Absenteeism rate	2.59%	2.40%

\* 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 of working days for the whole workforce, regarded as 365 days.

These indicators are not available for the Company's four Social Work Foundations as there are no statistics on this particular aspect.

***LA8. Education, training, counselling, prevention and risk-control programs in place to assist workforce members, their families or community members regarding serious diseases***

Caixa Catalunya provides medical check-ups for all its staff and given that there are no workplaces with a high risk of accident or illness, neither the Company nor the Foundations carry out any training programmes, advice or treatment apart from the regular medical check-ups.

Notwithstanding the above, this kind of programme is provided for members of the community, instigated by the Fundació Viure i Conviure. This Foundation undertakes programmes which encourage people to adopt and follow healthy lifestyle habits.

Some of the most notable projects undertaken along these lines are as follows:

- "Living life. Ideas for positive ageing". This project aims to provide a different viewpoint on ageing, facilitating the information and tools to promote healthy ageing throughout the life cycle and contributing to preventing potential situations which may need action.
- Preventative programme on the risks of alcohol consumption - "Quina canya!" This is aimed at young students in Barcelona and the metropolitan area and is organised in conjunction with the Barcelona Municipal Institute of Public Health.
- Programme for the Prevention of cannabis consumption: "Per què petes?" The Foundation manages this project on behalf of the Barcelona Public Health Agency. It is directed at schoolchildren between the ages of 14 and 16 and aims to increase their knowledge of the effects and consequences of consuming cannabis, identify social and peer pressure to try it, and equip them with the skills to refuse it.
- "Com mengem!" This is aimed at children aged between 8 and 12 and is structured over eight sessions with the aim of achieving a genuine change in behaviour and education in terms of food, and also to prevent the risk of eating disorders. The programme aims to improve schoolchildren's self-knowledge and self-esteem as a preventative measure. It also encourages them to think about today's social habits and patterns and strengthens children's independence when it comes to their own nutrition.

***LA9. Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions***

Caixa Catalunya covers all the health and safety topics indicated by the GRI protocol for this indicator, which to a large extent are already provided for by legislation. These are:

- Compliance with ILO (International Labour Organization) 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.
- The right to refuse unsafe work.
- Regular inspections.
- **Training and education**

### **Management approach**

Caixa Catalunya has implemented a training policy designed for all the Company's employees from the moment they join the Organization, offering training programmes and actions which allow them to integrate and develop their professional skills and achieve professional improvements in accordance with the evolution of the organization and its future goals.

The main objective of Caixa Catalunya's training management is to encourage the optimum development of the individual functions of each employee and further develop their skills with a view to taking on greater responsibilities within the Company. Another of the Company's objectives is to identify key jobs and functions.

To achieve these objectives and facilitate the learning process of the people on the different training courses, encouraging their participation and sense of joint responsibility in their training, Caixa Catalunya uses innovative systems which lead to improve efficacy and efficiency of its training actions.

Caixa Catalunya's training programmes are intended to address the strategic lines and business needs of the Company. As a result, these training programmes are aimed at the entire sales network, the management team of Caixa Catalunya and technicians with potential in the Company.

Depending on what needs have been identified, training plans are also developed within the Foundations. The Fundació Caixa Catalunya finances part of the costs of specialized courses in management and communica-

tions for cultural centres and museums, as does the Fundació Territori i Paisatge for attending courses and seminars on the environment and the Fundació Viure i Conviure for attending specialized courses and seminars. The Fundació Un Sol Món pays the costs of staff training in languages, computer systems and project management and co-finances training in other fields.

The operational responsibility for Caixa Catalunya's training programmes falls upon the Human Resources Department. In the Social Work Foundations, the person responsible for this task is the director of each individual foundation.

With the aim of making the Company's employees aware of the importance of ongoing training, Caixa Catalunya makes them a part of the policies for developing the organization's human capital, in which they establish the main criteria for identifying and developing the professional potential of employees.

The focus on training needs and identifying the specific needs of employees and the Company is based on two assessment systems of the employees at Caixa Catalunya: performance management and knowledge self-assessment.

Developing the Company's training activities is based on an annual training programme which is accessible to all employees and publicises the training programmes defined for each year.

Each employee can access their own "Personal development plan" from their workplace, where they can identify the training necessary to increase their personal skills profile, improve their professional development and/or voluntarily complement their training.

Caixa Catalunya uses multi-channel learning methodology - blended-learning – which combines both traditional teaching and online learning, the aim being to achieve a more rounded education. The participant is the key figure in the whole process. The combination of these two methods offers the advantages of flexibility, mobility, efficiency, coverage of a larger number of learning objectives, personalised qualifications, etc.

In its traditional teacher-led training sessions, Caixa Catalunya collaborates with top level schools. For technology it has an online learning platform, CC Aula, which allows employees to manage learning by adopting new technologies, which are becoming the differentiating factor in the educational field and address the training needs which derive from a skills management system. Through the CC Aula, employees have access to the Virtual Learning and Knowledge Management Environment to enhance their professional development.

To guarantee that objectives are achieved from both educational and administrative perspectives, Caixa Catalunya has a collaboration 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.

By way of additional information, we should highlight the fact that in 2006 Caixa Catalunya developed new training management tools with an application which allows employees to manage their own training courses and helps them to plan, choose the right course and use their own initiative in their professional development, and also to access Caixa Catalunya's virtual learning environment. Using this new application, employees can access their own individual development plan which lets them know what training is planned to cover the needs revealed by their knowledge self-assessment as well as other complementary training.

Finally, another notable feature is the advice that Caixa Catalunya offers on training aspects to its subsidiaries that request this information, as well as its collaboration in certain training programmes relating to aspects that directly affect both parties.

## Indicators

### LA10. Average hours of training per year per employee, by employee category

Caixa Catalunya Employee categories	Hours of training		Average hours of training per employee	
	2005*	2006	2005	2006
Management/branch managers	103,101	135,015	89.03	107.07
Technicians	78,890	139,598	38.90	62.74
Admin. staff	78,982	155,404	34.84	62.09
Other	1,093	990	7.70	4.46
<b>Total</b>	<b>262,066</b>	<b>431,007</b>	<b>46.84</b>	<b>69.39</b>

\* The total hours of training in 2005 did not include staff from ETT agencies or temporary staff, or the employees in the Perpignan branch.

### Number of training hours - Social Work Foundations\*

	2005	2006
Fundació Caixa Catalunya	n.a.	234
Fundació Territori i Paisatge	n.a.	—
Fundació Un Sol Món	n.a.	500
Fundació Viure i Conviure	n.a.	197

\* The data shown as n.a. are not available given that there is no continuous measuring system in place for this information.

***LA11. Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings***

Caixa Catalunya carries out internal training courses to develop the skills of its employees by means of a series of projects, such as Itaca, aimed at branch managers, who every year work on a "skill", which in 2006 was inter-personnel communication, and for group managers, who work on two skills every year, which this year were personal development and project management.

Another of the training projects involving developing the skills necessary for optimum development is Ulysses, which is accredited as a Masters in Management Development by the Pompeu Fabra University, in which some 120 management staff from Caixa Catalunya have already participated.

As part of the Training Plan it is worth highlighting the Performance Skills Development programme aimed at employees in the sales network to improve their sales skills with modules such as "Sales Techniques" and "Advanced Negotiation Techniques".

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). This training is aimed at all employees responsible for giving specialized advice to customers.

Caixa Catalunya also targets funds for subsidising its employees' external training, focusing, amongst other studies, on regulated training and language learning.

With regard to employees' severance from the Company, Caixa Catalunya observes the current State labour legislation laws and specific regulations concerning staff longevity. Furthermore, it always analyses each case individually, taking into account both the employee's and Caixa Catalunya's needs when terminating a labour relationship. With the aim of helping departing employees as much as possible, the organization has sometimes performed a job search service for the employee in question.

Caixa Catalunya's "Renaissance" programme provides support for employees entering retirement or early retirement, offering advice and guidance on any needs which may arise.

***LA12. Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews***

The total number of employees given performance reviews in 2006 was 3,781, 64.5% of the collective subject to assessment, which represents an increase of 2.5% compared to the previous year.

The total number of employees subject to assessment in 2006 was 5,862, which did not include employees entering retirement or those on special paid leave.

- **Diversity and equal opportunity**

### **Management focus**

Caixa Catalunya's active policy with regard to equality between men and women is based on the professional development and promotion of all the employees in the Company, regardless of their gender. Furthermore, this premise is strengthened by an anti-discrimination and anti-harassment policy. It is important to highlight the fact that these policies extend to the subsidiaries, foundations and other companies in which Caixa Catalunya has a shareholding. It is thus a constant objective to uphold this policy in all matters relating to human resources management.

Awareness-raising and management of diversity and equality issues is promoted at Caixa Catalunya from the General Manager downwards, and the Human Resources department is responsible for its operational management.

It is worth highlighting the fact that Caixa Catalunya makes an evaluation of the equity situation 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 Company.

Finally, it is worth noting the Company's commitment to collaborate in 2007 with the workers' representatives on an internal regulation concerning harassment, based on the principles of the Equal Opportunity Law passed recently.

### **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, given that this interpretation is easier to understand for people who are not familiar with the Collective Bargaining Agreement for Savings Banks. At the Company, 20% of the employees are in management, 36% are technicians and 40% are administrative staff, and the remaining 4% are from other categories. These data have not significantly changed since 2005.

With regard to the breakdown by age, in 2006 19% of employees were under 30, 60% were aged between 30 and 50, and 21% were over 50. This represents a certain rejuvenation of the workforce, as in 2005 the breakdown was 15%, 64.5% and 20.5% respectively.

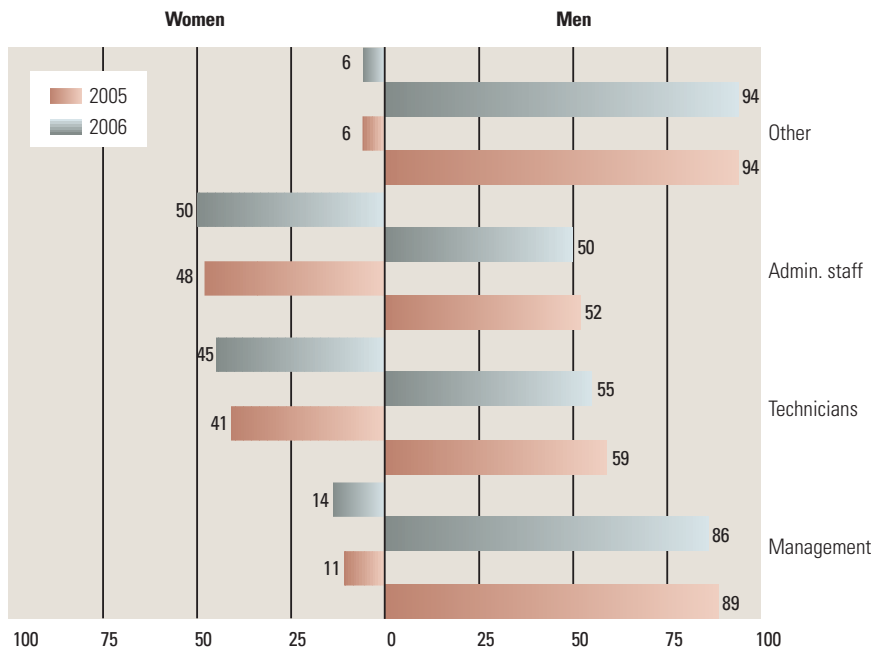
Caixa Catalunya Categories used	Under 30 years of age		Between 30 and 50 years of age		Over 50 years of age	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Management	0.3%	0.6%	72.5%	73.6%	27.2%	25.8%
Technicians	10.2%	11.5%	78.3%	77.5%	11.5%	11.0%
Admin staff	27.5%	36.8%	52.3%	43.1%	20.2%	20.1%
Other	—	—	—	—	100.0%	100.0%

\* Data given as the % of employees in each age range in each professional category in terms of the total employees in that category.

At the end of 2006, 39% of the company's workforce was made up of women, while in 2005 this figure was 37%.

### BREAKDOWN BY CATEGORY AND GENDER-CAIXA CATALUNYA EMPLOYEES\*

In %



\* Data given as the % of men and women in each professional category in terms of the total employees in that category.

With regard to employees with some form of disability, this refers to sustained disability and includes physical, sensorial, mobility, etc. In 2006 there were 29 employees with a disability: 25 men and 4 women, in various professional categories. With regard to compliance with the LISMI (Law for the Social Integration of Disabled People), the Company makes financial contributions which are channelled through its Social Work foundations.

### Employees in Social Work Foundations

The breakdown of employees in the Social Work foundations is as follows.

In terms of age brackets, taking all the Foundations as a whole in 2006, 10% of employees were under 30 years of age, 65% were aged between 30 and 50, and the remaining 25% were over 50.

Foundation employees	Under 30 years of age		Between 30 and 50 years of age		Over 50 years of age	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Fundació Caixa Catalunya	n.a.	19.2%	n.a.	65.4%	n.a.	15.4%
Fundació Territori i Paisatge	n.a.	7.1%	n.a.	78.6%	n.a.	14.3%
Fundació Un Sol Món	n.a.	12.5%	n.a.	87.5%	n.a.	—
Fundació Viure i Conviure	n.a.	5.1%	n.a.	55.9%	n.a.	39.0%

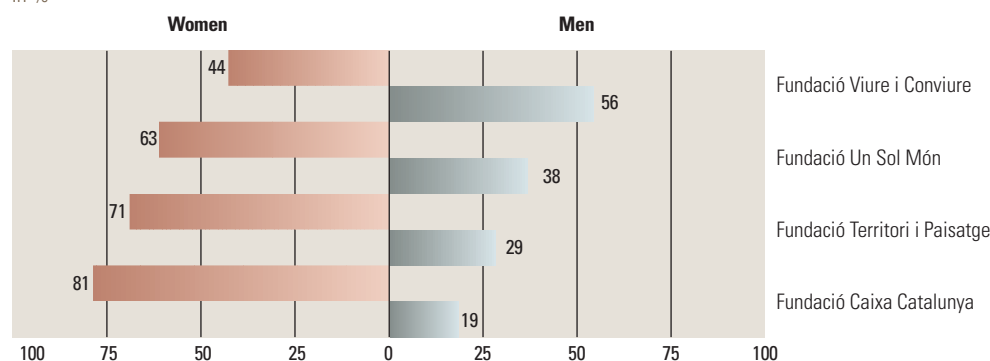
\* Percentages given in terms of the total employees on permanent contracts in each Foundation, given that there are no separate data on temporary staff. There is no data broken down by category.

\* 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 2006, 42% of employees with permanent contracts were men and 58% were women.

#### BREAKDOWN BY GENDER-FOUNDATION EMPLOYEES\*

In %



\* Data given as a % in terms of the total employees in each Foundation.

With regard to employees with some kind of disability, two of the Social Work Foundations, the Fundació Caixa Catalunya and the Fundació Un Sol Món, employ a member of staff with Down's Syndrome through a collaboration agreement with the AURA Organization.

#### Governing Bodies of the Company

The Governing Bodies of Caixa Catalunya, whose composition and functions were dealt with in chapter 4, are made up of members of the Company's different stakeholders and are broken down as follows in terms of age and gender:

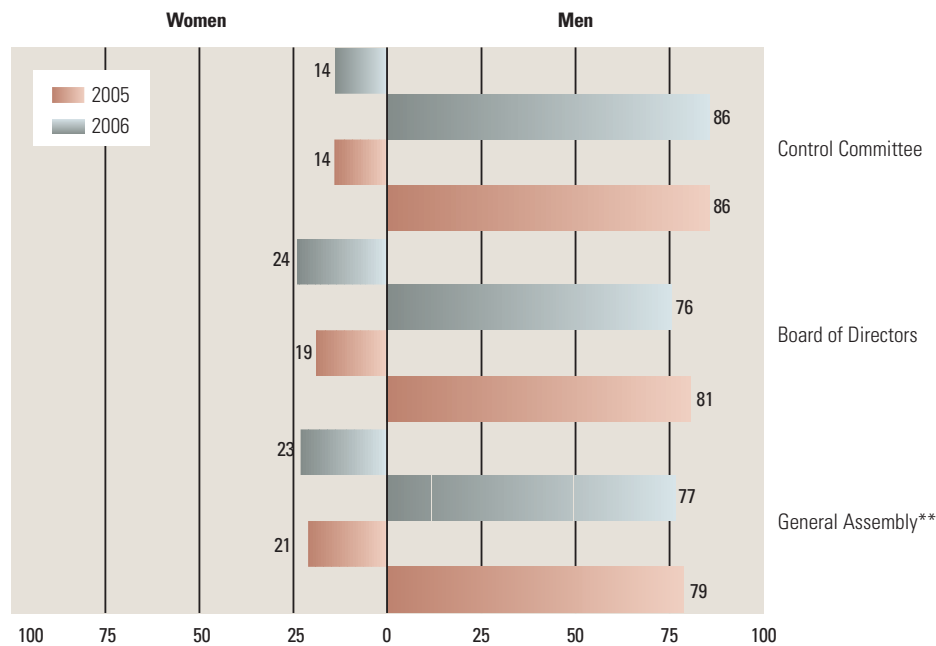
Governing Bodies*	Under 30 years of age		30 – 50 years of age		Over 60 years of age	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006
General Assembly**	1.2%	3.8%	31.9%	42.4%	66.9%	53.8%
Board of Directors	4.8%	—	33.3%	38.1%	61.9%	61.9%
Control Committee	—	—	14.3%	28.6%	85.7%	71.4%

\* 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 have been based on 158 members, given that this was the composition as at 31 December. This is due to the fact that during 2006, three general councillors resigned due to conflict of interest with their career in public office, and their replacements had not yet been appointed by that date.

**BREAKDOWN BY GENDER-GOVERNING BODIES OF CAIXA CATALUNYA\***

In %



\* Data expressed as a % of men and women in terms of the total people on each Governing Body.

\*\* The calculations for the General Assembly for 2006 have been based on 158 members, given that this was the composition as at 31 December. This is due to the fact that during 2006, three general councillors resigned due to conflict of interest with their career in public office, and their replacements had not yet been appointed by that date.

*Boards of the Social Work Foundations*

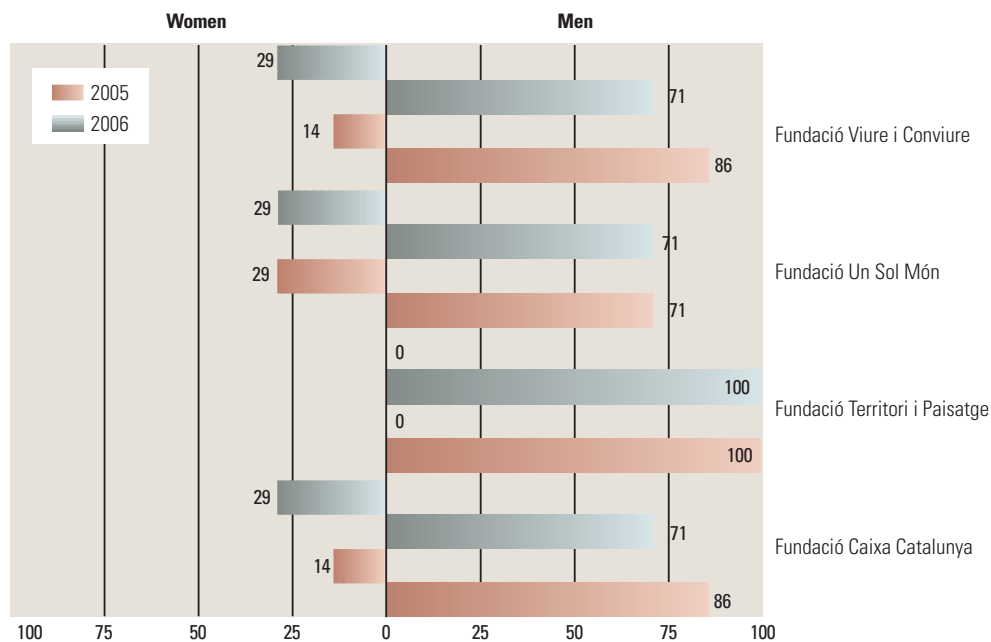
Likewise, shown below is the breakdown by age and gender of the Boards that are the Governing Bodies of the Social Work Foundations:

Boards	Under 30 years of age		Between 30 and 50 years of age		Over 50 years of age	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Fundació Caixa Catalunya	—	—	42.9%	42.9%	57.1%	57.1%
Fundació Territori i Paisatge	10.0%	—	—	—	90.0%	100.0%
Fundació Un Sol Món	—	—	—	14.3%	100%	85.7%
Fundació Viure i Conviure	—	—	42.9%	42.9%	57.1%	57.1%

\* Data given as a % of the people in each age bracket in terms of the total members of each Board.

**BREAKDOWN BY GENDER-FOUNDATION BOARDS\***

In %



\* Data given as a % of the people in each age bracket in terms of the total members of each Board.

**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 taking into account every category in the sectorial collective agreement which provides the remunerative benchmark for the Company. The collective agreement is accessible on various trade union or sector administration websites.

With regard to the Social Work 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 Organic Law on the Protection of Personal Data. Having said that, salaries are established in accordance with the collective agreements which apply to the sector and are based on a policy of equality and non-discrimination.

**HUMAN RIGHTS**

In carrying out its operations, Caixa Catalunya has incorporated into its own legislation the human rights declared by the United Nations Universal Declaration of Human Rights and the International Labour Organization (ILO), which are regarded as fundamental for undertaking any kind of internal or external activity.

In this section, Caixa Catalunya – which in 2006 extended its website and Intranet information on Corporate Social Responsibility and the main initiatives in this respect with the management approaches to the different aspects and indicators detailed in this section – also addresses the requirements for communicating on progress on the principles declared in the United National Global Compact.

### • Investment and procurement practices

#### **Management approach**

With regard to investment and purchasing operations, Caixa Catalunya does not make a proactive analysis of compliance with these aspects, although the detection of any action against human rights would involve an immediate investigation and analysis of actions to be undertaken, which include the possibility of disinvesting and/or refusing to resume relations with any agent who has failed to respect those rights. In addition, the Investment Committee, as the decisive body for investments in shareholding companies, applies qualitative filters in order to consider the risk to reputation of investments.

As part of our policy of offering our customers a wide range of investment and provident funds, the Company, 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 fulfil the criteria of respect for the environment and human rights.

Finally, the Company's adhesion to the 10 principles of the United Nations Global Compact entails 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.

Given the growing importance of these practices in terms of sustainability, the Company is committed to progressively providing information in its purchase agreements with suppliers on its adhesion to the 10 Principles of the Global Compact, and, in terms of the most important agreements, to progressively incorporating clauses relating to compliance with these principles by both parties. With regard to investment operations, by the time this report was being put together, the Company had not yet specified any proactive action in this respect.

There is no single individual responsible at an organizational level for the issues covered by this point. The responsibility for significant investments lies with the Investment Committee, and for purchasing the departments of Organization and Infrastructure and Sales Strategy and Marketing are particularly involved.

There is no specific training given on human rights in association with investment and purchasing operations, although the values of the Company and its policy on ethical conduct are commensurate with these rights, which are carried out in another series of aspects which are more relevant to the context in which the Company operates, this being "ethical relations and decision-making in every sphere".



Finally, although the Company believes there are no significant risks with regard to human rights in relation to its investment and purchasing operations, it is committed to furthering the objectives mentioned earlier. In this respect, in the future, as it moves forward on this commitment, the appropriate monitoring systems will be established.

## 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 2006 financial year, Caixa Catalunya considers significant investments those strategic investments that fulfil the amounts and participation requirements detailed below:

- Equal to or higher than 91,953 thousand euros
- Participation in the governing or management bodies of companies when the amount exceeds 9,195 thousand euros.

In line with this definition, the Company has agreed to a set of investments, specifically the creation of entities and shareholding in companies, which do not incorporate human rights clauses because, as mentioned earlier, it considers that they do not involve any risks in terms of human rights.

Notwithstanding the above, significant investment agreements to create entities to contribute to economic development are considered relevant from a sustainability perspective. In 2006, significant investments were made to the sum of 110.7 million euros, corresponding to six new entities.

### *HR2. Percentage of significant suppliers and contractors that have undergone screening on human rights and actions taken*

Because Caixa Catalunya belongs to a financial sector, this significantly characterises the type of goods and services it acquires: office material, property, real estate services, notarial documents, engineering, studies, construction professionals, fitting out and equipping property, water and electricity supplies, insurance companies, cleaning and maintenance, financial information, etc.

With regard to the different Company's suppliers, its Foundations and the main Group companies, we have not identified the existence of 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.

For this reason, up until now no conditions of compliance or associated checks have been imposed in this respect although, as mentioned earlier, this is an objective which will be progressively integrated.

***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***

Given that the Company has not identified any significant risks in the aspects covered by this point, it has not defined any specific training on human rights for the personnel involved in analysing investments and purchases, nor for the workforce as a whole.

• **Non-discrimination in operations**

**Management approach**

The ethical conduct of the Company 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.

Thus the Company 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 thus established a policy of universality towards its customers and the social work projects directed at different collectives depending on their needs. The recruitment and promotion of employees, as laid down 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 Company not to get involved in reprehensible acts of discrimination and to contribute to progressively eliminating them in our society, conveying our values either by our interactions with people in our daily activities or by means of the social actions instigated by the different Social Work Foundations, particularly with regard to social welfare and development cooperation.

Caixa Catalunya's Social Work projects, channelled through the Viure i Conviure and Un Sol Món Foundations and equipped with the Company'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 our performance we analyse complaints, especially from customers, which may have a relation with discriminatory practices.

With regard to employees, as well as upholding company-employee relations based on dialogue, as mentioned earlier, we have established as an objective for 2007 the implementation of an internal regulation on harassment.

Internally, each department is responsible for this kind of action in its everyday activities. If there are any incidents of this type, they must 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 Company's policy.

With regard to awareness-raising of employees, departmental heads and regional managers are fully aware of the company's ethical conduct policy. With regard to corporate values, these are communicated to every employee, are published on the Intranet and are included in the training of 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 the Foundations specified, 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, and as a conclusion, the Company believes that there are no significant risks of discrimination with regard to its operations or internal or external stakeholders, and it wishes to highlight 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*

With regard to customers, who channel their complaints and claims through the Customer Service Department, in 2006 there were no dossiers opened on any kind of discrimination incident.

Employees can channel their complaints through the mechanisms duly established in the framework of labour relations, to their immediate superior or to the Human Resources department, so that any such complaint can be reviewed and analysed and, if necessary, corrected.

In 2006, no incidents of discrimination were identified in the internal audits and inspections relating to interactions with suppliers.

With regard to legal actions, there were no judicial proceedings for discrimination against any member of the Company's stakeholders.

- **Freedom of association and collective bargaining**

### **Management approach**

The ethical conduct policy of the Company, already mentioned, 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 organization of elections for the workers' legal representatives to the Company Committee every four years, as well as the implementation of the Collective Bargaining Agreement of Spanish Savings Banks. This agreement incorporates more favourable conditions than those demanded by labour legislation, and is further improved by the signing of specific company labour agreements.

Within the current legal framework, and consistent with the directives laid down by the International Labour Organization (ILO), the four Social Work Foundations, which are regulated by sectorial collective bargaining, and the different companies in which Caixa Catalunya has a shareholding, are obliged to respect this freedom of association and to facilitate the operation of trade union representatives and/or company committees.

With regard to the transfer or supervision of compliance with rights and freedoms by other agents with whom the Company interacts (suppliers, customers, etc.), there is no proactive monitoring policy, given that no significant risks have been identified within the scope of operations. In the event that a conflicting situation is identified reactively, the Company will analyse what decision needs to be taken, which at all times will be geared towards compliance with the pledges it made on signing the Global Compact.

Caixa Catalunya's objective is to continue its dynamic of dialogue with its workers, something which is innate to its very nature, whereby the employees are also represented on the Governing Bodies.

With regard to relations with suppliers, the Company is committed to progressively incorporating in its contracts with suppliers a notification of its adhesion to the Principles of the Global Compact, and in those cases where it believes it is important, clauses on compliance with the labour laws laid down in the Compact.

Given that the main sphere of action of this policy is the Company'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 Company 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 third parties, if an employee identifies an irregular situation, he/she must notify his/her superior, who will assess what decision needs to be taken in accordance with current legislation, corporate values and the ethical conduct policy.

Finally, taking all the above aspects into consideration, it is noticeable that, given the geographical region in which the Company operates, it is believed that 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 as additional information on the previous section, 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 Company also applies to them.

Notwithstanding the above, although no specific measures have been taken up to this time, the Company sees it as an objective to progressively convey its policy in this matter to the significant agents with whom it deals.

- **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 that

the Company has taken on because it forms part of a globalized economy, which involves indirect operations with countries which do not incorporate the directives of the International Labour Organization (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 Corporate Social Responsibility 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 for the execution of works and installations, so in this case the Company has incorporated clauses for complying with current directives on employment and the prevention of occupational risks.

With regard to other agents or stakeholders, the Company does not practice 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 Company'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 Social Work Foundations, particularly with regard to development cooperation.

One of the main objectives of the Fundació Un Sol Món 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.

With regard to relations with third parties, the Company is committed to progressively incorporating in its purchase contracts with suppliers a communication on its adhesion to the Principles of the Global Compact, and in its significant contracts, clauses on compliance with the labour rights expressed in the Compact.

On an internal level, each department is responsible for implementing these actions in its day-to-day activities, while at the same time adhering to current legislation and the Company's ethical conduct policy. On an external level, there is no specific individual or channel responsible, although the Company'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. With regard to corporate values, these are communicated to every employee, are published on the Intranet and are included in the training of all new recruits.

It is worth noting that the Fundació Un Sol Món organises activities to raise society's awareness of situations of social injustice.

Monitoring the objectives and indicators commented above, whether implicit or explicit, is part of the daily activities of the heads of these departments and the Foundations specified, 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, and as a conclusion, the Company believes that there are no significant risks of discrimination with regard to its operations or internal or external stakeholders, and it wishes to highlight 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 Company 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.

#### **• Security practices**

### **Management approach**

The Company upholds the physical security of both people and property, strictly complying 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 Law and Regulations, the prevention of financial crime and collaboration with security corps and office security. The Department of Operations and General Services is responsible for this compliance and oversees the Company's Security Department.

In this respect, the Company has its own regulations which are internally communicated 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 statistics on crime. Any possible incidents relating to the physical security of individuals and property are evaluated by the security company and the Security Department at working meetings so if an irregular situation is detected in the conduct of security personnel the appropriate corrective and/or preventative measures can be taken, as established by legislation on this matter.

Based on historic security incidents, the Company believes that, given that the physical integrity of individuals and property is safeguarded at a sectorial 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.

**Training of internal security personnel**

Number of security personnel employed directly by the Company (Company employees)  
% of internal security personnel who have received formal training in human rights and their relevance to security

	2005	2006
Number of security personnel employed directly by the Company (Company employees)	4	4
% of internal security personnel who have received formal training in human rights and their relevance to security	50%	50%

The company contracted to provide security and surveillance personnel is committed to business ethics and human rights and has established the relevant training measures, so its professionals will continue to observe current legislation on the use of violence and respect for human rights.



- **Indigenous rights**

### **Management approach**

The Company does not operate in geographical areas where communities regarded as indigenous according to the GRI Guide live. There are therefore no risks associated with financial operations or activities in this respect; on the contrary, the Company approach is to contribute to creating more just and balanced societies through its Social Work 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 operate in regions which might be negatively affected by the financial operations carried out by the Company, as they 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 Spanish state.

Nevertheless, as a savings bank the Company does have a positive social impact on the territories in which it operates, which has already been described in the section on Social Work.

### **Indicators**

*S01. Nature, scope and effectiveness of any programs and practices that assess and manage the impacts of operations on communities, including entering, operating and exiting*

This indicator does not apply to the financial operations carried out by Caixa Catalunya as its activities do not entail a community risk in the territories in which it operates.

Notwithstanding the above, the Fundació Un Sol Món promotes projects in support of collectives which are excluded from society, promoting new social economy initiatives which combine the social integration of people in a disadvantaged situation with business efficiency and results. It encourages viable self-employment initiatives, providing technical and financial support to develop cooperation projects in third-world countries and raising society's awareness of situations of poverty, marginalisation and social injustice. The main impacts of this Foundation are described in the Retail Banking section of the Social Work chapter of this Corporate Social Responsibility Report 2006 and in the Report on Social Work Activities.

### • Corruption

#### **Management approach**

Caixa Catalunya practices a policy of zero tolerance to internal and external fraud, backed by a policy of constant internal audits as the principle means of dissuading and detecting fraud.

For very specific aspects 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](http://www.caixacatalunya.es), in the Getting to Know Caixa Catalunya – Corporate Information section.

Like Caixa Catalunya, its real estate development company, Procam, has a policy for preventing money laundering which systematically describes the full set of obligations concerning sales operations, identification of customers, identifying and notifying suspicious operations, established in Royal Decree 925/1995 of 9 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. In the case of suppliers, the company has established a quality system which sets standards of conduct to be followed to avoid situations of corruption.

The objectives specified for controlling and preventing corruption are based on minimizing the effects of fraud on the organization and detecting the conditions which might indicate the risk of fraud.

The indicators used by Caixa Catalunya to detect fraud differentiate between personal indicators (need, opportunity, etc.) and operational indicators (according to specific processes and tasks).

At present, the risk of internal and external fraud is envisaged by Caixa Catalunya within the global map of operational risks and the Company's operational risk management model uses key risk indicators (KRI) as a very useful tool in actively managing operational risk as they offer warnings on possible deviations in risk measurement, such as fraud.

The results achieved in audits round off the envisaged objectives, and the levels of detection are in accordance with those generally accepted as normal for the banking sector.

The objectives pursued by Procám with regard to the prevention of corruption are to detect and eradicate any operations which may be regarded as corrupt or fraudulent, and subsequently report them to the Executive Service of the Commission for the Prevention of Money Laundering and Monetary Offences (SEPBLAC). The indicators which allow these operations to be identified are obtained by the organization's knowledge of its clients. In 2006 there were no operations that needed to be reported to SEPBLAC.

Managing and preventing corruption in Caixa Catalunya is overseen by the General Management and the operational responsibility lies with the company's Auditing and Inspection Department.

Specifically, the responsibility for determining Caixa Catalunya's policy on the prevention of money laundering lies with the Money Laundering Prevention Committee. The objectives of this Committee are to develop and implement procedures for preventing money laundering, 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 person 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 Department of Caixa Catalunya provides all employees in the Company with different 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 fraud, both internal and external, in their evaluation of the level of exposure to risk in every one of the specific working programmes at each centre under analysis.

In all the 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.

With regard to the specific checking of the Prevention of Money Laundering System, there are specific computer tools available to analyse and detect unusual or suspicious operations. As well as regular internal audits, Caixa Catalunya also submits itself to an annual audit by an external expert as required by current legislation.

With regard to external fraud by the suppliers of goods or services to Caixa Catalunya, various verification procedures are carried out: contractual, economic conditions, economic documentation which does not belong to the Company, such as notary documents and official registers, independent external audits and compliance with legal regulations, such as the Contractors and Subcontractors Certificates.

To verify that its fraud control, monitoring and detection processes are carried out properly, Procam submits itself every year to an external audit in compliance with regulations on the prevention of money laundering, and in 2006 it successfully passed this specific check. Caixa Catalunya also carries out its own internal audits on the company.

The proper relationship of the organization with its external suppliers is verified at Procam by the internal and external audits of the organization's Quality Management System.

By way of additional information, 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.

To improve and expand the controls that guarantee compliance with and observance of the procedures for preventing money laundering, in 2006 Procam created a new legal department. All the companies in which Procam has a shareholding are now obliged to comply with the same requirements in terms of the prevention of money laundering. To ensure this compliance, Procam monitors and verifies the processes undertaken by its subsidiaries through an annual report carried out by an independent external auditor.

**Indicators**

***S02. Percentage and total number of business units analyzed for risks related to corruption***

**Number and % of branches audited**

Number of remote audits  
 % of remote audits  
 Number of in situ audits  
 % of in situ audits

	2005	2006
Number of remote audits	241	190
% of remote audits	23.2	17.0
Number of in situ audits	289	435
% of in situ audits	27.9	38.9

Note: the percentage of audits and in situ inspections made has been calculated based on the total offices, in accordance with 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 the Company'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, previously approved by Caixa Catalunya's Audit Committee. With regard to audits relating to the Prevention of Money Laundering in the Company's different divisions, the quantification is complex because Caixa Catalunya's alarm system for detecting suspicious operations is continuous.

**Number and % of the 7 territorial divisions audited**

Number of in situ audits  
% of in situ audits

2005	2006
4	2
57.1	28.6

**S03. Percentage of employees trained in the organization's anti-corruption policies and procedures**

The main training in terms of anti-corruption received by the Company's employees relates to the prevention of money laundering. This training is given to everyone who carries out particular functions that involve risk factors and thus the training is incorporated in the annual training plans.

Caixa Catalunya is committed to providing training on this aspect to all new employees and everyone who participates in professional promotion and development programmes.

Employee category	Number of employees with training in the prevention of money laundering		% of employees trained every year by category	
	2005	2006	2005	2006
Management/branch managers	182	274	15.7	21.7
Technicians	254	376	12.5	16.9
Admin staff	476	612	21.0	24.5
<b>Employees trained during year</b>	<b>912</b>	<b>1,262</b>	<b>16.3</b>	<b>20.3</b>

The total number of employees who received training on the prevention of money laundering over the past two years 2,174, which represents 34.9% of the workforce.

**S04. Actions taken in response to incidents of corruption**

**Incidents and cases of corruption**

Total number of incidents where employees have been warned or disciplined about corruption  
Total number of incidents relating to contracts with business partners which have not been renewed due to violations relating to corruption  
Legal cases concluded relating to corrupt practices by the organization or its employees

2005	2006
—	—
—	—
—	—

- **Public policy**

### **Management approach**

Caixa Catalunya does not have any protocols for action whereby the Company has established or adopted commitments with regard to participation in political issues, given that these are replaced by the duty to comply with the principles of administrative law which govern and regulate its relationship with the public administration, and specific matters established in the Company's Articles of Association.

These Articles set forth the conditions and requirements that must be fulfilled by Board Members as well as the incompatibilities which affect them and the time they may hold their positions. It is important to 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.

Therefore the objective of Caixa Catalunya with regard to public policy is to comply with current legislation, and its own internal audits, at an operational level of Audits and Inspections, have the responsibility of monitoring this compliance.

In terms of public policy, the Company 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 questions regarding this aspect are analyzed on a case-by-case basis by the Board of Directors.

The Company 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. 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**

The Company makes an annual Corporate Governance report on loans or guarantees made, whether directly or indirectly, through companies it has invested in or are associated with, to political parties with representatives in local corporations and regional legislative assemblies that have participated in the electoral process of the Company. The amounts of these operations in aggregate value are shown below.

<b>Balance as at 31 December / € thousands</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
Loans granted	6,639	8,821

The report also details the following loan operations:

<b>€ thousands</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
Loan operations with public institutions, including regional entities, which have appointed board members	117,084	121,262
Associated operations and inter-group operations	—	—

Other financial operations relating to political parties come within the framework of the Company's general loan policy which is commented on in the *Retail Banking* section in the chapter dedicated to the Financial Sector Supplement.

• **Anti-competitive behaviour**

**Management approach**

The policy established by Caixa Catalunya with regard to anti-competitive behaviour is to strictly comply with the directives of the European Union and Internal Legal Regulations. The Board Directors may not belong to the Governing Bodies or workforce of any other credit institution.

Consequently, the Company'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.

The most senior position with responsibility for the Company's conduct with regard to anti-competitive behaviour is the General Manager of Caixa Catalunya, although at an operational level the departments involved in commercial activities are responsible for implementing good practices in their daily business.

Caixa Catalunya does not take any specific action with regard to training and raising the awareness of its employees in this respect, given that its values already incorporate this aspect by making reference to transparent, consistent and ethical actions with customers and society in general.

The evaluation system used by the Company forms part of its annual internal and external audits.

It is important to highlight as additional information that the companies in the Caixa Catalunya Group apply the same standards as the Company in terms of anti-competitive behaviour.

### **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 Company, either pending or completed, for anti-competitive behaviour.

- **Compliance with regulations**

### **Management approach**

The policy defined by Caixa Catalunya with regard to regulatory compliance is to identify and strictly comply with the regulations that apply to the Company, regardless of whether these are laid down by the State, autonomous regions, local corporations or sector regulators.

The regulations identified by the Company as being the most important for its customers and society, due to their recent changes, are those on the Prevention of Money Laundering, Financing Terrorism, Securities Markets, Customer Service and the Protection of Personal Data. With regard to these and all other existing regulations, the Company follows a rigorous process of studying them and implementing them in its operations.

Caixa Catalunya's main objective with regard to regulatory compliance is to effectively manage the risk of non-compliance and ensure that legislation is observed.

The Control Management of Caixa Catalunya is the senior operational body responsible for managing the Company's compliance, reporting directly to the General Manager.

To train and raise the awareness of its employees with regard to the importance of compliance, Caixa Catalunya publishes internally various associated regulations, such as the Internal Conduct in the Securities



Market and the Manual on the Prevention of Money Laundering, as well as lists of suspicious operations. Furthermore, it also gives training courses to Caixa Catalunya employees to discuss particularly sensitive issues in greater depth, such as the Prevention of Money Laundering mentioned above.

To ensure Caixa Catalunya's optimum compliance with current legislation, the Company has a series of tools, such as internal and external audits and inspections. 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.

Although there were no significant penalties or fines in 2006, for reasons of the principle of transparency all the sanctions imposed upon the Institution are shown in the attached table.

## 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 and sanctions (thousand euros)**

Non-compliance with Data Protection laws	60.1	—
Non-compliance with the obligation to collaborate with the Treasury of the Social Security Department	9.0	—
Non-compliance with Office 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 with regard to a complaint presented	—	0.6
<b>Total monetary value of fines</b>	<b>69.1</b>	<b>6.8</b>

	2005	2006
Non-compliance with Data Protection laws	60.1	—
Non-compliance with the obligation to collaborate with the Treasury of the Social Security Department	9.0	—
Non-compliance with Office 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 with regard to a complaint presented	—	0.6
<b>Total monetary value of fines</b>	<b>69.1</b>	<b>6.8</b>

\* 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 its business of providing financial products and services, Caixa Catalunya analyses the customer health and safety aspect from two different perspectives.

With regard to customers' physical safety, which is so important while the customer is being served at one of the Company's branches, the approach is similar to that of employee health and safety, as the people who use the Company's facilities in which occupational health and safety regulations apply. It is also important to comply with the Office Safety Regulation for the banking sector.

With regard to the safety of their transactions and deposits, and in view of customers' confidence and peace of mind, the Company looks at this aspect in terms of the security of specific channels or services (ATMs, Internet, etc.) and the overall management of banking risks. Furthermore, this aspect takes on a particular importance when we consider customers' concerns about this kind of issue, which are setting a definite financial trend.

In both cases, the Company follows a policy of technical and/or computerized improvements in the transactions or services which involve the Internet, ATMs and/or cards and by developing advanced risk management models.

In this field, the departments responsible for the Internet and remote banking services set themselves the objectives of identifying any possible risks in accordance with technical analyses, which have led to the implementation of the CVV2 code on the back of cards to identify possible falsification and the EMV chip to prevent them, amongst other systems. At the time, an Internet security policy was established which can be consulted at [www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es) on the lower part of the page on Security.

Furthermore, all members of staff are aware of the importance of customer security in their transactions and the account managers at the branches, as well as receiving training on products and services, also have up-to-date information on the different security aspects of interest to customers.

Monitoring the efficiency of processes and operations in terms of customer security is part of our everyday activities, involving the upgrading of new technologies, identification of incidents, suggestions from branch personnel and customer complaints. Thanks to this monitoring process, we can introduce improvements, such as the expansion in 2006 of the written information given to customers when issuing them with their credit cards, with advice on keeping them safe and choosing their PIN number.

### 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 such procedures*

The development and marketing of financial products and services very generally goes through the following phases:

- Research.
- Design and development.
- Dissemination and advertising.
- Marketing.
- Service and after-sales.

From the customer safety perspective, all the products and services offered by the Company are evaluated at the stages of research, design, internal dissemination for subsequent marketing and after-sales, in accordance with a proactive analysis before their launch, and according to incidents, complaints and suggestions received after their launch.

The Company has a Quality Management System implemented and certified in line with ISO standard ISO 9001:2000 covering the Design and Development of Strategic Sales and Marketing Actions and Financial Products which gives us additional management tools, such as the conclusions of external and internal audits relating to this standard for improving the products and services offered by Caixa Catalunya in every area.

***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***

In 2006, the Company was fined 1,800 euros in relation to the Office Safety Regulation.

There were no other incidents relating to legal or other safety regulations.

• **Product and service labelling**

**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 respect and this is reflected in its Vision and Corporate Values. In short, transparency has become one of the main aspects to be strengthened in marketing, and a basic requirement for customers to feel they are getting the right advice and can trust in their relationship with the Company.

At an operational level, this policy is materialised in objectives, some of which have already been achieved but which are constantly evolving, the following processes being particularly relevant:

- Incorporating the legal requirement to inform customers, issued by the different regulatory bodies, in terms of both pre- and post-sales.
- 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 which makes it 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 working systems can be duly adapted.

While the responsibility of informing customers depends particularly on the Retail Business Management, there are various areas of responsibility whose functions include this mission: the Department of Sales and Marketing Strategy and the departments of Quality Control and Customer Service, Legal Advice, Professional Development, etc. Coordination between all 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 personnel 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), currently in the process of adaptation to internal legal regulations.

As a final important aspect to ensuring Caixa Catalunya complies with these objectives, particular studies and data are used to find out how customers perceive the products and services offered by the Company. This information comes to a certain extent from direct dialogue with customers and is established in the corporate culture. We also study customer satisfaction surveys, customer complaints and claims, the qualifications or level of training of account managers, and reports from 'mystery shoppers', amongst others.

### **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 Company are subject to different regulations which govern their management and protect customers. The organizations that issue these regulations are:

- Bank of Spain.
- National Securities Market Commission (COM.)
- 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.
- Advertising and publicity, which is more detailed in the section on Marketing Communications.

In addition, in line with its objectives, Caixa Catalunya provides its customers with product files which contain the main features of those products. In the case of 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***

In 2006 there were no incidents relating to the non-compliance of legal regulations or voluntary codes concerning product and service information.

***PR5. Practices related to customer satisfaction, including results of surveys measuring customer satisfaction***

Caixa Catalunya regularly carries out satisfaction surveys, the frequency of which vary depending on the size and scope of the study.

The most recent study, completed in 2006 on Customer Satisfaction with the Branch Network, and based on telephone surveys on a sample of approximately 40,000 private customers across the whole of Catalonia, is given below. It covers every segment, age, gender and market and gives data by branch.

Of the 22 attributes analysed for their importance and satisfaction levels, as well as those relating exclusively to the branch-customer relationship the survey included the overall attributes of the Company, seeking consistency with its corporate values: Teamwork, Trust, Strength and Dynamism. The valuation relating to the level of recognition of these values is given below:

**Corporate Values**

Teamwork  
Trust  
Dynamism  
Strength

**2006\***

8.31  
8.44  
7.87  
8.43

\* Average evaluation on a scale of 1-10.

The most notable conclusions drawn from the study focused on a series of strong points such as the attitude of employees and the absence of incidents or errors.

While the results can be considered as very positive overall, Caixa Catalunya believes there is room for improvement in terms of speed of action, the physical appearance of branches, adaptability of products to customers' needs, more attractive interest rates and commissions, reduced waiting time and the operation of ATMs.

The results, which were distributed to every department and branch, will be taken into account when it comes to improving each of the aspects under consideration.

### Satisfaction of private customers – Summary

	2006*
Overall satisfaction with Caixa Catalunya	8.24
Overall satisfaction with branches	8.49
Absence of incidents or errors	8.87
Attitude of staff	8.83
Speed of service	8.48
Physical appearance of branches	8.32
Operation of ATMs	8.29
Waiting time in branch	7.79
Suitability of product range	7.68
Interest rates and commissions	6.56

\* Average evaluation on a scale of 1-10.

### Satisfaction of private customers – by region

	2006*
Barcelona-Balearic Islands	8.35
Eastern Catalonia	8.46
Central Catalonia	8.39
Western Catalonia	8.53
Valencian Community and Murcia	8.60
Madrid	8.63
Expansion regions	8.78

\* Average evaluation on a scale of 1-10.

With regard to the sector of SMEs and micro-enterprises, Caixa Catalunya carries out a satisfaction survey every 2-3 years. Through these surveys, it hopes to find out how they evaluate the bank in terms of:

- Quality of service.
- The key factors in the relationship.
- Their overall satisfaction with Caixa Catalunya.

- **Marketing communications**

### **Management approach**

In terms of advertising, as well as incorporating legal requirements in its processes, Caixa Catalunya also follows the Self-Regulation Code of Conduct in Advertising. The Company's policy is thus committed to ethical and responsible practices in commercial communications, with the aim of guaranteeing respect for the rights of consumers and competitors.

The Advertising and Promotional Department, which uses the Advertising Code of Conduct as a benchmark, carries out its activities in accordance with these objectives and makes a study of any complaints or incidents that may arise.

### **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 relating to advertising and submits all its advertising that mentions yields or profits to the Bank of Spain for approval. Furthermore, it submits all its advertising to the Department of Economy and Finance of the Generalitat de Catalunya.

Advertising of investment funds, after Caixa Catalunya Gestió has ensured it complies with the voluntary Inverco Code, is submitted to the National Market Securities Commission (CNMV) for checking and approval before being marketed.

Similarly, the Directorate General for Insurance and Pension Funds checks the relevant documents before the financial products which come 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 of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning marketing communications, including advertising, promotion and sponsorship, by type of outcomes***

In 2006 there were no incidents relating to non-compliance with regulations and voluntary codes concerning advertising.

• **Customer privacy**

**Management approach**

Customer privacy is consistent with the Law on Personal Data Protection. The Company follows a policy of integrating the directives of this law in all its processes relating to customer information, and constantly pursues the objective of informing customers on their rights and obtaining their consent, or not, for processing these data.

The Department of Prevention of Money Laundering and Regulatory Compliance oversees the correct adaptation of legislation in global terms, as well as disseminating it to all employees internally and ensuring they are aware of it.

Every two years an audit of the Security Measures Regulation covering these aspects is carried out.

**Indicators**

*PR8. Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data*

In 2006 there were no incidents relating to breaches of regulations on personal data protection.

• **Compliance**

**Management approach**

Throughout the different points making up this section on *Products and services*, we have referred to compliance with the laws and regulations in force on this subject, and the way the Company approaches this regulatory compliance.

Although there were no significant penalties or fines in 2006, for reasons of the principle of transparency all the sanctions imposed upon the Institution are shown in the attached table.

**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  
€ thousand**

Breach of the Data Protection Law	60.1	–
Breach of the Catalan Consumer Agency Regulations	–	4.4*
Exceeding the response time of 10 days established by the Regional Government of Andalusia with respect to a complaint	–	0.6
<b>Total monetary value of fines</b>	<b>60.1</b>	<b>5.0</b>

	2005	2006
Breach of the Data Protection Law	60.1	–
Breach of the Catalan Consumer Agency Regulations	–	4.4*
Exceeding the response time of 10 days established by the Regional Government of Andalusia with respect to a complaint	–	0.6
<b>Total monetary value of fines</b>	<b>60.1</b>	<b>5.0</b>

\* This fine was in the process of being appealed when this Report was being prepared



- **Customer service**

### **Management approach**

Caixa Catalunya has various centralized channels designed to “listen” to its customers:

- Customer Service Department (SAC), regulated by Order ECO 734/04 of 11 March 2004, and the Customer Service Regulation which, with other elements, is available on the notice board at [www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es).
- Quality of Service, which is gathered from the different comments, suggestions, incidents and queries made during telephone calls, letters and visits by customers, the content or level of formality of which cannot be channelled through the regular Customer Service department.

In carrying out this ‘listening’ service, Caixa Catalunya’s SAC department follows various lines of action or objectives, which include the following:

- Compliance with the administrative protocol established by law.
- Resolution of incident files using objective criteria, in line with regulations, good banking practices and uses and criteria of equality.
- Providing claimants with justification to substantiate the resolution taken, especially in cases where the claim is disallowed.
- The adaptation of SAC resolution criteria to those issued and published by other conflict resolution bodies, which the customer can resort to if he is not satisfied with the solution provided: the Customer Ombudsman for Savings Banks, the Bank of Spain, the National Securities Market Commission, and the Directorate General for Insurance and Pension Funds.

Caixa Catalunya follows the evolution of suggestions, complaints and claims and is governed by various key factors to make the task of listening more accessible, more effective and more useful for its customers, such as:

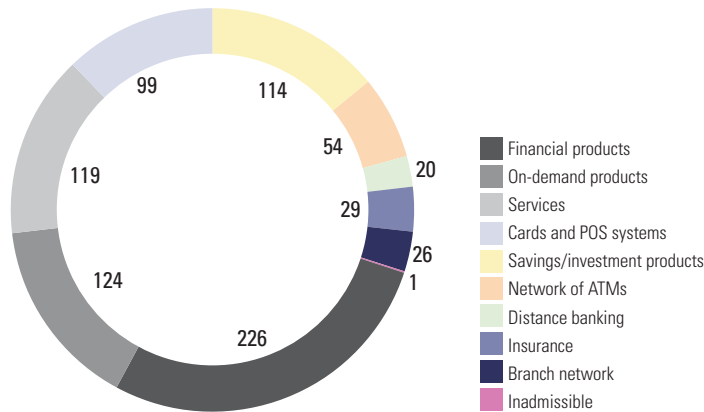
- Giving the customer personalized attention and solutions by professionals who can provide quick replies and suggestions.
- Studying the level of correlation between the decisions taken by the SAC and the judgements of regulatory bodies, which in 2006 was very high, an indication of objectivity and professionalism.
- Informing the different departments about communications with customers, whatever their category, especially if they are complaints or claims.

- Making the whole organization aware of the importance of quality:
  - Communicating the basic concepts of quality, customer service procedures and giving specific practical examples.
  - Publishing the results of customer liaisons and internal and external quality surveys.

**Indicators**

The number of complaints and claims received in 2006 from the Caixa Catalunya's over three million customers was 812, compared to 870 the previous year.

**COMPLAINTS AND CLAIMS RECEIVED BY THE CUSTOMER SERVICE DEPARTMENT\***



\* The services category includes complaints or claims about 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 or claims about discrepancies whose origin, from the customer's perspective, was 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 encompass those received by the subsidiaries of Ascat Vida, Caixa Catalunya Gestió, Liscat, Factorcat and Ascat Corredoria d'Assegurances, which in total added up to 29. It does not include those relating to pension plans, which in all cases derived from the Customer Ombudsman.

The most frequent reasons for complaints or claims are those relating to commission charges, the rounding-up clause in mortgage contracts, discrepancies in depositing or taking out money, fraudulent transactions by third parties, lack of information, and discrepancies in credit or debit transactions.



## **6. Social performance indicators – Financial sector supplement**

## CSR MANAGEMENT

### CSR1. Corporate Social Responsibility Policy

Caixa Catalunya's social responsibility policy envisages the set of policies established by the Company in its management approaches described in terms of the Economic, Environmental, and Social Aspects of Sustainability and are consistent with the Entity's corporate values.

In 2006, the concept of corporate social responsibility was promoted and transmitted personally from the General Management down, particularly at certain levels of responsibility within the Company. The main messages in this respect were "acting, explaining and influencing" in the commitment to making a more human, environmentally-friendly, free and transparent world.

Finally, we have taken some important steps with regard to raising the awareness of our workforce by transmitting concepts and messages of sustainability on the new Intranet space dedicated to Corporate Social Responsibility as well as through other vehicles of internal communication.

### CSR2. Organization of Corporate Social Responsibility

Social responsibility is the organization's principle of transversal action, and is also closely connected with the origin of savings banks, whose Governing Bodies are made up of customers, employees and members of the founding corporation and local corporations. The structure of responsibilities at the highest level is shown in chapter 4. *Corporate Governance: Commitments, Challenges and Stakeholder Participation*.

### CSR3. Corporate Social Responsibility Audits

With the aim of obtaining an overall vision of Corporate Social Responsibility management, this Report has been verified by the independent external consultancy Deloitte, as shown in the *Verification Report* included with this annual report.

The internal audit processes defined by the organization itself and the external audits of the quality and environmental management systems are some of the mechanisms available to Caixa Catalunya to verify the compliance of its policy and its approach to Corporate Social Responsibility.

### CSR4. Management of sensitive issues

Caixa Catalunya has various processes that enable it to monitor all the activities susceptible to corruption, money laundering, funding terrorist activities, etc.

On an overall scale, these processes involve internal audits, the use of operational risk management models, the use of systems to prevent corruption, money laundering and funding of terrorist activities, etc. Meanwhile, with regard to policy issues, the Company's Articles of Association establish the mechanisms for preventing board members from holding public political office.

In the sections of *Corruption, Public Policy, Anti-Competitive Behaviour* and *Regulatory Compliance* you will find more information on the management of these sensitive issues.

### **CSR5. Non-compliance incidents**

Incidents and possible fines caused by non-compliance with laws, regulations, etc, are defined in each of the relevant sections of this Report. The GRI indicators applying to Caixa Catalunya, which give further details on regulatory breaches, are EN28, HR4, S04, S07, S08, PR2, PR4, PR7, PR8 and PR9.

With regard to other kind of incidents, there is no system to allow them to be inventoried and included in this Report.

### **CSR6. Dialogue with stakeholders**

Caixa Catalunya has defined for its stakeholders – customers, society and employees – various dialogue mechanisms which allow the organization to identify the initiatives that need to be set in motion.

The mechanisms for identifying and targeting stakeholders and the initiatives that have arisen after dialogue with them can be found in more detail in the section on *Stakeholder Participation* in Chapter 4.

## **INTERNAL SOCIAL COMPLIANCE**

### **INT1. CSR Policy in Human Resources**

The Corporate Social Responsibility contents of Caixa Catalunya's Human Resources policy are described in the Management Approach 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 has been described in Indicator LA2, in the section on employment in the Social Aspect of this Report. The creation of jobs, calculated in accordance with the data in indicator LA1 of GRI, which reflects this data as of 31 December, is as follows:

Creation of jobs	2005	2006
Total new jobs at Caixa Catalunya	370	617
Social Work Foundations	-18	-
Group companies	-5	23
Total Caixa Catalunya Group	365	640

## INT3. Employee satisfaction

The Company has a system for evaluating satisfaction with training, through a questionnaire which is completed after the course.

Caixa Catalunya does not have a general survey to gauge employees' satisfaction levels. However, every year since 2001 internal client surveys have been carried out with the aim of gathering the impressions of the branch network on the services received from central offices, the decentralized services in regional offices and subsidiaries. The Company believes that all improvements to internal processes will unquestionably have a positive impact on improving the operational efficiency of its employees and on the end service offered to Caixa Catalunya's customers.

## INT4. Remuneration of Senior Management and the Board of Directors

### Remuneration received by key management personnel and members of the Board of Directors\*

€ thousand

	2005	2006
Salaries and other similar remuneration	3,505	3,429
Specific obligations in terms of pensions or life insurance payments	619	665
Remuneration received by members of the Governing Bodies and management personnel representing Caixa Catalunya in quoted companies or other entities in which it has a significant presence or representation	-	-

\* The figures for remuneration received correspond solely to key management personnel, as no members of the Board of Directors carry out management functions.

### Attendance expenses and similar payments

€ thousand

	2005	2006
Board of Directors	693	825
Control Committee	117	145
Remuneration Committee	3	3
Investment Committee	5	14

#### **INT5. Incentives for sustainable success**

Variable remuneration is regulated by the incentive and bonus system which aims to recognise employees' contribution to the Company's results. The bonus model takes into consideration to what level the most important strategic objectives of the Company have been achieved, in terms of economic and financial results, turnover, profits before tax and the efficiency ratio, amongst others.

The entire workforce is involved in achieving incentives for business goals. 87.9% of it is involved in individual business objectives, or goals specific to their workplace, and the remaining 12.1% is associated with a business indicator at the Company 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 incentives associated with the Strategic Plan. These latter incentives are geared towards rewarding the contribution of people who develop strategies; they are proposed by the committee responsible for implementing the plan and validated by the General Manager.

The incentive system does not have any other additional aspects relating to sustainability.

#### **INT6. Men/women salary ratio**

This indicator is given in the section on Diversity and equal opportunities, under indicator LA14 of the Report.

#### **INT7. Employee profile (gender, disability, etc.)**

This indicator is explained in the section on Diversity and equal opportunities, under indicator LA13 of the Report.

### **COMPLIANCE WITH SOCIETY**

#### **SOC1. Charitable contributions, donations and investments in the community**

This information has been detailed in the chapter on *Management Approach – Economic Aspect Indicators* in the *Social Work* section.

## **SOC2. Added economic value**

This information is detailed in the chapter *Management Approach – Economic Aspect Indicators* in the indicator *EC1- Economic value generated and distributed*.

## **SUPPLIERS**

### **SUP1. Monitoring main suppliers**

There are no documentary procedures for monitoring and checking the social compliance of suppliers.

### **SUP2. Supplier satisfaction**

Evaluating the satisfaction of Caixa Catalunya's suppliers is done informally during work contacts between the Company's and the supplier's personnel. There are no satisfaction questionnaires on this respect.

## **RETAIL BANKING**

### **RB1. Retail banking policy: products with social impact, against social exclusion, etc.**

Caixa Catalunya tries to attend the financial needs of all its customers, regardless of whether they are individuals, companies, young people, old people, foreigners, etc. It bases these actions on studies of financial behaviour and social environment which enable it to design products and services adjusted to present-day needs.

This is the main criterion applied to the design of products and services, and is consistent with the Company's commercial models:

- Personalized attention and advice.
- Product development.
- Getting close to the customer.
- Programmes based on relationships with customers.

In line with the above, Caixa Catalunya, in collaboration with its specialized subsidiaries in investment funds, insurance and other financial products, and its Social Work, defines and constantly updates its products and services.



Information on the criteria applied to the products which might be most important in view of the present-day needs of retail banking customers is detailed below:

#### *On-demand products and transfer services*

These products and services have additional advantages in certain cases, such as insurance, discounts or special services for foreign customers whose regular domicile is Spain (repatriation of the deceased and telephone interpretation service). This is also the case with the Llibreta Total, a product which in 2006 included an SMS service for operating the account via mobile phone as an alternative mechanism for doing transactions.

With the aim of improving services for the immigrant community living in Spain, there are collaboration agreements with foreign financial entities (Senegal, Ecuador, etc.).

For foreign personal banking customers, the Global Account was created in 2006 which features regular banking operations and has both financial and non-financial advantages. Included among the latter are 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 includes personal or household emergency assistance, legal advice by telephone, emergency pharmacy service, information and bookings for leisure activities, and charitable initiatives, amongst others.

#### *Savings products*

Caixa Catalunya analyses the best options in terms of security and yield when designing its savings products for customers. This category has also included a Dipòsit Solidari (Charitable Deposit) since 2004 so that part of the interest made can be destined to either social or environmental projects.

#### *Investment products*

The range of investment products is very wide, in accordance with the growing expectations for advice and savings from certain sectors of the population and customers. The corporate policy and most significant products are dealt with later on in the section *Asset Management*.

#### *Provident and insurance products*

These products, which are of special interest due to the needs and contingencies they address, are commented in the specific section on *Insurance*.

### *Payment methods*

These services have become an essential part of daily life and include the different kinds 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 buy fair trade or socially responsible gifts.

In 2006 the Targeta Crèdit Jove has been created which offers the youth sector of the population a series of both financial and non-financial benefits.

### *Specific products for companies*

The product that stands out for its significant socioeconomic character is the formalization of agreements with the Official Credit Company and other bodies. The most notable of these is the ICO-PIMES 2006, which is aimed at addressing the financing needs of small and medium sized enterprises.

### *Financing*

Firstly, it should be mentioned the general policy for loans and credits and secondly the policy for microcredits and socially-orientated financial supports for preventing economic exclusion.

The general policy for financing customers is based on credit risk factors which, in turn, are based on scoring applications or classifications of customers in any segment, at all times following the criterion of non-discrimination.

Specifically, in 2006 the process of making loans under this policy has continued to be more flexible, adding options to personalise financing proposals to the specific needs of each individual customer. It has also been improved the system for requesting personal loans on the Internet in terms of simplicity and response to requests. There are now various options for individuals to amortize their debt (increasing, 11 monthly instalments per year, etc.), repayment-free initial periods, payment protection insurance to adjust instalments to individual economic situations in the event of unemployment or temporary disability, loans for entrepreneurs to cover start-up expenses which means they only have to pay interest during the first year, amongst other advantages, and connected household agreements.

With regard to the policy for microcredits and other social financing systems, whose social component is managed by the Social Work Foundation with a separate balance from the Company, it depends on the models and purposes which are described below:

- *Microcredits for employment*

Managed by the Fundació Un Sol Món, this financing is granted without any kind of discrimination for reasons of origin, gender, etc., to people who do not have access to credit offered by financial entities because they have no backing or collateral. These operations are analysed from the perspective of the initiative and personal commitment of the entrepreneurs themselves and the economic viability of their projects, as well as giving consideration to respect for the environment.

- *Financial support for insertion companies and entities*

This support is granted to companies and entities specializing in insertion, such as special occupational centres, which have little or no access to credit offered by financial entities due to lack of sufficient business backing. The assessment made by the Fundació Un Sol Món focuses on the technical viability and social impact of the initiative.

- *Rétale Programme*

This programme, managed by the Fundació Un Sol Món, aims to provide microcredits for foreigners living in Spain who want to develop a business in their country of origin. It is granted to people who have no access to the usual loans from financial entities due to lack of backing or collateral.

- *International technical and financial support for microfinance entities*

In this case, the Fundació Un Sol Món supports microfinance entities and, through them, its customers by applying a series of social criteria which are not taken as a reference when granting normal financial products. These are:

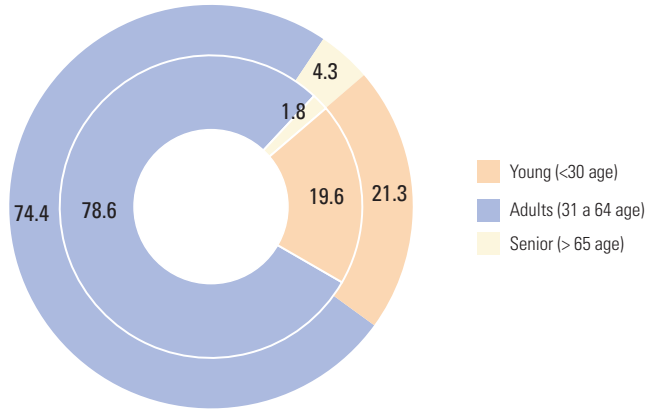
- Risk assumption of the country
- Making an exhaustive socio-economic analysis of the customer
- Formalization of international operations with very favourable conditions for the customer, which under normal circumstances would be regarded as too risky.

## **RB2. Financing profile**

Detailed below in graph form are the segments and sectors showing the breakdown of the financing granted.

**FINANCING FOR INDIVIDUAL CUSTOMER\*. 2006**

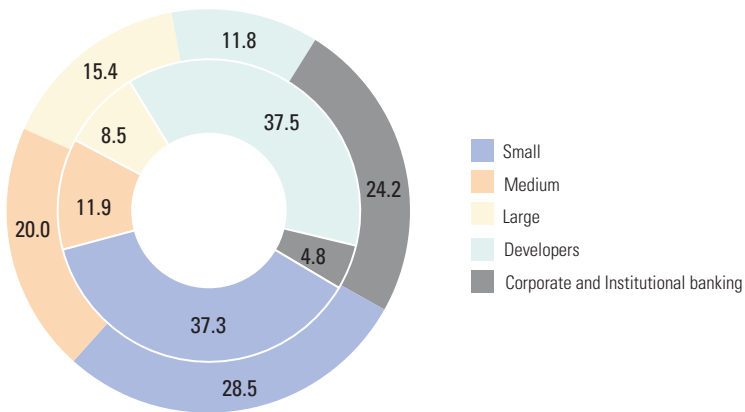
In %



\* The outer circle refers to consumer financing and the inner one to investment financing.

**FINANCING OF COMPANIES AND INSTITUTIONS\*. 2006**

In %



\* The outer circle refers to financing of operating capital and the inner circle to investments.

**RB3. Financing with a social impact**

The amounts granted by microcredits and other social financing systems are reflected below:

- *Microcredits for employment*

The main objective of this social microcredit programme is to combat financial exclusion and boost the creation of jobs.

**Microcredits for employment**

Operations granted  
Current portfolio in million euros

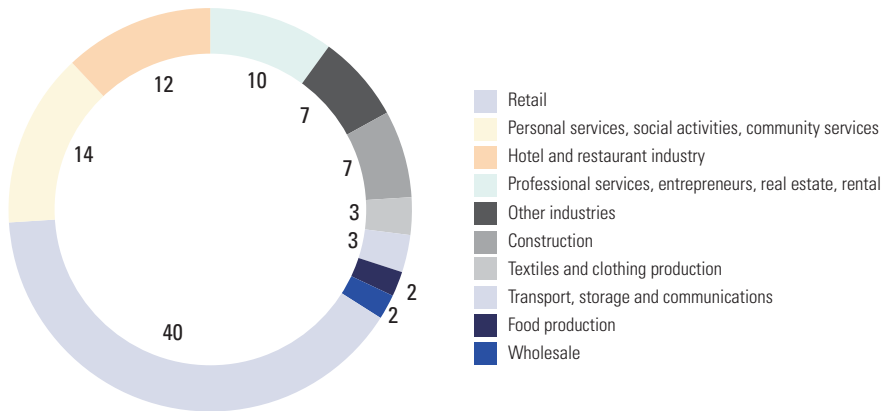
	2005	2006
Operations granted	311	256
Current portfolio in million euros	n.a.	5.2

\* n.a.- Not available.

In 2006, as in the previous year, the main beneficiaries of this kind of aid were retailers, though the scope is diversified across various different sectors.

**MICROCREDITS FOR EMPLOYMENT, BY SECTOR. 2006**

In %



Note: these data are not segmented by the size of the company or business, because the management system does not allow this kind of breakdown.

• *Financial support for insertion companies and entities*

The main result of this kind of support is its contribution to creating 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)

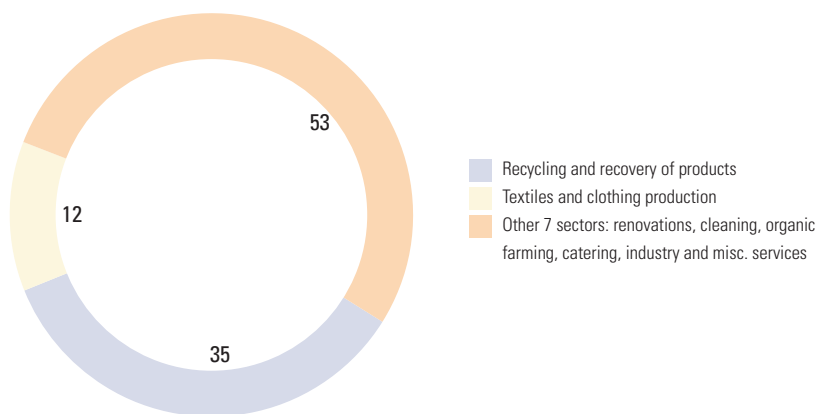
	2005	2006
Operations granted	18	25
Amount granted (in thousand euros)	450	675
Jobs created or supported	21	>30
Current portfolio (in thousand euros)	n.a.	842

\* n.a.- Not available.

The breakdown is as follows:

**FINANCIAL SUPPORT FOR INSERTION COMPANIES AND ENTITIES. 2006**

In %



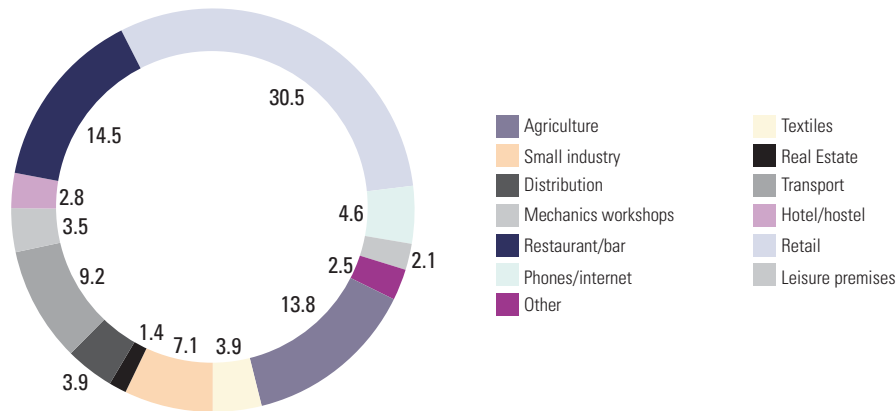
All the credits have been awarded to SMEs, with the exception of three granted to networks of social and pro-insertion entities in advance of public subsidies.

• *Rétale Programme*

With the support of this programme, 2006 saw the creation of 10 businesses, 6 in Catalonia and 4 in the Community of Madrid, generating 44 jobs.

**RÉTALE PROGRAMME. 2006 (SPANISH SECTORS)**

In %



With regard to financing, five of these businesses received a microcredit from the Fundació Un Sol Món, two were financed from the Company's counterpart in Ecuador, and three managed to obtain their own funding.

All the businesses financed with microcredits by the Foundation in Ecuador are micro-enterprises which were set up or expanded with a maximum of 15,000 euros; the average amount of financing ranged between 7,000 and 8,000 euros.

• *International technical and financial support for microfinance entities*

This programme, aimed at microfinance entities in African and Latin American countries, transfers technology and knowledge on attracting deposits and systems for encouraging saving. Thus by improving the service provided to sectors which are excluded from the system in these countries, we are supporting the fight against poverty.

With regard to the situation of financing granted up until December 2006, the active portfolio stands at the sum of 2,248 thousand euros. This is divided between 12 small and medium-sized microfinance entities in seven countries: Morocco, Senegal, Mozambique, El Salvador, Ecuador, Nicaragua and Paraguay.

## 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*

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.

#### Financing formalized for the Local Credit programme

Operations formalized  
Nominal amount of operations formalized (in million euros)

	2005	2006
Operations formalized	102	94
Nominal amount of operations formalized (in million euros)	99.4	92

- *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.

#### Recipients of EIB financing

Public administrations (in million euros)  
SMEs (in million euros)

	2006
Public administrations (in million euros)	150
SMEs (in million euros)	50

- *Collaboration with the Barcelona Chamber of Commerce*

The Company has signed collaboration agreements with the Barcelona Chamber of Commerce to support the internationalization processes of companies and entities in various sectors of activity in the Mediterranean region, thus prioritizing the social and economic development of the Catalan region and encouraging bilateral relations with the countries of North Africa.

- *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 agricultural insurance premiums. As part of the loans guaranteed by the SAECA (the Spanish agricultural surety com-



pany), we finance investments aimed at conservation or improvement projects in the forestry, farming, stock-breeding and fishing sectors.

• *Other noteworthy operations*

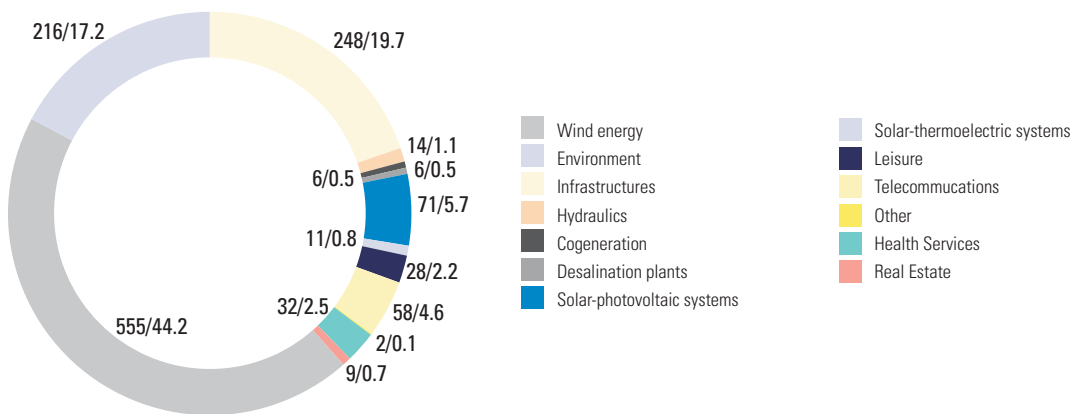
In 2006, financing was granted for a total of 8.5 million euros to Quinta de la Salut l'Aliança, the leading mutual health insurance society in Catalonia in terms of the number of members.

• *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.

**SPECIALIZED FINANCING BY ACTIVITY. 2006**

€ Million / In %



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 energy projects are the most noteworthy of these, as well as other environmental and infrastructural projects.

The active balance relating to activities for improving the environment and promoting renewable energies currently stands at 451 million euros.

In the last six years, Caixa Catalunya has organised finance for the installation of energy projects with a power output of almost 783 MW. The production from this power could reduce atmospheric emissions by some 771 thousand tonnes of CO<sub>2</sub> a year, depending on the origin of the replacement electricity output.

The following environmental and renewable energy projects have been financed and managed by Caixa Catalunya in 2006:

- Joint financing of three wind farms in Castile-La Mancha with other entities in the Forlasa Group. The investment was jointly insured for the sum of 25 million euros.
- Conjur Wind Farm, with an output of 13.6 MW of power, a construction promoted by Solwindet in Granada and jointly insured by a loan syndicate for the sum of 6.3 million euros.
- Thermolectric Biomass Plant in Badajoz, co-insured equally with another entity for the sum of 7 million euros in favour of Ambene, SA.
- Canoneres Wind Farm in Cantabria, with an output of 17.8 MW of power, promoted by a company in which Elecdey, SL and Invercartera Energia, SL have a shareholding. The Company organised and underwrote the financing for 19.3 million euros which was subsequently syndicated.
- Ramon Escriche Solar Farm in Tarragona, with an output of 8.1 MW of power. The developer is Flix Solar, SL and it is financed entirely by the Company with 47.3 million euros, currently in the process of syndication.
- A biofuel plant for Entaban Biocombustibles de Ziérbana, SA in Vizcaya, producing 200,000 tonnes per year of biodiesel from fresh oils of plant origin. This operation was organised jointly with the Ahorro Corporación Financera SVB, SA and developed by Entaban Ecoenergéticas, SA.
- A biofuel plant for Entaban Biocombustibles de Galicia, SA in El Ferrol, producing 200,000 tonnes per year of biodiesel from fresh oils of plant origin. This operation was organised jointly with the Corporación Financera SVB, SA and developed by Entaban Ecoenergéticas, SA.

In 2007 it is expected to formalize a series of environmental projects which have been insured during 2006:

- Wind farms in Peñaroldana, Montamarta and Ferro.
- Wind farm at Cerrato in the province of Palencia, co-insured jointly with other companies.

- Wind farm in Jerez.
- Wind farm in Castil de Tierra in the province of Soria.
- Societat Promotora de Parcs Eòlics Desenvolupaments Catalans del Vent, SL (40% Invercartera and 60% EDP), which is developing four wind farms in the counties of Terra Alta and Alt Empordà.

Other important financing projects, in addition to the environmental ones, include infrastructures and public facilities. In this sphere, we mainly, though not exclusively, provide financing for motorway concessions, ports, airports and railway networks, primarily in Spain. In the health sector, construction of hospitals are also being financed.

Some of these investments in infrastructures in 2006, in conjunction with other developers, are as follows:

- Construction and operation of the Castelló Costa Azahar Airport.
- Construction and operation of the “Light Metro” lines T2 and T3 in the Community of Madrid.
- Construction and operation of the Puerta de Hierro Hospital in Majadahonda, Madrid.
- Construction of Vallecas Hospital in Madrid.
- Construction and operation of the Puig-Reig-Berga section of the C-16 highway from Barcelona.

- *Singular financial operations with an environmental impact*

During 2006, Caixa Catalunya participated in some singular financial operations, organized and syndicated by other financial institutions. Notable operations were the following:

- Participation with 7.5 million euros in a loan of 41.5 million euros for the company Parc Eòlic El Fenollar SL, developed by Fersa Energies Renovables, SA. This was for three wind farms in Tarifa with an overall output of 36 MW of power.
- Participation with 3.7 million euros in a loan of 23.2 million euros for the company Parc Eòlic Igea, SL, developed by Iberdrola Energies Renovables of La Rioja (Iberrioja) and Desenvolupament d'Energies Renovables (DERSA). The wind farm is located in La Rioja and has an output of 28 MW of power.
- Participation with 9 million euros in a loan of 70 million euros for the UTE Los Hornillos, constructed by Sufi, Construccions i Estudis i Corporació F. Túria, SA, for the construction of a solid urban waste treatment plant in Quart de Poblet (Valencia).
- Participation with 19.2 million euros in a loan of 58.5 million euros for La Lora II Energia, SL, a company backed by the ACS Group. The wind farm has an output power of 49.6 MW and is located in the province of Burgos.

- Participation with 4 million euros in a loan of 30 million euros for Ecoparc de Residus Industrials, SA, a company owned 70% by the Waste Agency of the Generalitat de Catalunya, which manages the industrial waste treatment plant at Constantí (Tarragonès). This sum was for refinancing a previous operation and is also destined for new investments.
- Participation with 9 million euros in a loan of 81.7 million euros for Energies Eòliques de Conca, SA, a company backed by the Iberdrola Group. This was for two wind farms in the county of Conca with an overall output of 88 MW.
- Participation with 16.5 million euros in a loan of 181.5 million euros for EHN Rosenthal GMBH and EHN Drehnow GMBH, companies backed by Acciona. This was for thirteen wind farms with a total output of 165.5 MW of power in the Brandenburg region of Germany.

As another singular venture, the Company continued a collaboration agreement with the Generalitat de Catalunya 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 offer the Company's customers a wide range of investment funds, whether guaranteed or not, providing them with alternatives for investing their money depending on their risk investment profile. These products are offered to customers by different segments of the Company and comply with the regulations of the National Market Securities Commission.

The sensitive aspect of 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) and the EFA (European Financial Advisor), which demand compliance with a specific code of ethics.

Caixa Catalunya Gestió, which shares the corporate values of the Company and is made up of personnel who fulfil the necessary technical and financial requirements and are subject to a strict 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 the Company’s asset management service. With this service, a specialized personal account manager, 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 2006, as in previous years, the beneficiaries were the Red Cross, Intermón Oxfam and Metges sense Fronteres.

### 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
Total monetary value of managed assets (in million euros)	3,269.7	3,805.6
Total monetary value of socially-orientated managed assets (in million euros)	10.6	7.6
% assets under management with a social component as part of the total assets	0.32%	0.20%

This fund invests in the FTSE4Good Europe index, a feature of which is that the securities in which it invests must comply with Corporate Social Responsibility requirements, especially:

- Environmental sustainability.
- Respect for human rights.

### **AM3. Socially responsible investment**

The Company, as a shareholder in the companies which make it up, has closer links with those in which it has a controlling share or belongs to the Governing Bodies.

In this respect, there are greater cultural affinities and strategic bonds with the companies where the shareholding is 100%, as commented on in the chapter on the Organization's Profile. This affinity implies a greater facility for voicing the concerns which may crop up at any time in terms of values and corporate social responsibility in general.

When making a decision on the companies in which to invest, diversification strategies are established in different sectors which are regularly reviewed. This means that investments are primarily made in industry, energy, the hotel and restaurant sector, transport and infrastructures, trade, social and/or cultural sectors, technology, business services, health, the environment and biotechnology.

The vast majority of investments or shareholdings in companies are accompanied by a place on the board of directors, which not only allows the Company to control and add value to the running of the company but also to oversee its practices and ensure it places a priority on activities that are ethical and respectful of the environment, and respect workers' rights, including those relating to health and hygiene aspects.

Some examples of the investments made in 2005 and 2006 are as follows:

- Renewable energies. To consolidate the line already established in previous years of promoting clean energies that respect the environment, the Company has acquired capital in two companies specializing in wind energy and three specializing in solar energy. Of these, it has acquired a shareholding of 50% in two of them, given its strong interest in participating in the management of these kinds of companies.
- Industry. Caixa Catalunya has invested in the industrial sector with the aim of strengthening this industry, especially in Catalonia.
- Health and biotechnology. Investments have been made in specialist clinical analysis companies and in the new biotechnology sector.

- Financial intermediation. Through venture capital funds and companies, the Company indirectly promotes investment in sectors such as technology.
- Hotel and restaurant industry. In this case, the investment is mainly in companies involved in the construction and operation of student halls of residence in areas close to university campuses.
- Transport and infrastructures. In this way, the Company contributes to strengthening the country's infrastructure network.

**New investments in shareholdings**

Amount invested (in million euros)  
Number of new investments

	2005	2006
Amount invested (in million euros)	18.4	31
Number of new investments	10	15

In addition, during 2006 the Company signed an agreement with the Catalan Foundation for Research and Innovation (FCRI) which is dedicated to bringing the world of research and the world of business closer together, facilitating the processes of transferring technology and knowledge; and also with INVERTEC (Societat Catalana d'Inversió en Empreses de Base Tecnològica) which is dedicated to investing in companies with a technological foundation in the earliest stages of their development. Through this agreement, a line of finance has been opened by the subsidiary Invercartera, SA, by means of participative loans, destined for the initial phase of development of these kinds of enterprises.

It has also approved participation in EOLICCAT (the Catalan Wind Energy Association) whose objective is to coordinate and represent its associates with local and state administrations, electricity companies and, in general, any other organization that has any form of involvement in developing wind energy in Catalonia.

**INSURANCE**

**INS1. Insurance policy**

With regard to provident and insurance products, also known as life-savings and life-risk respectively, the Company believes it is necessary to offer a wide selection in order to cover people's different needs. These are very closely linked to different social and economic factors, for which Caixa Catalunya tries to provide coverage and facilities:

- Complementing state pensions.
- Facilitating long-term savings.
- Covering mortgage payments in the case of death.
- Expert advice for serious health and coverage situations.

- Medical guidance.
- Advice on different procedures.

<b>Breakdown of personal insurance (valuation and contracts)</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Risk</b>		
Total number of premiums taken out	356,505	380,130
Monetary value * (in thousand euros)	44,264	53,086
<b>Savings</b>		
Total number of contracts opened	463,175	456,100
Monetary value * (in thousand euros)	2,052,860	2,062,222
<b>Pensions</b>		
Total number of contracts opened	448,472	518,395
Monetary value * (in thousand euros)	960,361	1,036,741

\* Life-risk premiums issued, mathematical forecasts for life-savings, and managed assets in pension funds.

<b>Breakdown of collective insurance (valuation and contracts)</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Risk</b>		
Number of life-risk insured people	18,370	18,919
Monetary value * (in thousand euros)	1,669	1,999
<b>Savings</b>		
Number of life-savings insured people	6,295	6,803
Monetary value * (in thousand euros)	210,404	215,263
<b>Pensions</b>		
Number of participants and beneficiaries in pension plans	16,857	20,094
Monetary value * (in thousand euros)	369,149	398,713

\* Life-risk premiums issued, mathematical forecasts for life-savings, and managed assets in pension funds.

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

Risk and savings insurance contracts and pension funds are more or less distributed equally between men and women, with 52% and 48% respectively. In terms of age brackets, 74% of these products are taken up by customers aged between 35 and 64; 24% by people younger than 35, and the remaining 2% by people older than 64.

In the case of companies, the breakdown by size is as follows:



<b>Breakdown of contracts by company size</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Risk insurance</b>		
Less than 250 people	98.53%	99.98%
More than 250 people	1.47%	0.02%
<b>Savings insurance</b>		
Less than 250 people	64.44%	72.48%
More than 250 people	35.56%	27.52%
<b>Pension plans</b>		
Less than 250 people	81.08%	96.96%
More than 250 people	18.92%	3.04%

### **INS3. Customer complaints**

During 2006, Caixa Catalunya received 29 complaints about insurance products, which were dealt with by the Customer Service Department. The Customer Ombudsman dealt with a total of 42 complaints, 21 of which related to life insurance products and 21 to pension plans. As specified in the Caixa Catalunya's Customer Service Regulations, all the complaints relating to pension plans were studied and resolved by the Customer Ombudsman.

The main reasons for complaints were pay-outs for incidents in the case of insurance policies and the "justification of yield" in the case of pension plans. In 2007, Caixa Catalunya expects to implement measures to improve the transparency of information for these products marketed to customers.

### **INS4. Insurance with a social aspect**

In spite of the fact that most insurance products are very closely linked to various social and economic factors, those whose purpose is regarded as benefiting society are the CC Pla de Pensions Solidari and the Pla Col·lectiu Caixa Catalunya VIII.


- **CC Pla de Pensions Solidari.** This invests in the FTSE4Good Europe index, a feature of which is that the assets that make it up must fulfil corporate social responsibility requirements, especially in terms of the environment and respect for human rights. Furthermore, every year it transfers 0.25% of its effective value to finance social and environmental projects implemented by Caixa Catalunya's Social Work programme.
- **Pla Col·lectiu Caixa Catalunya VIII.** This is a product for companies whose investments follow ethical guidelines and are looking for environmental sustainability, dialogue with their stakeholders and respect for human rights. It excludes investment in tobacco companies, arms manufacturers, nuclear plants and companies involved in extracting or processing uranium.

There is no additional information of relevance to give a more detailed response to this indicator.

## **7. Basic GRI contents**

Given below is the identification of the location of each of the basic contents of the GRI Guide 2006, also known as G3.

Before reading this table, it is worth pointing out that Caixa Catalunya is declaring this report at level A + with regard to G3 implementation, and this is supported by the results of the external audit carried out voluntarily.

		Application Level	C	C+	B	B+	A	A+
		Standard Disclosures	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 Extremely Assured	Report on all criteria listed for level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Report Extremely Assured	Same as requirement for level B
G3 Management Approach Disclosures	Not Required		Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Management Approach Disclosures for each Indicator Category				
G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: social economic and environment.		Report on a minimum of 20 Performance indicators, including at least one from each of: economic, environment, human rights, labor, society, product responsibility.	Respond on each core G3 and Sector Supplement* indicator with due regard to the materially Principle by either: a) reporting on the indicator or b) explaining the reason for its omission.				

\* Sector supplement in final version.

For each G3 code, the page number or location is given, as well as:

- **Types:** in terms of the indicators, it shows whether this is Core (C) or Additional (A).
- **Page:** This indicates the pages where you can find this information, though the order of the information and indicators in the G3 Guide have been followed strictly. In cases where, after studying the Guide, it has been determined that the indicator is not relevant to the Company, the letters "n.a." appear. Also, in cases where there is not enough information to be able to give an answer, this is also shown as "n.a.". In all cases, the reason for the omission is explained on the relevant page, which is clearer for the readers of the report.
- **Protocol indicator (PI):** this shows whether or not the GRI protocol has been used for the relevant indicator. In general terms, the protocols have been followed, except for situations where it is difficult to apply and/or adapt, in which case the regular measurement system has been used.
- **Coverage:** This gives the level of information achieved by the different GRI aspects where they are applicable. It can refer to:

- Grup CC: Caixa Catalunya Group.
- Grup CCr: Reduced Caixa Catalunya Group, which for the purposes of this report is considered as being Caixa Catalunya and the Group companies which belong to sectors of activity with non-significant related impacts in terms of sustainability (Insurance, Financial Services and IT, Account Managers and Financial Intermediation) and particularly the main subsidiaries of these sectors, indicated in point 2.3.
- Caixa Catalunya.
- Social Work Foundations.
- Procam, Promotora Catalunya Mediterrània, SA.
- **VF:** This refers to the comments of the external Auditor which are complemented by the external verification report forming part of this annual CSR Report.

In the case of the Social Financial Supplement (SSF), in line with the pilot version of November 2002 this only shows the pages, coverage and verification aspects.

G3 code	Pages	Coverage	G3 code	Pages	Coverage
<b>1. Strategy and analysis</b>			3.11	25	–
1.1	5-6	Grup CCr and foundations	<b>GRI content index</b>		
1.2	7-11	Grup CCr and foundations	3.12	25, 147-150	–
<b>2. Profile of organization</b>			<b>Verification</b>		
2.1	13	–	3.13	26, 154-155	–
2.2	13	–	<b>4. Corporate governance, commitment, challenges and participation of stakeholders</b>		
2.3	14-15	–	<b>Governance</b>		
2.4	15	–	4.1	28-31	–
2.5	15	–	4.2	31	–
2.6	16	–	4.3	31	–
2.7	16	–	4.4	31	–
2.8	17	–	4.5	31	–
2.9	17	–	4.6	32	–
2.10	18	–	4.7	32-33	–
<b>3. Report parameters</b>			4.8	33-35	–
<b>Report profile</b>			4.9	36-37	–
3.1	20	–	4.10	37	–
3.2	20	–	<b>Commitments to external initiatives</b>		
3.3	20	–	4.11	38	Grup CCr and foundations
3.4	20	–	4.12	38-39	Grup CCr and foundations
<b>Scope and boundary of Report</b>			4.13	39-40	Grup CCr and foundations
3.5	20-22	–	<b>Participation of stakeholders</b>		
3.6	22-24	–	4.14	41	–
3.7	22-24	–	4.15	41-42	–
3.8	24	–	4.16	42	–
3.9	24-25	–	4.17	43	–
3.10	25	–			

G3 code	Types	Pages	PI	Coverage	VF	G3 code	Types	Pages	PI	Coverage	VF
<b>5. Management approach (EG) and performance indicators</b>						EN21	C	69 (n.a.)	–	–	n.a.
<b>Economic aspects</b>						EN22	C	69	No	Caixa Catalunya	(6)
<b>Economic performance</b>						EN23	C	69	Yes	Caixa Catalunya and foundations	√
E.G.	–	46	–	Grup CCr and foundations		EN24	A	69 (n.a.)	–	–	n.a.
EC1	C	47-48	Yes	Grup CC and Procám	(1)	EN25	A	69 (n.a.)	–	–	n.a.
EC2	C	48	Yes	Grup CCr and foundations	√	<b>Products and services</b>					
EC3	C	48-49	Yes	Caixa Catalunya	√	E.G.	–	70	–	Caixa Catalunya	
EC4	C	49	Yes	Grup CC	√	EN26	C	70	No	Caixa Catalunya	√
<b>Market presence</b>						EN27	A	70 (n.a.)	–	–	n.a.
E.G.	–	50	–	Grup CCr and foundations		<b>Compliance with standards</b>					
EC5	A	50	Yes	Caixa Catalunya	√	E.G.	–	70-71	–	Grup CCr and foundations	
EC6	C	50-51	Yes	Caixa Catalunya and foundations	√	EN28	C	71	Yes	Caixa Catalunya	√
EC7	C	51	Yes	Caixa Catalunya and foundations	√	<b>Transport</b>					
<b>Indirect economic impacts</b>						E.G.	–	71	–	Grup CCr and foundations	
E.G.	–	51-52	–	Grup CCr and foundations		EN29	A	71-72 (n.a.)	–	–	n.a.
EC8	C	52, 53-57	Yes	Grup CCr and foundations	√	<b>Overall</b>					
EC9	C	52-53 53-57	Yes	Grup CCr and foundations	√	E.G.	–	72	–	Grup CCr and foundations	
<b>Environmental aspect</b>						EN30	A	72	–	Caixa Catalunya and foundations	(7)
<b>Materials</b>						<b>Social aspects</b>					
E.G.	–	59-60	–	Grup CCr and foundations		<b>Labour practices and decent work</b>					
EN1	C	60	Yes	Caixa Catalunya	√	<b>Employment</b>					
EN2	C	60 (n.a.)	–	–	n.a.	E.G.	–	74-75	–	Grup CCr and foundations	
<b>Energy</b>						LA1	C	75-76	Yes	Caixa Catalunya and foundations	√
E.G.	–	60	–	Grup CCr and foundations		LA2	C	76-77	Yes	Caixa Catalunya	√
EN3	C	61	Yes	Caixa Catalunya	(2)	LA3	A	77-78	Yes	Caixa Catalunya	√
EN4	C	61	Yes	Caixa Catalunya and foundations	(3)	<b>Labor / Management relations</b>					
EN5	A	61 (n.a.)	–	–	n.a.	E.G.	–	79-80	–	Caixa Catalunya and foundations	
EN6	A	62 (n.a.)	–	–	n.a.	LA4	C	80	Yes	Caixa Catalunya and foundations	√
EN7	A	62 (n.a.)	–	–	n.a.	LA5	C	80	Yes	Caixa Catalunya	√
<b>Water</b>						<b>Occupational health and safety at work</b>					
E.G.	–	62	–	Grup CCr and foundations		E.G.	–	81-83	–	Grup CCr, Procám and foundations	
EN8	C	63	Yes	Caixa Catalunya	(4)	LA6	A	83-84	Yes	Caixa Catalunya	√
EN9	A	63 (n.a.)	–	–	n.a.	LA7	C	84-85	No	Caixa Catalunya	(8)
EN10	A	63 (n.a.)	–	–	n.a.	LA8	C	85	Yes	Caixa Catalunya and foundations	√
<b>Biodiversity</b>						LA9	A	85-86	Yes	Caixa Catalunya	√
E.G.	–	63-64	–	Grup CCr and foundations		<b>Training and education</b>					
EN11	C	64-65	No	Grup CCr and foundations	√	E.G.	–	86-88	–	Grup CCr and foundations	
EN12	C	66	No	Grup CCr and foundations	√	LA10	C	88	Yes	Caixa Catalunya and foundations	√
EN13	A	66	No	Grup CCr and foundations	√	LA11	A	89	Yes	Caixa Catalunya	√
EN14	A	66	No	Grup CCr and foundations	√	LA12	A	89-90	Yes	Caixa Catalunya	√
EN15	A	66-67 (n.a.)	–	–	n.a.	<b>Diversity and equal opportunities</b>					
<b>Emissions, discharge and waste</b>						E.G.	–	90	–	Grup CCr and foundations	
E.G.	–	67	–	Grup CCr and foundations		LA13	C	90-94	Yes	Caixa Catalunya and foundations	√
EN16	C	68	Yes	Caixa Catalunya and foundations	(5)	LA14	C	94	Yes	Caixa Catalunya and foundations	√
EN17	C	68 (n.a.)	–	–	n.a.						
EN18	A	68 (n.a.)	–	–	n.a.						
EN19	C	68 (n.a.)	–	–	n.a.						
EN20	C	69 (n.a.)	–	–	n.a.						

(1) The details on Caixa Catalunya and the Group do not show a breakdown of taxes apart from company tax.

(2) Only given for consumption by main offices.

(3) Only given for consumption by main offices.

(4) Only given for consumption by main offices.

(5) Only given for direct or indirect emissions from main offices.

(6) Only given for paper handled.

(7) Information on expenses relating to environmental management in certified offices and resources given to the Fundació Territori i Paisatge.

(8) Only details related to own personnel.

G3 code	Types	Pages	PI	Coverage	VF	G3 code	Types	Pages	PI	Coverage	VF
<b>Humans rights</b>						S02	C	107-108	Yes	Caixa Catalunya	√
<b>Investment and procurement practices</b>						S03	C	108	Yes	Caixa Catalunya	√
E.G.	–	95-96	–	Grup CCr and foundations		S04	C	108	Yes	Caixa Catalunya	√
HR1	C	96	Yes	Grup CCr and foundations	√	<b>Public policy</b>					
HR2	C	96-97	Yes	Grup CCr and foundations	√	E.G.	–	109	–	Grup CCr and foundations	
HR3	A	97	Yes	Grup CCr and foundations	n.a.	S05	C	109	Yes	Grup CCr and foundations	√
<b>Non-discrimination in operations</b>						S06	A	110	Yes	Caixa Catalunya	(9)
E.G.	–	97-98	–	Grup CCr and foundations		<b>Anti-competitive behaviour</b>					
HR4	C	98-99	Yes	Caixa Catalunya	√	E.G.	–	110-111	–	Grup CCr and foundations	
<b>Freedom of association and collective bargaining</b>						S07	A	111	Yes	Caixa Catalunya	√
E.G.	–	99-100	–	Grup CCr and foundations		<b>Compliance with regulations</b>					
HR5	C	100	Yes	Grup CCr and foundations	√	E.G.	–	111	–	Grup CCr and foundations	
<b>Abolition of child labour</b>						S08	C	112		Caixa Catalunya	√
E.G.	–	100-102	–	Grup CCr and foundations		<b>Products and services</b>					
HR6	C	102	Yes	Grup CCr and foundations	√	<b>Customer health and safety</b>					
<b>Prevention of forced or compulsory labour</b>						E.G.	–	112-113	–	Grup CCr	
E.G.	–	100-102	–	Grup CCr and foundations		PR1	C	113-114	Yes	Grup CCr	√
HR7	C	102	Yes	Grup CCr and foundations	√	PR2	A	114	Yes	Caixa Catalunya	√
<b>Safety practices</b>						<b>Product and service labelling</b>					
E.G.	–	102-103	–	Grup CCr		E.G.	–	114-115	–	Grup CCr	
HR8	A	103	Yes	Caixa Catalunya	√	PR3	C	115-116	Yes	Grup CCr	√
<b>Indigenous rights</b>						PR4	A	116	Yes	Caixa Catalunya	√
E.G.	–	104	–	Grup CCr and foundations		PR5	A	116-117	Yes	Grup CCr	√
HR9	A	104 (n.a.)	–	–	n.a.	<b>Marketing communications</b>					
<b>Society</b>						E.G.	–	118	–	Grup CCr	
<b>Community</b>						PR6	C	118	Yes	Grup CCr	√
E.G.	–	104	–	Grup CCr and foundations		PR7	A	118	Yes	Caixa Catalunya	√
S01	C	104-105	No	Grup CCr and foundations	√	<b>Customer privacy</b>					
<b>Corruption</b>						E.G.	–	119	–	Grup CCr	
E.G.	–	105-107	–	Grup CCr, Procram and foundations		PR8	A	119	Yes	Caixa Catalunya	√
						<b>Compliance</b>					
						E.G.	–	119	–	Grup CCr	
						PR9	C	119	Yes	Caixa Catalunya	√

(9) Only information on loans to political groups with representatives in local corporations and regional legislative assemblies who have taken part in an electoral process.

G3 code	Types	Pages	PI Coverage	VF	G3 code	Types	Pages	PI Coverage	VF
<b>6. Social performance indicators financial sector supplement</b>					<b>Suppliers</b>				
<b>CSR management</b>									
CSR1		123	Grup CCr and foundations	√	SUP1		127 (n.a.)	–	n.a.
CSR2		123	Grup CCr and foundations	√	SUP2		127 (n.a.)	–	n.a.
CSR3		123	Grup CCr and foundations	(10)	<b>Retail banking</b>				
CSR4		123-124	Grup CCr and foundations	√	RB1		127-130	Grup CCr and foundations	√
CSR5		124	Caixa Catalunya	√	RB2		130-131	Caixa Catalunya	√
CSR6		124	Grup CCr and foundations	√	RB3		132-134	Caixa Catalunya and foundations	√
<b>Internal social compliance</b>					<b>Investment banking</b>				
INT1		124	Grup CCr and foundations	√	IB1		135-139	Caixa Catalunya	√
INT2		125	Grup CCr and foundations	√	IB2		139	Grup CC	√
INT3		125 (n.a.)	–	(11)	IB3		139	Caixa Catalunya	√
INT4		125	Caixa Catalunya	√	<b>Asset management</b>				
INT5		126 (n.a.)	–	n.a.	AM1		139-140	Grup CCr	√
INT6		126	Caixa Catalunya and foundations	(12)	AM2		140-141	Grup CCr	√
INT7		126	Caixa Catalunya and foundations	√	AM3		141-142	Grup CCr	√
<b>Compliance with society</b>					<b>Insurance</b>				
SOC1		126	Caixa Catalunya and foundations	√	INS1		142-143	Grup CCr	√
SOC2		127	Grup CC and Procám	√	INS2		143-144	Grup CCr	√
					INS3		144	Grup CCr	√
					INS4		144	Grup CCr	√

(10) Information only given on the external verification of the CSR Report and the internal and external auditing processes of the quality and environmental management systems.

(11) Information only given on the existence of an employee satisfaction evaluation system with training received.

(12) Information only given on total salary ratio, with no breakdown by personnel categories.

## **8. United Nations Global Compact**



### Disclosure of progress and GRI G3

In accordance with best practice for preparing Global Compact Progress Reports, and given the analysis carried out on materiality and the relevance of the content incorporated in the 2006 CSR Report, Caixa Catalunya has combined both reports as the best way to communicate and share its progress with its stakeholders.

As a result, throughout the report, particular emphasis has been placed on certain issues related to the ten principles of the Global Compact.

These aspects can be found in different points in the Report:

- **Statement by the Chairman**, in chapter 1. *Strategy and analysis*, which sets out Caixa Catalunya's commitment to the Global Compact and describes the Compact's influence on the Organization.
- **Policy, commitments, systems and actions** for implementing the ten principles in the following chapters:
  - Chapter 4 *Governance, commitments and engagement*, which shows the coherence between the ten principles and Caixa Catalunya's culture, values and initiatives.
  - *Environmental performance, Labour practices, Human rights and Society*, which set out Caixa Catalunya's policy and practice in relation to these topics.
- **Results achieved**, through the Performance Indicators for the different areas covered by the Global Compact and incorporated by the GRI in its G3 Guidelines. These relationships are indicated below.

**Principles of the Global Compact**

1. Businesses should support and respect the protection of internationally proclaimed human rights.
2. Businesses should make sure that they are not complicit in human rights abuses.
3. Businesses should uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining.
4. Businesses should uphold the elimination of all forms of forced and compulsory labour
5. Businesses should uphold the effective abolition of child labour.
6. Businesses should uphold the elimination of discrimination in respect of employment and occupation.
7. Businesses should support a precautionary approach to environmental challenges
8. Businesses should undertake initiatives to promote greater environmental responsibility.
9. Businesses should encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies.
10. Businesses should work against all forms of corruption, including extortion and bribery.

<b>GRI-G3 Indicadors</b>	<b>Page</b>
HR1-HR9	96-104
HR1-HR2	96-97
HR8	103
HR5	100
LA4-LA5	80
HR7	102
HR6	102
HR4	98-99
LA2	76-77
LA13-LA14	90-94
4.11	38
EN2	60
EN5-EN7	61-62
EN10	63
EN13-EN14	66
EN18	68
EN21-EN22	69
EN26-EN27	70
EN30	72
EN2	60
EN5-EN7	61-62
EN10	63
EN18	68
EN26-EN27	70
S02-S04	107-108

## **9. External assurance Report**

# Deloitte.

Avda. Diagonal, 654  
08034 Barcelona  
España

Tel.: +34 932 80 40 40  
Fax: +34 932 80 28 10  
www.deloitte.es

**INDEPENDENT ASSURANCE REPORT ON THE  
CAIXA CATALUNYA CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2006**  
(Translation of a report originally issued in Spanish. In the event of a discrepancy, the Spanish-language version prevails)

To Management of CAIXA CATALUNYA:

**Scope of the engagement**

We have performed the limited review procedures regarding the analysis of the adherence of the content of the CAIXA CATALUNYA Corporate Social Responsibility Report for 2006 to the Global Reporting Initiative (GRI) Guidelines version 3.0 (G3) for the preparation of Sustainability Reports and the verification of the core indicators proposed in the aforementioned guidelines and in the financial services sector supplement on social performance.

The preparation and content of the Corporate Social Responsibility Report are the responsibility of the General Secretary 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 the limited review.

Our work was conducted in accordance with *International Standard on Assurance Engagements 3000* (ISAE 3000) of the International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) for the performance of assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

The limited review consisted of making inquiries to Management and to the various CAIXA CATALUNYA units which participated in the preparation of the Corporate Social Responsibility Report, and of conducting the following analytical procedures and sample-based verification tests:

- Meetings with CAIXA CATALUNYA personnel to obtain the information required for the verification.
- Analysis of the processes used to gather and validate the data presented in the Corporate Social Responsibility Report for 2006.
- Review of the steps taken regarding the identification and consideration of the stakeholders throughout the year and of the materiality and completeness of the information included in the Corporate Social Responsibility Report on the basis of CAIXA CATALUNYA's understanding of the stakeholders' expectations.
- Checking that the content of the Corporate Social Responsibility Report does not contradict any significant information furnished by CAIXA CATALUNYA in its Annual Report and its Corporate Governance Report.
- Analysis of the adherence of the content of the Corporate Social Responsibility Report to the GRI G3 Guidelines.
- Review of management approach disclosures for each indicator category.

- Testing on a sample basis the quantitative and qualitative information of the core indicators and the financial services sector indicators included in the Corporate Social Responsibility Report for 2006 and the adequate compilation thereof based on the data furnished by CAIXA CATALUNYA's information sources.

Since the scope of a limited review is substantially less in scope than a reasonable assurance engagement, we do not provide reasonable assurance on the CAIXA CATALUNYA Corporate Social Responsibility Report for 2006.

**Independence**

We conducted our work in accordance with Deloitte's independence standards, which meet the Code of Ethics of the International Federation of Accountants (IFAC).

**Conclusions**

- The Annual Corporate Social Responsibility Report for 2006 was prepared in accordance with the GRI Guidelines version 3.0 (G3) for the preparation of Sustainability Reports and with the financial services sector supplement on social performance at Application Level A+. The Contents and GRI Indicators included in section 7 detail the indicators reviewed and the scope thereof, and identify those which do not cover all the matters indicated by GRI. Our limited review did not disclose any other matter that would lead us to believe that the Corporate Social Responsibility Report for 2006 of CAIXA CATALUNYA is materially misstated.

**Recommendations**

Additionally, we presented to Management of CAIXA CATALUNYA our recommendations relating to the areas in which improvements can be made in order to consolidate the processes, programmes and systems associated with Corporate Responsibility management. The key recommendations refer to the following:

- Enhanced communication with stakeholders and improved identification of relevant matters in all the business areas of the Group.
- Expansion and specification of environmental commitments.

This report was prepared solely in the interests of CAIXA CATALUNYA, in accordance with our letter of engagement.

Barcelona, February 21, 2007

DELOITTE, S.L.



Helena Redondo

Registered address: plaça d'Antoni Maura, 6.  
08003 BARCELONA  
Tax Registration Number: G 08169815  
Higher Banking Council ID Number: 2013  
Tel: 934 845 000  
Fax: 934 845 141  
E-mail: [secretaria.general@caixacatalunya.es](mailto:secretaria.general@caixacatalunya.es)  
Website: [www.caixacatalunya.es](http://www.caixacatalunya.es)

Any suggestion and proposal which could contribute to improve the contents of this Corporate Social Responsibility Report 2006 could be sent to the following email address [qualitat@caixacatalunya.es](mailto:qualitat@caixacatalunya.es)