



INFORME  
CORPORATIVO  
INTEGRADO

**[2016]**

*ANEXO: MATERIALIDAD Y CONTENIDOS GRI*



CaixaBank



# ÍNDICE

Criterios y alcance del informe	3
Estudio de materialidad	4
Compromiso con los objetivos de desarrollo sostenible	9
Índice de contenidos GRI	12
Informe de revisión independiente	36

# 1 CRITERIOS Y ALCANCE DEL INFORME

Este Anexo incluye contenidos complementarios del Informe Corporativo Integrado 2016 de CaixaBank. En esta sexta edición del Informe, de carácter anual, se ofrece una visión global sobre el desempeño de la entidad durante el ejercicio, en línea con sus objetivos, su modelo de gestión y líneas estratégicas. La información que contiene puede ampliarse en la página web [www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com), en el Informe de Impacto Socioeconómico 2016 y en el Informe de Gestión adjunto a las Cuentas Anuales Consolidadas 2016, también disponibles en la web corporativa.

## *Criterios y principios para su elaboración*

- Directrices de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4, bajo la opción exhaustiva, aplicando los criterios y los principios definidos por dicha Guía y, específicamente, la participación de los grupos de interés, el contexto de sostenibilidad, la materialidad y la exhaustividad. Asimismo, se han aplicado los principios para asegurar la calidad del informe recomendados por GRI: equilibrio, comparabilidad, precisión, puntualidad, claridad y fiabilidad.
- Directrices del Marco para Informes Integrados del International Integrated Reporting Council (IIRC) con integración del enfoque estratégico y orientación futura, conectividad de la información, capacidad de respuesta a los grupos de interés, materialidad, concisión, fiabilidad y exhaustividad y consistencia y comparabilidad.
- Principios establecidos en el estándar de Accountability AA1000 – APS 2008 de inclusividad, relevancia y respuesta a los grupos de interés.

## *Alcance y cobertura*

Este informe comprende a CaixaBank y sus empresas dependientes financieras, aseguradoras y de apoyo. La información económica y financiera incluida se ha obtenido de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo CaixaBank y sociedades dependientes\*. Esta cobertura de empresas representa aproximadamente el 99,2% de la totalidad de la plantilla del grupo CaixaBank. El 0,8% restante corresponde, principalmente, a las empresas dependientes incorporadas al Grupo a raíz de la fusión con Banca Cívica sobre las que solo se ha integrado la información económico-financiera. En aquellos casos en los que se ha considerado conveniente, y siempre que estuviera disponible, se ha incluido información de otras entidades de la cadena de valor de la entidad. En los indicadores GRI se indica explícitamente en cada caso a qué entidades se hace referencia.

## *Definición de contenidos*

El objetivo del presente informe es dar respuesta a los asuntos que influyen en la capacidad para crear valor –a corto, medio y largo plazo– de CaixaBank y que son, además, de interés para los colectivos y personas con los que se relaciona. Para determinar dichos asuntos se ha realizado un Estudio de materialidad mediante un proceso de consultas a los grupos de interés de CaixaBank y un análisis de múltiples fuentes de información directas e indirectas.

\* Las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión consolidados del ejercicio 2016, junto con el Informe de Auditoría, fechado el 24 de febrero de 2017, en el que se expresa una opinión favorable, pueden consultarse en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)).



## 2 ESTUDIO DE MATERIALIDAD

El estudio de materialidad del Informe Corporativo Integrado 2016 de CaixaBank analiza los temas relevantes para la entidad y para sus grupos de interés y, por tanto, sobre los que debería informar. En línea con la Guía internacional del GRI, se consideran relevantes aquellos asuntos que ponen de manifiesto los efectos económicos, ambientales y sociales de la organización, o aquellos que influyen de forma significativa en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Este análisis es un proceso en evolución constante desde una doble perspectiva, temporal y operativa. En 2016, con el objetivo de potenciar el vínculo entre el estudio de materialidad y la gestión de la entidad, se han implantado las siguientes innovaciones:

- La clasificación de los temas relevantes identificados se ha alineado con la terminología empleada en el Plan Estratégico 2015-2018 de CaixaBank. Además, se han contemplado los criterios de prescriptores en sostenibilidad como DJSI, FTSE4Good y MSCI ESG.
- Se han realizado consultas *ad hoc* para medir la relevancia de los temas y también evaluar sus interdependencias, con el objetivo de identificar las principales sinergias y ejes de fuerza entre los asuntos clave.

Para 2017 el objetivo es poner en marcha nuevos dispositivos para la consulta y el análisis periódico de temas relevantes y emergentes que potencien nuevas vías de relación y diálogo con los grupos de interés.





## Metodología del Estudio de materialidad

### Identificación inicial de asuntos relevantes para CaixaBank

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

#### Estrategia y prioridades para CaixaBank

<b>Requisitos de prescriptores en sostenibilidad</b> Recomendaciones de DJSI, FTSE4Good y MSCI ESG	<b>Monitorización en medios</b> Análisis de contenidos relacionados con temas relevantes	<b>Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</b> ODS en los que CaixaBank tiene impacto directo	<b>Buenas prácticas en reporting</b> Análisis de tres empresas de referencia	<b>Tendencias en el sector financiero</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Buenas prácticas de ocho entidades financieras a nivel nacional e internacional</li> <li>Asuntos prioritarios para el Sector Financiero elaborado por Sustainability Accounting Standards Board – SASB</li> </ul>	<b>Relación entre temas relevantes y valoración en rankings y encuestas</b> Análisis de contraste entre la lista de temas relevantes y la calificación recibida entre los grupos de interés en diferentes <i>rankings</i> de reputación y encuestas realizadas.
---	---	---	---	--	--

#### Revisión semántica de la lista de temas desde el enfoque de negocio responsable de CaixaBank y la estrategia de la entidad

### Valoración relevancia de temas e interrelación

Consultas internas y externas para la valoración de los temas relevantes y sus interrelaciones:

#### Relevancia para el negocio

372 cuestionarios a empleados de CaixaBank	403 opiniones de clientes sobre la RSC de CaixaBank	1.200 encuestas a accionistas de CaixaBank	Ocho entrevistas en profundidad a expertos del sector financiero y de RSC	19 cuestionarios a diferentes áreas de CaixaBank responsables de la relación con los grupos de interés
--	---	--	---	--

#### Relevancia para los grupos de interés

### Listado de asuntos relevantes

Lista final de temas relevantes, priorizados según el nivel de relevancia para el negocio y para los grupos de interés, así como las interrelaciones más fuertes entre temas.

### Selección de indicadores GRI G4 vinculados

Identificación de los aspectos e indicadores GRI relacionados con cada tema relevante, con su localización en la cadena de valor de CaixaBank y en el informe.



## Asuntos relevantes para CaixaBank

### Solvencia, rentabilidad y fortaleza financiera

- Resultados económicos y financieros
- Dividendo elevado y estable
- Optimización del capital
- Generación diversificada de ingresos

### Gobierno corporativo

- Estructura de gobierno y transparencia
- Remuneración de directivos y Consejo
- Rol Consejo en RSC e integración
- Credibilidad profesional de la Alta Dirección

### Gestión de riesgos y cumplimiento

- Gestión activa de los riesgos
- Marcos de Apetito al Riesgo y de Control
- Adaptación a la regulación

### Criterios sociales, ambientales y de gobierno en la toma de decisiones

- Integración de criterios ESG en operativa
- Financiación y oferta sostenible
- Ayudas a clientes con dificultades
- Lucha contra el cambio climático

### Cultura ética y de integridad

- Código Ético, Principios y Valores
- Prevención de corrupción/blanqueo de capitales/fraude
- Integración de criterios RSC en incentivos y prácticas comerciales

### Transparencia en las prácticas de comercialización y comunicación

- Claridad en información comercial
- Prácticas de comunicación, ventas y publicidad responsables
- Mecanismos de transparencia

### Seguridad informática y protección de datos

- Privacidad y ciberseguridad del cliente
- Uso adecuado de la tecnología
- Protección de datos

### Oferta de productos adecuados a las necesidades de los clientes

- Oferta adaptada a sus necesidades
- Modelo de atención personalizada
- Soluciones para clientes con dificultades económicas
- Innovación: respuesta a la demanda

### Cercanía y asesoramiento especializado

- Identificación de las necesidades de los clientes
- Profesionales accesibles y cualificados
- Maximización de la calidad del servicio
- Incremento de satisfacción del cliente

### Digitalización y multicanalidad

- Digitalización, multicanalidad y movilidad
- Desarrollo *big data* y eficiencia operativa
- Penetración de la banca *on-line*
- Inversión en tecnología

### Equipo humano, formación y meritocracia

- Alta capacitación y especialización
- Evaluación de competencias
- Desarrollo profesional

### Diversidad, igualdad y conciliación

- Integración de la diversidad
- Fomento de la igualdad de oportunidades
- Conciliación de la vida laboral y familiar
- Respeto a los derechos humanos

### Innovación abierta y fomento de la participación

- Capacidad de innovación
- Actitud participativa y abierta al cambio
- Fomento de modelos de cocreación

### Inclusión y accesibilidad financiera

- Microcréditos e inclusión financiera
- Educación financiera
- Accesibilidad

### Fomento al emprendimiento, apoyo a pymes y autónomos

- Emprendimiento e innovación social
- Apoyo a pymes y autónomos

### Inversión y programas con la comunidad

- Compromiso social con los territorios en los que opera
- Colaboración con la Obra Social de la Fundación Bancaria "la Caixa"

**Temas, relevancia, interrelaciones, vinculación GRI, localización en la cadena de valor y en el Informe**

## Localización en la cadena de valor:

- **CriteriaCaixa /Fundación Bancaria "la Caixa"**    ● **Filiales (perímetro consolidación)**    ● **Participadas financieras**    ● **Proveedores y socios**
- **CaixaBank**    ● **Otras participadas**    ● **Participadas industriales**

■ **Relevancia para el negocio**  
 ■ **Relevancia para los grupos de interés (Gdi)**

	Temas relevantes	Relevancia para negocio y Gdi	Interrelación según intensidad	Indicadores GRI G4	Impacto relevante en la cadena de valor	Capítulos y apartados del ICI / Páginas del IIS
1	Solvencia, rentabilidad y fortaleza financiera	<div><div></div><div></div></div>	Temas 3, 8, 11, 15	G4-1-2, G4-EC1-2-3-4, G4-EC7-8	● ● ● ● ● ● ● ●	1. Nuestra identidad 5. Líneas estratégicas (líneas 2 y 3) 6. Gestión activa de los riesgos Informe de Impacto Socioeconómico (Un banco de confianza)
2	Gobierno corporativo	<div><div></div><div></div></div>	Temas 5, 4, 3, 11	G4-1-15-17-34 a 58, G4-SO3-4-5-6-7	● ● ● ● ● ● ● ●	2. Gobierno corporativo
3	Gestión de riesgos y cumplimiento normativo	<div><div></div><div></div></div>	Temas 1, 4, 7, 2	G4-1-2-14, G4-SO3-8, G4-PR9	● ● ● ● ● ● ● ●	6. Gestión activa de los riesgos Informe de Impacto Socioeconómico (Un banco de confianza)
4	Criterios sociales, ambientales y de gobierno en la toma de decisiones	<div><div></div><div></div></div>	Temas 2, 5, 14, 15, 16	G4-1-2-12-13-14-15, G4-HR1-2-10-12, G4-SO9, G4-FS10-11	● ● ● ● ● ● ● ●	5. Líneas estratégicas (línea 1) 7. Contribución a la sociedad Informe de Impacto Socioeconómico
5	Cultura ética e integridad	<div><div></div><div></div></div>	Temas 2, 12, 6, 8, 11, 4, 16	G4-56 a 58, G4-HR2, G4-SO3 a 7	● ● ● ● ● ● ● ●	1. Gobierno corporativo 5. Líneas estratégicas (línea 1) Informe de Impacto Socioeconómico (Un banco de confianza)
6	Transparencia en las prácticas de comercialización y comunicación	<div><div></div><div></div></div>	Temas 5, 8, 9	G4-PR1 a 7, G4-PR9, G4-EC1-2-3-4	● ● ● ● ● ● ● ●	5. Líneas estratégicas (línea 1) Informe de Impacto Socioeconómico (Un banco de confianza)
7	Seguridad informática y protección de datos	<div><div></div><div></div></div>	Temas 10, 3	G4-PR8	● ● ● ● ● ● ● ●	6. Gestión activa de los riesgos Informe de Impacto Socioeconómico (Un banco de confianza)
8	Oferta de productos adecuados a las necesidades	<div><div></div><div></div></div>	Temas 5, 6, 1, 9, 10, 14, 15	G4-4, G4-PR5-6	● ● ● ● ● ● ● ●	4. Modelo de negocio 5. Líneas estratégicas (línea 1) 7. Contribución a la sociedad Informe de Impacto Socioeconómico (Un banco de confianza)



**Temas, relevancia, interrelaciones, vinculación GRI, localización en la cadena de valor y en el Informe**

## Localización en la cadena de valor:

- **CriteriaCaixa /Fundación Bancaria "la Caixa"**    ● **Filiales (perímetro consolidación)**    ● **Participadas financieras**    ● **Proveedores y socios**
- **CaixaBank**    ● **Otras participadas**    ● **Participadas industriales**

- **Relevancia para el negocio**
- **Relevancia para los grupos de interés (Gdi)**

	Temas relevantes	Relevancia para negocio y Gdi	Interrelación según intensidad	Indicadores GRI G4	Impacto relevante en la cadena de valor	Capítulos y apartados del ICI / Páginas del IIS
9	Cercanía y asesoramiento especializado	<div><div></div><div></div></div>	Temas 6, 8, 11, 13, 14, 15	G4-4, G4-PR5	● ● ●	4. Modelo de negocio 5. Líneas estratégicas (línea 1)
10	Digitalización y multicanalidad	<div><div></div><div></div></div>	Temas 7, 13, 8	G4-4, FS6-7-8	● ● ●	4. Modelo de negocio 5. Líneas estratégicas (línea 4) Informe de Impacto Socioeconómico (Generación de riqueza y ocupación)
11	Equipo humano, formación y meritocracia	<div><div></div><div></div></div>	Temas 12, 5, 1, 2, 9, 13	G4-10-11, G4-54-55, G4-LA1-9-10-11	● ● ●	5. Líneas estratégicas (línea 5) Informe de Impacto Socioeconómico (Un banco de confianza)
12	Diversidad, igualdad y conciliación	<div><div></div><div></div></div>	Temas 5, 13, 11	G4-LA2-3-12-13	● ● ●	5. Líneas estratégicas (línea 5) Informe de Impacto Socioeconómico (Generación de riqueza y ocupación)
13	Innovación abierta y fomento de la participación	<div><div></div><div></div></div>	Temas 10, 9, 11, 12	G4-26; G4-LA10	● ● ●	5. Líneas estratégicas (línea 4) Informe de Impacto Socioeconómico (Generación de riqueza y ocupación)
14	Inclusión y accesibilidad financiera	<div><div></div><div></div></div>	Temas 16, 4, 8, 9	G4-FS13-14	● ● ● ● ●	5. Líneas estratégicas (línea 1) 7. Contribución a la sociedad Informe de Impacto Socioeconómico (Acerca de)
15	Fomento al emprendimiento, apoyo a pymes y autónomos	<div><div></div><div></div></div>	Temas 1, 4, 8, 9	G4-EC7-8, G4-FS6-7-8	● ● ●	4. Modelo de negocio 7. Contribución a la sociedad Informe de Impacto Socioeconómico (Generación de riqueza y ocupación)
16	Inversión y programas con la comunidad	<div><div></div><div></div></div>	Temas 4, 14, 5	G4-16, G4-SO1-11, G4-FS6-7-8	● ● ●	5. Líneas estratégicas (línea 1) 7. Contribución a la sociedad Informe de Impacto Socioeconómico (Comprometidos con la comunidad)



### 3 COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CaixaBank, de forma coherente con su larga tradición de compromiso social, colabora en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.









Esta contribución se articula tanto a través de su propia actividad financiera, en la que ocupa la posición de liderazgo en banca minorista en España, como de los programas y actividades que constituyen el núcleo de su acción social, y de su compromiso con una banca social, responsable y sostenible.

CaixaBank, que considera todos los ODS como esenciales, ha priorizado su contribución a aquellos en los que puede aportar mayor valor, ya sea por su actividad o por su compromiso social. En este sentido, ha considerado:




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

En el Informe Corporativo Integrado y el Informe de Impacto Socioeconómico 2016 se incluye información que permite inferir el posicionamiento y la actuación de CaixaBank en relación con los ODS más prioritarios.



ODS Actuación directa	ODS Contribución indirecta	Iniciativas destacadas	Apartados Informe Corporativo Integrado	Apartados Informe de Impacto Socioeconómico
	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividad de microfinanzas, canalizada a través de MicroBank</li> <li>Programa de Voluntariado Corporativo</li> <li>Semanas Sociales del banco, con actividades de voluntariado con entidades locales</li> <li>Colaboración con la Fundación Bancaria "la Caixa"</li> <li>Colaboración con el Programa Incorpora de la Obra Social de la Fundación Bancaria "la Caixa"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Línea estratégica 1</li> <li>Contribución a la sociedad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de riqueza y ocupación</li> <li>Comprometidos con la comunidad</li> </ul>
	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboración con GAVI Alliance a través de la Fundación Bancaria "la Caixa" para la vacunación infantil en países en desarrollo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Línea estratégica 1</li> <li>Línea estratégica 5</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprometidos con la comunidad</li> </ul>
	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de igualdad en CaixaBank</li> <li>Actividad de microfinanzas, canalizada a través de MicroBank</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno corporativo</li> <li>Línea estratégica 5</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de riqueza y ocupación</li> </ul>
	11, 13	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financiación de energías renovables</li> <li>Adhesión a iniciativas sostenibles (nacionales e internacionales)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Línea estratégica 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hacia una economía baja en carbono</li> </ul>
	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividad de microfinanzas, canalizada a través de MicroBank</li> <li>Colaboración con el Programa Incorpora de la Obra Social de la Fundación Bancaria "la Caixa"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribución a la sociedad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de riqueza y ocupación</li> <li>Comprometidos con la comunidad</li> </ul>
	2, 8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuestas de valor para autónomos, comercios y pymes</li> <li>Programas de impulso del emprendimiento</li> <li>Inversión en tecnología y desarrollo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo de negocio</li> <li>Línea estratégica 4</li> <li>Contribución a la sociedad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impulso de la actividad económica</li> <li>Un banco de confianza</li> </ul>
	4, 5, 11	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividad de microfinanzas, canalizada a través de MicroBank</li> <li>Colaboración con la Fundación Bancaria "la Caixa"</li> <li>Parque de vivienda social, con pisos con alquileres inferiores a los del mercado</li> <li>Talleres de educación financiera en colaboración con Voluntarios "la Caixa", MicroBank y entidades sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Línea estratégica 1</li> <li>Contribución a la sociedad</li> <li>Gestión global del riesgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprometidos con la comunidad</li> <li>Un banco de confianza</li> </ul>
	2, 7, 9, 11, 15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Líneas de ecoFinanciación</li> <li>Plan ambiental 2016-2020 de CaixaBank (incluido el objetivo de ser Carbon Neutral en 2018)</li> <li>Adhesión de CaixaBank Asset Management y VidaCaixa a los UNPRI</li> <li>Cátedra CaixaBank de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Línea estratégica 1</li> <li>Gestión activa de los riesgos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un banco de confianza</li> <li>Comprometidos con la comunidad</li> <li>Hacia una economía baja en carbono</li> </ul>



<i>ODS Actuación directa</i>	<i>ODS Contribución indirecta</i>	<i>Iniciativas destacadas</i>	<i>Apartados Informe Corporativo Integrado</i>	<i>Apartados Informe de Impacto Socioeconómico</i>
	11, 12, 14, 15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación activa en el Grupo Español de Crecimiento Verde</li> <li>Líneas de ecoFinanciación y financiación de energías renovables</li> <li>Web EcoCaixa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Línea estratégica 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hacia una economía baja en carbono</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nueva política sobre gestión del riesgo fiscal</li> <li>Nuevo proyecto sobre cultura de control y cumplimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Línea estratégica 1</li> <li>Gobierno corporativo</li> <li>Gestión activa de los riesgos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de riqueza y ocupación</li> <li>Un banco de confianza</li> </ul>
	1, 3, 11, 13, 16	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboración con la Fundación Bancaria “la Caixa”</li> <li>Presidencia de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, vocalía en la Junta del Grupo Español de Crecimiento Verde</li> <li>Colaboración con entidades sociales (a través de MicroBank, el programa de Voluntariado Corporativo, entre otros)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Línea estratégica 4</li> <li>Línea estratégica 1</li> <li>Contribución a la sociedad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de riqueza y ocupación</li> <li>Comprometidos con la comunidad</li> <li>Hacia una economía baja en carbono</li> </ul>



## 4 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

### Opción de conformidad exhaustiva GRI G4\*

#### Contenidos básicos generales

Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
<b>Estrategia y análisis</b>			
G4-1	Declaración del Presidente.	2	✓
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	18; 50; 51; 52; 53; 54; 55 Anexo. Estudio de Materialidad.	✓
<b>Perfil de la organización</b>			
G4-3	Nombre de la organización.	Contraportada.	✓
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	12; 13; 14; 15; 16	✓
G4-5	Localización de la sede principal de la organización.	Contraportada. Véase la Nota 1 de las <a href="#">Cuentas Anuales Consolidadas 2016</a> .	✓
G4-6	Localización y nombre de los países en los que desarrollan actividades significativas o los que sean relevantes.	17	✓
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	5 Véase la Nota 1 de las <a href="#">Cuentas Anuales Consolidadas 2016</a> .	✓
G4-8	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	12; 17; 22 CaixaBank desarrolla su actividad en el mercado español y la práctica totalidad de sus ingresos y gastos son generados en este mercado. Sus mercados servidos abarcan 13,8 millones de clientes del Grupo, sean particulares, empresas o instituciones.	✓
G4-9	Dimensión de la organización: número de empleados, número de operaciones, ventas netas, capitalización y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	4; 12; 13; 14; 15; 16; 48	✓

\* En la tabla, DMA (*Disclosure on Management Approach*) equivale a Enfoque de Gestión.

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

Como consecuencia del estudio de materialidad, algunos indicadores se han considerado como no materiales/no relevantes para CaixaBank. Al final de este Anexo se puede consultar la lista de indicadores omitidos, el motivo de omisión y una breve explicación de la misma.



Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
G4-10	Número de empleados desglosado por tipo de contrato y género.	46; 47 Véase la tabla del “Desglose del colectivo de trabajadores por género y tipo de contrato”.	✓
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	El 100% de los empleados de CaixaBank y sus empresas filiales están cubiertos por el Convenio Colectivo que les aplica.	✓
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	CaixaBank es un grupo integrado con actividad bancaria y aseguradora. La cadena de valor consiste en aquellos bienes y servicios que permiten a los profesionales del Grupo llevar a cabo su trabajo. Sus proveedores incluyen, entre otros, a empresas que suministran espacios, materiales de oficina, publicidad, equipos informáticos, servicios tecnológicos y de telecomunicaciones, servicios de seguridad y otros servicios profesionales. Un 96% del volumen de compras de CaixaBank corresponde a proveedores nacionales. El Grupo basa su actuación en los valores de calidad, confianza y compromiso social. De forma coherente, a la hora de adquirir productos y servicios, CaixaBank tiene como objetivo trabajar con proveedores que garanticen un alto estándar de calidad y seguridad, y que trabajen con condiciones sociales y ambientales responsables. Acceso al Portal de Proveedores. Véanse los estándares éticos, sociales y ambientales para proveedores del Grupo “la Caixa”.	✓
G4-13	Cambios significativos que han tenido lugar durante el periodo cubierto por el informe en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	5; 17 Véanse las Notas 1 y 7 de las <a href="#">Cuentas Anuales Consolidadas 2016</a> . Véanse el apartado Hechos relevantes y significativos del ejercicio y el apartado 2.1 sobre Estructura organizativa del Informe de Gestión adjunto a las <a href="#">Cuentas Anuales Consolidadas 2016</a> .	✓
G4-14	Información sobre cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	50; 51; 52; 53; 54; 55 Véase el informe del CDP, que puede consultarse en la <a href="#">página del CDP</a> .	✓
G4-15	Relación de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	4; 26; 27; 49 Véase el <a href="#">Informe de Impacto Socioeconómico 2016</a> (apartados de Un banco de confianza y Hacia una economía baja en carbono).	✓
G4-16	Relación de asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	CaixaBank es un miembro activo de la CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorros) y de WSBI-ESBG (World Savings and Retail Banking Institute-European Savings and Retail Banking Group).	✓
<b>Aspectos materiales y cobertura</b>			
G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	Resumen de indicadores GRI. Para más información véanse la Nota 1 y los Anexos 1, 2 y 3 de las <a href="#">Cuentas Anuales Consolidadas 2016</a> .	✓
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto y cómo ha aplicado la organización los principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	Anexo. Estudio de Materialidad.	✓
G4-19	Lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Anexo. Estudio de Materialidad.	✓



Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	La información contenida en las tablas anexas bajo el epígrafe “Grupo CaixaBank” hace referencia a CaixaBank como entidad individual y a las siguientes filiales y empresas participadas: CaixaBank Equipment Finance, CaixaBank Digital Business, CaixaBank Asset Management, GDS Cusa, Building Center, CaixaBank Consumer Finance, Nuevo MicroBank, PromoCaixa, Silk Aplicaciones, Sumasa y VidaCaixa (que incluye, dentro de su grupo, a VidaCaixa Mediació y AgenCaixa). Esta cobertura de empresas representa aproximadamente el 99,2% de la totalidad de la plantilla del Grupo CaixaBank. El 0,8% restante corresponde, principalmente, a las empresas dependientes incorporadas al Grupo a raíz de la fusión con Banca Cívica sobre las que solo se ha integrado la información económico-financiera.	✓
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	Anexo. Estudio de Materialidad.	✓
G4-22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	En 2016, no se han producido reformulaciones significativas. En el estudio de materialidad se ha revisado la definición de los temas con el objetivo de potenciar el vínculo con el negocio y la estrategia de CaixaBank.	✓
G4-23	Cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	En 2016, no se han producido cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración utilizados en el informe.	✓
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Anexo. Estudio de Materialidad. Los principales grupos de interés de CaixaBank son sus clientes, empleados, accionistas e inversores y sociedad en general, administraciones públicas y reguladores, y sus proveedores y socios. Para más información véase la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank</a> .	✓
G4-25	Criterios de elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Anexo. Estudio de Materialidad. La identificación y selección de los grupos de interés es un proceso que se ha llevado a cabo mediante el análisis y reflexión interna del equipo directivo. En CaixaBank se implementan procesos de escucha, seguimiento y diálogo con sus públicos a través de diferentes canales y herramientas para conocer y satisfacer sus expectativas y necesidades. El área de Responsabilidad Corporativa revisa de forma continua los grupos de interés identificados y los procesos necesarios para mantener activo este diálogo y seguimiento de los mismos.	✓
G4-26	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y la categoría de grupos de interés.	6; 24; 25; 42; 43 Anexo. Estudio de Materialidad. Para más información véase la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank</a> .	✓
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	6; 24; 25; 42; 43 Anexo. Estudio de Materialidad.	✓
<b>Perfil del Informe</b>			
G4-28	Periodo objeto de la memoria.	El año natural 2016.	✓
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	El Informe Corporativo Integrado 2015, publicado en abril de 2016.	✓



Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	Anual.	✓
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Contraportada Anexo. Estudio de Materialidad.	✓
G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía elegida por la organización, índice de GRI de la opción elegida y referencia al informe de verificación externa.	Anexo. Estudio de Materialidad.	✓
G4-33	Política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	Anexo. Informe de revisión independiente.	✓
<b>Gobierno</b>			
G4-34	Estructura de gobierno de la organización.	7; 8; 9; 10; 11 Véase el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016</a> .	✓
G4-35	Describe el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la Alta Dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	7 Según el artículo 4.2 del Reglamento del Consejo, el Consejo velará para que en sus relaciones con los grupos de interés CaixaBank respete la legislación vigente; cumpla de buena fe sus obligaciones y contratos explícitos e implícitos; respete los usos y buenas prácticas propias de los sectores y territorios donde ejerza su actividad; y observe aquellos principios adicionales de responsabilidad social que la Sociedad decida aceptar voluntariamente. Además, entre las funciones indelegables del Consejo, tal y como se menciona en el citado artículo, está la de aprobar la Política de Responsabilidad Social Corporativa. Adicionalmente, en el artículo 14 se especifica que la Comisión de Nombramientos es responsable de supervisar la actuación de la Sociedad en relación con los temas de responsabilidad social corporativa y elevar al Consejo las propuestas que considere oportunas en esta materia. Asimismo, existe una Dirección Ejecutiva de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC, con competencias en materia ambiental y social, y que reporta directamente al máximo ejecutivo de la entidad. El banco también cuenta con la Comisión de Riesgos que supervisa, entre otros, la gestión del riesgo reputacional. Para más información, consúltese el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016</a> y la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank</a> .	✓
G4-36	Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	11 CaixaBank dispone del Comité de Dirección, en el que están representadas todas las líneas y áreas de negocio. Este Comité se reúne semanalmente para tomar acuerdos relativos al desarrollo del plan operativo anual y a la vida organizativa. Entre sus actividades se encuentran la aprobación de los cambios estructurales, los nombramientos, las líneas de gasto y las estrategias de negocio. En el Comité participa la Dirección Ejecutiva de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC. Para más información, consúltese la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank</a> .	✓





Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
G4-37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Véase el Reglamento del Consejo (artículos 33, 34, 35, 36). Según dichos artículos, el Consejo de Administración arbitrará los cauces adecuados para conocer las propuestas que puedan formular los accionistas en relación con la gestión de CaixaBank. Asimismo, establecerá mecanismos adecuados de intercambio de información regular con los inversores institucionales que formen parte del accionariado de la sociedad. Para más información, consúltese la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank</a> .	✓
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	7; 8; 9 Para más información, consúltese el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016</a> (secciones C.1.2 y C.1.3). Los miembros del Consejo tienen un límite en relación con su presencia en otros consejos, en cumplimiento de la Ley de Supervisión y Ordenación Bancaria. Para más información, consúltese el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016</a> (secciones C.1.11, C.1.12 y C.1.13).	✓
G4-39	Información sobre si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.	7; 8; 9 En CaixaBank, las funciones de Presidente y de Consejero Delegado son diferentes y complementarias, con una clara división de responsabilidades. El Presidente es el alto representante de la entidad y líder del Consejo de Administración, y de forma adicional y complementaria, existe la figura del Consejero Delegado como primer ejecutivo encargado del desarrollo de la estrategia del Grupo, siempre dentro del mandato establecido por los órganos de gobierno. Para más información, consúltese el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016</a> (sección C).	✓
G4-40	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	La Comisión de Nombramientos analiza y propone los perfiles de candidatos para proveer los puestos de miembros del Consejo de Administración y cumplir con las exigencias de idoneidad para una entidad de crédito: para ello, deberán tener presente en todo momento el principio de diversidad de conocimientos, género y experiencias necesarias para el ejercicio de su cargo. Adicionalmente, en los procesos de selección de consejeros se respetará el principio de no discriminación e igualdad de trato. Cabe destacar que CaixaBank cuenta desde 2015 con una Política de Selección de Consejeros, aprobada por el Consejo de Administración. Esta política recoge los principales aspectos y compromisos de CaixaBank y su Grupo en materia de nombramiento y selección de consejeros. El procedimiento de selección de los miembros del Consejo que se establece en la Política se complementará, cuando resulte aplicable, con lo previsto en el Protocolo de Procedimientos de Selección y Evaluación de la Idoneidad de Cargos o norma interna equivalente existente en cada momento. Los acuerdos adoptados en el marco de la Política respetarán en todo momento la legislación vigente, el sistema y las normas de gobierno corporativo de CaixaBank así como las recomendaciones y principios de buen gobierno asumidos por la misma. Más información sobre el proceso de nombramiento y selección en el <a href="#">Informe de Gobierno Corporativo 2016</a> (sección C.1.19).	✓
G4-41	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	Véase el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016</a> (sección D.6).	✓

Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
G4-42	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	En 2014 se aprobó el Plan Estratégico 2015-2018 de CaixaBank por parte del Comité de Dirección y del Consejo de Administración. Asimismo, en 2015 el Consejo de Administración aprobó la Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank y en 2016 aprobó la actualización del Código Ético y de Principios de Actuación de la entidad. Para más información, consúltense el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016</a> (sección C), la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank</a> y el <a href="#">Código Ético y de Principios de Actuación</a> .	✓
G4-43	Medidas que se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Asimismo, en 2016, el programa formativo para los consejeros ha consistido en un total de 30 sesiones, de alrededor de 2 horas de duración cada una, que altos directivos de CaixaBank han impartido sobre materias propias de sus áreas de responsabilidad a los consejeros que han participado en el mismo. En concreto, han impartido formación el Director General de Riesgos y la Directora Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo, el Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital, el Director General de Negocio y otros directivos responsables de negocio, el Secretario General, el Director Ejecutivo de Medios, el Director General de Seguros y Gestión de Activos, el Director Ejecutivo del Área Financiera y el Secretario del Consejo.	✓
G4-44	Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales.	En CaixaBank se realiza un proceso de autoevaluación por parte de los Consejeros. Para más información, consúltense el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016</a> (apartado C.1.20).	✓
G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	El Consejo de Administración de CaixaBank dispone de la estructura descrita en el apartado G4-34. Las Comisiones Delegadas realizan las funciones de supervisión de los asuntos ambientales, sociales y económicos. Dicha gestión incluye tanto la supervisión de riesgos como de oportunidades, así como el cumplimiento con acuerdos internacionales, códigos de conducta y principios. Para el desarrollo de sus funciones, las Comisiones pueden contar con el apoyo de asesores externos independientes así como la información propia de la compañía a partir de las reuniones que se llevan a cabo con los diferentes directivos de la compañía. Para más información, consúltense el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016</a> (apartados C y E) y la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank</a> .	✓
G4-46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	50; 51; 55 La Comisión de Riesgos de CaixaBank tiene atribuidas, entre otras funciones, las de supervisar y examinar los procesos de información y control de los riesgos del Grupo, incluyendo los no financieros. Para más información, consúltense el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016</a> (apartados C y E) y la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank</a> .	✓
G4-47	Frecuencia con la que el órgano superior de gobierno analiza los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	La supervisión de los riesgos se realiza, al menos, trimestralmente. CaixaBank cuenta con una Comisión de Riesgos, comisión delegada del Consejo. Para más información, consúltense el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016</a> (apartado C y E) y la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank</a> .	✓
G4-48	Comité o cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad.	La Dirección Ejecutiva de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC es la encargada de la preparación y coordinación del Informe Corporativo Integrado. Este informe es posteriormente revisado por el Comité de Dirección de la entidad. Finalmente, la Comisión Delegada de Nombramientos tiene entre sus funciones la de supervisar la actuación de la entidad en relación con los temas de responsabilidad social corporativa y elevar al Consejo las propuestas que considere oportunas en esta materia.	✓



Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
G4-49	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	El Comité de Dirección es el encargado de informar al Consejo de Administración sobre el plan operativo anual, incluyendo cualquier aspecto crítico que se considere relevante y conveniente. El Comité se reúne semanalmente. Para más información, consúltese el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016</a> .	✓
G4-50	Naturaleza y número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	Los asuntos críticos, de cualquier naturaleza (económica, financiera, ambiental, social, etc.) se elevan al Consejo de Administración de forma recurrente, siempre que se considere necesario. Tanto en las reuniones semanales del Comité de Dirección como en las reuniones del Consejo de Administración se evalúa el grado de avance en el plan estratégico y los resultados en materia económica, social y ambiental. En base a la evaluación, se decide mantener o modificar la estrategia.	✓ Se informa cualitativamente.
G4-51	Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la Alta Dirección.	Véanse el <a href="#">Informe Anual sobre las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración 2016</a> y el <a href="#">Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016</a> (sección C).	✓
G4-52	Procesos mediante los cuales se determina la remuneración.	Para el establecimiento de la cantidad a percibir, se siguen los criterios dictados por la Política de Remuneración. Para más información, consúltese el <a href="#">Informe Anual sobre las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración 2016</a> .	✓
G4-53	Cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	El Informe de remuneraciones de los consejeros correspondiente al ejercicio 2016 se someterá al voto consultivo de la Junta General de Accionistas. En relación con la votación consultiva del Informe Anual sobre remuneraciones de los consejeros correspondiente al ejercicio 2015, en la Junta celebrada el 28 de abril de 2016 la propuesta contó con 98,72% votos a favor, el 1,26% de votos en contra y el 0,02% de abstenciones. Para más información, consúltese la documentación del apartado sobre la Junta General de accionistas en la web corporativa. Para más información, consúltese el <a href="#">Informe Anual de remuneraciones de los consejeros del ejercicio 2016</a> (D.3).	✓
G4-54	Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual mediana de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Véase el <a href="#">Informe Anual sobre remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración 2016</a> . Véase la Nota 9 de las <a href="#">Cuentas Anuales Consolidadas 2016</a> .	✓ No se informa de la relación.
G4-55	Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual mediana de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Véase el <a href="#">Informe Anual sobre remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración 2016</a> . Véase la Nota 9 de las <a href="#">Cuentas Anuales Consolidadas 2016</a> .	✓ No se informa de la relación.



Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
<b>Ética e integridad</b>			
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	4; 26; 27 Véase el <a href="#">Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank</a> .	✓
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	26; 54 Véase el apartado 10.5 sobre Derechos Humanos y Códigos de Conducta del Informe de Gestión adjunto a las <a href="#">Cuentas Anuales Consolidadas 2016</a> . El canal de denuncias se describe en el apartado 1.3 del <a href="#">Código Ético</a> .	✓
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	26; 54 Véase el apartado 10.5. sobre Derechos Humanos y Códigos de Conducta del Informe de Gestión adjunto a las <a href="#">Cuentas Anuales Consolidadas 2016</a> . El canal de denuncias se describe en el apartado 1.3 del <a href="#">Código Ético</a> .	✓

## Contenidos básicos específicos

Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
<b>Categoría: economía</b>			
<b>Desempeño económico</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	2; 3; 26; 27	✓
G4-EC1	Valor directo generado y distribuido.	4; 30; 31; 32; 56; 57; 58 Véase la tabla "EC1. Valor económico generado, distribuido y retenido del Grupo CaixaBank" en Anexo. Los datos relativos al valor económico generado y distribuido se han obtenido de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo CaixaBank y sociedades dependientes 2016. El desglose por país no es relevante para CaixaBank al ser España su principal país de operaciones. Los datos que se informan en relación con la aportación al PIB y creación de puestos de trabajo indirectos son relativos a CaixaBank individual.	✓
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	CaixaBank considera que el riesgo de impacto directo es mínimo. Se informa públicamente sobre los riesgos y oportunidades en el informe del CDP, que puede consultarse en la página del CDP. La información relativa a 2016 estará disponible a lo largo de 2017.	✓
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	Los compromisos de CaixaBank en este sentido están exteriorizados y se instrumentan mediante un plan de pensiones y unas pólizas complementarias contratadas con varias compañías de seguros. El plan de pensiones de los empleados de CaixaBank, que complementa el sistema público de pensiones (Seguridad Social), es un plan de aportación definida mixta (aportación definida para la jubilación y prestación definida para la invalidez y defunción). Este plan responde a los compromisos de la entidad establecidos inicialmente en el Acuerdo Laboral sobre previsión social de "la Caixa" de 31 de julio de 2000, a los que posteriormente se han ido realizando pequeños ajustes derivados principalmente del proceso de reorganización societaria del Grupo, los diferentes procesos de integración societaria de CaixaBank (Caixa Girona, Bankpime, Banca Cívica, Banco de Valencia, Barclays Bank, SAU) y otros acuerdos laborales. Véase la Nota 35 de las <a href="#">Cuenta Anuales Consolidadas 2016</a> .	✓
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	Véase el Anexo 6 de las <a href="#">Cuentas Anuales Consolidadas 2016</a> .	✓



Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
<b>Consecuencias económicas indirectas</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	56; 57; 58	✓
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	56; 57; 58	✓
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	56; 57; 58 Véase el <a href="#">Informe de Impacto Socioeconómico 2016</a> (Generación de riqueza y ocupación). Los datos que se informan en relación con la aportación al PIB y creación de puestos de trabajo indirectos son relativos a CaixaBank individual.	✓
<b>Categoría: medio ambiente</b>			
<b>Productos y servicios</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	26; 27	✓
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	26; 27 Véase el apartado de Responsabilidad Corporativa de la web corporativa ( <a href="#">apartado Sostenibilidad ambiental</a> ). Véase el apartado 9 sobre Información sobre medio ambiente del Informe de Gestión adjunto a las <a href="#">Cuentas Anuales Consolidadas 2016</a> .	✓ Se informa cualitativamente.
<b>Cumplimiento regulatorio</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	7; 26; 27; 50; 51	✓
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	CaixaBank no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental.	✓
<b>Subcategoría: prácticas laborales y trabajo digno</b>			
<b>Empleo</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	46; 47; 48; 49 Véase el apartado 10 sobre Información sobre recursos humanos del Informe de Gestión adjunto a las <a href="#">Cuentas Anuales Consolidadas 2016</a> .	✓
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Véase la tabla "G4-LA1 Número total de empleados y rotación media, desglosados por grupo de edad, género y región". El principal país de operaciones de CaixaBank es España. El número total de empleados que han dejado CaixaBank en 2016 es 849. En el resto del Grupo, se han incorporado 683 personas (47% mujeres).	✓



Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	No existen diferencias derivadas de la ubicación de la actividad. En CaixaBank, no se ofrece plan de pensiones a empleados temporales. Para personas con este tipo de contrato, en CaixaBank Consumer Finance no se ofrecen seguros de vida ni ventajas en condiciones financieras. En GDS Cusa, no se ofrecen planes de pensiones, ayudas de estudios ni ayudas a la sanidad. En Silk no se ofrecen estos dos últimos conceptos y en Sumasa tampoco, como tampoco los seguros de vida. VidaCaixa ofrece los mismos beneficios sociales para trabajadores con contrato indefinido que con contrato temporal. Cabe señalar que en CaixaBank Digital Business, CaixaBank Equipment Finance, Nuevo MicroBank, PromoCaixa e CaixaBank Asset Management todos los empleados tienen contrato indefinido. Los trabajadores de media jornada reciben los beneficios proporcionales a la jornada trabajada.	✓
G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	En CaixaBank, a lo largo de 2016, 2.082 personas disfrutaron del permiso de maternidad/paternidad (1.350 mujeres). Salvo petición de excedencia o de baja voluntaria, todos los empleados se reincorporan tras la baja. En 2016, 867 personas solicitaron una excedencia por cuidado de personas u otros temas. Se informa exclusivamente de personal propio de CaixaBank.	✓
<b>Relaciones entre los trabajadores y la dirección</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	48; 49	✓
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	El periodo mínimo de preaviso es el mismo que el establecido con carácter general en la legislación laboral común (Estatuto de los Trabajadores y demás legislación aplicable), 45 días.	✓
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	48; 49 Véase la <a href="#">Política de prevención de riesgos laborales</a> , publicada en 2016.	✓
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Véase la tabla "G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género". La tasa de bajas por enfermedad común en 2016 es de 2,64.	✓
<b>Capacitación y educación</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	46; 47; 48; 49	✓
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Véase la tabla "G4-LA9 Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por género y por categoría laboral". En el resto de empresas del Grupo, se han impartido 154.676 horas de formación (un 52% de estas se han impartido a mujeres).	✓
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	15; 46; 47; 48; 49 Véase el <a href="#">Informe de Impacto Socioeconómico 2016</a> (apartado de Generación de riqueza y ocupación). Se informa exclusivamente de personal propio de CaixaBank.	✓
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	46; 47; 48; 49 En 2016, la evaluación por competencias ha alcanzado al 92,2% de la plantilla. Se informa exclusivamente de personal propio de CaixaBank.	✓





Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	46; 47; 48; 49 Véase el apartado 10 sobre Información sobre recursos humanos del Informe de Gestión adjunto a las <a href="#">Cuentas Anuales Consolidadas 2016</a> .	✓
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	8; 9; 11 Véase la tabla "G4-LA1 Número total de empleados y rotación media, desglosados por grupo de edad, género y región".	✓
<b>Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	46; 47; 48; 49	✓
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Los profesionales del Grupo son retribuidos según su nivel profesional y las tareas desempeñadas, con independencia de su género u origen. A igualdad de categoría y antigüedad, el salario base es el mismo para todas las categorías. En relación con la remuneración, y si bien cada vez más se tiende a un modelo retributivo vinculado al desempeño, los cambios de nivel por antigüedad y los trienios derivados del Convenio Colectivo provocan todavía diferencias salariales por género (antigüedad media en CaixaBank: hombres, 16,5 años; mujeres, 14,8 años). Así, la ratio media de remuneración total de hombres versus mujeres es, a nivel directivo (a partir de Dirección de oficina), del 138%, a nivel intermedio del 113% y para el resto, del 114%. Esta ratio, para menores de 30 años, es del 100%. Se informa exclusivamente de personal propio de CaixaBank.	✓
<b>Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	46; 47; 48; 49	✓
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	CaixaBank cuenta con un Protocolo para la Prevención, Tratamiento y Eliminación del Acoso Sexual y Laboral. Durante el año 2016, y a través de gestoras externas, se han realizado un total de cinco intervenciones, referidas a posibles comportamientos de acoso laboral. Tal y como establece el Protocolo, las gestoras han realizado informes de las denuncias formales. Se informa exclusivamente de personal propio de CaixaBank.	✓



Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
<b>Subcategoría: derechos humanos</b>			
<b>Inversión</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	7; 26; 27 CaixaBank basa su actuación en el Código Ético y Principios de Actuación, la Política Anticorrupción, la Política de Responsabilidad Social Corporativa y otras normas internas de conducta sobre ámbitos específicos. Véase más en el apartado Integridad del <a href="#">Informe Impacto Socioeconómico 2016</a> .	✓
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	En 2016, no se han identificado contratos con acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos al haberse considerado que no existen riesgos que lo hagan necesario. Durante 2016 se ha iniciado la elaboración de una política y un proceso de <i>due diligence</i> en materia de riesgos de derechos humanos, que pondrá de manifiesto el compromiso de CaixaBank con los mismos, de acuerdo con los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de las Naciones Unidas.	✓
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluidos el porcentaje de empleados capacitados.	4.728,20 horas de formación en política anticorrupción y código ético durante 2016, con un 12% de empleados de CaixaBank convocados sobre el total. Esta formación complementa al 94% de empleados formados en la materia entre 2014 y 2015. En el resto del Grupo se han formado 1.536 empleados en materia anticorrupción. Además, en 2016 se ha trabajado en la elaboración de una política en materia de derechos humanos.	✓
<b>Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	Los contratos de los proveedores del Grupo incluyen cláusulas relativas al cumplimiento de criterios éticos, medioambientales y sociales. Véase más en el <a href="#">Informe Impacto Socioeconómico 2016</a> (apartado Integridad).	✓
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	Seis auditorías realizadas en 2016 a proveedores situados en países con mayor riesgo de vulneración de derechos humanos para evaluar el cumplimiento de estándares laborales y sociales.	✓
<b>Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	Dado su ámbito de actuación, en CaixaBank no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo en esta materia. No obstante, CaixaBank se compromete a analizar cualquier reclamación que pueda recibir en esta materia.	✓
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Durante 2016, CaixaBank no ha recibido ninguna reclamación significativa en materia de derechos humanos.	✓



Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
<b>Subcategoría: sociedad</b>			
<b>Comunidades locales</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	56; 57; 58	✓
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	56; 57; 58	✓ La información relativa a Obra Social no ha sido verificada. Se informa cualitativamente.
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	56; 57; 58	✓ La información relativa a Obra Social no ha sido verificada. Se informa cualitativamente.
FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	22 <a href="#">Véase el Informe de Impacto Socioeconómico 2016</a> (apartado Acerca de).	✓
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	26; 27; 57; 58	✓
<b>Lucha contra la corrupción</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	26; 54; 55 Véase la Política Anticorrupción de CaixaBank.	✓
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	En el marco del proyecto de defensa penal de CaixaBank, durante el 2016 se han evaluado los riesgos de comisión de delitos penales de las personas jurídicas (un total de 27), entre los que se encuentra el delito de corrupción en los negocios, cohecho y tráfico de influencias identificándose los controles existentes para mitigar dicho riesgo. De esta forma, todas las políticas, normas internas y procedimientos que regulan la actividad de CaixaBank han sido evaluados.	✓ Se informa cualitativamente.
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	26; 50; 51	✓
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	En los casos en los que empleados de la entidad, durante la prestación de servicios, incurran en conductas que se puedan tildar de fraude/corrupción, se puede considerar que han cometido una falta muy grave de conformidad al convenio colectivo y se les pueden aplicar algunas de las sanciones previstas en tal texto convencional según la casuística específica de cada supuesto. Así, se deberían aplicar algunas de las sanciones previstas para las faltas muy graves en el apartado 2.3 del artículo 81 del convenio de referencia: pérdida total de antigüedad a efectos de ascenso; inhabilitación definitiva para ascender de nivel; pérdida de nivel –con descenso al inmediatamente inferior–, suspensión de ocupación y sueldo no inferior a tres meses ni superior a seis, o despido disciplinario.	✓ Se informa exclusivamente de la política existente.



Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
<b>Política pública</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	50; 51	✓
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	La Política Anticorrupción de CaixaBank establece que “se prohíben las donaciones a partidos políticos y a sus fundaciones vinculadas. Únicamente se podrán alcanzar acuerdos de condonación de deuda con los partidos políticos y sus fundaciones vinculadas cuando así lo permita la ley y el acuerdo sea conforme con los criterios generales de riesgo de la Entidad”.	✓ Se informa exclusivamente de la política existente.
<b>Prácticas de competencia desleal</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	7; 26; 27; 50; 51 En consonancia con su Código Ético, CaixaBank se compromete a competir en los mercados de manera honesta y leal. Asimismo se compromete a realizar la contratación de proveedores en un marco de libre competencia y al margen de cualquier vinculación o interferencia ajena a los intereses de CaixaBank.	✓
G4-SO7	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	A fecha de cierre del Informe hay un expediente abierto por la CNMC en trámite de alegaciones. Exceptuando dicho expediente, durante 2016, no han existido otros procedimientos legales de esta naturaleza que hayan afectado significativamente al negocio de la entidad.	✓
<b>Cumplimiento regulatorio</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	7; 26; 27; 50; 51	✓
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	La entidad tiene abiertos diversos expedientes sancionadores por el SEPBLAC y la CNMV que están pendientes de resolución. Las obligaciones derivables de los procedimientos administrativos y judiciales están estimadas mediante provisiones consultables en el Informe de Gestión y la Nota 24.3 de las Cuentas Anuales de la entidad; ninguna tendría un efecto material significativo en la situación financiera.	✓
<b>Evaluación de la repercusión social de los proveedores</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	Los contratos de los proveedores del Grupo incluyen cláusulas relativas al cumplimiento de criterios éticos, medioambientales y sociales. Véase más en el apartado Integridad del <a href="#">Informe Impacto Socioeconómico 2016</a> .	✓
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	En 2016 se ha iniciado la elaboración de una política y un proceso de <i>due diligence</i> en materia de riesgos de derechos humanos, para poner de manifiesto el compromiso de CaixaBank con los mismos, de acuerdo con los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de las Naciones Unidas.	✓



Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
<b>Mecanismos de reclamación por impacto social</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	Dado su ámbito de actuación, en CaixaBank no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo en esta materia. No obstante, CaixaBank se compromete a analizar cualquier reclamación recibida en esta materia.	✓
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Durante 2016, CaixaBank no ha recibido ninguna reclamación significativa por impacto social.	✓
<b>Subcategoría: responsabilidad sobre productos</b>			
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	40; 41 <a href="#">Véase el Informe sobre el Impacto Socioeconómico 2016</a> (apartado Un banco de confianza).	✓
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	Véase el <a href="#">Informe de Impacto Socioeconómico 2016</a> (apartado Un banco de confianza).	✓
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Durante 2016 no se ha producido ningún incidente significativo de esta naturaleza.	✓
<b>Etiquetado de productos y servicios</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	4; 26; 27; 50	✓
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	CaixaBank aplica la directiva MiFID (Markets in Financial Instruments Directive), una directiva europea que regula la prestación de servicios de inversión y, por lo tanto, afecta directamente a la forma en la que la entidad informa, asesora o vende productos financieros a sus clientes o potenciales clientes. Asimismo, aplica la Orden/ECC/2316/2015 relativa a obligaciones de información y clasificación de productos financieros.	✓ Se informa cualitativamente.
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	Durante 2016 no se ha recibido ninguna sanción significativa o resolución contraria por incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios en materia de publicidad por información de productos adicionales a los aspectos descritos en el SO8.	✓
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	4; 21; 24	✓ Se informa exclusivamente de personal propio de CaixaBank.



Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
<b>Comunicaciones de mercadotecnia</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	24 Véase la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank</a> .	✓
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	25; 31 Véase la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank</a> .	✓ Se informa exclusivamente de la política existente.
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Durante 2016 no se ha producido ningún incumplimiento que haya dado lugar a sanciones significativas por este motivo adicionales a los aspectos descritos en el SO8.	✓
<b>Privacidad de los clientes</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	CaixaBank tiene la obligación de proteger al máximo la información personal y privada de sus clientes y empleados, tal y como se recoge en su Código Ético y en la legislación vigente en materia de intimidad, de protección de datos y de secreto bancario. La protección de datos y el derecho a la intimidad son considerados en todos los ámbitos de gestión de la entidad, que cuenta con estrictas normativas internas y realiza cursos de formación específicos para la plantilla. Asimismo, CaixaBank inscribe en el Registro General de Protección de Datos todos los ficheros de su responsabilidad con datos de carácter personal, y todos los empleados tienen acceso a un documento de seguridad que establece las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los ficheros con datos de carácter personal y de los centros de tratamiento, etc. Además, no se permite el acceso a la consulta de datos de clientes que no sean estrictamente necesarios para el trabajo. En caso de que fuese posible y se llevase a cabo, sería objeto de sanción, aunque no tenga trascendencia exterior.	✓
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	En 2016, CaixaBank no ha sido objeto de sanciones significativas en firme por este motivo.	✓
<b>Cumplimiento regulatorio</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	7; 26; 27; 50; 51; 52; 53; 54; 55	✓
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	Durante 2016 no se ha recibido ninguna multa significativa en firme fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización adicionales a los aspectos descritos en el SO7 y el SO8. Véase la Nota 24.3 de <a href="#">Cuentas Anuales Consolidadas 2016</a> .	✓



Indicador	Descripción	Página/respuesta directa	Verificación externa
<b>Contenidos específicos del sector bancario</b>			
<b>Portafolio de productos</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	13; 14; 15; 16; 26; 27; 53; 58 Véase el apartado de Responsabilidad Corporativa de la web corporativa ( <a href="#">apartado Sostenibilidad ambiental</a> ).	✓
FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (microempresa, pyme, grande) y sector.	13; 14; 15; 16; 57; 58	✓
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	27; 57; 58 Véase el <a href="#">Informe de Impacto Socioeconómico 2016</a> (apartado Comprometidos con la comunidad).	✓
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	27	✓
<b>Auditoría</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	26; 27 Véase la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank</a> . Véase el apartado de Responsabilidad Corporativa de la web corporativa ( <a href="#">apartado Sostenibilidad ambiental</a> ).	✓
<b>Propiedad activa</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto.	26; 27 Véase la <a href="#">Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank</a> . Véase el apartado de Responsabilidad Corporativa de la web corporativa (apartado <a href="#">Sostenibilidad ambiental – Principios de Ecuador</a> ).	✓
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	26; 27; 57; 58 Véase el apartado de Responsabilidad Corporativa de la web corporativa (apartado <a href="#">Sostenibilidad ambiental – Principios de Ecuador</a> ).	✓ Se informa cualitativamente.
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	26; 58 <a href="#">Informe de Impacto Socioeconómico 2016</a> (apartados Comprometidos con la comunidad y Hacia una economía baja en carbono). Véase el apartado de Responsabilidad Corporativa de la web corporativa (apartado <a href="#">Sostenibilidad ambiental – Principios de Ecuador</a> ).	✓ Se informa cualitativamente.

✓: Contenido revisado. El informe de revisión se encuentra en el apartado 5 de este Anexo.

–: No revisado.



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

	2014	2015	2016
<b>¿Cuánto hemos generado?</b>	<b>6.602.479</b>	<b>7.480.781</b>	<b>6.887.760</b>
Margen bruto	6.939.605	7.725.618	7.826.532
Beneficios de la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	(28.149)	33.795	(151.752)
Beneficios / (pérdidas) de activos no corrientes en venta	(308.977)	(278.632)	(787.020)
<b>¿Cómo lo hemos distribuido?</b>	<b>3.133.305</b>	<b>4.529.143</b>	<b>4.763.662</b>
Otros gastos generales de administración (excepto tributos)	811.170	1.020.720	960.963
Gastos de personal	2.577.893	3.178.805	2.745.349
Impuesto sobre beneficios más tributos incluidos en otros gastos generales de administración	(383.373)	(140.491)	521.284
Dividendos	127.615 <sup>(1)</sup>	470.109	536.066
<b>¿Cuánto hemos retenido?</b>	<b>3.469.174</b>	<b>2.951.638</b>	<b>2.124.098</b>

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

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

	CaixaBank						Grupo CaixaBank			
	2014		2015		2016		2015		2016	
	Total	Mujeres	Total	Mujeres	Total	Mujeres	Total	Mujeres	Total	Mujeres
Número total de empleados en plantilla	28.984	51,42%	29.972	52,33%	29.990	52,56%	31.893	55,17%	31.938	52,58%
% de empleados con contrato fijo o indefinido (sobre el total de la plantilla)	99,72%	51,29%	97,32%	50,90%	95,66%	52,67%	97,05%	47,91%	96,59%	52,26%
<i>Contrato fijo o indefinido a tiempo completo</i>	99,59%	51,23%	97,20%	52,34%	95,53%	52,67%	96,71%	52,50%	95,84%	52,47%
<i>Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial</i>	0,13%	48,65%	0,12%	41,67%	0,13%	50,00%	0,23%	68,49%	0,75%	25,10%
% de empleados con contrato temporal	0,28%	46,34%	2,68%	51,18%	4,34%	50,27%	2,61%	51,26%	4,28%	50,37%
Número total de becarios	28		22		17		39		35	

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

Distribución de los empleados por región											CaixaBank		
											2014	2015	2016
España											28.927	29.892	29.891
Resto de Europa											21	32	44
América del Sur											6	7	12
África											19	22	26
Asia											11	14	12
América del Norte											0	0	5
TOTAL											28.984	29.972	29.990

Empleados por grupo de edad	CaixaBank										Grupo CaixaBank				
	2015					2016					2016				
	Menor de 30 años	De 30 a 39 años	De 40 a 49 años	De 50 a 59 años	Mayor de 60 años	Menor de 30 años	De 30 a 39 años	De 40 a 49 años	De 50 a 59 años	Mayor de 60 años	Menor de 30 años	De 30 a 39 años	De 40 a 49 años	De 50 a 59 años	Mayor de 60 años
Número total de empleados (% sobre el total de la plantilla)	840 (2,80%)	11.502 (38,38%)	12.729 (42,47%)	4.867 (16,24%)	34 (0,11%)	1.372 (4,57%)	9.919 (33,07%)	13.654 (45,53%)	5.001 (16,68%)	44 (0,15%)	1.500 (4,69%)	10.631 (33,29%)	14.472 (45,31%)	5.262 (16,48%)	73 (0,23%)

Empleados por grupo de edad	CaixaBank									
	2015					2016				
	Menor de 30 años	De 30 a 39 años	De 40 a 49 años	De 50 a 59 años	Mayor de 60 años	Menor de 30 años	De 30 a 39 años	De 40 a 49 años	De 50 a 59 años	Mayor de 60 años
Número total de contrataciones (% sobre el total de las contrataciones)	721 (73,57%)	207 (21,12%)	45 (4,59%)	7 (0,71%)	0	808 (75,44%)	189 (17,65%)	64 (5,98%)	9 (0,84%)	1 (0,09%)
Contrataciones mediante proceso de selección	721	207	45	7	0	808	189	64	9	1
Índice de rotación media	9,4%	1,0%	0,8%	19,3%	14,7%	7,6%	0,9%	0,5%	11,7%	6,8%

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

Índice de rotación	CaixaBank		
	2014	2015	2016
Global	3,10%	4,30%	2,8%
Medio (hombres)	4,80%	5,90%	3,9%
Medio (mujeres)	1,50%	2,50%	1,9%
Personas contratadas	2014	2015	2016
Contrataciones totales	118	980	1.071
Hombres (% sobre total)	38,98%	50,31%	51,26%
Mujeres (% sobre total)	61,02%	49,69%	48,74%
Contrataciones mediante proceso de selección	118	980 <sup>(1)</sup>	1.071
Hombres (% sobre total)	38,98%	50,31%	51,26%
Mujeres (% sobre total)	61,02%	49,69%	48,74%

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

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

Absentismo por accidentes en el centro de trabajo	CaixaBank			Grupo CaixaBank	
	2014	2015	2016	2015 <sup>(1)</sup>	2016
Número total de jornadas perdidas por accidente (días)	6.896	6.536	4.317	6.536	5.491
Número total de accidentes	402	436	442	444	482
Accidentes con baja laboral	148	158	166	158	185
<i>Accidentes in itinere con baja laboral</i>	<i>81</i>	<i>90</i>	<i>101</i>	<i>92</i>	<i>119</i>
Accidentes sin baja laboral	254	277	276	285	297
<i>Accidentes in itinere sin baja laboral</i>	<i>68</i>	<i>107</i>	<i>103</i>	<i>107<sup>(2)</sup></i>	<i>103</i>

1. Datos no disponibles para GDS Cusa, CaixaBank Digital Business, MicroBank, PromoCaixa, Sumasa y VidaCaixa.

2. Solo disponible para CaixaBank.

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

Horas de formación por persona y género en CaixaBank	Hombres	Mujeres			
	51,36	48,64			

Horas de formación por persona y categoría profesional en CaixaBank	2014	2015	2016
Altos directores	27	42	17
Mandos intermedios	73	65	72
Resto empleados	32	39	35

	CaixaBank			Grupo CaixaBank	
	2014	2015	2016	2015 <sup>(1)</sup>	2016
Inversión total realizada en formación de empleados (euros)	8.794.896	11.388.230	10.886.614,00	11.609.575	12.271.867,21
Subvenciones totales recibidas para formación de empleados (euros) <sup>(1)</sup>	3.744.893	3.011.437	3.534.939,43	3.014.582	3.535.000
Número total de empleados formados	28.943	29.972	29.990	30.589	32.037
Número total de horas de formación (% de horas de formación <i>on-line</i> )	1.397.129 (89,84%)	1.468.200 (87,96%)	1.472.135,84 (90,3%)	1.481.850 (87,57%)	1.549.295,84 (88,3%)
Número total de empleados formados en prevención de riesgos laborales	22.683	25.539	7.267	25.744	8.363

1. Datos no disponibles para GDS Cusa, CaixaBank Digital Business, MicroBank, PromoCaixa, Sumasa y VidaCaixa.

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

<i>Categoría</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Explicación de la omisión</i>
<b>Economía</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Presencia en el mercado</li> </ul>	DMA EC5 EC6	<ul style="list-style-type: none"> <li>El principal país de operaciones del Grupo CaixaBank es España.</li> <li>Solo 99 empleados (0,31% del total de la plantilla) trabajan en el extranjero.</li> <li>El salario inicial de los empleados, con independencia de su destino geográfico, es superior al mínimo legal establecido en cada país.</li> </ul>
<b>Medio ambiente</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Materiales</li> <li>Energía</li> <li>Agua</li> <li>Biodiversidad</li> <li>Emisiones</li> <li>Vertidos y residuos</li> <li>Productos y servicios</li> <li>Transporte</li> <li>General</li> <li>Mecanismos de reclamación en materia ambiental</li> </ul>	DMA G4-EN1-2 G4-EN3-4-5-6-7 G4-EN8-9-10 G4-EN11-12-13-14 G4-EN15-16-17-18-19-20-21 G4-EN22-23-24-25-26 G4-EN28 G4-EN30 G4-EN31 G4-EN34	<ul style="list-style-type: none"> <li>El asunto no ha sido identificado como material según el estudio de materialidad. Asimismo, CaixaBank no considera que sea un asunto relevante debido a su sector de actividad.</li> <li>CaixaBank cuenta con la certificación EMAS e ISO14001 y es firmante de los Principios de Ecuador y de los Principios de los Bonos Verdes.</li> <li>El banco dispone de un Plan Ambiental 2016-2018 que incluye el objetivo de ser Carbon Neutral en 2018.</li> </ul> <p>Más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Política Ambiental de CaixaBank.</a></li> <li><a href="#">Plan Ambiental 2016-2018.</a></li> <li><a href="#">Huella de carbono.</a></li> <li><a href="#">Declaración Ambiental.</a></li> <li><a href="#">Informe de Impacto Socioeconómico 2016 de CaixaBank.</a></li> </ul>
<b>Subcategoría: prácticas laborales y trabajo digno</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Salud y seguridad en el trabajo</li> </ul>	DMA G4-LA5-7-8	<ul style="list-style-type: none"> <li>El asunto no ha sido identificado como material según el estudio de materialidad.</li> <li>CaixaBank dispone de un Comité de Salud y Seguridad Laboral, en que están representados todos los empleados.</li> </ul> <p>Más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Política de prevención de riesgos laborales.</a></li> </ul>



Categoría	Indicadores	Explicación de la omisión
<b>Subcategoría: derechos humanos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>No discriminación</li> <li>Libertad de asociación y negociación colectiva</li> <li>Trabajo infantil</li> <li>Trabajo forzoso</li> <li>Medidas de seguridad</li> <li>Derechos de la población indígena</li> <li>Evaluación</li> </ul>	DMA G4-HR3 G4-HR4 G4-HR5 G4-HR6 G4-HR7 G4-HR8 G4-HR9	<ul style="list-style-type: none"> <li>El asunto no ha sido identificado como material según el estudio de materialidad.</li> <li>Se considera que estos riesgos no son significativos, dado que CaixaBank desarrolla la mayor parte de su actividad en España, y un 96% del volumen de facturación corresponde a los proveedores nacionales. La legislación vigente contempla dichos aspectos y no se han detectado incumplimientos (sanciones legales).</li> <li>Asimismo, para aquellos proveedores situados en zonas con mayor riesgo potencial (en China o Bangladesh), que elaboran el material promocional de CaixaBank, se han llevado a cabo auditorías presenciales (6 durante 2016). El volumen de compras y el número de estos proveedores no es significativo.</li> <li>CaixaBank dispone de un Código Ético y Principios de Actuación, de cumplimiento obligatorio para la plantilla, el equipo directivo y los miembros de los órganos de administración, que deben respetar los valores, principios y normas contenidas en él y aplicarlos en su actividad profesional y en sus relaciones tanto internas como externas. La entidad cuenta con un canal interno y confidencial de consultas y denuncias de sus códigos de conducta así como una Política de Responsabilidad Social Corporativa. Asimismo, los clientes pueden hacer llegar sus consultas y reclamaciones a la Oficina de Atención al Cliente y a los canales oficiales. Adicionalmente, CaixaBank se ha adherido a estándares éticos internacionales como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas o los Principios de Ecuador en el ámbito de la financiación de proyectos.</li> <li>Todas las empresas del Grupo deben incluir en sus contratos una cláusula de aceptación obligatoria en la que los proveedores aceptan conocer y respetar los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la política ambiental de la entidad.</li> <li>Durante 2016 se ha realizado un proceso de <i>due diligence</i> para evaluar el nivel de riesgo potencial de violación de los derechos humanos así como el nivel de medidas preventivas establecidas. No se han detectado riesgos significativos.</li> </ul> <p>Acceso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Portal de proveedores.</a></li> <li><a href="#">Los estándares éticos, sociales y medioambientales del Grupo "la Caixa".</a></li> <li><a href="#">La Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank.</a></li> </ul>
<b>Economía, medio ambiente y desempeño social</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Prácticas de adquisición</li> <li>Evaluación ambiental de los proveedores</li> <li>Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</li> <li>Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos</li> <li>Evaluación de la repercusión social de los proveedores</li> </ul>	DMA G4-EC9 G4-EN32-33 G4-LA14-15 G4-HR11 G4-SO10	<ul style="list-style-type: none"> <li>El asunto no ha sido identificado como material según el estudio de materialidad.</li> <li>CaixaBank desarrolla la mayor parte de su actividad en España y un 96% del volumen de facturación corresponde a proveedores nacionales.</li> <li>Los nuevos proveedores deben darse de alta en el Portal del proveedor: allí deben introducir sus credenciales y certificaciones. El sistema de calificación es único y revisa tanto aspectos técnicos y de solvencia como de seguridad, salud y medio ambiente.</li> <li>Las actividades relativas a proveedores con mayor riesgo ambiental potencial son las asociadas a los servicios de obras realizados por Sumasa. Se considera que no se derivan riesgos significativos, ya que dispone de sistema de gestión ambiental.</li> <li>Las actividades relativas a proveedores con mayor riesgo potencial en materia social son las asociadas a los proveedores de PromoCaixa situados fuera de la Unión Europea. Estos proveedores son objeto de auditorías específicas (de las que, en caso que sea necesario, se derivan planes de acción correctiva).</li> </ul> <p>Más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Portal de proveedores.</a></li> <li><a href="#">Estándares éticos, sociales y medioambientales del Grupo "la Caixa".</a></li> <li><a href="#">Memoria de Responsabilidad Corporativa de Sumasa.</a></li> <li><a href="#">Memoria de Responsabilidad Corporativa de PromoCaixa.</a></li> <li><a href="#">Informe de Impacto Socioeconómico 2016 de CaixaBank.</a></li> </ul>



## 5 INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE

# Deloitte

### Informe de Revisión Independiente de la información de Responsabilidad Corporativa del Informe Corporativo Integrado 2016 de CaixaBank

#### A los Administradores de CaixaBank S.A.:

#### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión, con el alcance de seguridad razonable, de la información de Responsabilidad Corporativa (RC) incluida en el Informe Corporativo Integrado 2016 de CaixaBank (ICI), cuyo alcance se define en el Anexo 1 "Estudio de materialidad" del ICI y que comprende a CaixaBank y sus sociedades dependientes. Nuestro trabajo ha consistido en revisar:

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

#### Estándares y procesos de verificación

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

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

- Reuniones con el personal de CaixaBank y de las sociedades dependientes que han participado en la elaboración del ICI para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos de RC presentados en el ICI, incluyendo la revisión y ejecución de pruebas de los controles implantados en los sistemas de recopilación, carga y tratamiento de la información.
- Revisión de la seguridad de la aplicación utilizada por CaixaBank para la recopilación de la información de RC del ICI.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información de RC incluida en el ICI en función del entendimiento de CaixaBank de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados por la organización y descritos en el Anexo 1 "Estudio de materialidad".
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados en RC.
- Revisión de las actas de las reuniones del ejercicio 2016 del Consejo de Administración, de sus Comisiones y del Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación.
- Análisis de la adaptación de los contenidos de RC del ICI a los recomendados en la Guía G4 y comprobación de que dichos contenidos se han preparado siguiendo los criterios descritos en la Guía G4 aplicables al Sector Financiero.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión específicas de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los contenidos detallados en la tabla "Índice de Contenidos GRI" del Anexo del ICI, y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de CaixaBank.

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

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

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

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

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

Member of Deloitte Touche Tohmatsu



### Conclusión

En nuestra opinión, en base al trabajo realizado, excepto por las limitaciones en el alcance del ICI o en el alcance de la revisión que se describen en el "Índice de Contenidos GRI" del Anexo del ICI:

- La Información de RC del ICI ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, incluida la fiabilidad y la adecuación de los indicadores, de acuerdo a las directrices de la Guía G4.
- La Información de RC del ICI ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta indicados por la norma AA1000 APS 2008, concretamente:
  - Inclusividad: CaixaBank ha desarrollado un proceso de participación de los grupos de interés que permite su involucración en el desarrollo de un enfoque responsable, tal y como se indica en el Anexo "Materialidad y contenidos GRI" del ICI.
  - Relevancia: el proceso de determinación de la materialidad está dirigido a la identificación y entendimiento de los asuntos materiales o relevantes para CaixaBank y sus grupos de interés, tal y como se indica en el Anexo "Materialidad y contenidos GRI" del ICI.
  - Capacidad de respuesta: CaixaBank ha definido compromisos en relación a los aspectos materiales identificados que, para el periodo 2017-2020, se han concretado en un nuevo Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa.

### Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de CaixaBank recomendaciones relativas a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta. A continuación se detallan las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican la conclusión expresada en el presente informe.

#### Inclusividad y Relevancia

Como en años anteriores, CaixaBank ha realizado un estudio de materialidad que incluye un análisis, tanto externo como interno, siguiendo una metodología basada en la realización de consultas específicas a diferentes grupos de interés (accionistas, empleados, clientes y expertos) a partir de una lista inicial de temas identificados como relevantes para el sector financiero. Con el objetivo de mejorar la eficacia del análisis debería sistematizarse la realización de las consultas e integrarse en otros procesos de consultas ya existentes en la organización. Asimismo, la toma de control en 2017 de BPI hace necesario ampliar el alcance del análisis a Portugal y considerar su impacto en la materialidad del Grupo.

#### Capacidad de respuesta

En 2016 CaixaBank ha desarrollado un Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa para el periodo 2017-2020 que trata de dar respuesta a los compromisos establecidos en la Política de Responsabilidad Corporativa aprobada en 2015. En dicha política se establece que es responsabilidad de la Comisión de Nombramientos la supervisión de las actuaciones de la Entidad en éste ámbito, siendo la responsabilidad del Comité de Dirección la de revisar y aprobar los programas de responsabilidad corporativa y revisar los indicadores clave de desempeño. Para facilitar el cumplimiento de estas responsabilidades es conveniente que el Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación proponga, reporte y haga seguimiento periódico de las métricas de desempeño del Plan.

CaixaBank viene trabajando en los últimos años en fortalecer su modelo de banca responsable y proponer nuevas soluciones a los retos que plantea el entorno, incluida la revolución digital, la presión regulatoria y las crecientes exigencias de los grupos de interés. En este marco, en 2016 se ha puesto en marcha un Comité de Producto para mejorar la protección del cliente y en 2017 será clave implementar el proyecto aprobado para transformar la cultura de control y cumplimiento de la Entidad.

Deloitte Advisory, S.L.

Barcelona, 24 de febrero de 2017



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

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