



informe de responsabilitat social corporativa

1.INTRODUCCIÓ ▶ 3

2.QUI SOM ▶ 7

- 2.1 Perfil de Bancaixa ▶ 8
- 2.2 Principals magnituds ▶ 10
- 2.3 Òrgans de govern ▶ 11

3.COM ACTUEM ▶ 15

- 3.1 Missió, visió i cultura ▶ 16
- 3.2 Identitat corporativa ▶ 18

4.LA RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA EN BANCAIXA ▶ 19

- 4.1 Model de responsabilitat social corporativa ▶ 20
- 4.2 Organització de la rsc en Bancaixa ▶ 22
- 4.3 Mecanismes de diàleg amb els grups d'interés ▶ 23
- 4.4 Anàlisi d'expectatives i compromís d'acció ▶ 27
- 4.5 Internalització en la gestió ▶ 31

5.EL NOSTRE COMPROMÍS AMB ELS CLIENTS ▶ 37

- 5.1 La nostra raó de ser ▶ 39
- 5.2 El Compromís Bancaixa ▶ 55
- 5.3 Balanç del Compromís Bancaixa ▶ 57

6.EL NOSTRE COMPROMÍS AMB ELS EMPLEATS ▶ 59

- 6.1 El principal actiu ▶ 61
- 6.2 El Compromís Intern ▶ 72
- 6.3 Balanç del Compromís Intern ▶ 75

7.EL NOSTRE COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT ▶ 78

- 7.1 Comportament mediambiental ▶ 79
- 7.2 Proveïdors: beneficis mutus ▶ 87
- 7.3 Institucions: col·laborant creem valor ▶ 90
- 7.4 El compromís social de Bancaixa ▶ 92
- 7.5 Balanç del nostre compromís social ▶ 101

8.EL NOSTRE COMPROMÍS AMB ELS INVERSORS ▶ 108

- 8.1 La seua confiança ens fa créixer ▶ 109
- 8.2 Balanç del nostre compromís ▶ 110

9.EL NOSTRE COMPROMÍS AMB EL BON GOVERN I LA TRANSPARÈNCIA ▶ 121

- 9.1 Bon govern i transparència ▶ 122
- 9.2 Balanç dels nostres compromisos ▶ 123

10.COMPROMISOS 2007 ▶ 128

11.ANNEXOS ▶ 132

- ANNEX I: Participar ▶ 133
- Annex II: Principis per a l'elaboració d'aquest informe ▶ 134
- Annex III: Índex GRI / Pacte Mundial ▶ 140
- Annex IV: Definicions utilitzades ▶ 158
- Annex V: Informe de verificació externa ▶ 159



Introducció



INTRODUCCIÓ

Carta del president i del director general (1.1)



Amb l'objectiu d'aconseguir un creixement rendible i sostenible i convertir-se en una entitat de referència en el sector, Bancaixa va iniciar el seu compromís de desenvolupar i d'implantar el seu model de responsabilitat social corporativa en aprovar-se el Pla Estratègic per al període 2004-2007.

Bancaixa està present en tot el territori nacional a través d'una xarxa de 1.055 oficines; ha desenvolupat noves i diversificades línies de negoci i ha aconseguit majors quotes de mercat que permeten oferir els nostres servicis financers a clients de distintes nacionalitats, mitjançant l'obertura d'oficines de representació a Shanghai, Milà, Lisboa, Londres, Varsòvia, París, Munic i Cancún; ha sigut la primera entitat a eliminar les comissions de manteniment i administració dels comptes corrents i de les llibretes d'estalvi sense excepció; i, durant 2006, s'ha celebrat el primer aniversari del Compromís Bancaixa i del Compromís Intern, i s'han unit als catorze punts inicials en cada un d'aquests, dos nous compromisos.

Tot això ens ha permés créixer en volum de negoci en més d'un 33% respecte a l'anterior exercici, obtenir els millors resultats de la nostra història, i augmentar la dotació de l'Obra Social en un 24% respecte a l'exercici 2005. Segons els resultats de l'últim informe sobre reputació de marca que realitza Merco, Bancaixa ha sigut l'entitat financera d'àmbit estatal que més ha crescut en l'últim any, i ha passat d'una novena posició en 2005 al tercer lloc en 2006.

Aquestes xifres, que expliquem amb detall en el nostre Informe Anual, han sigut possibles gràcies a un equip humà clarament compromés amb Bancaixa. Un projecte empresarial que té com a eix de totes les seues actuacions una sòlida cultura corporativa, basada en l'atenció eficaç de les persones i en un estil propi de gestió en què la responsabilitat social corporativa cobra una especial rellevància.

Presentem per tercer any consecutiu el nostre Informe de Responsabilitat Social Corporativa, junt amb l'Informe Anual de Bancaixa. Ambdós informes es complementen i són necessaris per a oferir una visió àmplia i completa del que és hui la nostra Entitat.

L'any 2005 vam introduir importants canvis en l'estructura i el contingut de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa, amb l'objecte de millorar el nostre compromís amb la transparència i avaluar la nostra capacitat de resposta a les expectatives que els distints grups d'interés han depositat en nosaltres. A més, obrim un nou apartat en què incorporem i difonem els nous compromisos que volíem aconseguir durant el 2006 i creem un nou canal de comunicació a través del qual tots els lectors de l'Informe podien fer-nos arribar les seues crítiques, les idees i els suggeriments.

En definitiva, assumim conscientment altres compromisos. És així com entenem i com posem en pràctica el nostre model de responsabilitat social, a través d'un diàleg permanent que ens ajuda a evolucionar i a créixer junt amb els nostres clients i amb la societat. Perquè per a Bancaixa, *compromís*, és molt més que una paraula. És una forma de fer les coses.

Durant l'any 2006, fixem tres objectius claus per a reforçar aquest model: establir sistemes interns de mesurament que permeten realitzar un seguiment adequat d'expectatives i d'adequació de les respostes; dissenyar polítiques concretes basades en pràctiques i principis de responsabilitat corporativa; i, millorar qualitativament i quantitativament, la qualitat del nostre Informe.

Per primera vegada, incorporem al nostre Informe de manera clara i rigorosa, fruit de les distintes vies de diàleg i de comunicació establides, quins temes preocupen els nostres grups d'interés i quina ha sigut la resposta de Bancaixa per a abordar tots i cada un d'aquests.

Hem aprovat i posat en funcionament al llarg de l'any, polítiques en matèria mediambiental i de compres, per a incorporar el model de responsabilitat social corporativa a la nostra gestió empresarial.

A través de la Política Mediambiental, l'Entitat ha definit els seus objectius i les línies directrius que comprenen tant aquelles qüestions que afecten el comportament en l'ús dels recursos naturals i energia utilitzats en el desenvolupament de la nostra activitat, com aquelles altres que afecten directament el desenvolupament del nostre negoci. Ha sigut precisament l'aprovació d'aquesta Política, el que ha impulsat que l'Entitat realitzara el seu primer mapa de risc mediambiental de la cartera d'inversió creditícia empresarial i que modificara la Política Creditícia per a la gestió de riscos mediambientals.

Amb la Política de Compres, assumim institucionalment principis d'actuació amb els nostres proveïdors. No sols exigim que aquests complisquen la normativa que siga d'aplicació, sinó que també avaluem positivament les bones pràctiques ambientals, la consideració de la responsabilitat social corporativa en les seues pràctiques empresarials i l'adhesió o el compliment dels principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Hem realitzat aquest Informe, d'acord amb la nova guia del Global Reporting Initiative, G3, constituint una presentació equilibrada i raonable de l'exercici econòmic, ambiental i social de la nostra organització, que ha sigut qualificat amb nivell A+, màxima qualificació que es concedeix per aquest organisme. Per primera vegada, l'Informe ha sigut sotmés a un procés de verificació externa en un doble vessant, comprovar la rellevància, la integritat i la resposta adequada als distints grups d'interés, i la idoneïtat de la informació proporcionada sobre el grau d'avançament i de compliment dels compromisos assumits en matèria de Responsabilitat Social Corporativa, d'acord amb les normes de verificació ISAE3000 i AA1000AS.

Conseqüents amb el nostre compromís amb la transparència, fem un balanç del grau de compliment dels compromisos assumits en 2005 i incorporem totes aquelles qüestions que ens comprometem a aconseguir durant el 2007.

Com sempre, a més de les adreces de contacte amb Bancaixa que s'indiquen en l'Informe, està disponible un qüestionari. Esperem poder tornar a tindre l'opinió dels nostres grups d'interès, que tanta ajuda ens ha proporcionat, per a intentar millorar aquesta nova edició.

Desitgem sincerament que la informació proporcionada resulte d'interés i servisca per a conèixer més i millor el que és i el que vol arribar a ser Bancaixa.

Moltes gràcies.

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of fluid, connected strokes. It starts with a vertical line, followed by a horizontal line, and then a series of loops and curves that extend to the right.

José Luis Olivas Martínez

President

A handwritten signature in black ink, featuring a large, bold, and somewhat abstract shape that resembles a stylized 'Z' or a series of connected loops. It starts with a horizontal line, followed by a large loop, and then a series of smaller loops and curves that extend to the right.

José Fernando García Checa

Director general





2.1 Perfil de Bancaixa

IDENTIFICACIÓ DE L'ENTITAT (2.1)(2.6)(2.8)

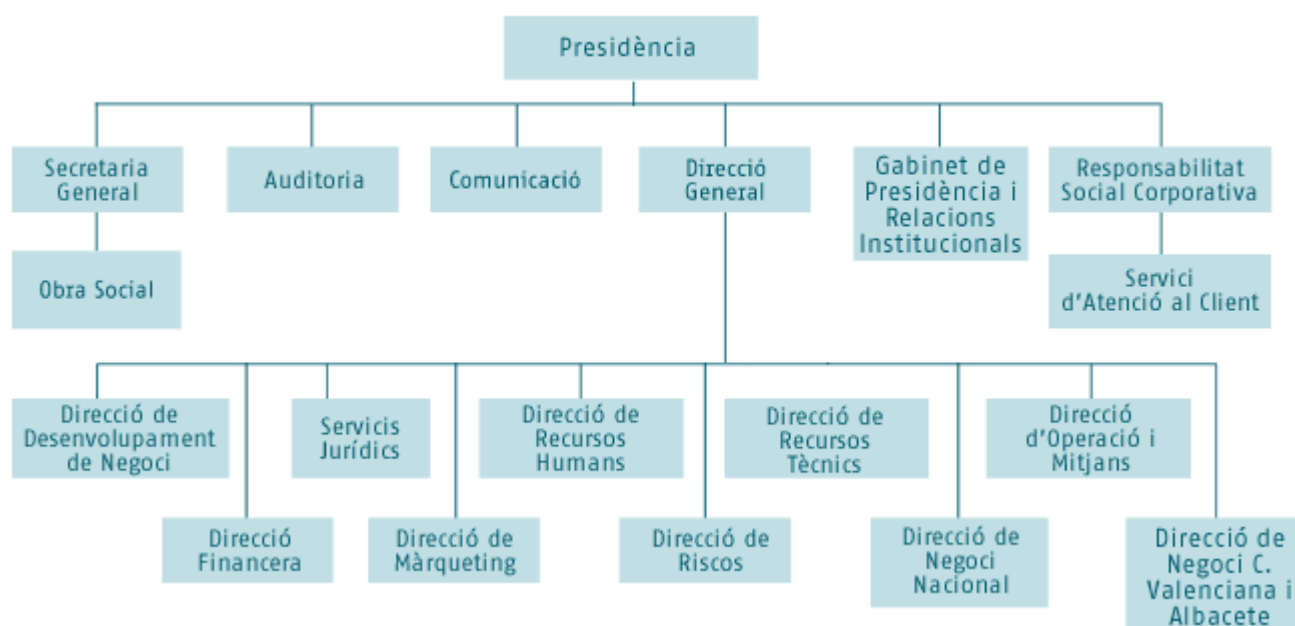
Fundada fa més de 125 anys, Caixa d'Estalvis de València, Castelló i Alacant, Bancaixa, és una entitat financera sense ànim de lucre, resultat de la unió de cinc caixes d'estalvi valencianes i la integració de Sindibank.

Els principals fins de Bancaixa són:

- Facilitar la formació i la capitalització de l'estalvi.
- Administrar i fer productius els recursos que li són confiats.
- Atendre les necessitats dels clients i prestar tot tipus de serveis financers.
- Realitzar inversions productives que contribuïsquen a l'increment de la riquesa i al desenvolupament econòmic de la seua zona d'actuació.
- Desenvolupar una Obra Social que coadjuve la millora de la qualitat de vida i al progrés cultural i social del seu àmbit d'operacions. Bancaixa du a terme el seu compromís social principalment a través de les seues dos fundacions, la Fundació Bancaixa i la Fundació Caixa Castelló.

Bancaixa ocupa la tercera posició dins del sector de les caixes, mesurat per actius totals.

ORGANIGRAMA DE BANCAIXA (2.3)(CSR2)



BANCAIXA DINS DEL GRUP BANCAIXA (2.3)(2.5)(2.8)(2.9)(3.11)

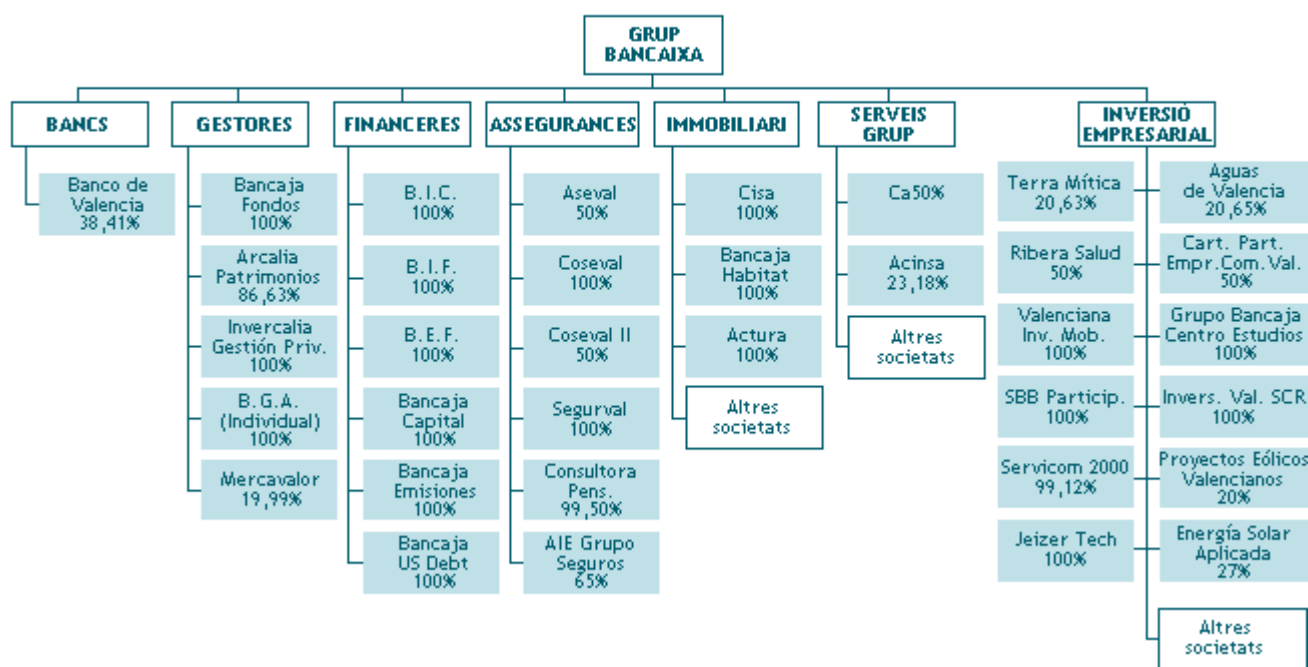
Bancaixa és l'entitat matriu del sisé grup financer espanyol, integrat per entitats de crèdit de llarga tradició i societats de servicis, amb l'objecte d'especialitzar i de diversificar l'oferta de productes i servicis a través de diferents canals de distribució en un espai geogràfic progressivament ampliat, a fi d'obtindre economies d'escala.

Com a entitat dominant del grup, Bancaixa representa aproximadament el 78% del total d'actius al tancament de l'exercici 2006, i el 72% del benefici net recurrent atribuït al Grup en la mateixa data.

El Grup Bancaixa engloba societats de naturalesa financera, i inclou el Banco de Valencia, gestores de fons i patrimonis, companyies d'assegurances, així com companyies de servicis i unes altres empreses que presten servicis al grup. Bancaixa manté també participacions en societats industrials de sectors econòmics clau en l'economia actual.

A 31 de desembre de 2006, les principals societats participades per Bancaixa, per sectors econòmics, eren:

Principals Societats Participades pel Grup Bancaixa Participació de control a desembre 2006



En l'Informe de Govern Corporatiu de Bancaixa es descriu l'estructura del Grup.

Totes les empreses que conformen el Grup Bancaixa desenvolupen la seua activitat a Espanya, a excepció de les societats instrumentals financeres.

Bancaixa, als efectes de cobrir les seues necessitats de liquiditat generades pel negoci detallista, pressuposta anualment uns plans de finançament que executa principalment a través de titulitzacions i emissions de deute, i emet aquestes últimes a través de Bancaixa o de les distintes societats instrumentals. Està previst liquidar les societats o traslladar el seu domicili fiscal a Espanya en l'exercici 2008.

La principal variació en l'esquema del Grup durant l'exercici 2006 ha estat representada per la venda, a través de SBB Participaciones, SL, -societat participada per Bancaixa al 100%-, de 84.667 accions de Ribera Salud, SA, a la societat del grup CAM, Tinsar Cartera SL. Després d'aquesta venda, el Grup Bancaixa posseeix una participació efectiva del 50,00%.

2.2 Principals magnituds

XIFRES SIGNIFICATIVES (2.7)(2.8)

Bancaixa	2006	2005	Variació %
Actiu total	62.128.642	48.390.910	28,39
Crèdit a clientes brut	52.859.043	38.661.850	36,72
Recursos gestionats de clients	61.814.461	47.062.879	31,34
Volum de negoci	114.673.500	85.724.729	33,77
Resultat després d'impostos (BDI) ⁽¹⁾	675.771	254.159	165,89
Fons propis	2.649.778	2.029.777	30,55
Ràtio d'eficiència estricta ⁽²⁾	28,07	44,83	-37,39

Grup Bancaixa	2006	2005	Variació %
Actiu total	79.577.247	62.264.200	27,81
Volum de negoci	145.007.145	109.843.318	32,01
Resultat atribuït al Grup ⁽³⁾	796.009	332.080	139,7
Fons propis	3.092.019	2.346.530	31,77

(1) El resultat després d'impostos recurrent ascendeix a 304.358 mil euros en 2006.

(2) Despeses d'explotació / marge ordinari. La ràtio d'eficiència estricta recurrent de 2006 ascendeix a 41,67% (-7,05%).

(3) El resultat atribuït al grup recurrent ascendeix a 425.256 mil euros en 2006 (+28,06).

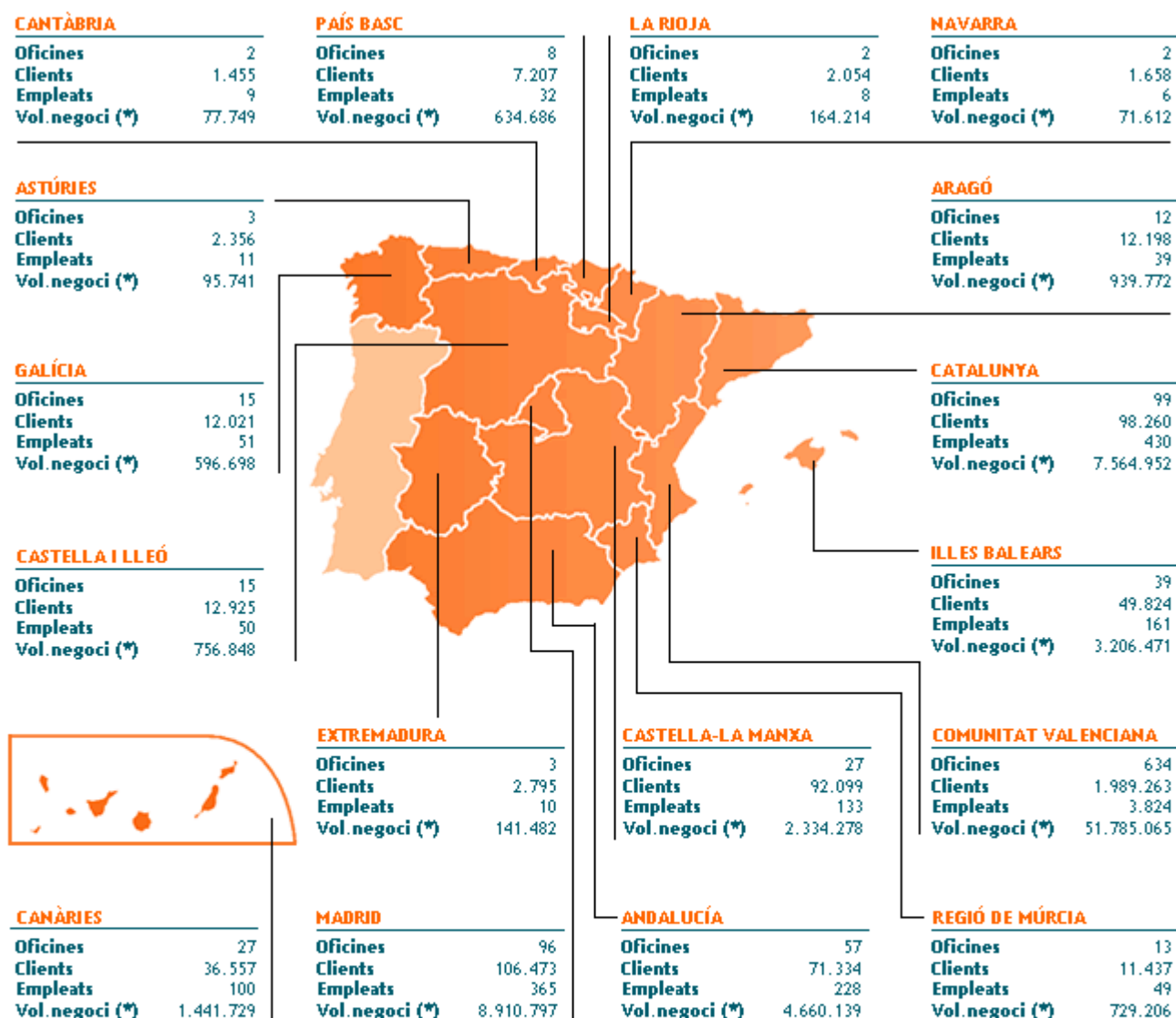
Dades en milers d'euros

PRINCIPALS MERCATS EN QUÈ OPERA BANCAIXA (2.5)(2.7)(2.8)(2.9)(LA1)(F13)

Bancaixa és una entitat d'origen valencià, amb una sòlida implantació a la Comunitat Valenciana, que atén un volum de clients superior als dos milions i mig. A través de l'oficina de Miami i de les oficines de representació de Shanghai, Milà i les obertes en 2006, París, Munic, Lisboa, Londres i Varsòvia, així com mitjançant convenis internacionals de col·laboració, Bancaixa ofereix als seus clients la possibilitat de realitzar operacions internacionals o de facilitar-les en les seues àrees d'influència.

Per segments de negoci, la distribució de la xarxa d'oficines pot observar-se en el quadro següent:

2006	Nombre
Banca Comercial	870
Banca d'Empreses	43
Divisió Promotors	5
Banca Personal	25
Oficina especial	7
Unitats administratives i finestretes desplaçades	105
Total oficines	1.055



CLIENTS FORA DE XARXA		ESTRANGER (**)		TOTAL	
Oficines	-	Oficines	1	Oficines	1.055
Clients	6.911	Clients	795	Clients	2.517.622
Empleats	-	Empleats	29	Empleats	5.535
Vol.negoci (*)	2.632.106	Vol.negoci (*)	253.554	Vol.negoci (*)	86.997.099

(*) Volum de negoci en saldo mitjà mensual i milers d'euros

(**) Dades corresponents a l'oficina de Miami (en nombre d'oficines, volum de negoci i nombre de clients), i a les oficines de representació i a Miami (en nombre d'empleats)

2.3 Òrgans de govern

(4.1)(4.2)(4.3)(4.6)(4.7)(4.9)(4.10)(LA13)

El govern, l'administració, la gestió, la representació i el control de l'Entitat correspon a l'Assemblea General, al Consell d'Administració i a la Comissió de Control. Els membres dels seus òrgans rectors representen diferents interessos socials i col·lectius de la zona d'actuació de Bancaixa, nomenats a través d'un procés electoral desenvolupat amb la màxima transparència, publicitat i garanties d'igualtat.

Els reglaments que regeixen l'Assemblea General, el Consell d'Administració i la Comissió de Control estan disponibles en www.bancaixa.es.

- Defineix les línies generals del pla d'actuació de l'Entitat. - Aplica els excedents als fins propis de la Caixa i crea i dissol les obres beneficosocials, l'aprovació dels seus pressupostos anuals i de la gestió i la liquidació d'aquests. - Vetlla per l'observança dels estatuts, proposa modificacions sobre reglaments i del bon govern, i assegura l'execució dels acords de l'Assemblea General. - Proposa a l'Assemblea General les línies generals del pla d'actuació i informa a la Comissió de Control sobre el compliment d'aquestes. - Determina i modifica l'estructura organitzativa i els servicis i operacions de l'Entitat.	Assemblea General	- Integrada per 200 consellers. - Màxim òrgan de decisió de l'Entitat. - Estan representats els estaments socials més íntimament vinculats a l'Entitat.
- La Comissió de Control ha aprovat el seu reglament que fixa les normes de conducta dels membres de la Comissió de Control, i posa especial èmfasis en la definició dels denominats conflictes d'interès.	Consell d'Administració	- Integrat per 20 membres, que representen els distints grups de l'Assemblea General. - Membres independents, desvinculats de l'equip executiu. - Responsable del govern, la gestió, l'administració i la representació de l'Entitat, inclosa l'Obra Social.
	Comissió de Control	- Formada per 13 membres, representants dels distints grups que componen l'Assemblea General. - Cuida que la gestió del Consell d'Administració es desenvolupi amb la màxima eficàcia i precisió, dins de les línies d'actuació assenyalades per l'Assemblea General. - Exerceix les funcions del Comitè d'Auditoria.

En l'Assemblea General recau el suprem govern i la decisió de l'Entitat, tot i que és al Consell d'Administració a qui, amb plenitud de facultats i sense més limitació que les legalment atribuïdes a altres òrgans de govern, correspon l'administració i la gestió de l'Entitat.

No existeix el càrrec de president executiu.

La composició dels òrgans de govern per categories, segons el sexe i el grup d'edat, era al tancament de l'exercici 2006 el següent:

	Percentatge de persones en els òrgans de govern
Sexe	Dones: 31% Hòmens: 69%
Grups d'edat	Menors de 30 anys: 7% Entre 30 i 50 anys: 46% Majors de 50 anys: 47%

PRINCIPALS FETS DE 2006 (2.9)

- Bancaixa ha incorporat en 2006 el *rating* d'Estàndard & Poor's, com a aposta per la transparència amb els inversors, i ha obtingut una bona qualificació (*rating* a llarg termini A+), mostra de la solvència i confirma l'encertada estratègia que està desenvolupant en els últims anys. Fitch i Moody's han mantingut la qualificació de risc de Bancaixa a llarg termini com a A+ i A1 respectivament, que Bancaixa obté de manera continuada des de 1997.
- Es va aprovar la política formal de divulgació de la informació financera de Bancaixa i es van ratificar les línies generals de polítiques, mètodes i procediments que el Banco de Valencia aplica en la concessió de riscos.
- Es va autoritzar l'obertura d'oficines de representació a Lisboa, Londres, Varsòvia, París, Munic i Cancún.
- Es va aprovar el nou projecte de Banca Privada.
- Es va acordar la desinversió en Metrovacesa, SA, amb l'informe favorable de la Comissió d'Inversions.
- L'1 de febrer de 2006 va renunciar al càrrec el president de la Comissió de Control Sr. Rafael Aznar Garrigues, i va ser triat l'endemà el Sr. Evaristo Muñoz Martí com a nou president del dit òrgan de govern.
- Al setembre de 2006 va començar el procés electoral per a la renovació de la meitat dels membres de l'Assemblea General, del Consell d'Administració i de la Comissió de Control. El procés va finalitzar al gener de 2007.
- Bancaixa va ser la primera entitat que va eliminar les comissions d'administració i de manteniment dels comptes corrents i de les llibretes d'estalvi per a tots els clients particulars sense excepció. A més, també s'eliminen les comissions de totes les transferències en euros a entitats financeres espanyoles i de la Unió Europea (Reglament CE Núm. 2560/2001) que realitzen els clients particulars, i se suprimeixen les derivades d'ingressos de xecs nacionals aliens en euros a Bancaixa.
- Durant 2006 s'ha celebrat el primer aniversari del Compromís Bancaixa. Als 14 punts que van nàixer com una aposta innovadora en la relació amb el client s'han unit dos punts més. El compromís 15 "No ocultem ni disfressem el cost dels nostres servicis" reforça la política de transparència amb el client informa prèviament de la comissió per realitzar alguna operació, i el compromís 16 "Quinze dies per a canviar d'opinió en contractar un dels nostres productes" permet recuperar els diners si el client canvia d'opinió en contractar un producte.
- S'han continuat els treballs d'adaptació a les noves normes de Basilea II, per a la millor gestió dels riscos.
- Es va posar en marxa la funció de Compliment Normatiu.





COM ACTUEM

3.1 Missió, visió i cultura

(4.8)(CSR1)

MISSIÓ (2.6)

La Caixa d'Estalvis de València, Castelló i Alacant, Bancaixa, és una Entitat de Crèdit de naturalesa fundacional i caràcter beneficosocial, l'objecte de la qual és contribuir a la consecució dels interessos generals, a través del desenvolupament econòmic i social en la seua zona d'actuació.

VISIÓ

La visió de Bancaixa deriva de la seua naturalesa de caixa d'estalvis, que conjuga l'esperit social de les entitats de crèdit de caràcter beneficosocial, amb els criteris de gestió propis de la banca comercial.

**Treballem per a satisfer les necessitats
financeres de les persones al llarg de la
seua vida i reinvertim tots els beneficis en
la societat i en la nostra Entitat**

Bancaixa treballa per a les persones. En la seua activitat empresarial obté beneficis de la posada en el mercat dels seus productes i servicis, que es reinverteixen potenciant la solvència i la solidesa de l'Entitat, i permet el seu creixement i la perdurabilitat, desenvolupa un estil de gestió capaç de complir compromisos d'acord amb les expectatives dels seus clients i empleats, i generar noves oportunitats per a la societat.

Bancaixa busca el millor per a aquells amb qui es relaciona. Vol continuar creixent de manera rendible i sostenible, per a ser un dels principals operadors financers del mercat espanyol i una entitat de referència en el sector, líder en capacitat de distribució eficient de productes i servicis financers, assegurant el compliment del seu fi social de manera permanent.

CULTURA

Bancaixa reconeix la importància de la cultura corporativa com a marc de referència en el qual es desenvolupen les seues activitats.

LA NOSTRA CULTURA

Els clients. Són l'element central del nostre treball. Bancaixa vol satisfer les seues necessitats financeres, establir una relació permanent al llarg de la seua vida i oferir-los els productes i servicis més adequats. Tot això des de la perspectiva de l'atenció eficaç del client, basat en la dedicació, l'equilibri en la relació i la confiança.

Les persones que treballen en Bancaixa. Són el factor clau de l'èxit. Constitueixen l'actiu més important i l'únic element que fa possible la diferenciació davant dels competidors.

La nostra Entitat. El desenvolupament i el creixement de Bancaixa és el que permet millorar la capacitat de servici als clients. Bancaixa vol mantindre un creixement rendible i sostenible i augmentar els nivells de fortalesa, solvència financera i confiança del mercat.

La responsabilitat social. La responsabilitat social és entesa com la contribució al desenvolupament sostenible, la consideració dels interessos de tots els grups que es relacionen amb l'Entitat i el compliment de les normes i recomanacions del bon govern corporatiu més enllà de les legalment exigibles.

L'estil de gestió. La manera d'actuar de les persones que treballen en Bancaixa respon als principis d'ètica i d'integritat personal, actitud de servici, transparència, professionalitat, treball en equip i responsabilitat.

Ser una referència en el sector. Bancaixa vol ser una entitat de referència en el sector pel lideratge en l'atenció eficaç del client, la pràctica dels valors de la cultura corporativa i els resultats en els objectius de l'Entitat a llarg termini.

La forma d'actuar de Bancaixa se sustenta i s'articula entorn d'uns principis d'actuació, amb respecte als drets constitucionals i laborals. Aquests principis, que es recullen en el **Codi de Conducta** dels empleats i en el model de gestió de Bancaixa, són:

- **Actitud de servici en l'atenció al client.** Cuidar eficaçment el client a través de la dedicació, l'equilibri en la relació i la mútua confiança.
- **Transparència i confidencialitat en la informació.** Tractar la informació com a propietat de l'Entitat i no personal.
- **Integritat personal plasmada en la professionalitat i la independència.** Buscar i aplicar les millors alternatives, actuar amb objectivitat i respectar els drets de les parts relacionades.
- **Responsabilitat en totes les actuacions.** Realitzar el treball propi i facilitar el treball dels altres amb eficàcia.
- **Importància de l'equip humà.** Entendre el treball personal com a col·laboració activa amb altres persones de la nostra Entitat per a aconseguir els objectius.

El Codi de Conducta dels empleats de Bancaixa preveu els valors de la seua cultura corporativa i la realitat de l'entorn, recull les aportacions d'algunes de les seccions sindicals. Aquest codi es troba publicat en www.bancaja.es.

A fi que el Codi de Conducta complisca plenament la funció orientadora que se li assigna, es va crear el Comité del Codi de Conducta, i és el receptor, el depositari i el transmissor a les àrees afectades, de les comunicacions i les autoritzacions requerides en la seua aplicació, a través de la corresponent petició de servici habilitada en la Intranet, amb caràcter totalment confidencial.

(Compromís 2006) A fi de difondre el coneixement del Codi de Conducta i la seua aplicació entre tota la plantilla, en el mes de juliol de 2006 es va publicar en la Intranet una notícia amb el contingut, l'objectiu i les funcions del Comité, i un resum dels set mesos de funcionament, a més de la descripció del procediment que s'ha de realitzar per a efectuar consultes al dit òrgan.

Així mateix, es va distribuir a tots els empleats d'un exemplar editat del Codi, junt amb el Manual d'Estil de Bancaixa, acompanyat d'una carta del director general, per a tindre'ls presents en les actuacions professionals.

**L'èxit de Bancaixa depén de les persones
que de dia en dia interioritzen la seua
estratègia i la posen en pràctica**

3.2 Identitat corporativa

(4.8)

Bancaixa vol ser reconeguda i diferenciada en el mercat enfront de la resta de competidors, per l'atenció eficaç del client. La seua identitat es deriva de la seua visió, de la seua posició i de les seues capacitats.

En Bancaixa promovem l'ètica de l'atenció de les persones, cultivem relacions a llarg termini,

- que tenen la dedicació, les capacitats i la vocació de servici de totes les persones que treballen en Bancaixa,
- generadores d'equilibris amb aquells amb qui es relaciona, ofereix des del començament beneficis mutus que perduren en el temps,
- mereixedores de la confiança de les persones i de les societats en les quals desplega la seua activitat.

El posicionament estratègic de Bancaixa es focalitza en l'equilibri de la relació amb el client.

**Si no és bo per a tu, no és bo per a
nosaltres**



4

La responsabilitat social
corporativa en Bancaixa



LA RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA EN BANCAIXA

(4.8)(CSR1)

A través de la responsabilitat social corporativa, les empreses prenen consciència de l'impacte de la seua actuació sobre tots els seus grups d'interés i expressen el seu compromís de contribuir al desenvolupament econòmic sostenible, al mateix temps que a la millora de la qualitat de vida dels treballadors i de les seues famílies, de la comunitat on actuen i de la societat en el seu conjunt. Es tracta del desenvolupament de la triple dimensió de l'empresa, que crea valor a llarg termini i contribueix significativament a l'obtenció d'avantatges competitius duradors.

En Bancaixa, la responsabilitat social corporativa s'entén com la contribució al desenvolupament sostenible, la consideració dels interessos de tots els grups que s'interrelacionen amb l'Entitat i el compliment de les normes i les recomanacions del bon govern més enllà de les legalment exigibles.

L'assumpció de la responsabilitat social empresarial compromet a "donar resposta" a les expectatives i a les necessitats dels grups d'interés, però també a "donar comptes", amb total transparència, de la gestió, del compliment dels compromisos assumits i de l'eficàcia de les respostes dissenyades. Aquest compromís és el que motiva la publicació d'aquest informe.

4.1 Model de responsabilitat social corporativa

(1.2)(4.15)

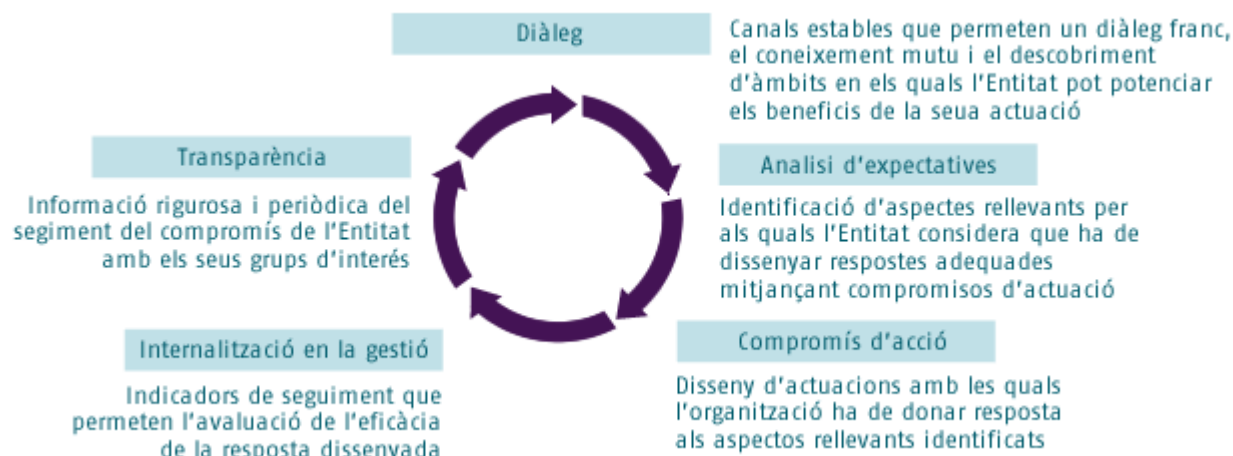
Bancaixa vol ser reconeguda i diferenciada per l'atenció eficaç de les persones. Aquesta identitat corporativa és la base de totes les relacions que estableix en la seua activitat financera i comercial, en el desenvolupament de l'acció social i de la responsabilitat empresarial. Per això, Bancaixa explicita el seu compromís cuidant les relacions amb aquells amb qui comparteix un projecte de futur, a través:

- D'una actitud de servici a la societat, i d'aportar solucions eficaces, promotores de benestar i innovadores, capaces de generar valor tangible per a les persones i l'entorn.
- D'una constant atenció pels assumptes que preocupen individualment i col·lectivament i que pren partit clar per aquelles solucions que miren al futur.
- De l'escolta activa als que es dirigeixen a l'Entitat.

La responsabilitat empresarial de Bancaixa es materialitza en compromisos concrets, exigibles i en permanent actualització per a respondre a les noves necessitats de la societat. Aquests compromisos són dissenyats a través de l'anàlisi de les expectatives que els grups d'interés tenen en l'Entitat i de la identificació sistemàtica dels riscos i de les oportunitats que en l'actualitat afecten Bancaixa en el context de la sostenibilitat o que poden afectar-li a mitjà termini i a llarg termini, en cada una de les dimensions en què ha d'avaluar-se l'impacte de la seua activitat, com són la dimensió econòmica, la dimensió social (i laboral), i la dimensió ambiental:

RESPONSABILITAT EMPRESARIAL	RISCOS	OPORTUNITATS
DIMENSIÓ ECONÒMICA	Disminució del valor empresarial; difícil o nul·la capacitat d'adaptació a les necessitats financeres basades en la creació de nous productes i servicis; pèrdua de confiança entre clients, inversors institucionals, agències de qualificació i institucions.	Augment de la fidelitat, la seguretat i la confiança dels clients, els inversors i les institucions, possibilitar un creixement sostingut de l'Entitat i una millora de la reputació corporativa.
DIMENSIÓ SOCIAL	Minva de la capacitat de compliment del fi fundacional: contribuir a la consecució dels interessos generals, a través del desenvolupament econòmic, social i cultural dels territoris en els quals l'Entitat està present. Pèrdua de capital humà	Contribuir a l'increment de la riquesa i el desenvolupament de les societats en les quals l'Entitat està present, millorar les relacions amb la comunitat. Incorporar i retindre els millors professionals com a principals actius en la creació de valor.
DIMENSIÓ AMBIENTAL	Alta exposició al risc mediambiental, social i reputacional indirecte, derivat de les relacions comercials amb clients i proveïdors.	Desenvolupar l'activitat empresarial amb una gestió més eficient i prudent dels riscos i dels recursos, promoure una major interacció amb la societat. Elevar els nivells d'innovació i desenvolupament de productes.

Per a fer realitat el model de responsabilitat social, Bancaixa necessita identificar, analitzar, entendre i atendre les necessitats del seu entorn



GRUPS D'INTERÉS (4.14)



Constitueixen grups d'interés per a Bancaixa no sols aquelles persones o entitats que posseeixen una relació econòmica amb l'Entitat, com són els clients, els empleats i els proveïdors, sinó també les institucions (fonamentalment com a organismes reguladors, atesa l'especial transcendència en el sector financer) i la societat en el seu conjunt, per la seua capacitat d'influir en les activitats, els productes i els servicis de l'organització i en el seu èxit i sostenibilitat com a projecte empresarial.

Diferenciem com a clients els inversors institucionals per la transcendència i especial rellevància que les dites entitats tenen en l'estructura de finançament de Bancaixa, en possibilitar el ritme de creixement i els plans d'expansió registrats per l'Entitat en els últims exercicis.

Bancaixa entén per societat:

- el conjunt de persones i d'institucions públiques o privades i d'agents socials que conviuen en els territoris en què opera l'Entitat, i amb els quals Bancaixa ha de col·laborar permanentment per a contribuir al seu desenvolupament econòmic i social, i complir el seu esperit de Caixa d'Estalvis;
- l'entorn natural o el mediambient, ja que es considera afectat per la nostra activitat;
- els mitjans de comunicació i els creadors d'opinió, per la seua influència en la imatge i la reputació de l'Entitat.

4.2 Organització de la rsc en Bancaixa

(4.7)(4.9)(4.10)(SO1)(CSR2)(F1)

Fer realitat el model de responsabilitat social i integrar-la en la cultura i en l'estratègia empresarial, requereix l'esforç i el compromís de tots els que formen part del projecte de l'Entitat: els òrgans de govern, les directius i els empleats. Per a això, el Consell d'Administració va aprovar la creació del departament de Responsabilitat Social Corporativa, adscrit a la Presidència, amb l'objectiu de dotar-lo de la independència necessària respecte d'altres àrees de negoci de l'Entitat. Al mateix temps, va acordar la constitució d'un Comitè de Responsabilitat Social Corporativa, com a òrgan intern de treball i coordinació integrat pels responsables de les principals àrees i activitats de Bancaixa el compromís i la col·laboració del qual és imprescindible per a aconseguir el projecte.

El departament de Responsabilitat Social Corporativa té entre les principals funcions proposar i coordinar la política de l'Entitat en matèria de responsabilitat social empresarial, i potenciar la seua integració en l'estratègia corporativa de Bancaixa i de l'Obra Social, promoure el compliment de normes obligatòries i voluntàries, en especial les relatives a la transparència i al bon govern. El departament ha de ser també un promotor de la participació de tots els departaments, establir vies de comunicació i fòrums, a més d'elaborar els informes anuals de Govern Corporatiu, de Responsabilitat Social Corporativa, de progressos en la implantació dels principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides i del Servici d'Atenció al Client, i és el responsable de la gestió d'aquest últim Servici.

Els òrgans de govern supervisen l'activitat exercida per l'Entitat en matèria de responsabilitat social corporativa i el compliment de les línies estratègiques definides, a través bàsicament de:

Òrgan de govern	Matèria	Periodicitat
Assemblea General	Línies generals	Semestral
Consell d'Administració	Línies generals Seguiment de la gestió	Semestral
Comissió de Control	Línies generals Seguiment de la gestió	Semestral
Comité de Direcció	Seguiment de la gestió	Trimestral
Comité de RSC	Seguiment de la gestió	Mensual

Puntualment s'informa d'aquells aspectes d'interés en matèria de sostenibilitat que es produïsquen.

Adicionalment, el departament de Responsabilitat Social Corporativa és membre dels comitès interns i dels òrgans de control següents:

- Comité del Codi de Conducta.
- Comité de Marca.
- Òrgan de Control del Blaqueig (OCB).
- Òrgan de Control del Reglament Intern de Conducta del Mercat de Valors.
- Grup de seguiment del Compromís Intern, previst en el punt 12.

Les línies permanents que cal desenvolupar a mitjà termini definides per Bancaixa en matèria de responsabilitat empresarial, transparència i bon govern, se centren a reforçar els mecanismes de diàleg amb els grups d'interés, desenvolupar polítiques en matèria de responsabilitat social, potenciar els paràmetres mediambientals en els principals processos de l'activitat i millorar progressivament el compliment dels principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides i dels indicadors de sostenibilitat establits per Global Reporting Initiative.

4.3 Mecanismes de diàleg amb els grups d'interés

(3.5)(4.4)(4.15)(4.16)(CSR6)

El model de responsabilitat social corporativa de Bancaixa fonamenta la seua eficàcia en la capacitat de diàleg. Entendre i atendre el que és important necessita de l'establiment de sistemes permanents de comunicació amb els grups d'interés.

**Partint de les necessitats del seu entorn,
Bancaixa busca oportunitats per a enfortir
el seu compromís amb la societat**

La mateixa estructura de govern de Bancaixa és una part clau en el diàleg i en la necessària participació dels grups d'interés en la definició i el desenvolupament del model d'empresa. En l'Assemblea General, en el Consell d'Administració, en la Comissió de Control i en les comissions delegades i de suport, en els quals recau el govern, estan representats els interessos socials i col·lectius de l'àmbit d'actuació de Bancaixa.

La variada representació social en la composició dels òrgans de govern, garanteix la comunicació permanent entre la Caixa i la societat.

Les corporacions municipals, els impositors, els empleats, l'entitat fundadora, i el govern de la Comunitat Valenciana, es troben representats en els òrgans de govern de Bancaixa, en les proporcions que s'indiquen en l'Informe de Govern Corporatiu.

La representació, l'accés a la informació i la llibertat d'intervenció, són aspectes i drets previstos i garantits tant en els estatuts de l'Entitat, com en els reglaments de funcionament dels òrgans de govern.

Però Bancaixa necessita reforçar encara més els mecanismes de diàleg, i els principals mecanismes de consulta i de participació que en l'actualitat es mantenen amb els grups d'interés són els següents:

CLIENTS

Bancaixa estableix diàlegs amb els seus clients de manera molt diversa, especialment a través d'enquestes periòdiques i de l'anàlisi i la gestió de queixes, reclamacions, consultes i suggeriments rebuts en el Servei d'Atenció al Client.

També s'estableixen canals de comunicació en els processos de desenvolupament de productes i servicis, l'anàlisi d'altres productes del mercat i la gestió d'acords i de convenis.

- Compromís Bancaixa (informe de compliment)
- Representació en òrgans de govern: Grup Impositors
- Servei d'Atenció al Client
- Defensor del Client
- Enquestes de satisfacció
- Estudi de seguiment de marca (col·lectiu clients)
- Formularis de consultes i suggeriments en web corporatiu, BPP i BPE
- Formulari de reclamacions en web corporatiu
- Enquestes de satisfacció de clients amb els caixers automàtics
- **Nou:** Formulari "la teua opinió compta" Informe RSC en web corporatiu
- Benchmarking canal oficina enquesta sobre satisfacció
- Estudi de seguiment de publicitat

EMPLEATS

(Compromís 2006) Hi ha una àmplia diversitat de canals de comunicació amb els empleats. Uns de caràcter més ampli i amb el suport que ofereix la tecnologia com ara la Intranet, amb fòrums específics, bústia d'idees i el correu electrònic. Uns altres en l'àmbit de les relacions personals i professionals, com ara les entrevistes mensuals de seguiment de l'activitat entre el responsable i el col·laborador i les reunions trimestrals d'Àrea, en què s'informa sobre aspectes institucionals.

També hi ha una Oficina d'Atenció a l'Empleat per a canalitzar els suggeriments, informar sobre aspectes laborals, atendre reclamacions, ajudar a resoldre problemes d'indole professional, fomentar la relació empresa-empleats i detectar inquietuds generals de la plantilla.

En definitiva acostar l'empresa als empleats en coordinació amb les unitats de negoci i àrees, per a aconseguir un bon nivell de comunicació i proximitat amb el personal de la Caixa, en relació amb temes d'interés mutu.

- Compromís Intern (grup de seguiment)
- Representació en òrgans de govern: Grup Empleats
- Oficina d'Atenció a l'Empleat
- Intranet corporativa
- Fòrums de projectes específics
- Fòrums Punt 11 Compromís Intern
- **Nou:** Canal d'Idees
- Enquesta de clima laboral
- Estudi de seguiment de marca (col·lectiu empleats)
- Enquesta de valoració de Servicis Centrals
- Enquesta sobre l'oficina de suport i documentació operativa
- Avaluació anual de l'empleat.
- **Nou:** Informe de col·laboradors: avaluació ascendent a responsables de grup i directors de zona
- Canal de comunicació al Comité del Codi de Conducta en la Intranet
- Reunions de planificació comercial
- Enquesta Merco de Reputació Corporativa
- **Nou:** Enquesta Merco Persones
- Comité de Seguretat i Salut
- Comités d'Empresa
- Reunions periòdiques de Relacions Laborals amb els representants sindicals
- **Nou:** **Formulari "la teua opinió compta"** Informe RSC en web corporatiu
- **Nou:** Web del "voluntariat Bancaixa"
- **Nou:** Oferta de llocs vacants
- **Nou:** Canal ascendent d'accions formatives
- **Nou:** Canal per a sol·licitar llocs d'interés

SOCIETAT

Les necessitats de la societat són fonamentals per a determinar les accions de l'Obra Social. Bancaixa col·labora amb organitzacions sectorials i institucions d'investigació en projectes de diversos àmbits. En col·laboració amb l'Institut Valencià d'Investigacions Econòmiques, ha identificat les noves línies per a l'Obra Social i ha realitzat un estudi sobre el desenvolupament humà a Espanya i a les regions, i relaciona el capital humà amb el creixement humà i la inserció laboral, i també amb el benestar i la qualitat de vida.

En relació amb la conservació de l'entorn, la progressiva implantació de paràmetres mediambientals en els processos bàsics de l'activitat permetrà conèixer i gestionar adequadament els impactes i complir l'objectiu de creixement sostenible.

- Web de l'Obra Social
- **Nou:** Web del "voluntariat Bancaixa"
- Representació en òrgans de govern: cinc grups de distints àmbits de la societat (clients, empleats, corporacions municipals, Generalitat Valenciana, entitat fundadora)
- Departament de RSC i bústia rsc@bcj.gbancaja.com
- Informe de Responsabilitat Social Corporativa (anual)
- Informe de Govern Corporatiu (anual)
- Participació en fòrums, actes i grups de treball sobre RSC
- Notícies Bancaixa en web corporatiu
- Relacions de Comunicació amb mitjans de comunicació

- Enquesta Merco de Reputació Corporativa
- Enquesta Merco Persones
- Estudi de seguiment de marca (col·lectiu líders d'opinió)
- Informació trimestral als mitjans de comunicació
- Convenis de col·laboració amb nombroses entitats i institucions públiques valencianes així com de la resta d'Espanya i d'Iberoamèrica
- **Nou:** [Formulari "la teua opinió compta"](#) Informe RSC en web corporatiu

INSTITUCIONS

Bancaixa col·labora permanentment amb les administracions públiques en aquelles accions dirigides principalment a activitats i col·lectius d'interés social. També participa activament en projectes sectorials relatius al desenvolupament i a la implantació de nova normativa, bon govern i transparència.

- Oficina d'institucions i convenis
- Representació en òrgans de govern: grups Generalitat Valenciana i corporacions municipals
- Firma i renovació anual de convenis de finançament
- Pertinença a organismes nacionals i internacionals
- Participació en grups de treball de CECA i el Banc d'Espanya
- Inspeccions periòdiques (Banc d'Espanya, Agència de Protecció de Dades, CNMV, Ministeri d'Hisenda)
- **Nou:** [Formulari "la teua opinió compta"](#) Informe RSC en web corporatiu

PROVEÏDORS

L'establiment i el manteniment de la comunicació amb els proveïdors es realitza a través del procés de gestió de compres i d'enquestes de satisfacció. Bancaixa disposa d'una política de compres amb la qual pretén consolidar i ampliar aquestes relacions, i incorpora els principis subscrits del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

- Estudi de seguiment de marca (col·lectiu proveïdors)
- Gestió permanent de proveïments pels centres gestors de compres
- Controls periòdics de subcontractacions
- Sistema de facturació digital
- **Nou:** [Formulari "la teua opinió compta"](#) Informe RSC en web corporatiu
- **Nou:** Procediment d'homologació i contractació de proveïdors

INVERSORS

Els inversors en Bancaixa són clients institucionals o persones físiques que participen de les emissions d'emprèstits i són crítics per a créixer i mantindre una liquiditat desitjable. En virtut de la política de transparència, Bancaixa informa i se sotmet a l'escrutini del mercat a través de l'avaluació creditícia de les principals agències de qualificació en l'àmbit mundial (Standard & Poor's, Moody's i Fitch). Com a part d'aquest diàleg, Bancaixa posa a disposició dels seus inversors la informació institucional més rellevant en el web de Bancaixa.

- Informació per a Inversors en web corporatiu
- Web CNMV (fets rellevants i altres comunicacions)
- Informe Anual i Presentació Corporativa anual

- Roadshows
- Revisió anual de qualificacions creditícies per agències de *rating*
- Trobades periòdiques amb inversors institucionals
- Departament de Relacions amb els Inversors
- Sindicat d'Obligacionistes

Durant l'any 2006, Bancaixa ha volgut establir noves vies de comunicació específiques amb els seus proveïdors i consolidar els nous canals de comunicació oberts en 2005 per a conèixer i recollir les inquietuds de l'equip humà fonamentalment i promoure i possibilitar la participació del personal en les línies de millora que desenvolupa l'Entitat.

4.4 Anàlisi d'expectatives i compromís d'acció

(3.5)(4.4)(4.17)(CSR6)

(Compromís 2006) Els nombrosos processos de participació i els mecanismes de consulta descrits en l'apartat precedent, permeten a Bancaixa conèixer, entendre i prioritzar les expectatives i els interessos que les distintes parts interessades tenen depositades en l'Entitat, i dissenyar respostes eficaces i accions de millora per a atendre-les satisfactòriament, es descriuen a continuació les més rellevants:

CLIENTS

Mecanisme de diàleg: enquestes de satisfacció

Pretenen valorar el grau de qualitat percebut pel públic objectiu tant del canal oficina, com dels caixers automàtics, i de Bancaixa Pròxima Particulars (BPP).

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaixa
Satisfacció global	Manual de millores pràctiques i protocols d'actuació Pla de millora en oficines pitjor valorades
Canal oficina: aspecte físic, tracte personalitzat i confidencial, claredat en l'assessorament i atenció telefònica	Manual d'estil Reformulació de l'estratègia de carteres comercials augmentant l'abast Nova eina MAC Estudi eliminació barreres arquitectòniques
Caixers automàtics: estat físic, neteja, confidencialitat i operativitat	Millora de l'estat dels recintes, aspecte físic i substitució mòdul de llibretes
BPP: atenció al client, varietat d'operacions i productes, garanties	Pla de millora per a augmentar la satisfacció

Mecanisme de diàleg: Servei d'Atenció al Client (SERAC)

Permet conèixer les activitats, productes i servicis amb més queixes i reclamacions.

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaixa
Temps mitjà de resolució	Pla de Millora del SERAC, redueix el temps mitjà de 15,9 a 9,5 dies naturals
Comissions de manteniment	“Zero comissions - zero condicions” per a clients particulars
Falta d'informació sobre comissions i altres despeses	Punt 15 del Compromís Bancaixa “No ocultem ni disfressem el cost dels nostres servicis

Mecanisme de diàleg: estudi de seguiment de marca - Clients

Conèixer l'opinió sobre els valors assumits en les relacions i amb la societat i el grau d'acord amb cada punt del Compromís Bancaixa.

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaixa
Relació amb els clients: el client ha de ser el més important i cuidar la relació	El "Compromís Bancaixa" concreta la promesa de cuidar eficaçment el client, sense marxa enrere i indemnitzar el client si no es compleix
Relació amb la societat: ajudar el progrés econòmic	Increment de la dotació a l'Obra Social en un 26%

Mecanisme de diàleg: indicadors de nivell de servici

Avaluen la qualitat dels canals amb els quals s'interactua amb els clients i dels servicis centrals que intervenen en el servici final ofert.

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaixa
Client extern: qualitat dels indicadors objectius definits	Cada usuari responsable del canal defineix accions de millora
Client intern: rapidesa i qualitat de la resposta donada pel servici central	Integració de les enquestes de valoració de servicis centrals en accions de millora per a mesurar i seguir el resultat

EMPLEATS

Mecanisme de diàleg: enquesta de clima laboral

Permet conèixer l'opinió sobre el clima laboral en Bancaixa.

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaixa
Satisfacció global	Dissenyat un pla de millora en 2006 amb 18 accions calendaritzades. Quinze finalitzades
Retribució i Beneficis Socials	Definides 3 accions de les quals se n'ha implantat una
Promoció i Desenvolupament	Definides 2 accions de les quals se n'ha implantat una
Conciliació de vida personal i professional	Definides i implantades 4 accions
Equip de treball	Definida i implantada 1 acció
Responsable immediat	Definida i implantada 1 acció
Formació	Definides i implantades 2 accions
Comunicació interna	Definides i implantades 2 accions
Cuidar eficaçment de l'empleat	Definides i implantades 3 accions

Mecanisme de diàleg: estudi de seguiment de marca - Empleats

Analitzar la percepció dels comportaments de l'Entitat amb els empleats, els clients i la societat.

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaixa
La relació amb els empleats i la seua atenció	Concreció de les accions de millora derivades de l'enquesta de clima

Mecanisme de diàleg: fòrums

Permet compartir experiències i opinions per col·lectius professionals

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaixa
Conèixer la participació i els suggeriments més freqüents	Publicat feed-back amb els suggeriments més freqüents. Més de 1.500 aportacions
Participar en propostes de nous temes	352 propostes Una acció correctiva (MAC)

Mecanisme de diàleg: canal Idees

Es proposen accions que milloren l'eficàcia, l'eficiència o la qualitat dels processos.

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaixa
Millores operatives	Implantades 84 idees sobre 348 viables de 3.470 propostes rebudes

Mecanisme de diàleg: Oficina d'Atenció a l'Empleat

Conèixer i atendre els assumptes laborals de major interès.

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaixa
Resposta ràpida i personalitzada en un màxim de 48 hores	Ateses 8.205 consultes amb un temps mitjà de resposta de 5,8 hores Publicades en la Intranet les consultes més freqüents

PROVEÏDORS

Mecanisme de diàleg: estudi de seguiment de marca - Proveïdors

Avalua l'opinió en dos vessants: imatge i relació de negoci amb l'Entitat (satisfacció).

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaixa
Imatge de Bancaixa: quant al medi ambient, transparència i accessibilitat	Nova Política de compres i Política Mediambiental difoses en el web corporatiu
Relació de negoci: control de la qualitat del servei, formació, equilibri i satisfacció mútua	Millora del sistema de facturació Nou procediment d'homologació i contractació

SOCIETAT

Mecanisme de diàleg: estudi de seguiment de marca - Líders d'opinió

Avaluar la reputació de marca: valors, percepció i eficàcia de la comunicació.

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaixa
Valoració de l'Obra Social	Campanya de comunicació i sensibilització del Compromís Social

Mecanisme de diàleg: negociació de convenis amb Administracions Públiques

Permeten conèixer els temes prioritaris de les Administracions Públiques amb sectors d'interés

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaixa
Vivenda Exclusió social Desenvolupament empresarial (Pime)S Societat de la informació	Convenis amb: - Ministeri de Vivenda - ICO. Microcrèdits - ICO. Pimes - Foment d'ocupació

Mecanisme de diàleg: convenis de col·laboració amb nombroses entitats i institucions

Participació en les activitats d'altres entitats i institucions de prestigi, amb l'objectiu de complir els fins propis de l'Obra Social.

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaixa
Ocupació, investigació, nous ciutadans, persones majors, marginació, art i cultura	Aprovació, firma i desplegament dels convenis Seguiment i comunicació del resultat

Mecanisme de diàleg: Web de l'Obra Social

A través d'un formulari de contacte es poden realitzar les consultes i els comentaris que consideren oportuns.

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaixa
Juventut: beques, convocatòries, premis, activitats	Les peticions, les consultes i els comentaris es deriven als departaments corresponents, que procuren donar una resposta ràpida a les qüestions plantejades
Ajudes per a projectes, consultes concretes, prestació de servicis, etc.	La utilització que es fa del web permet polsar les demandes de la societat, i programar activitats que responguen a les necessitats dels destinataris de l'Obra Social de Bancaixa

Mecanisme de diàleg: formulari "la teua opinió compta" Informe RSC

Se sap l'opinió sobre els continguts i l'extensió de l'informe.

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaixa
Quantitat d'informació: el 37% opina que és excessiva	La memòria s'edita únicament en format web en 2006
Capítol menys interessant RSC i Inversors	S'han revisat els capítols 4 i 8

Mecanisme de diàleg: Web del Voluntariat Corporatiu

Propiciar activitats en què els empleats puguin oferir el seu temps, capacitats i talents en diferents causes socials.

Quins temes preocupen	Resposta de Bancaixa
Problemes socials que afecten la totalitat de la societat	Actualització continua de demandes i notícies d'interés
Generació de sinergies amb fins socials entre Bancaixa, els empleats, les organitzacions i la comunitat	

Les principals novetats, tant en mecanismes de diàleg com en respostes dissenyades per a atendre els temes i les preocupacions manifestades, es descriuen en els capítols posteriors.

4.5 Internalització en la gestió

(4.17)(CSR6)

Les accions i els compromisos assumits per Bancaixa per a atendre les expectatives identificades, s'integren en els sistemes de gestió i de control de l'Entitat i són objecte de seguiment i coordinació per a poder avaluar els resultats i l'eficàcia de les respostes dissenyades.

FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ EN LA RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA (F5)

(Compromís 2006) En l'any 2006 s'han realitzat importants esforços per augmentar la informació i la sensibilització dels empleats en matèria de la responsabilitat empresarial, així com per mantindre'ls informats dels objectius i dels avanços que registra Bancaixa en aquests aspectes. Per aquest motiu es van realitzar les actuacions següents:

- Creació de nous continguts sobre la responsabilitat empresarial en la Intranet corporativa. L'apartat ha registrat en l'exercici 2006 aproximadament 4.000 accessos.
- Creació d'una unitat pràctica d'aprenentatge "La Responsabilitat Social Corporativa en Bancaixa", preveu aspectes generals de la responsabilitat empresarial, com s'entén en Bancaixa i les accions posades en marxa. Des del seu llançament, a l'abril de 2006, van realitzar la formació un total de 109 empleats, i van invertir 218 hores.
- Informació i accés a les noves polítiques aprovades per l'Entitat en compliment de les línies d'actuació definides (Política Mediambiental, Política de Compres, Gestió de riscos ambientals en Política Creditícia). El contingut va ser actualitzat al desembre de 2006.

INTEGRACIÓ DELS PRINCIPIS DEL PACTE MUNDIAL (4.12)(4.13)(HR1)(HR6)(CSR3)(INT1)(SUP1)(F7)

(Compromís 2006) Bancaixa es va adherir en l'exercici 2004 al **Pacte Mundial de les Nacions Unides**, i va assumir els deu principis en matèria de **drets humans, normes laborals, de medi ambient i lluita contra la corrupció**. Des de llavors, Bancaixa ha adoptat el ferm compromís de difondre, donar suport, implantar i desenvolupar aquests principis davant del seu equip humà, els seus clients, els seus socis, els seus proveïdors i davant de la societat en el seu conjunt, i d'informar públicament i periòdicament sobre les mesures adoptades i els avanços obtinguts.

En el mes de gener de 2005, Bancaixa es va incorporar a l'Associació Espanyola del Pacte Mundial -ASEPAM- i ha adquirit en l'actualitat la condició de soci fundador de l'associació.

En l'exercici 2006 s'ha efectuat la segona comunicació de progressos, i Bancaixa és una de les primeres entitats que s'han adaptat a les noves directrius d'informació establides pel Pacte Mundial, i s'ha qualificat per aquest motiu l'Entitat com una empresa "activa" en el compliment de les obligacions de comunicació de progressos formulades per part del dit organisme.

La invitació a subscriure el Pacte realitzada en el web de Bancaixa, apartat d'empreses, en una notícia sobre la responsabilitat social corporativa en l'Entitat, ha tingut un total de 3.315 visites durant el 2006.

En el qüestionari qualitatiu que forma part de l'expedient electrònic suport per a l'anàlisi d'operacions creditícies d'empreses, s'inclouen una sèrie de preguntes sobre la implicació dels clients amb la responsabilitat social corporativa, el Pacte Mundial de les Nacions Unides i el medi ambient, i s'ha instruït les oficines respecte d'això a través del manual de procediments de l'Entitat.

S'ha registrat un ascens molt significatiu del nivell de compliment de les qüestions específiques, en haver augmentat el nombre d'empreses que han respost, des del 67% (3.886 sobre 5.774) en l'exercici 2005 al 94% en l'exercici 2006 (20.235 sobre 21.419) dels qüestionaris actualitzats i finalitzats al tancament de l'exercici.

En l'exercici 2006 Bancaixa va presentar en les jornades organitzades per ASEPM sobre casos d'implantació de principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, el Compromís Intern com a exemple d'aplicació pràctica del Principi 6 del Pacte Mundial "eliminar la discriminació respecte del treball i l'ocupació".

L'Entitat ha registrat els següents avanços en la difusió i la implantació dels principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides:

	2006	2005
Entre els empleats	- Entrega a la totalitat de la plantilla del nou Codi de Conducta, i incorporació dels principis d'actuació en el Curs d'Acollida per a nous empleats. - Desenvolupament de l'activitat del Comitè del Codi de Conducta durant tot l'exercici. - Política mediambiental per a fixar els objectius a termini mitjà.	- Nou Codi de Conducta dels empleats en què prevalen els comportaments ètics, respectuosos i no discriminatoris. Publicació en la Intranet. - Constitució del Comitè del Codi de Conducta i creació de canals confidencials per a comunicar i resoldre actuacions èticament qüestionables.
Entre els clients	- Difusió en el web d'empreses dels principis del PMNU. - Política d'avaluació de riscos mediambientals en el finançament d'empreses.	- Difusió dels principis del PMNU entre els clients d'empresa.
En la cadena de subministrament	- Procediment d'homologació i contractació considerant positivament l'adhesió al PMNU i incorporant requisits específics en matèria laboral, de salut i seguretat i drets humans.	- Difusió dels principis del PMNU entre els proveïdors-clients.

El nou procediment d'homologació i contractació de proveïdors, de recent aprovació, començarà a aplicar-se en l'exercici 2007. En l'exercici 2006 han sigut informats la totalitat dels centres gestors de compres i proveïments.

Els principis del Pacte Mundial i la manera en què aquest informe els cobreix es troben detallats en l'annex III. Els informes de progressos publicats poden consultar-se en www.bancaixa.es.

PARTICIPACIÓ EN FÒRUMS (4.12)(4.13)(CSR3)

Bancaixa està adherida a l'Institut d'Anàlisi d'Intangibles, associació sense ànim de lucre, d'àmbit espanyol, constituïda per un grup d'empreses, consultores, escoles de negoci i organitzacions, amb la funció d'integrar i de fomentar les relacions entre empreses, institucions i amb qualsevol altre organisme, entitat i col·lectiu que opere en l'àmbit de la gestió dels intangibles.

Bancaixa participa també en el portal de la Generalitat Valenciana www.empresasolidaria.gva.es, plataforma de servei de les empreses de la Comunitat Valenciana que són actives en el camp de l'acció social compartida, perquè volen contribuir a la societat del benestar.

A través de la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA), Bancaixa ha participat durant l'exercici 2006 en:

- Grup de treball en què Bancaixa, junt amb quinze caixes d'estalvis i dins d'un procés pilot, van provar i van avaluar els nous indicadors socials i mediambientals publicats pel Global Reporting Initiative (GRI) per al sector financer, a fi de redactar una versió definitiva d'aquest suplement en la primavera de 2006. L'any 2006 l'Entitat participa també en un grup de treball per a avaluar l'impacte mediambiental de les caixes d'estalvis, i s'han realitzat tres sessions de treball.
- L'Aliança de la Comissió Europea de responsabilitat social, amb l'objecte de participar activament en l'estudi, l'anàlisi i el desenvolupament de les distintes accions que seran impulsades des de la Unió Europea per a la consolidació de la rsc en aquest àmbit territorial empresarial, en la qual participen empreses líders a Europa.
- L'elaboració de la Memòria de la Responsabilitat Social de Caixes d'Estalvis 2005, única memòria sectorial qualificada *in accordance* per GRI.
- "Projecte eficàcia en les Caixes d'Estalvis", promogut per la COAS, la missió de la qual és el disseny i la implantació d'un model d'indicadors de qualitat (eficàcia) que permeta la comparació del rendiment d'àrees i processos, i identificar oportunitats de millora.

LA PERCEPCIÓ DE LA MARCA (2.10)(4.16)(SUP2)

Per a Bancaixa, la marca és un actiu estratègic en representar la seua identitat i ser el valor diferencial enfront dels seus competidors. La marca requereix d'una permanent gestió, per la qual cosa cal mesurar, seguir i avaluar els atributs sobre els quals descansa i la percepció que d'aquesta tenen els seus principals grups d'interés, amb un clar objectiu de millora contínua.

Els resultats de les enquestes ajuden a conèixer com es percep la marca, quines són les seues fortaleces, en quins aspectes cal intensificar els esforços per a millorar-la i com evoluciona en el temps. En funció de l'evolució de la valoració en les successives enquestes, s'adopten les mesures correctores que siguen necessàries.

Per a dur a terme l'esmentat mesurament i seguiment, en 2005 es va dissenyar un pla d'enquestes (el qual ha tingut continuïtat en 2006) dirigides a empleats, clients, proveïdors i líders d'opinió, en considerar que són els col·lectius amb què Bancaixa es relaciona en el seu quefer diari. Les dites enquestes es realitzen anualment per empreses especialitzades en estudis de mercat, totalment independents de Bancaixa (excepte la d'empleats que s'efectua amb mitjans propis).

En 2006 s'ha iniciat un estudi de seguiment de publicitat, consistent en 4 onades anuals en què es mesura l'evolució de qüestions com ara la notorietat (espontània i suggerida), la visibilitat, l'associació de marca, la credibilitat del missatge, etc. En aquests estudis s'analitzen les valoracions tant a nivell global de Bancaixa, com en cada una de les agrupacions territorials definides en funció del grau d'implantació de Bancaixa.

El mesurament realitzat en 2006 ha suposat un avanç respecte als resultats de 2005 en els quatre col·lectius consultats:

RESULTATS SEGUIMENT DE MARCA 2006 vs. 2005

Valoració de la imatge ⁽¹⁾					
Any	2006	2005	Any	2006	2005
Clients	7,91	7,56	Empleats	5,91	5,85
Proveïdors	8,36	8,35	Líders d'opinió	7,46	6,75

(1) Sobre 10 punts

RESULTATS SEGUIMENT DE MARCA 2006 vs. 2005

Valoració del Compromís Bancaixa entre el col·lectiu de clients ⁽¹⁾		
Any	2006	2005
Clients	8,59	8,26

(1) Sobre 10 punts

Col·lectius	Univers
Clients	2.118 particulars de Xarxa Nacional i Xarxa de la Comunitat Valenciana i Albacete, entre 18 i 70 anys.
Empleats	1.532 empleats fixos i temporals (28% plantilla total).
Proveïdors	254 del sector privat amb 2 anys com a mínim de relació contractual i volum de facturació major o igual a mil euros en els últims 12 mesos.
Líders d'opinió	12 líders d'opinió de diferents sectors d'activitat.

La selecció dels quatre grups esmentat es realitzà en el marc del grup de treball que portà a terme els desenvolupaments inherents al reposicionament de la marca Bancaixa, i ha tingut l'assessorament d'un consultor extern de reconegut prestigi.

Els resultats de l'estudi de seguiment de marca es comuniquen als empleats a través dels Comitès de Planificació Trimestral i l'apartat corresponent en la Intranet corporativa.

Bancaixa aconsegueix el premi al millor reposicionament en els “Premis Centre de la Marca” organitzats per ESADE, Accenture i Expansión, pel Compromís Bancaixa

NIVELL DE SERVICI I ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DE CLIENTS (4.16)

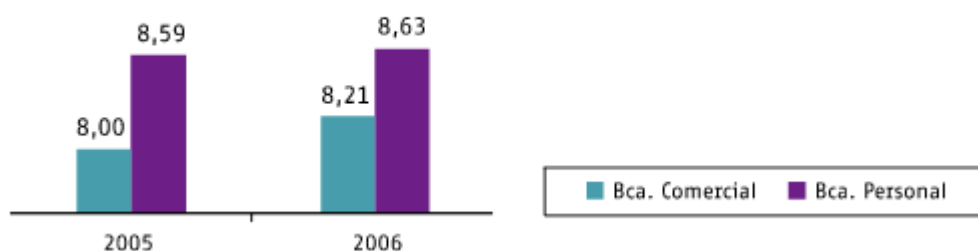
En l'exercici 2006 s'han realitzat 31.047 enquestes de satisfacció a clients, i l'evolució de la valoració ha sigut molt positiva en 2006 en relació amb 2005:

Satisfacció de clients	2006	2005
Nombre d'enquestes	31.047	28.651
Nombre de clients enquestats C. Valenciana i Albacete	28.471	27.139
Nombre de clientes enquestats R. Nacional	1.066	-
Nombre de clients enquestats Bancaixa Banca Personal Fidenzis ⁽²⁾	1.510	1.512
Valoració Global de Bancaixa en oficines de Banca Comercial ⁽¹⁾	8,21	8,00
Valoració Xarxa Comunitat Valenciana i Albacete	8,15	8,00
Valoració Xarxa Nacional	8,58	-
Valoració Global de Bancaixa en oficines de Banca Personal Fidenzis ^{(1) (2)}	8,63	8,59

(1) Escala de 0 a 10

(2) Xarxa de Banca Personal

Índex de satisfacció de clients



A l'octubre de 2005 es va implantar un sistema d'avaluació dels servicis centrals per part dels sol·licitants de peticions de treball als dits centres, ja que la qualitat no es veu afectada només per la interacció directa amb el client final, sinó també per la forma en què es desenvolupen els processos interns associats al producte. S'han realitzat 9.951 enquestes sobre 1,1 milió de peticions, amb una valoració global de 7,83 sobre 10. Cada usuari responsable estableix accions específiques de millora en les seues peticions de servici, i s'han registrat per aquest motiu una millora des de 7,55 fins a 7,83 entre 2005 i 2006. Es valora, entre altres aspectes, la rapidesa i la qualitat de les respostes.

ENQUESTA DE CLIMA (4.16)(INT3)

En compliment del Compromís Intern núm. 10 "La teua opinió compta per a implantar accions de millora", anualment es realitza una enquesta de clima laboral. Per a això, per segon any consecutiu, s'ha tingut la col·laboració d'una consultora externa, la qual ha realitzat la fase qualitativa de l'estudi per a la recollida d'informació amb la participació d'empleats en l'elaboració del qüestionari. Per aquest motiu, s'han realitzat dinàmiques de grups constituïts per empleats d'oficines i empleats de servicis centrals. En una segona fase del pilotatge del qüestionari, se sotmet els membres del grup de treball i es compta amb els representants de les seccions sindicals.

Els principals resultats obtinguts han sigut:

- Actitud cap a la consulta: s'ha caracteritzat per la confiança en la veracitat dels resultats, ja que el 55,9% dels empleats opina que els resultats ajudaran en certa manera a corregir deficiències i a posar en marxa accions de millora.
- Satisfacció global: majoritàriament (el 66,3%), els empleats se senten satisfets pel fet de treballar en Bancaixa i pertànyer a Bancaixa.
- Nivell d'identificació amb l'Entitat: el sentiment d'identificació és notable (61,9%), i se senten integrats i compromesos (70,4%) amb l'èxit de Bancaixa.
- Imatge interna: majoritàriament s'opina que l'Entitat és líder en el sector.
- Qualitat d'atenció i servici al client: els empleats estan implicats a cuidar la qualitat del treball i consideren que el Compromís Bancaixa contribueix a una millor atenció del client.
- La gestió: es percep una milloria en la gestió global de Bancaixa (48,4%).

Encara que es va aconseguir un índex de participació del 36,2%, inferior a la mitjana obtinguda en altres empreses (56,8%), l'indicador bàsic de clima, que mesura la *temperatura* de l'ambient laboral i que s'interpreta "a major puntuació, major satisfacció", arriba a 6,00 punts sobre 10, fet que posa de manifest que en Bancaixa es treballa amb un clima relativament satisfactori. Si el comparem amb el valor mitjà resultant d'altres empreses (5,60), el resultat és millor.

ÍNDEX DE REPUTACIÓ CORPORATIVA

En l'Informe Merco Marques del Sector Financer (Monitor Espanyol de Reputació Corporativa), Bancaixa ha passat de la novena posició del rànding d'entitats autonòmic l'any 2005 a la tercera posició d'entitats d'àmbit estatal en l'edició de l'exercici 2006. Aquest rànding és el referent en reputació corporativa i gestió de marca per a les principals empreses espanyoles.

L'ascens en 58 punts respecte a l'edició anterior de Bancaixa, suposa un suport a la política d'expansió duta a terme per l'entitat en els 2 últims anys i a la nova estratègia de marca, en la qual el compromís és l'eix central. Els experts en reputació de marca consideren que el canvi estratègic realitzat per l'Entitat amb el Compromís Bancaixa ha sigut el principal artífex d'aquesta espectacular evolució en el consolidat estudi, referència en el mercat.

L'Informe Merco Marques Financeres publicat en 2006 situa Bancaixa en la 3a posició dins del grup d'entitats financeres d'implantació estatal, i destaca l'ascens des de la 9a posició

Tant en les enquestes realitzades l'any 2005 com en 2006, Bancaixa apareix en la primera posició tant en coneixement d'iniciatives ètiques com en coneixement de responsabilitat social corporativa i medi ambient.

Per variables, els resultats són els següents:

- Qualitat: tercera posició en 2006, desena en 2005
- Garantia: sisena posició en 2006, desena en 2005
- Ètica: segona posició en 2006, desena en 2005
- Responsabilitat Social: tercera posició en 2006, quarta en 2005
- Rellevància: quarta posició en 2006, setena en 2005
- Identificació: tercera posició en 2006, desena en 2005



5

El nostre compromís
amb els clients



EL NOSTRE COMPROMÍS AMB ELS CLIENTS

(2.2)

L'objectiu prioritari de l'Entitat és l'“atenció eficaç del client”, amb una filosofia empresarial basada en l'ètica de l'atenció, els pilars de la qual són l'equilibri, la dedicació i la confiança del client.

Partint de les necessitats del client, Bancaixa dissenya nous productes i servicis o adapta els actuals a les necessitats i les característiques de cada un dels sectors de la societat en qualsevol situació al llarg de la seua vida. A més, Bancaixa assumeix compromisos específics enfront dels clients, que fan tangible la seua estratègia i que es mostren en aquest capítol.

ELS CLIENTS DE BANCAIXA EN XIFRES (2.7)(2.8)

	2006	2005	% variació
Nombre de clients ⁽¹⁾	2.516.827	2.328.813	8,07%
Volum de negoci (mils d'euros)	86.743.546	69.230.585	25,29%
Nombre de clients jòvens (0 a 35 anys)	974.787	888.964	9,65%
Nombre de clients “Nous ciutadans” ⁽²⁾	273.924	202.745	35,10%
Inversió creditícia Pimes (mils d'euros) ⁽³⁾	21.410.424	16.595.000	29,01%

La informació no inclou oficines en l'estranger.

El volum de negoci s'expressa en saldo mitjà mensual.

⁽¹⁾ Durant l'any 2006 es va dur a terme un procés centralitzat en el qual es van donar de baixa 25.408 clients amb comptes inoperants. Sense considerar aquest efecte la variació del nombre de clients haguera sigut de 9,16%.

⁽²⁾ Persones físiques la nacionalitat de les quals és diferent de l'espanyola.

⁽³⁾ Pimes són empreses amb volum de facturació fins a 50 milions d'euros.

BANCAIXA SE SITUA EN PRIMERA POSICIÓ EN CAPTACIÓ NETA DE CLIENTS ⁽¹⁾

Segons es desprén d'un estudi realitzat per FRS Inmark sobre banca detallista amb una base de 10.000 entrevistes, Bancaixa és l'entitat que més clients capta en relació amb la cartera d'usuaris.

⁽¹⁾ Font: diari Expansión 2 de novembre 2006

BANCAIXA SUPERA ELS 200.000 CLIENTS NOUS CIUTADANS ⁽²⁾

Una de cada tres altes de l'any ha sigut d'un Nou Ciutadà.

A 31 de desembre de 2006, Bancaixa ha aconseguit la xifra de 275.000 clients Nous ciutadans, fet que suposa el 12% dels nostres clients particulars.

⁽²⁾ Persones físiques la nacionalitat de les quals és diferent de l'espanyola

BANCAIXA ARRIBA ALS 450.000 CLIENTS FORA DEL SEU TERRITORI TRADICIONAL

(Comunitat Valenciana i Albacete)

En 2006, primer any que estem en totes les capitals de província del territori nacional, s'ha crescut en 120.000 nous clients, amb un fort impuls en la captació neta.

5.1 La nostra raó de ser

(2.5)(2.7)(2.8)(RB1)(RB3)(AM3)

Els clients que treballen amb Bancaixa i els projectes personals i professionals que ens confien, són la base de la nostra fortalesa i el que ens fa créixer de dia en dia.

L'esforç de Bancaixa per satisfer les necessitats de tots els seus clients, es plasma en el model de distribució comercial basat a oferir una oferta completa i eficaç a través de la qualitat en l'assessorament, l'excel·lència en el servei i la sistematització de les millors pràctiques, tenint en compte paràmetres de transparència i professionalitat, així com la confidencialitat de la informació dels seus clients.

A través de les seues empreses filials, Bancaixa desenvolupa i ofereix als clients servicis especialitzats de gestió d'actius financers i intermediació financera i productes no financers, amb l'ànim de complementar l'oferta bàsica de productes financers. Formen part d'aquests la vivenda residencial, la vivenda vacacional i l'oferta de places residencials per a les persones majors a través del seu Grup Immobiliari; una variada gamma de productes d'assegurances en tots els rams d'activitat (vida, patrimonials, pensions i rendes) i un servei de contractació de viatges vacacionals i de negocis.

Nombre de poblacions ⁽¹⁾	Bancaixa única caixa d'estalvis	Bancaixa única oficina bancària
Oficines	59	5
Unitats administratives	28	4
Finestretes desplaçades	7	1
Total	94	10

(1) Poblacions de més de 1.000 habitants
Font: Anuari Econòmic 2006

Per a complir la funció de distribuïdor financer i oferir als clients una cartera completa de productes i de servicis, Bancaixa subscriu acords de col·laboració amb operadors internacionals de referència en àrees de negoci altament especialitzat:

- En l'àrea d'assegurances, Bancaixa té un acord amb Aviva, primer grup assegurador britànic i un dels tres més grans d'Europa, per a la distribució d'assegurances de vida i pensions a través de canals bancaris. En aquesta aliança estratègica es preveu la coparticipació en Asseguradora Valenciana, Societat Anònima d'Assegurances i Reassegurances, especialitzada en l'activitat de banca assegurances.
- En relació amb Banca Comercial, Bancaixa manté en l'actualitat acords de col·laboració vigents amb entitats en la República Dominicana, Itàlia, Noruega, Equador i la Xina.

Durant l'exercici 2006 l'actuació més rellevant ha sigut l'obertura d'oficines de representació a França, amb seu a París; a Portugal, amb seu a Lisboa; a Alemanya, amb seu a Munic; a Polònia, amb seu a Varsòvia; i a la Gran Bretanya, amb seu a Londres. Totes aquestes obertures s'han realitzat amb l'objectiu d'incrementar la quota de mercat en l'intercanvi comercial entre els diferents països europeus i Espanya, al mateix temps que es dona suport a l'actuació dels clients espanyols en els dits països.

Bancaixa enfoca les seues activitats cap a totes les persones, tant físiques com jurídiques, i desenvolupa un model de banca universal en què el col·lectiu de particulars és el nucli central de la base de clients.

Distribució de clients per segments:

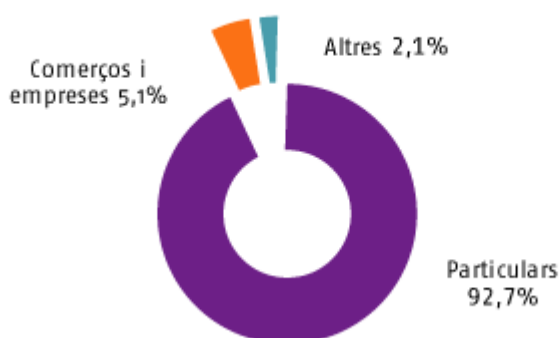
	Nombre de clients	Volumen de negoci ⁽¹⁾
Particulars	2.328.000	45.935.399
Comerços i empreses	132.329	38.487.152
Sector Públic	1.233	899.103
Altres ⁽²⁾	55.265	1.421.892
TOTAL	2.516.827	86.743.547

La informació no inclou oficines en l'estranger.

(1) Saldo mitjà mensual

(2) Inclou associacions, fundacions, comunitats, etc.
Dades en mils d'euros

Distribució de clients (%)
2006



En el seu esforç i voluntat per satisfer les necessitats específiques de cada segment de clients, Bancaixa estructura l'oferta cap als col·lectius que es veuen més influenciats per les diferències generacionals i socioeconòmiques.

Jóvens

Bancaixa vol donar suport als jóvens per aconseguir les seues aspiracions. Per a això desenvolupa productes i servicis financers destinats a aquest segment, on destaquen: productes dirigits a pal·liar la dificultat que tenen per a obtenir recursos financers i a facilitar l'accés a la primera vivenda; la promoció de la iniciativa empresarial i la primera ocupació; descomptes i promocions amb regals; possibilitar l'accés a beques i premis de la Fundació Bancaixa. Per als primers projectes fins als 35 anys, Bancaixa disposa de: crèdits matrícula, crèdits màster, crèdit estudis mou-te, crèdit primera empresa, solució empenedors, crèdit casa i credicotxe.

També posa a disposició espais web específics en www.bancaja.es:

- Per als més menuts (0 a 14 anys): Quico
- Per als més jóvens (15 a 25 anys): Jove
- Per als jóvens (26 a 35 anys): Custom

Nous ciutadans⁽¹⁾

Des de 2002, el programa de Bancaixa “Nous ciutadans” té com a objectiu donar suport als immigrants per a aconseguir tant la seua plena integració com la seua estabilitat econòmica i personal, promoure la interculturalitat a través de la Fundació Bancaixa i desenvolupar servicis i productes que faciliten l'accés del nou ciutadà al sistema financer. Entre els múltiples productes destaca el *welcome 'pack'*, paquet de productes i servicis sense cost per al client que té com a regal una targeta telefònica de 5 euros; servicis de transferències “Al meu país” sense comissions en destí; servicis d'assessorament telefònic sobre temes financers i legals; tramitació gratuïta del certificat de no-residència; assegurança gratuïta de repatriació al país d'origen en cas de defunció; documentació contractual traduïda als diferents idiomes per a garantir un adequat enteniment; web de particulars en anglés.

⁽¹⁾ Persones físiques la nacionalitat de les quals és distinta a l'espanyola

Tercera edat

Perquè necessiten atencions específiques, Bancaixa ofereix a través del Club Servicis Pensió productes i servicis per a fer-los la vida més fàcil, còmoda i agradable, els tramita gratuïtament la pensió; amb preus especials en préstecs, assegurances i targetes; viatges a preus especials i, fins i tot, subvencionats; ofertes d'oci; convenis amb centres assistencials i de salut amb tracte preferencial i assegurança d'accidents gratuïta, entre altres avantatges.

També col·labora amb diversos clubs i associacions de jubilats i pensionistes per a l'exposició de conferències per professionals sobre temes del seu interès.

Persones amb risc d'exclusió

Per a evitar l'exclusió financera i possibilitar la igualtat d'oportunitats a persones i a col·lectius desfavorits, Bancaixa desenvolupa productes específics amb condicions financeres o característiques especials com ara: plans de pensions amb assegurances d'assistència sanitària gratuïta per accident domèstic per a ames de casa i per a discapacitats; línies de finançament en condicions preferents per a ajudar a la creació d'ocupació; microcrèdits ICO i del Mont de Pietat per a necessitats puntuals; targetes ONG amb les quals Bancaixa cedeix el 50% dels beneficis obtinguts per l'ús d'aquests mitjans de pagament a les ONG que els clients decidisquen, i contribueix amb la seua utilització al sosteniment de les organitzacions de voluntaris que presten el seu servicis desinteressat a qui més ho necessita.

En relació amb els productes i servicis del catàleg de Bancaixa orientats a les persones que són objecte d'atenció especial per part de l'Entitat, les xifres més rellevants al tancament de 2006 són les següents:

	2006		2005	
	Nombre	Import	Nombre	Import
Jóvens (iniciativa empresarial)				
Altes Préstec matrícula a 6 mesos sense interès ni comissions (Universitat de València i Universitat Politècnica de València)	9.902	7.256	9.813	6.795
Altes "Crèdit matrícula", "Crèdit màster jove", "Crèdit consum jove" i "Primera empresa jove"	360	2.297	171	885
Crèdit estudis mou-te ⁽¹⁾	7	57	-	-
Nous ciutadans ⁽²⁾				
Operacions Microcrèdit ICO	25	560	5	106
Telefonades ateses en el Servei d'assessorament Bancaixa	1.426	-	2.703	-
Assegurança de repatriació gratuïta vigents	4.271	-	654	-
Préstec solidari ⁽³⁾	17	176	-	-
Persones amb risc d'exclusió				
Plans de pensions per a associacions d'ames de casa	3.303	8.669 ⁽⁴⁾	3.456	6.713 ⁽⁴⁾
Plans de pensions per a persones discapacitades ⁽⁵⁾	390	2.707 ⁽⁴⁾	348	1.996 ⁽⁴⁾
Préstecs conveni foment ocupació	402	5.042	453	6.727
Targetes ONG i Voluntariat ⁽⁶⁾	133.442	525	90.550	435
Microcrèdits Mont de Pietat	30.034	12.102	32.567	13.397

La informació no inclou oficines en l'estranger

⁽¹⁾ Producte llançat al novembre de 2006.

⁽²⁾ Persones físiques la nacionalitat de les quals és diferent de l'espanyola.

⁽³⁾ Producte llançat a l'abril de 2006.

⁽⁴⁾ Patrimoni gestionat.

⁽⁵⁾ Plans de pensions el titular dels quals és minusvàlid o a favor de minusvàlids.

⁽⁶⁾ El 0,7% de les compres realitzades pels clients titulars de targetes Visa Voluntariat, Carnet Jove Voluntariat i Custom Voluntariat ha sigut donat a organitzacions dedicades a projectes d'immigració, Codesenvolupament i Cooperació Internacional.

Dades en milers d'euros.

Les principals novetats en l'exercici 2006 en relació amb els productes i servicis responsables, han sigut:

- Per a les persones majors, en el mes d'octubre de l'exercici 2006, a més de subvencions de viatges, sortejos i atencions, es va llançar el "producte vivenda pensió Bancaixa", destinat a oferir una alternativa de liquiditat sense minvar el seu patrimoni.
- El servici de "Transferències al meu país" per a Nous ciutadans, ha ampliat els seus servicis a Romania i al Marroc.
- Es va llançar el producte *Crèdit Instantani*, préstec instantani per Internet que, orientat a totes les persones, permet accedir a finançament de forma ràpida, fàcil i còmoda, i es pot contractar el préstec en temps real des de la pàgina web.
- (**Compromís 2006**) En 2006 es va posar en marxa la línia de **Préstecs solidaris**. Bancaixa, com a entitat adscrita a l'acord marc de CECA sobre potenciació dels microcrèdits, en compliment del compromís assumit en 2005 "Emetre una línia pròpia de microcrèdits, dirigida fonamentalment a potenciar l'autoocupació de Nous ciutadans", obri a l'abril de 2006 -en col·laboració amb la Fundació Bancaixa-, una línia de finançament destinat principalment als Nous ciutadans la finalitat de la qual és ajudar-los a mamprendre una activitat productiva i potenciar l'autoocupació. Bancaixa, sense exigir garanties addicionals i eximint comissions, afavoreix l'accés al finançament de projectes fins a 12 mil euros, si s'obté un informe favorable de viabilitat. La línia s'ha obert amb 660 mil euros.

Amb la nova línia de Préstecs solidaris, Bancaixa afavoreix l'accés al finançament als Nous ciutadans, sense garanties addicionals i amb exempció de comissions, per a ajudar-los a mamprendre una activitat productiva

- (Compromís 2006) Dins de les denominades Targetes ONG, es van llançar en 2006 les targetes ONG Afinitat, a través de les quals, s'han formalitzat acords amb associacions no governamentals de reconegut prestigi.

Targetes ONG Afinitat	Finalitat	Nombre targetes emeses
Acnur	Protecció i assistència als refugiats	462
Manos Unidas	Lluitar contra la pobresa, la fam, la malnutrició, malalties, la falta d'instrucció i el subdesenvolupament	1.727
Unicef	Garantir el compliment dels drets dels xiquets	5.300
Cruz Roja	Humanitat, imparcialitat, neutralitat i independència	1.830
Acción contra el Hambre	Lluita contra la fam, la misèria i situacions de perill que amenacen hòmens, dones i xiquets indefensos	2.163
Médicos Mundi	Ajudar en l'àmbit de la salut les poblacions més vulnerables	766

Mitjançant la **targeta ONG**, Bancaixa destina a les ONG el 50% dels beneficis obtinguts per l'ús de les targetes en comerços, a associacions i fundacions els fins de les quals siguen l'ajuda humanitària, la cooperació al desenvolupament, l'acció social i la defensa i la protecció del medi ambient. El client té l'oportunitat de poder triar a quina ONG cedeix una part dels beneficis generats, amb dos possibilitats: triar ell mateix la ONG a la qual cedir el benefici o no triar-ne cap concreta, i en aquest cas és la Fundació Bancaixa qui ho fa per ell.



En 2006 s'han beneficiat 30 organitzacions per les compres realitzades pels clients de l'Entitat a través de les targetes Visa Voluntariat, i són institucions i associacions sense ànim de lucre, que empen voluntaris per a activitats d'immigració i cooperació al desenvolupament, i es distribueixen els imports donats, per comunitat autònoma, de la forma següent:

Comunitat Autònoma	Total
Comunitat Castella-la Manxa	10
Comunitat de Catalunya	30
Comunitat Valenciana	440
Madrid	30
País Basc	15
Total general	525

Dades en mils d'euros.

El nombre d'associacions i d'organitzacions no governamentals elegides pels clients de Bancaixa a través de la targeta Bancaixa ONG, ha augmentat considerablement en l'exercici 2006 en existir, al tancament de l'exercici, 121 associacions seleccionades com a destinatàries dels fons.

Però aquest interès pel benestar de les persones es pretén reforçar de dia en dia també oferint als clients l'accés gratuït o en condicions especials a alternatives d'oci i complementàries als productes i servicis financers.

Després de la positiva acceptació i valoració per part dels clients, per segon any consecutiu, la companyia asseguradora del Grup Bancaixa, Aseval, ofereix plans de pensions diferents perquè uneixen allò racional i allò emocional (l'any passat més de 100.000 xiquets i xiquetes van ser vacunats).

Allò racional perquè els clients volen estalviar i tindre els màxims avantatges per a tindre un important capital en la jubilació, i allò emocional, perquè Aseval ha volgut donar continuïtat al projecte que va començar l'any passat i amb això, multiplicar el nombre de vacunes i en definitiva, salvar la vida a milions de xiquets i de xiquetes. Només perquè el client aporte al seu pla de pensions, sense que li coste res, Aseval posa en marxa junt amb UNICEF el Programa de Vacunació Infantil.

Amb el següent missatge "*Per una vegada té sentit que el cor i la cartera estiguen en el mateix lloc*", s'ha transmés als clients d'una forma clara i directa el contingut principal de la campanya i en aquesta ocasió, s'ha aconseguit vacunar més de 130.000 xiquets i xiquetes.

**La campanya de plans de pensions solidaris
realitzada en 2006 ha permés vacunar a
més de 130.000 xiquets i xiquetes del
Tercer Món a través del projecte d'UNICEF
"Immunització de xiquets i de xiquetes"**

MILLORAR LES OPORTUNITATS I PROMOURE LA INICIATIVA EMPRESARIAL (4.12)(4.13) (RB2)

El sector empresarial és un segment de negoci que és objectiu prioritari del suport financer de Bancaixa, en representar el 44,37% del volum de negoci total amb clients, amb 38.487 milions d'euros.

Distribució d'empreses per grandària:

	Nombre empreses	Inversió creditícia
Pimes ⁽¹⁾	56.103	21.411
Empreses ⁽²⁾	774	4.250
Grans empreses ⁽³⁾	102	948

La informació no inclou oficines en l'estranger

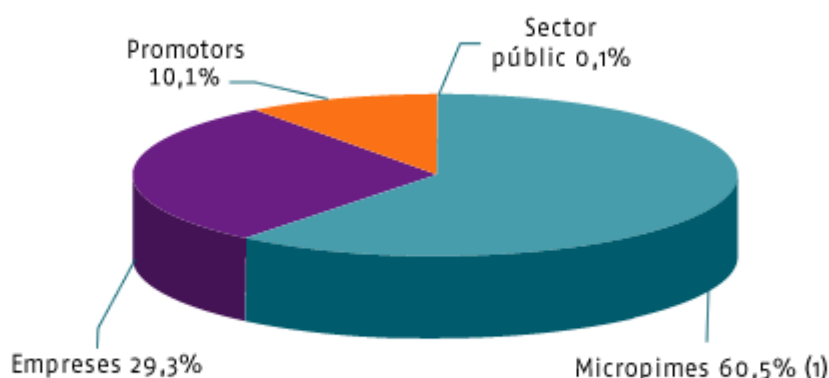
(1) Empreses amb un volum de facturació anual de fins 50 milions d'euros.

(2) Empreses amb facturació anual entre 50 i 500 milions d'euros.

(3) Empreses amb facturació anual superior a 500 milions d'euros.

Dades en milions d'euros.

Distribució d'empreses per divisió 2006



(1) **Micropimes:** persones físiques o jurídiques amb activitat empresarial i xifra de facturació inferior a 1,5 milions d'euros.

A fi d'oferir un servei professional i de qualitat, Bancaixa posa a disposició dels seus clients d'empresa un ampli catàleg de productes de finançament, de servei, de gestió de tresoreria i d'assegurances i acords de banca comercial subscrits amb els principals operadors internacionals, així com una xarxa especialitzada d'empreses i promotors i un canal d'Internet específic per a empreses "Bancaixa Pròxima Empreses".

En l'exercici 2006 Bancaixa ha millorat l'oferta de productes i serveis orientats a donar suport al desenvolupament, la formació i el futur dels joves emprenedors, amb les actuacions següents:

- Nou crèdit estudis *Mou-te*, amb el qual els joves poden finançar un curs acadèmic fora del centre d'estudis habitual, fonamentalment enfocat a les beques universitàries Erasmus, Sócrates i Leonardo.
- Millores de les condicions financeres dels crèdits *Consum*, *Màster* i *Matrícules*, a fi d'afavorir el segment jove, i eliminar els límits del capital que cal contractar i millorar les condicions econòmiques.
- *Solució Bancaixa Jovens Emprenedors*, dirigida a finançar els projectes factibles i innovadors dels joves emprenedors, i l'únic aval exigít és la viabilitat del projecte, com a element diferenciador enfront de la resta d'entitats financeres.

Solució Bancaixa Jovens Emprenedors, la teua idea és el teu aval

Bancaixa dona suport també a les empreses exportadores tramitant operacions vinculades amb països en via de desenvolupament mitjançant crèdits amb suport oficial, en les quals es gestionen aquelles posicions de deute que han sigut finançades en el marc d'acords internacionals (Consens OCDE).

Bancaixa actua com a agent domiciliatari de Fons d'Ajuda al Desenvolupament (FAD) en diverses operacions, i permet d'esta manera a les empreses finançar en condicions privilegiades aquelles que no serien viables en condicions de mercat. La majoria d'aquestes operacions tenen un elevat component social en el seu destí: infraestructures bàsiques per al desenvolupament, educació, sanitat, tractament d'aigües, etc. Des que es va iniciar aquest tipus de col·laboració, Bancaixa ha gestionat més de 10 milions de dòlars en operacions destinades fonamentalment a infraestructures de senyalització i ordenació del tràfic portuari.

A través de l'Obra Social, Bancaixa promou la **formació i els projectes d'emprenedors** amb:

- Premi jòvens emprenedors: ajudes a través de l'Obra Social per a realitzar el seu primer projecte. Vegeu els apartats 7.4 i 7.5.
- Cursos de formació per a jòvens emprenedors: dirigits a emprenedors menors de 35 anys, per a orientar-los en la creació d'empreses i en les diferents àrees de gestió empresarial.
- Programa de creació i desenvolupament d'empreses: Bancaixa cofinança el Programa de Creació i Desenvolupament d'Empreses, dirigit als emprenedors que vulguen crear la seua pròpia empresa, als empresaris que vulguen millorar la gestió i als desocupats que vulguen millorar la seua situació.
- Programa de Beques Internacionals: convenis amb 38 universitats d'Espanya per a afavorir la mobilitat internacional cap a països no inclosos en el programa Erasmus.

QUALITAT (PR1)(PR3)(PR9)(INT5)

El nivell de servici i les enquestes de satisfacció de clients són els eixos fonamentals en un sistema de millora contínua de les relacions amb els clients, i de l'eficàcia i la qualitat del servici prestat.

Per això, Bancaixa monitoritza i gestiona de forma permanent indicadors de la qualitat del nivell de servici prestat tant als clients externs com als clients interns. A partir del seu seguiment s'estableixen índexs quantitatius que permeten línies de millora.

Mostra de la rellevància que l'Entitat concedeix a aquest aspecte és que la retribució variable dels empleats de les oficines es veu afectada per un coeficient de qualitat.

Els indicadors de qualitat monitoritzats per l'Entitat s'estructuren en:

- Indicadors de nivell de servici, que mesuren la qualitat objectiva oferida als clients en interactuar amb Bancaixa a través de distints processos i canals. Són bàsicament indicadors de volum, temps i incidències.
- Enquestes de satisfacció a clients sobre el servici que presten les oficines, com a usuaris dels caixers automàtics; les causes que els porta a abandonar l'Entitat; i per l'ús d'Internet.
- El seguiment que es realitza de la marca, per ser un actiu estratègic que ens permet identificar els atributs per què els clients ens diferencien dels nostres competidors, descrit àmpliament en el capítol 4 anterior.

- El seguiment del nivell de compliment del Compromís Bancaixa permet igualment gestionar l'eficàcia dels compromisos assumits voluntàriament per a cuidar el client, per damunt dels indicadors operatius que tradicionalment poden definir-se en les entitats financeres.
- L'anàlisi continua de les queixes i les reclamacions rebudes en el Servei d'Atenció al Client, permet adoptar les mesures correctores que siguin necessàries.

Les principals novetats en l'exercici 2006 dels sistemes de qualitat emmarcades en l'estratègia de l'atenció eficaç del client, a més de les descrites en capítol 4.4 precedent, han estat orientades a la personalització dels servicis i l'adequació a les característiques i perfil inversor dels clients, per a poder resoldre satisfactòriament i professionalment les seues necessitats, a través de:

- Un nou aplicatiu per al model d'atenció al client (MAC).
- Noves formes d'actuació en les inversions dels clients atenent el seu perfil, en línia amb les iniciatives dels organismes reguladors del sistema financer, d'anticipació a la normativa europea (Directiva 39/2004 de la Unió Europea).
- Millores en els servicis oferits, com les descrites en l'apartat següent.

PROGRESSOS TECNOLÒGICS (2.10)

Els objectius de Bancaixa en l'àmbit tecnològic se centren fonamentalment en la millora de la qualitat de servicis als seus clients. Bancaixa treballa per desenvolupar i millorar els mitjans tecnològics que faciliten les relacions i l'accés als productes i servicis. Per a això, Bancaixa disposa de servicis financers a distància, per telèfon i per Internet, i treballa contínuament en la seua millora, i amplia el nombre i la classe d'operacions.

El desenvolupament del Pla de Projectes durant l'exercici 2006 s'ha centrat fonamentalment en la implantació de projectes relacionats amb Internet, sistemes d'informació i finançament al consum.

Els principals treballs desenvolupats són:

- Increment de la funcionalitat disponible en Bancaixa *Broker online* (fase III), per a efectuar ordres condicionades i donar accés a informació qualificada.
- Securitització de claus en Multiaccés i Bancaixa Pròxima Particulars.
- Desenvolupament de les fites establides per al 2006 pel Pla Director de Risc de Crèdit i el Pla Director del Risc Operacional (iniciats ambdós en 2005), amb l'objectiu final de l'adequació dels nostres sistemes de mesurament i de gestió del Risc de Crèdit i del Risc Operacional al Nou Acord de Capital de Basilea (BIS II).
- Desenvolupament d'un model de seguiment de riscos, amb la finalitat d'augmentar l'eficiència i la transparència del seguiment de riscos.
- Incorporació en el web de l'Assessor Hipotecari en línia. En aquest nou servicis, es va comptar amb la col·laboració dels clients, a través d'una bústia de suggeriments, entre els quals es van sortejar diversos premis.
- Traducció del web de Bancaixa al valencià i a l'anglès.

Segons el Monitor de Banca d'Eurobits publicat en la publicació especialitzada *ComputerWorld* al setembre de 2006, la major disponibilitat del servicis es compleix tant en banca privada com en particulars.

Bancaixa ofereix la major disponibilitat de servici de banc a través d'Internet⁽¹⁾

(1) La disponibilitat representa el percentatge d'operacions, sobre el total, que han conclòs amb èxit.

Els clients de Bancaixa Pròxima Particulars, segons una enquesta realitzada per l'empresa STIGA en 2006, mostren un elevat grau de satisfacció i el valoren amb un 8,36 (en una escala de 10). Ratificant aquesta excel·lent valoració, el 97,3% dels clients consultats manifesten la seua intenció de continuar utilitzant el dit canal l'any que ve i un 93% d'aquests estarien disposats a recomanar-lo a un tercer.

Bancaixa és l'entitat financera que els clientes més usen el servici de banca per Internet ⁽²⁾

(2) Diari Expansión - enquesta FRS Inmark - 7 desembre 2006

Els aspectes millor valorats van ser la facilitat per a la realització de consultes i operacions, la qualitat de la informació facilitada, l'absència d'errors i com resulta de fàcil la navegació.

SALUT I SEGURETAT DEL CLIENT (PR1)(PR3)(PR9)(CSR3)

Els riscos principals que poden afectar la salut i la seguretat dels clients en relació amb els productes i servicis financers que ofereix i comercialitza l'Entitat, estan associats principalment a l'ús i al servici dels distints canals a través dels quals s'accedeix a aquests.

El canal principal el constitueix la xarxa d'oficines, però Bancaixa disposa a més d'un ampli ventall de canals alternatius com són la banca electrònica, la banca telefònica i Internet, que permeten als clients realitzar operacions els 365 dies de l'any, les 24 hores del dia.

L'accés segur als servicis, necessari per a garantir la seguretat física dels clients, és una prioritat en la gestió dels distints canals, que es materialitza en:

- **Seguretat en oficines:** Bancaixa compleix taxativament la legislació aplicable sobre seguretat, fonamentalment la Llei i el Reglament de Seguretat per a Entitats Financeres, i la totalitat de les sucursals disposa d'un sistema de seguretat dotat de tècniques i mecanismes avançats.

El manteniment i la neteja de les oficines i les seues instal·lacions, es manté preventivament i correctivament, i és objecte de seguiment en les enquestes de satisfacció de clients.

- **Seguretat en Internet:** Bancaixa disposa dels sistemes de protecció habituals per a garantir la seguretat en les operacions i en les consultes que realitzen els clients per Internet.

A més d'aquests sistemes, Bancaixa ha sigut pionera en la incorporació d'una nova mesura addicional de seguretat, i requereix en determinades operacions una clau de confirmació que es rebrà en el mòbil mitjançant un missatge sms.

Addicionalment, es realitzen treballs divulgatius davant dels clients, com ara la participació en campanyes de prevenció i d'informació, jornades i seminaris; la inserció de pàgines informatives d'obligada lectura, la presència permanent d'una *cibertira* sobre seguretat en el web, etc.

- **Seguretat en Banca Electrònica:** el percentatge de caixers i targetes sotmesos a procediments d'avaluació del compliment de la normativa és del 100%, i realitzen la dita revisió els mateixos proveïdors.

En el cas dels caixers, aquests s'adquireixen a proveïdors líders en mercats internacionals, que inverteixen al seu torn a incrementar la seguretat per als nostres clients. Es tracta de productes manufacturats que s'adquireixen amb tots els segells i conformitats exigits en la Unió Europea.

Quant a les targetes, aquestes s'adquireixen de proveïdors homologats per la Marca Visa, per la qual cosa es compleixen totes les exigències normatives d'aplicació.

Des de 2003 l'Entitat disposa d'un sistema de gestió de qualitat certificat ISO 9001:2000 per al disseny i la gestió de la xarxa de caixers automàtics. Açò li ha permès anticipar-se a possibles incidències i solucionar-les en temps òptims de resposta. La mitjana real de disponibilitat de pagament de la xarxa de caixers, en 2006, ha superat el 96,6% del temps real.

- **Seguretat en Banca Telefònica:** els mecanismes de seguretat implantats en Banca Telefònica es basen en els mateixos elements que s'utilitzen en Bancaixa Pròxima Particulars.

Un altre element important amb què es garanteix la seguretat i l'autenticitat de les consultes i les operacions dels clients a través de la Banca Telefònica, és la gravació de totes les converses.

La importància de la formació i la sensibilització dels empleats en aquestes matèries, és crítica en l'àmbit de la xarxa d'oficines, en la mesura que la integritat física dels clients pot veure's minvada si les actuacions del personal en casos d'atracament, emergència, etc., no estan degudament planificades i controlades. Per aquest motiu, Bancaixa desenvolupa accions formatives presencials sobre seguretat i assistència mèdica per a la totalitat dels nous empleats, tant fixos com temporals, i per al personal en pràctiques, i preveu habilitar formació en línia accessible a través de la plataforma de formació de la Intranet corporativa.

Complementàriament a la gestió habitual de la seguretat i el funcionament correcte dels canals, l'Entitat disposa de plans de continuïtat de negoci per a previndre i gestionar situacions d'emergència o d'interrupció de l'activitat degudes a causes excepcionals.

A causa de l'augment d'atacs i casos de *phishing* que les entitats financeres patíem des de mitjans de 2005, a l'abril de 2006 Bancaixa va implantar el servei d'autenticació de clients mitjançant una clau de confirmació específica enviada a un telèfon mòbil, de forma aleatòria, quan es realitzen determinades operacions.

Bancaixa va ser la primera entitat financera espanyola a posar en funcionament un sistema d'autenticació a través del mòbil.

Es va publicar a més un PAC (Pla d'Acció Comercial) denominat "Securitització d'operacions en Bancaixa Pròxima Particulars", en el qual s'informava del funcionament del nou servei, i s'insistia que era important que el client ens informara del seu número de mòbil. Si no es disposava d'aquest, el client podria obtindre la dita clau de confirmació a través del servei de Línia Directa.

L'èxit del sistema d'autenticació s'ha concretat en:

- Eficàcia total del sistema de protecció.
- Reducció dràstica d'atacs i correus de *phishing*.
- Molt baix nivell d'incidències.
- Increment del nombre de transferències realitzades per Bancaixa Pròxima Particulars.

(Compromís 2006) En l'exercici 2005, Bancaixa va assumir el compromís d'“executar progressivament un pla per a l'eliminació de barreres arquitectòniques en la xarxa d'oficines”, a fi de millorar l'accessibilitat i la seguretat del principal canal de negoci i contacte amb els clients, constituït per les sucursals.

Amb aquest objectiu, es va subscriure en l'exercici 2006 un contracte de col·laboració amb l'Institut de Biomecànica de València (IBV), especialitzat en ergonomia, usabilitat i accessibilitat, per a avaluar objectivament els nivells d'accessibilitat integral i disseny dels centres de treball, i identificar les millores necessàries per a assegurar l'accessibilitat arquitectònica, de materials i elements constructius (portes, mobiliari, senyalística, etc.), dels sistemes de protecció contra incendis i plans d'evacuació, així com l'ergonomia de tasques i espais.

Basant-se en els estudis realitzats tant d'oficines com dels servicis centrals, s'ha establert un pla d'actuació per a l'exercici 2007.

No s'ha incorregut en multes o sancions significatives per incompliment de lleis o normatives referents al subministrament i l'ús de productes i servicis.

RESPONSABILITAT DEL PRODUCTE (2.10)(4.12)(4.13)(PR1)(PR3)(PR6)(PR9)

Com a entitat financera, Bancaixa ha de sotmetre les campanyes de publicitat a la supervisió d'organismes competents en cada cas, en virtut de la normativa aplicable a Espanya i de l'àmbit autònom en què s'exerceix l'activitat.

Durant l'exercici 2006 l'Institut Valencià de Finances va aprovar 204 expedients associats a campanyes publicitàries, i va assegurar el compliment de la normativa en relació amb les tarifes i la protecció dels clients. D'altra banda, el Banc d'Espanya va aprovar 8 expedients.

Adicionalment, Bancaixa està adherida voluntàriament a l'Associació per a l'Autoregulació de la Comunicació Comercial (Autocontrol), associada a l'Europeten Advertising Estàndards Alliance, que vetla pels interessos dels consumidors i usuaris, que promou una ordenació ètica i responsable de l'activitat publicitària. Amb això, l'Entitat assumeix el compromís ètic d'exercir responsablement la llibertat de comunicació comercial, i contribueix a enfortir l'autoregulació publicitària, com a mitjà per a assegurar el respecte als drets dels consumidors i competidors. Totes les campanyes de Bancaixa difoses a través de mitjans massius es traslladen al jurat d'Autocontrol.

D'altra banda, el respecte a la intimitat i l'estricta compliment de la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, són directrius incorporades a la cultura corporativa i al model de gestió comercial i als sistemes de control intern i de compliment normatiu.

Durant l'exercici 2006 no s'han registrat reclamacions davant de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades amb sanció per a l'Entitat.

Per a assegurar el coneixement i escrupolós compliment per part del personal tant intern com extern que disposa d'accés als sistemes d'informació de Bancaixa, de les obligacions derivades de la normativa sobre protecció de dades, i possibilitar el correcte desenvolupament de les seues funcions en aquesta matèria, l'Entitat disposa, entre altres, de les eines següents:

- Manteniment permanent en la Intranet corporativa del “document de seguretat” en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Formació permanent en matèria de LOPD, presencial per a les noves incorporacions tant fixes com temporals i per al personal en pràctiques; i en línia per a la resta de la plantilla.

El Compromís Bancaixa, millor publicitat financera de 2006

Mi Cartera de Inversión ha premiat la campanya “Compromís Bancaixa” com la millor publicitat financera de 2006, atorgat pels lectors de la revista.

SERVICI D'ATENCIÓ AL CLIENT (PR1)(PR3)(PR9)

Bancaixa disposa, des de 1992, d'un Servei d'Atenció al Client, que actua amb imparcialitat i objectivitat en la presa de decisions, i pren com a referència els criteris adoptats pel Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya i pel Defensor del Client de la Federació Valenciana de Caixes d'Estalvis.

El Servei té la funció d'atendre i resoldre les queixes i les reclamacions dels clients, defenent els seus interessos i drets. Per a complir aquesta comesa, els clients poden establir un contacte personal amb el Servei de forma directa a través del telèfon, correu ordinari o electrònic o mitjançant visites a les seues dependències, segons s'informa en el web de Bancaixa.

Durant l'any 2006 les queixes i les reclamacions ateses van ascendir a un total de 2.398, de les quals el 35,53% es van resoldre a favor del client.

(Compromís 2006) Dins del procés de millora contínua, s'han adoptat en 2006 mesures específiques per a reduir els temps de resposta i el nombre de reclamacions.

Tota la informació detallada sobre l'activitat del Servei d'Atenció al Client, es troba àmpliament recollida en l'Informe Anual del Servei d'Atenció al Client publicat en www.bancaja.es.

CONTRIBUCIÓ DELS PROCESSOS DE GESTIÓ I CONTROL DEL RISC AL CREIXEMENT SOSTENIBLE DE L'ENTITAT I A LA GESTIÓ SEGURA DEL NEGOCI (4.11)

Bancaixa manté com a criteri general una “política prudencial”, entesa en sentit ampli com aquella que garantisca el manteniment d'un adequat nivell de recursos propis, que permeta assegurar la seua solvència i cobrir folgadamment els diferents tipus de risc a què l'Entitat està sotmesa pel desenvolupament de la seua activitat.

Els principals riscos inherents en els negocis del grup són els de crèdit, mercat i operacional. Bancaixa assumeix que una adequada i eficient gestió i control dels riscos té implicacions, més enllà del d'assegurar el pagament de les obligacions dels prestataris, en l'àmbit de la seua responsabilitat empresarial.

- **Assegurar un creixement sostenible de l'Entitat.**

El sistema de control de Bancaixa s'estructura a primer nivell mitjançant la fixació de polítiques d'adequació de capital d'acord amb el nivell de risc objectiu i, en el pla operatiu, en la revisió i estandardització de procediments i la vigilància en el seu compliment, així com en el desenvolupament i parametrització d'un conjunt d'eines i tècniques de mesurament, seguiment i control que han sigut adaptades i complementades als estàndards i millors pràctiques de gestió de riscos i amb l'establiment de polítiques de mitigació o reducció dels riscos.

Aquest sistema es complementa amb la col·laboració, a través del Departament de Gestió Global del Risc, en el desenvolupament de nous productes, mitjançant l'anàlisi de les seues característiques i la valoració dels riscos associats. Dins d'aquest mateix esquema també participa en els processos de planificació estratègica i pressupostària, i garanteix que els objectius establits permeten mantindre els distints paràmetres de risc dins dels nivells de risc fixats.

A 31 de desembre de 2006, la ràtio de solvència del Grup, seguint criteris BIS, se situa en el 13,07% i el Tier 1 en el 7,40%.

- **Contribuir a la gestió segura del negoci.**

La funció de riscos de Bancaixa disposa d'una sèrie d'eines avançades que complementen l'exhaustiu coneixement dels clients i mercats en què opera l'Entitat, entre les quals cal destacar:

- Models interns de qualificació de clients (*scoring* i *rating*), que compleixen amb els requeriments exigits en el NACB.
- Models VaR per al mesurament intern del risc de mercat, adaptats a les exigències de la normativa del Banc d'Espanya.
- Eina d'avaluació qualitativa del risc operacional i base de dades de recollida de pèrdues operacionals.
- Model intern de gestió d'actius i passius.

Les polítiques de mitigació de riscos en l'Entitat es fonamenten en una correcta avaluació d'aquests i en la utilització d'elements que permeten la seua reducció.

En línia amb les últimes tendències en govern corporatiu que potencien l'existència de sistemes de gestió que permeten identificar, gestionar, controlar i mesurar els riscos, Bancaixa va iniciar en 2005 un projecte per a la gestió integral del risc operacional.

La definició de **Risc Operacional** adoptada per Bancaixa és *"El risc de patir pèrdues resultat de la inadequació o fallada de processos interns, persones i sistemes, o degudes a successos externs"*. Inclou també *"aquelles exposicions materials al risc legal i regulatori que sorgisquen com a resultat del desenvolupament del seu negoci"*.

Amb aquest projecte Bancaixa pretén cobrir, entre altres, els objectius següents:

- Complir amb el marc regulatori establert.
- Identificar, avaluar i anticipar els riscos operacionals existents, tant per factors interns com externs, per a aconseguir un major control dels resultats de l'Entitat (reducció de la seua volatilitat).
- Assegurar la pervivència a llarg termini de l'organització, evitar aquells factors de risc que puguin posar en perill la continuïtat d'aquesta.
- Establir sistemes de millora contínua dels processos operatius i de l'estructura de controls existent, que permeta prendre decisions de mitigació del risc.
- Promoure una cultura de gestió del Risc Operacional, especialment orientada a la conscienciació pel risc, l'assumpció de responsabilitat / compromís i la qualitat de servei.

Les metodologies implantades per a la gestió del Risc Operacional tenen així mateix en consideració la identificació i l'avaluació del risc d'imatge -o reputacional-, i valora en termes qualitatius l'impacte en el client final, empleats, reguladors i mitjans de comunicació que puguin tindre els errors en les persones, processos o sistemes d'informació, sempre amb l'objectiu de gestionar i implantar les mesures mitigadores corresponents.

- **Garantir el manteniment de relacions no oportunistes amb els clients.**

La gestió del risc en Bancaixa naix d'una sèrie de principis que, entre altres elements, se sustenten en la consideració d'aquells aspectes ètics que permeten garantir la imparcialitat dels processos de qualificació i l'assignació de nivell de risc.

CONCESSIÓ RESPONSABLE DE CRÈDITS (PR1)(F1)(F2)(F3)(F4)(F7)

(Compromís 2006) Bancaixa ha gestionat la seua cartera creditícia amb una orientació financera i comercial, ha tractat d'obtenir un perfil de risc que fóra coherent amb la seua orientació estratègica i amb els fins propis d'una caixa d'estalvis líder, amb vocació de banca de clients, amb relacions estables a llarg termini que permeten el desenvolupament de qualsevol tipus d'empreses i acompanyar-les en el seu camí empresarial. Particulars, empreses i promotors poden trobar una entitat amb gestors especialitzats que no sols entenen la seua problemàtica diària, sinó una entitat responsable amb l'entorn en què desenvolupa la seua activitat i compromesa a impulsar canvis que milloren el bon govern, el respecte al medi ambient i els més fonamentals principis ètics en la seua gestió, com un pas més en l'exercici de la nostra responsabilitat empresarial.

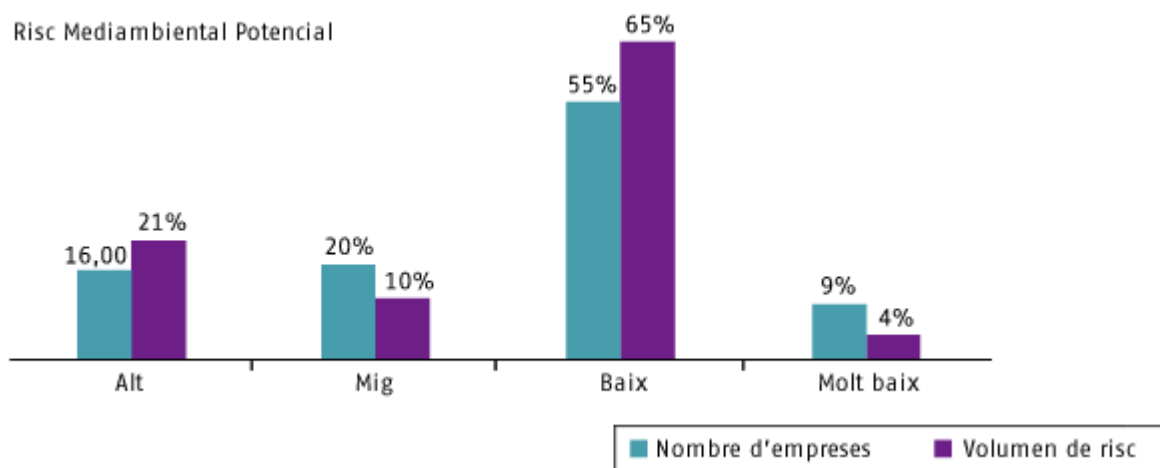
Si bé la nostra activitat directa no genera impactes ambientals significatius, el sector financer en general i, per tant, Bancaixa en particular, pot influir significativament en els impactes ambientals provocats per les empreses a les quals facilita finançament, circumstància d'especial rellevància per al conjunt de la societat per la influència en l'entorn de l'activitat empresarial, fonamentalment la industrial.

La voluntat de desenvolupar un model de gestió del risc mediambiental integral en Bancaixa, ha sigut formulada fermament per la Direcció tant en els seus objectius estratègics com en la definició de polítiques generals d'actuació que establisquen les línies directrius que han d'orientar les actuacions institucionals a curt termini, mitjà termini i llarg termini.

En l'exercici 2006 l'Entitat ha donat el seu primer pas en l'avaluació del risc mediambiental potencial de la seua cartera d'inversió creditícia empresarial realitzant, un **mapa de riscos mediambientals** sobre els clients d'empresa amb què l'Entitat mantenia inversió creditícia i per als quals es disposava de *rating* financer i/o informació economicofinancera actualitzada.

El col·lectiu avaluat representava el 69,59% de les empreses amb inversió creditícia a 31 de maig de 2006, i un 77,70% del volum de risc a la dita data, i totes aquestes són empreses amb activitats exercides a Espanya.

Els **resultats** obtinguts cal qualificar-los de **molt positius**, que permeten un tractament massiu, ja que es posa de manifest que la cartera d'empreses es veu afectada per un risc mediambiental potencial alt o mitjà en un 36% quant a nombre d'empreses, i en un 31% en volum de risc, i el sector de la construcció és el que concentra un nombre més gran d'empreses amb risc mitjà ambiental potencial alt o mitjà.



Al contrari, la cartera creditícia reflecteix que el 64% de les empreses i el 69% de la inversió creditícia vigent, té un component de risc mediambiental baix o molt baix.

La metodologia de l'anàlisi amb què s'ha fet el mapa de risc mediambiental és de tipus proactiu, i avalua la sensibilitat al risc mediambiental de determinades variables, per la qual cosa la posterior justificació documental de la gestió que realitze cada acreditat mai podria donar un resultat advers al plantejat en aquesta memòria, sinó millorar, fruit de la documentació de les mesures o cobertures preses per a l'evitació o la pal·liació de riscos mediambientals inherents a l'activitat de les mateixes empreses.

A partir de la dita informació, l'Entitat ha definit una política per a la gestió de riscos mediambientals dins de la seua política creditícia, per a l'anàlisi d'operacions de finançament a empreses, que serà aplicada a partir de l'exercici 2007.

L'abast de la política s'equipararà en tots els aspectes als criteris del *rating* financer, i és aplicable als clients d'empresa (persones jurídiques) amb risc mediambiental potencial mitjà o alt, un volum de risc significatiu o un *rating* de risc financer inferior a A (màxim nivell de qualificació).

5.2 El Compromís Bancaixa

(PR1)(RB1)(RB3)

Bancaixa va assumir al maig de 2005 dotze compromisos concrets amb els clients particulars en operacions d'ús domèstic, que suposen nous modes d'actuar amb els clients i es plasmen en el “Compromís Bancaixa”, que l'Entitat es va comprometre a complir i millorar. Des del seu llançament, s'han afegit quatre compromisos més, dos d'aquests en 2006, i en són setze els assumits per Bancaixa al tancament de l'exercici 2006:



Punt 1 “Els nostres contractes sense lletra xicoteta i més clars”

Els contractes de comptes d'estalvi, targetes i préstecs no tindran lletra inferior a 1,7 mm i, per a aconseguir més transparència, s'informarà dels dubtes més habituals.



Punt 2 “Abans de realitzar qualsevol operació informem del seu cost”

Els nostres clients sempre sabran quina comissió els cobrem abans de realitzar qualsevol operació. Si no complim, tornem la comissió cobrada.



Punt 3 “Avisem per SMS de falta de saldo en el compte o impagament”

Avisem amb un missatge SMS quan falte saldo en el compte o estiga en descobert per pagaments de préstecs, targetes o liquidacions de comptes al client que ens facilite el seu mòbil particular. Si no enviem el SMS, abonem 10 euros.



Punt 4 “No tornem els rebuts de la llar”

No tornem cap rebut domiciliat de la llar: aigua, llum, gas, telèfon..., fins a un descobert de 500 euros a clients majors d'edat sense impagaments més de 30 dies. Si no complim, paguem 10 euros.



Punt 5 “No cobrem comissions a joves ni majors pels seus comptes”

A menors de 26 i majors de 65 anys, no els cobrem comissions de manteniment ni administració en llibretes i comptes corrents. Si no complim, paguem el doble de la comissió cobrada.



Punt 6 “Responem a les sol·licituds de préstec en 24 hores”

En les nostres oficines responem a les sol·licituds de préstec en un termini màxim d'un dia laborable. Si no complim, no cobrem la comissió d'obertura.



Punt 7 “Qualsevol informació sobre els seus productes o els seus comptes abans de 24 hores”

Als clients identificats a través de Banca Telefònica o Internet, els informarem de tots els seus productes i dels moviments dels seus comptes en un termini màxim d'un dia laborable. Si no complim, abonem 10 euros.



Punt 8 “Primer abonem les seues reclamacions i després les analitzem”

En les reclamacions formals de fins a 300 euros presentades en la seua oficina, si no podem justificar-les, primer les abonem i després analitzem la reclamació. Si no complim, abonem 50 euros.



Punt 9 “Informem de l'estat de les seues reclamacions abans de 48 hores”

Informem de l'estat de les reclamacions presentades formalment en un termini màxim de 2 dies laborables. Per cada dia de demora el compensem amb 5 euros, màxim 50 euros.



Punt 10 “Si el nostre caixer no dóna diners, paguem el doble de la comissió cobrada per utilitzar-ne un altre”

Si el nostre caixer no funciona i s'ha d'utilitzar un caixer d'una altra entitat, paguem el doble de la comissió.



Punt 11 “Reposem la seua targeta en 24 hores”

En cas de robatori o pèrdua, els nostres clients rebran la seua targeta en l'oficina de Bancaixa que vulguen l'endemà laborable, si la sol·liciten abans de les 15 hores i no incorporen xip ni foto. Si no complim, abonem 10 euros.



Punt 12 “Publiquem un informe de complir el ‘Compromís Bancaixa’ i un Pla de millora”

La memòria anual del Servei d'Atenció al Client tindrà un apartat amb les queixes i les reclamacions formulades pels clients com a conseqüència de l'incompliment del 'Compromís Bancaixa'.



Punt 13 “No cobrem als menors de 26 anys per les targetes”

Als menors de 26 anys no els cobrem comissió d'emissió i tinença de les targetes Bancaixa. Si no complim, paguem el doble de la comissió cobrada.



Punt 14 “Ajornem gratis la seua hipoteca en Bancaixa durant 6 mesos si perd el seu treball”

Si perd el seu treball ajornem el pagament de la hipoteca de sa casa durant 6 mesos. Les quotes ajornades es pagaran al final del préstec sense interessos addicionals. Es podrà ajornar el préstec una vegada cada 3 anys, sempre que el titular no estiga en situació d'impagament. Si no complim, ajornem gratuïtament totes les quotes d'un any.



(Compromís 2006) Punt 15 “No ocultem ni disfressem el cost dels nostres servicis”

Semestralment informem del cost de tots els servicis que hem prestat a cada client i del cost pagat per aquests. Si no complim, paguem 10 euros.



(Compromís 2006) Punt 16 “15 dies per a canviar d'opinió en contractar un dels nostres productes”

Si un client contracta un dels nostres productes i canvia d'opinió, disposa de 15 dies naturals per a cancel·lar-lo; a més li tornarem les comissions percebudes per Bancaixa. Aconsellem informar-se prèviament dels efectes fiscals. Queden exclosos els productes que per les seues característiques no admeten la cancel·lació o retrocessió. Si no complim, paguem 50 euros.

El compromís afecta tots els clients particulars en les seues operacions domèstiques. Els professionals liberals i les empreses, si bé també es beneficien de moltes de les mesures implantades, inicialment s'exclouen en el pagament d'indemnitzacions.

Amb la implantació del compromís, Bancaixa es va comprometre amb els seus clients a complir, autopenalitzant-se en cas d'incomplir-los. Bancaixa considera que ha incomplert cada vegada que no ha sigut capaç d'aplicar correctament algun dels compromisos.

5.3 Balanç del Compromís Bancaixa

(2.10)(CSR6)

(Compromís 2006) Seguint amb “l'atenció eficaç del client”, des de final d'octubre de 2005, sempre que l'Entitat comprova que ha incomplert algun punt del “Compromís Bancaixa”, pren la iniciativa d'abonar la indemnització corresponent i comunicar-li-ho al client, en resposta a l'“equilibri en la relació”, un dels principis en què es basa el Compromís.

L'Entitat ha incorporat en l'exercici 2006 dos nous compromisos als catorze assumits en 2005.

Durant 2006 de les 43.568.169 operacions afectades pel “Compromís Bancaixa”, tan sols han registrat reclamació de clients 6.745 d'aquestes (1,5 per cada 10.000 operacions), per considerar que s'havia incomplert algun dels 16 compromisos adquirits, de les quals s'ha donat la raó al client (amb la consegüent indemnització) en el 95% dels casos.

	2006	2005 ⁽¹⁾
Nombre de reclamacions	6.745	3.737
Nombre de reclamacions /10.000 clients	1,5	1,4
% de reclamacions a favor del client	95	93
Cost (milers d'euros)	5.068	499

⁽¹⁾ Des de maig a desembre 2005.

A més, durant 2006 l'Entitat ha aplicat el Compromís Bancaixa proactivament en 1.728 ocasions, sense que hi haja la sol·licitud del client.

El cost total de l'aplicació del Compromís Bancaixa durant 2006 ha ascendit a 5.068 mil euros, dels quals només 61 mil euros corresponen a indemnitzacions realitzades als clients. El notable augment del cost respecte a l'exercici 2005 es deu fonamentalment a aquest efecte del punt 14 del Compromís Bancaixa, que va entrar en vigor al novembre de 2005.

L'Associació d'Usuaris de Servicis Bancaris, Ausbanc, va atorgar a Bancaixa en 2005 l'Euro d'Or a la millor Entitat Financera de l'Any 2005, entre altres motius, pel “Compromís Bancaixa”. Aquest va ser considerat com “radicalment i absolutament nou en el sector financer”, ja que afavoreix la transparència amb el client.

L'Associació d'Usuaris de Servicis Bancaris, Ausbanc, ha atorgat a Bancaixa, per segon any consecutiu, l’“Euro d'Or” al millor producte financer de l'any 2006, per haver mantingut, desenvolupat i aprofundit mitjançant el programa Jovens Emprenedors, l'aplicació del Compromís Bancaixa i possibilitar l'accés al finançament de jòvens empresaris sense necessitat d'un aval

També ha rebut reconeixement l'empresa asseguradora del Grup, Aseval, per la seua campanya de Plans de Pensions Solidaris:

UNICEF distingeix Aseval per la seua campanya de Plans de Pensions Solidaris

Al juny de 2006 Aseval va ser una de les entitats reconegudes en l'acte d'entrega de diplomes d'UNICEF A LA SOLIDARITAT per la campanya “Plans de Pensions Solidaris”, en reconeixement al seu suport en una de les prioritats d'UNICEF, “Immunització i més”.



6

El nostre compromís
amb els empleats



EL NOSTRE COMPROMÍS AMB ELS EMPLEATS

(2.8)(INT1)

Bancaixa entén que les persones que treballen en l'Entitat són l'actiu més important per a aconseguir l'èxit empresarial i possibilitar el compliment del missatge identitari pel qual vol ser diferenciada -*l'atenció eficaç del client*-. Per aquest motiu, *les persones que treballen en Bancaixa* formen part de la cultura corporativa, del model de gestió, dels compromisos voluntaris assumits públicament i d'una de les dimensions de major transcendència en el model de responsabilitat empresarial definit per a possibilitar el benestar de les generacions futures, com és la dimensió humana, dins de la social.

Per a Bancaixa, la gestió dels recursos humans té com a eix fonamental conciliar els interessos dels empleats amb les finalitats i els objectius de l'Entitat, concretats en els seus plans estratègics.

Els empleats de Bancaixa constitueixen una peça clau en l'Entitat, per la seua capacitat de generar valor per als grups d'interés. Per això, Bancaixa estableix relacions sòlides i duradores amb el seu equip humà

ELS EMPLEATS DE BANCAIXA EN XIFRES (LA1)(LA13)(INT7)

	2006	2005
Despeses de personal	324.566	305.469
Plantilla mitjana	5.493	5.300
Cost mitjà (mils d'euros)	59.087	57.636
Nombre d'empleats	5.535	5.404
% empleats fixos	98,4	98,4
% empleats a temps parcial	0,2	0,2
Mitjana d'anys d'antiguitat	15	14
Edat mitjana	41	40
% directius i altres responsables	20,61	20,8
% hòmens/dones	59,8/40,2	61,3/38,7
% titulació universitària	53,2	51,8

No inclou els contractes amb empreses de treball temporal.

Desglossament del nombre d'empleats fixos segons el grup professional i el sexe:

	2006		2005	
	Hòmens	Dones	Hòmens	Dones
Grup 1				
Nivell I Gr. 1	7	0	7	0
Nivell II Gr. 1	105	4	101	4
Nivell III Gr. 1	590	32	570	29
Nivell IV Gr. 1	557	114	569	99
Nivell V Gr. 1	390	134	368	122
Nivell VI Gr. 1	492	186	459	164
Nivell VII Gr. 1	283	171	348	186
Nivell VIII Gr. 1	86	102	88	102
Nivell IX Gr. 1	108	127	92	102
Nivell X Gr. 1	204	346	211	314
Nivell XI Gr. 1	63	202	53	179
Nivell XII Gr. 1	353	670	368	639
Nivell XIII Gr. 1	16	58	30	73
Sense codificar (estranger)	7	12	3	10
Grup 2				
Nivell II Gr. 2	1	0	1	0
Nivell III Gr. 2	21	4	21	4
Personal de Neteja	0	3	0	3
Total	3.283	2.165	3.289	2.030

Bancaixa utilitza únicament indicadors de discapacitat i nacionalitat en els procediments de registre d'empleats.

Indicadors de diversitat:

	Percentatge d'empleats
Hòmens/Dones	59,8 % / 40,2 %
Grups minoritaris	2,67%
	Menors de 30 anys: 18,0 %
Grups d'edat ⁽¹⁾	Entre 30 i 50 anys: 60,8 %
	Majors de 50 anys: 21,2 %

⁽¹⁾ Les dades que se mostren contemplen empleats fixes i temporals.

Al tancament de l'exercici 2006 el nombre d'empleats amb algun tipus de discapacitat ascendia a 44, i són 38 hòmens i 6 dones.

6.1 El principal actiu

(INT1)

En Bancaixa, l'accés a l'ocupació, les condicions laborals, la salut i la seguretat de tots els treballadors i la formació orientada a la consecució d'un desenvolupament professional adequat, s'efectuen en plenes condicions d'igualtat i transparència, sense que estiga permès cap tipus de discriminació per raó de sexe, raça o religió.

POLÍTIQUES I PRÀCTIQUES LABORALS (4.8)

Bancaixa es regeix per un ampli marc regulador integrat per les lleis generals d'aplicació - principalment Estatut dels treballadors-, les normes específiques del Sector de Caixes d'Estalvis - Estatut dels Empleats de les caixes d'estalvis i conveni col·lectiu-, i les internes, fruit d'acords aconseguits a través de la negociació sindical -Pactes sobre diverses condicions laborals, Reglament de Beneficis Socials, Reglament del Fons de Pensions-.

Totes aquestes normes, tant les generals i sectorials com les específiques de Bancaixa, són absolutament coherents i respectuoses tant amb els drets dimanants de l'ordenament constitucional com amb aquells que deriven de tractats internacionals amb vigència a Espanya i garanteixen, amb un elevat nivell de cobertura i adaptació a les especificitats de cada entitat, la consideració dels aspectes fonamentals en les relacions entre els empleats i l'empresa.

L'adhesió voluntària de Bancaixa l'any 2004 al Pacte Mundial de les Nacions Unides, evidencia la importància que l'Entitat concedeix al respecte de les condicions laborals, més enllà del marc regulador aplicable.

Però aquesta preocupació per la satisfacció i millora contínua de les persones que treballen en Bancaixa, s'ha integrat explícitament com a element diferenciador enfront d'altres entitats, en el model de gestió dels recursos humans de l'Entitat, a través del "Compromís Intern". Un compromís que, igual que l'assumit amb els clients, pretén materialitzar la premissa de l'atenció eficaç i l'equilibri en les relacions.

Per a garantir el compliment i la vigència dels compromisos interns assumits, ampliar i reforçar de forma contínua els mecanismes de diàleg amb els empleats i desenvolupar les accions de formació i sensibilització necessàries sobre la nova cultura corporativa i el model de gestió, es va crear en l'exercici 2006 el departament de Cultura i Pràctiques Corporatives, dependent de l'Àrea de Recursos Humans. Aquest departament informa periòdicament l'Alta Direcció sobre els avanços aconseguits.

DRETS HUMANS (4.8)(HR2)(HR4)(HR6)(HR7)

En el tipus d'activitat i àmbit d'actuació en què operen les caixes d'estalvis espanyoles, la vulneració dels principis internacionals en matèria de drets humans com ara l'abolició del treball infantil i el treball forçós i obligatori, no és un factor de risc, ja que és molt poc probable que es produïsquen aquestes situacions.

El marc regulador laboral aplicable a les caixes d'estalvis i els acords interns aconseguits amb els empleats a través de la negociació sindical descrits en aquest capítol, garanteixen la llibertat d'associació, la necessària aplicació de principis d'actuació no discriminatoris, pràctiques i mesures de seguretat adequades i procediments elementals de queixa i reclamació.

No s'ha detectat en l'exercici 2006 cap cas de discriminació. En l'exercici 2006 tampoc s'han traslladat al Comité del Codi de Conducta qüestions relacionades amb discriminació.

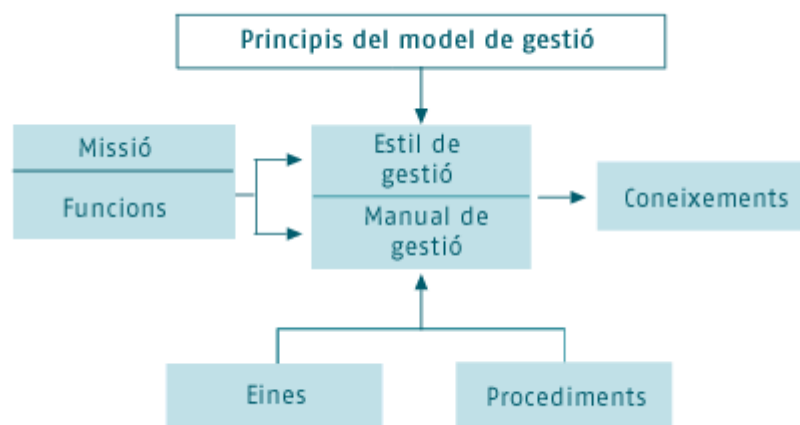
En cas de produir-se incidents de discriminació, l'Entitat estudiaria les particularitats de cada cas per a adoptar les mesures necessàries.

EL MODEL DE GESTIÓ

El comportament dels professionals de Bancaixa es basa en els principis d'actuació establits en el codi de conducta i en el model de gestió. En aquests es basa l'exercici del seu treball i les seues relacions amb els clients, els companys i l'Entitat.

El Model de Gestió de Bancaixa integra, per a cada un dels llocs de treball:

- L'Estil de Gestió del Lloc, que conté les funcions i els comportaments amb què s'ha d'actuar.
- El Manual de Gestió del Lloc, que recull les eines i els procediments per a realitzar les funcions.
- Perfil de coneixements considerat idoni per a exercir el lloc.
- Camí professional, que inclou l'experiència prèvia desitjable per a accedir a un lloc, així com les trajectòries professionals.



ATracció, Selecció i Formació dels Professionals (EC7)(LA10)

La política de Bancaixa és atraure i triar els millors candidats per a cada lloc, sense cap gènere de discriminació, en funció de les seues capacitats actuals i potencialitats futures. A més de la presentació de currículums a través del web corporatiu de Bancaixa, durant l'any 2006, 422 estudiants universitaris han realitzat pràctiques en Bancaixa integrades en els plans d'estudis i 19 han participat en el programa de pràctiques voluntàries.

No s'aplica cap política o pràctica per a donar preferència als residents locals en la contractació de personal en llocs on s'exerceixen activitats significatives.

(Compromís 2006) Atenent al compromís assumit per l'Entitat l'exercici anterior "estudi de mesures encaminades a la integració en Bancaixa de persones amb minusvalidesa", en 2006 l'Entitat ha dut a terme un estudi a fi d'identificar les mesures necessàries per a integrar en Bancaixa persones amb minusvalidesa. Com a conseqüència d'això, s'està definint un pla d'actuació i s'ha dut a terme una oferta pública per a incorporar persones discapacitades en la plantilla. El procés de selecció es trobava obert al tancament de l'exercici.

Tots els empleats sense experiència prèvia en Bancaixa, realitzen un programa específic de formació en el qual s'inclou un **Curs d'Acollida** amb què es donen a conèixer els aspectes més rellevants de Bancaixa i del seu grup, i incideix en matèries com ara la prevenció del frau i la corrupció.

Responent als mateixos objectius, els empleats dels Servicis Centrals que s'incorporen a la xarxa d'oficines realitzen un programa de formació previ a la incorporació al nou lloc, així com estades en oficines tutores.

Xifres principals en formació	2006	2005
Inversió total en formació (mils d'euros)	6.855	8.947
Accions formatives	203	194
Nombre d'assistents	19.634	26.124
Nombre d'hores	114.826	165.220
Nombre assistents/empleats mitjans	3,57	4,93
Nombre hores/empleats mitjans	20,9	31,17
Mitjana d'hores per assistent	5,84	6,32

La distribució de les hores de formació per grup professional és:

	2006
Hores de formació	Mitjana
Grup 1	
Nivell I Gr. 1	17,71
Nivell II Gr. 1	17,33
Nivell III Gr. 1	15,82
Nivell IV Gr. 1	16,79
Nivell V Gr. 1	15,31
Nivell VI Gr. 1	11,34
Nivell VII Gr. 1	15,66
Nivell VIII Gr. 1	11,57
Nivell IX Gr. 1	12,33
Nivell X Gr. 1	19,55
Nivell XI Gr. 1	16,57
Nivell XII Gr. 1	32,63
Nivell XIII Gr. 1	33,92
Sense codificar (estranger)	-
Grup 2	
Nivell II Gr. 2	6,00
Nivell III Gr. 2	4,56
Personal de Neteja	-
Total	18,95

Ser eficaç en les accions formatives i ampliar i compartir el coneixement, són objectius bàsics per a Bancaixa. Amb aquest fi, la Plataforma d'Aprenentatge i Tutorització Online de Bancaixa (Platón) disposava al tancament de 2006 de 180 hores lectives repartides en 21 cursos i 32 Unitats Pràctiques d'Aprenentatge, a més de la col·lecció de Manuals en línia i el Pla d'Acollida de nous empleats.

Durant el 2006 s'han realitzat importants millores en la plataforma d'aprenentatge en línia Platón, amb l'objecte de facilitar l'ús i la navegació i ampliar les funcionalitats de les accions formatives, i s'han llançat catorze noves unitats d'aprenentatge i dos actualitzacions.

COMPARTIR EL CONEIXEMENT

Facilitar l'intercanvi d'experiències entre professionals de l'organització, impulsar els equips multifuncionals involucrant la línia jeràrquica de les Xarxes Comercials i els especialistes de Servicis Centrals, són eines fonamentals per a la gestió del coneixement en Bancaixa.

En l'exercici 2006 s'han impartit cursos de formació per 219 formadors interns i 35 externs. A més, s'ha continuat amb el programa "oficines tutores" encara que en menor grau que l'any passat, pel fet que en aquest el procés d'expansió no ha sigut tan ampli, i ha quedat reduït a aquells empleats de servicis centrals que es traslladen a la xarxa. El dit programa permet seleccionar oficines en les distintes Unitats de Negoci, que rep i tutela l'aprenentatge en el lloc d'empleats en període de formació.

D'altra banda, les jornades MAC (Model d'Atenció al Client) van començar a impartir-se a les oficines des de juny de 2006, i es completarà per a totes les oficines en 2007. Al tancament d'aquest exercici s'han realitzat 56 jornades per les quals han passat 774 empleats d'oficines.

DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL

Tots els empleats de Bancaixa tenen accés, a través del Model de gestió disponible en la Intranet corporativa, a les condicions que es consideren idònies per a accedir a llocs de més responsabilitat, quant a experiència prèvia, llocs de procedència i coneixements requerits.

Així mateix, Bancaixa posa a disposició dels seus empleats distints recursos per a l'adquisició dels coneixements i habilitats necessaris per a l'exercici de cada un dels llocs "tipus" de l'organització, com ara recursos publicats en la Intranet o en la Plataforma de Formació, cursos presencials, seminaris, *training*, etc. Tot això pretén servir de guia i d'orientació a tots els empleats per al seu desenvolupament professional.

Existeixen, a més, programes específics per a dos tipus de col·lectius:

- En funció del potencial, de les expectatives professionals i de les necessitats organitzatives, els empleats amb avaluació d'exercici superior s'inclouen en programes de desenvolupament professional. Durant l'any 2006 han participat en aquests programes 186 empleats.
- Els empleats en desenvolupament professional, seleccionats internament per a la cobertura de vacants i llocs de nova creació. L'any 2006 han participat en aquests programes 40 empleats.

Com a conseqüència de l'enquesta de clima, es va implantar en el mes de setembre una millora a fi de facilitar el desenvolupament professional intern dels empleats, i és la publicació de vacants per a coneixement intern i possibilitar l'accés a aquestes.

En aquesta línia, des de l'inici d'aquesta acció, les ofertes publicades durant l'exercici 2006 han sigut cinc. D'aquestes dos s'han cobert amb personal intern.

MOTIVACIÓ I RETENCIÓ DE PROFESSIONALS (LA2)(LA5)(LA14)(INT2)(INT6)

La política de retribució en Bancaixa es fonamenta en les condicions establides en els convenis i els pactes laborals interns, complementada en funció de la contribució individual dels empleats i mantenint el nivell de competitivitat de l'Entitat en referència als índexs del mercat, sense que es produïsquen diferències salarials per raó de sexe, en un mateix nivell professional. Hi ha definida una política d'incentius aplicable a xarxes comercials, en la qual es preveuen el valor del lloc, els resultats individuals, els resultats del grup de treball, l'acompliment individual, la qualitat percebuda pels clients i el resultat d'empresa.

Altes i baixes del personal:

	2006	2005
Plantilla inicial	5.404	5.093
Alta d'empleats fixos	300	560
De les quals nou ingrés	258	522
Alta d'empleats temporals	289	227
Total altes	589	787
Baixa d'empleats fixos	174	173
De les quals jubilació	16	18
De les quals voluntàries	88	62
Temporals	284	303
Total baixes	458	476
Plantilla final	5.535	5.404
Índex de rotació externa d'empleats ⁽¹⁾	1,95%	1,74%

⁽¹⁾ (Baixes voluntàries + acomiadaments + jubilacions + defuncions) / plantilla final

La distribució per regió, sexe i edat dels empleats que abandonaren voluntàriament l'Entitat és la següent.

Per regions:

	Percentatge de baixes	
Regió	2006	2005
Comunitat Valenciana	22,73%	32,26%
Regió de Múrcia	3,41%	-
Catalunya	20,45%	22,58%
Madrid	19,32%	19,35%
Castella-la Manxa	-	1,61%
Andalusia	17,05%	9,68%
Extremadura	1,14%	-
Illes Balears	3,41%	4,84%
Aragó	6,82%	4,84%
País Basc	-	1,61%
Navarra	1,14%	1,61%
Estranger	4,55%	1,61%

Per grup d'edat:

Edat	Percentatge d'empleats	
	2006	2005
Menors de 30 anys	43,18%	62,90%
Entre 30 i 50 anys	55,68%	35,49%
Majors de 50 anys	1,14%	1,61%

Per sexe:

Sexe	Percentatge de baixes	
	2006	2005
Dones	37,50%	40,32%
Hòmens	62,50%	59,68%

Els períodes mínims de preavis en relació amb els canvis operatius significatius venen recollits per dos compromisos interns, no regulats pel nostre conveni col·lectiu, sinó que són pràctiques implantades per Bancaixa en benefici de l'atenció de l'empleat, els punts 2 i 3 del compromís (vegeu l'apartat 6.2).

La relació entre el salari base de les dones i el salari base dels hòmens per a cada grup professional és la següent:

Salari base	2006		
	Dona	Home	% salari base dona/home
Grup 1			
Nivell I Gr. 1	-	40.243,03	n.a.
Nivell II Gr. 1	25.509,42	25.869,54	98,61
Nivell III Gr. 1	21.687,78	21.798,36	99,49
Nivell IV Gr. 1	20.094,22	20.115,71	99,89
Nivell V Gr. 1	19.585,26	19.599,67	99,93
Nivell VI Gr. 1	18.687,48	18.687,48	100,00
Nivell VII Gr. 1	17.706,73	17.806,20	99,44
Nivell VIII Gr. 1	17.271,72	17.271,72	100,00
Nivell IX Gr. 1	16.352,38	16.444,55	99,44
Nivell X Gr. 1	15.637,03	15.646,49	99,94
Nivell XI Gr. 1	13.886,42	13.984,80	99,30
Nivell XII Gr. 1	11.712,03	11.756,42	99,62
Nivell XIII Gr. 1	9.204,60	9.204,60	100,00
Sense codificar (estranger)	-	-	-
Grup 2			
Nivell II Gr. 2	-	14.609,40	n.a.
Nivell III Gr. 2	13.537,44	13.618,33	99,41
Personal de Neteja	-	-	n.a.

Per a l'elaboració d'aquest quadro s'han tingut en compte els empleats amb contractes realitzats amb legislació espanyola i a jornada completa.

La diferència mostrada en la taula anterior és conseqüència de la transposició de les antigues categories a nivells. En realitzar la transposició es van incloure en cada nou nivell diverses de les categories anteriors i es van produir, per tant, diferències retributives dins d'un mateix nivell. A açò se suma l'evolució demogràfica de la plantilla, així com una major presència d'hòmens en promocions incorporades a Bancaixa en el passat, que consolidaven categories superiors a les actuals.

SISTEMA D'AVALUACIÓ

Bancaixa disposa d'un sistema d'avaluació dels empleats el principal objectiu del qual és *valorar*, amb les garanties necessàries, l'*acompliment* en la seua funció.

Per a l'exercici 2006, s'ha comptat amb dos models d'avaluació segons el lloc de treball. D'una banda, trobem com a novetat de l'exercici 2006, el model d'avaluació per a responsables de grup i directors de zona, el principal objectiu del qual és establir les prioritats de l'exercici i les millores a aconseguir per cada directiu, sobre la base d'una entrevista inicial en què es fixen aquestes, així com el seguiment periòdic corresponent al llarg de l'any. L'avaluació pretén ser una via més de comunicació eficaç, transparent, fidedigna i de confiança entre avaluat i avaluador, que servisca d'ajuda i d'orientació en el creixement professional, de manera totalment anònima i confidencial.

Aquest model d'avaluació està dotat dels instruments següents:

- Avaluació d'acompliment.
- Informe de col·laboradors.
- Informe anual.

D'una altra banda, es disposa del model d'avaluació per a altres llocs, l'objectiu del qual és identificar, amb les garanties necessàries, empleats que, havent obtingut resultats i comportaments superiors a allò que s'ha esperat en el lloc, tinguen capacitat i predisposició per a assumir altres llocs.

Hem de destacar que un dels punts del Compromís Intern de Bancaixa amb els seus empleats és que "l'avaluació només té conseqüències positives".

COMPENSACIÓ DE L'ACOMPLIMENT (INT5)

L'Entitat disposa d'un sistema de retribució variable per a la xarxa d'oficines establert en funció de criteris objectius, comunicats als empleats amb total transparència i accessibles per a la seua consulta en la Intranet corporativa, en el qual es consideren tant indicadors de l'acompliment econòmic com indicadors de la qualitat del servei prestat, a través dels resultats obtinguts en les enquestes de satisfacció de clients.

Retribució variable	2006	2005
Nombre d'empleats amb compensació variable depenent de l'acompliment	4.671	4.479
Import Retribució Variable (mils d'euros)	18.434	15.998
Sous i salaris (mils d'euros)	247.080	232.465
Percentatge Retribució variable / Sous i salaris	7,46%	6,88%

Des de l'any 2006, l'avaluació no afecta la retribució variable.

BENEFICIS SOCIALS

Ajudes 2006	Nombre de beneficiaris	Nombre d'ajudes	Aportació Bancaixa
Aportacions a primes de la Mutualitat de Previsió Social d'empleats	1.965	-	732
Primes d'assegurances de vida	1.335	-	30
Ajuda de guarderia	587	628	349
Ajuda formació de fills	2.856	4.902	2.193
Ajuda per a educació especial	50	52	149
Excedències	41	-	-
Reducció de jornada	13	-	-
Altres permisos retribuïts ⁽¹⁾	2.733	-	-

⁽¹⁾ S'inclouen el permís reglamentari (2.509), el permís per hospitalització de familiar Compromís Intern 6 (159), el permís per atenció de fills Compromís Intern 13 (64) i el permís per a acció de voluntariat (1) concedits en 2006, i és un empleat amb diversos permisos. Aportació en milers d'euros.

Bancaixa subvenciona el 90% de llibres i matrícules en els estudis d'ensenyament mitjà, universitari i tècnics de grau superior i mitjà, reconeguts i regulats per l'Estat. A més, per a cursar estudis d'idiomes estrangers, hi ha una ajuda de 240 euros que es percep després d'haver acreditat l'aprofitament davant de l'Escola Oficial d'Idiomes. Per a l'estudi d'altres llengües oficials autonòmiques, la suficiència haurà d'haver-se obtingut davant dels organismes específics existents en cada comunitat.

Els productes i els servicis que Bancaixa posa a disposició de tots els seus empleats, s'ofereixen en condicions preferencials.

CONCILIACIÓ DE LA VIDA FAMILIAR I PROFESSIONAL

Bancaixa ofereix distintes opcions a aquells empleats que necessiten mantindre un balanç especial entre la vida personal i el treball.

Excedències	Voluntària (de 6 mesos a 5 anys d'acord amb el conveni col·lectiu), forçosa (mentre dura l'exercici de càrrecs públics) i per a l'atenció dels fills (fins que el xiquet faci els tres anys).
Reducció de jornada ⁽¹⁾	Per maternitat i adopció o acollida, per a fills menors de 6 anys, i també per a disminuïts físics o psíquics.
Lactància ⁽¹⁾	Permis retribuït i cotitzat, per a absentar-se mitja hora al dia o, alternativament, tindre un crèdit horari de 15 dies laborables. El 85% dels permisos de lactància es gaudeixen amb el crèdit horari.
Altres permisos retribuïts	Per malaltia greu, defunció, matrimoni i trasllat. Compromisos interns 6 i 13.

⁽¹⁾ Poden gaudir-se tant per la mare com pel pare.

En aquest aspecte, a través del Compromís Intern amb els empleats es contribueix de forma molt destacable a la cura de la conciliació de la vida laboral i familiar, amb concessions de permisos retribuïts i condicions de flexibilitat, que es detallen en l'apartat 6.2.

Adicionalment, aquells empleats que quan ho requerisquen les necessitats del servici sobrepassen la jornada ordinària de treball vigent en cada moment, poden compensar l'excés, si és el cas, mitjançant el gaudi de temps lliure, i assumir el principi de no-realització d'hores extraordinàries.

VOLUNTARIAT CORPORATIU

(Compromís 2006) En 2006 es va posar en marxa el programa de voluntariat corporatiu, amb l'objectiu de donar suport i promoure les activitats de voluntariat entre tot el personal de l'Entitat i difondre internament els projectes que desenvolupen les fundacions de Bancaixa i les distintes ONG existents a Espanya.

La labor que realitzen actualment molts empleats de Bancaixa i la necessitat manifestada per una gran part de la plantilla, va fer que Bancaixa es plantejara com un dels seus compromisos a desenvolupar en 2006, la posada en marxa d'un programa de voluntariat corporatiu en Bancaixa.

Per a això s'ha creat una nova pàgina web, accessible a través del mateix web de Bancaixa, en l'adreça <http://voluntariado.bancaja.es>, que permet:

- Disposar d'un espai obert a tots, eliminar les restriccions d'accés a la informació dels empleats jubilats i prejubilats.
- Mantindre en permanent actualització un "tauler d'ofertes i demandes" en el qual conèixer les distintes necessitats de les ONG i la disponibilitat i les preferències de la plantilla.
- Accedir a les distintes campanyes de sensibilització i de formació que s'organitzen.
- Difondre les distintes propostes de col·laboració amb campanyes o projectes concrets.
- Conèixer les experiències de tots els que col·laboren en accions de voluntariat.
- Accedir a revistes especialitzades i notícies d'actualitat.

Per a reforçar aquesta decisió de l'Entitat, es va llançar el compromís intern número 16, que permet als empleats sol·licitar una excedència per a realitzar activitats de voluntariat, a més de facilitar la formació en tasques de voluntariat i possibilitar que els empleats que ho desitgen puguin destinar quatre hores laborals a l'any a aquestes tasques.

Dins de les distintes actuacions desenvolupades destaca el programa de turisme solidari, la recollida i l'enviament de llibres universitaris a les residències de Bancaixa a El Salvador i a Equador, i el llançament d'una oferta d'activitats en les diversales hospitalàries infantils que promou Bancaixa. En l'exercici 2006 van realitzar 11 empleats l'activitat de turisme solidari.

SUPORT AL PROCÉS DE PREJUBILACIÓ I JUBILACIÓ (EC3)

Per a facilitar al personal prejubilat i jubilat la presa d'aquestes importants decisions, se'ls ofereixen suports econòmics complementaris que s'instrumenten com a operacions creditícies en condicions molt favorables, que eviten que compromisos econòmics que tinguen contrets puguin dificultar aquest trànsit. Aquesta política ha sigut aplicada a les prejubilacions realitzades l'any 2006.

El pla de jubilació ofert als empleats és un pla definit de beneficis socials de sistema d'ocupació, acollit a la Llei de Regulació dels Plans i Fons de Pensions.

L'obligació de pagar les pensions assumida per l'empresari d'acord amb el pla, se satisfà a través d'un fons creat i mantingut que no se sufragava amb els recursos generals de l'organització.

El fons independent existent per a pagar els imports exigibles del pla en concepte de jubilacions, es cobrirà amb el 100% dels actius separats a aquest efecte. Per al càlcul es pren com a base el cens actualitzat del personal a 31 de desembre de cada any, i s'actualitza permanentment, ja que es tracta d'un sistema d'aportació definida en el qual la prestació que es percep en la jubilació coincideix amb els drets consolidats acumulats en el pla. Els empleats no realitzen aportacions.

Quant a les aportacions de l'empresa, hi ha dos col·lectius o subplans:

- En el subpla 2 l'aportació és la mateixa per a tots els empleats independentment del seu salari. Actualment ascendeix a 1,1 mil euros anuals.
- En el subpla 4 l'aportació anual és el 105% del salari base mensual.

REPRESENTACIÓ DELS TREBALLADORS I NEGOCIACIÓ COL·LECTIVA (LA4)(HR5)

La política de Relacions Laborals de Bancaixa té, entre altres, la finalitat de mantindre un diàleg permanent i consistent amb els agents socials, en posició d'igualtat, garantir la coherència de les mútues actuacions i el seu desenvolupament en un marc de compliment de la normativa vigent.

L'any 2006 es va realitzar un procés general d'eleccions sindicals.

El nombre de representants dels treballadors existents a final d'any era de 152.

SATE	CCOO	UGT	CGT	CSICA
Sindicat Autònom de Treballadors d'Estalvi	Comissions Obreres	Unió General de Treballadors	Confederació General del Treball	Confederació de Sindicats Independents de Caixes d'Estalvi
42,76	28,29	19,08	6,58	3,29

Els pactes d'empresa més rellevants subscrits entre Bancaixa i les seccions sindicals en l'exercici 2006 per a harmonitzar els interessos de l'Entitat i els dels seus professionals han sigut:

- Acord firmat el 30 de maig de 2006 referent als efectes econòmics del pas del nivell XIII al nivell XII.
- Pacte de 8 de maig de 2006 pel qual es modifiquen alguns aspectes referents a la sol·licitud i a la realització de les operacions de crèdit a empleats que conté el Reglament de Beneficis Socials.
- Acord al setembre que establia criteris per a la millor gestió i el desenvolupament del procés electoral.

La totalitat de la plantilla ha sigut informada puntualment a través de la Intranet corporativa sobre el procés electoral dut a terme durant l'exercici 2006, així com dels resultats.

Bancaixa no considera que hi haja riscos significatius d'incompliment de la llibertat d'associació i d'associació col·lectiva.

PREVENCIÓ I SALUT LABORALS (LA7)(LA8)

En matèria de seguretat i salut laboral, existeix en Bancaixa un òrgan específic de participació i comunicació, en el qual estan representats l'empresa i els treballadors: el Comitè de Seguretat i Salut (òrgan paritari i col·legiat), destinat a la consulta regular i periòdica de les actuacions de Bancaixa en matèria de prevenció de riscos, així com al seguiment de la planificació i desenvolupament de l'activitat preventiva. Es reuneix de forma ordinària, almenys, una vegada al trimestre.

El Comitè de Seguretat i Salut en Bancaixa està constituït per 26 membres, dels quals 13 són representants de la part social i 13 membres de la part institucional.

Durant aquest exercici s'han realitzat programes d'assessorament als treballadors sobre tabaquisme. No hi ha treballadors que exercisquen activitats professionals i que presenten una alta incidència o un alt risc de patir certes malalties.

El nombre de dies naturals⁽¹⁾ registrats per les distintes causes d'absentisme laboral es reflecteix en la taula següent:

CAUSA	2006	2005
Accident laboral	2.386	2.206
Malaltia ⁽²⁾	497	378
TOTAL	2.883	2.584

⁽¹⁾ Des del primer dia en què es produeix l'accident.

⁽²⁾ Inclou malalties professionals.

Dades d'accidentalitat:

	2006	2005
Nombre total d'accidents ⁽¹⁾	104	107
Accidents sense baixa	43	59
Índex d'accidentalitat (nombre total d'accidents/plantilla mitjana)	1,89%	2,01%

⁽¹⁾ Inclou accidents menors o primers auxilis.

Durant l'exercici 2006 es va produir una víctima mortal en accident laboral *in itinere*.

	2006	2005
Índex d'accidents laborals (IA)	12.380,94	12.738,08
Índex de malalties professionals (IEP)	1.071,42	1.071,42
Índex de dies perduts (IDP)	284.047,60	262.619,04

Índexs calculats d'acord amb el protocol d'indicadors GRI 2006 per a l'indicador LA7.

6.2 El Compromís Intern

(LA5)(LA13)(INT1)

L'ètica de l'atenció és una premissa que ha d'estar present en totes les relacions que manté l'Entitat. Per això, igual que hi ha un Compromís Bancaixa per al client, hi ha un compromís amb l'empleat materialitzat en el Compromís Intern.

Per aquest motiu, al maig de 2005 l'Entitat va assumir 12 compromisos concrets amb tots i cada un dels seus empleats, pensats per a beneficiar-los i millorar la comunicació i l'equilibri, i fer tangible el canvi cultural i d'estil de gestió. Dotze punts que Bancaixa es compromet a complir. Al novembre d'aquell mateix any, Bancaixa assumia dos nous compromisos, i al final d'aquest dos més, i són 16 els compromisos desenvolupats al tancament de l'exercici 2006. El seu compliment, com diu el Compromís Intern núm. 12, és supervisat per un grup d'empleats triats per sorteig, renovat tots els anys, que es reuneixen quadrimestralment i informen d'aquest a la resta de la plantilla. Les seues actes són publicades en la Intranet.

Punt 1 "Les teues consultes tenen una finestra única"



L'"oficina d'atenció a l'empleat" centralitza les consultes no operatives que planteges en l'àmbit de la relació laboral, i les respon abans de 48 hores.

Punt 2 "Et garantim 2 anys de permanència en el mateix destí"



Per a fomentar l'estabilitat, en els pròxims 5 anys no et canviem de destí si no has estat almenys 2 anys en aquest, excepte casos de promoció professional, acords i sancions.

Punt 3 "Comuniquem els canvis de destí amb 15 dies d'antelació"



Assumim el compromís d'informar-te, amb 15 dies d'antelació, d'un canvi de destí o funció.

Punt 4 "Incrementem les dones directives"



En els pròxims 5 anys, les dones en llocs directius (directores d'oficina, alta direcció i responsables de servicis centrals), passaran del 14% actual a un mínim del 25%.

Punt 5 "Paguem la reparació del teu cotxe"



Si poses el teu vehicle a disposició de la Caixa i tens un accident en què has d'assumir el cost de la reparació, ens fem càrrec de l'import, amb un màxim del valor de taxació del cotxe.

Punt 6 "Permís de 15 dies per hospitalització de familiars"



En cas d'hospitalització dels teus pares, la teua parella o els teus fills, mentre dure aquesta, i si ho necessites, pots gaudir d'un permís retribuït anual de fins a 15 dies naturals. Aquesta mesura podrà ajustar-se si es modifica en el conveni col·lectiu el tractament anual d'aquesta situació.

Punt 7 "No et convoquem a accions formatives en vacances escolars"



Per a facilitar la conciliació de la vida laboral i familiar, si tens fills en edat escolar, al juliol, a l'agost i en les vacances de Setmana Santa i Nadal, no et convoquem a accions formatives presencials fora de l'horari laboral.

Punt 8 "L'avaluació només té conseqüències positives"



L'avaluació del personal no directiu deriva, si és el cas, en oportunitats professionals o suports formatius.

Punt 9 "Els nous empleats tenen 80 hores de formació"



Posem a disposició dels nous empleats un programa de formació durant el primer any, la duració mínima del qual és de 80 hores.

Punt 10 "La teua opinió compta per a implantar accions de millora"



Es realitza anualment una enquesta de clima laboral i es creen grups de treball, de composició rotativa, per a proposar accions de millora.

Punt 11 "Creem nous canals de comunicació entre empleats"



Obrim en la Intranet fòrums per col·lectius per a compartir experiències i coneixements professionals.

Punt 12 "Els empleats controlen el compliment del compromís intern"



Un grup d'empleats renovat tots els anys, avalua el compliment d'aquest compromís intern i informa la resta de la plantilla.

Punt 13 "Permís de dos hores per a l'atenció del teu fill"



Les dones amb jornada completa, podran disposar d'un permís retribuït de 2 hores diàries, al principi o al final de la jornada, fins que el seu fill complisca 9 mesos, una vegada gaudit el període de lactància acumulat a la maternitat. El pare podrà optar a aquest permís amb les mateixes condicions, si la mare treballa, i sempre que haja gaudit almenys una part del descans maternal.

Punt 14 "Tens condicions avantatjoses en altres empreses"



L'"oficina d'atenció a l'empleat" gestiona amb altres empreses descomptes, ofertes i condicions especials, de què podràs beneficiar-te'n per ser empleat de Bancaixa.

(Compromís 2006) Punt 15 "Ajornem gratis els préstecs d'empleat durant 6 mesos, per defunció, divorci o separació de la parella"



Si per motiu de defunció, divorci o separació de la teua parella ho necessites, ajornem el pagament dels préstecs hipotecari i social subjectes al reglament de beneficis socials, durant 6 mesos, i es pagaran les quotes ajornades en finalitzar el préstec sense interessos addicionals.

(Compromís 2006) Punt 16 "Excedència de fins a un any amb reserva de lloc de treball amb fins solidaris"



Si vols participar en accions de voluntariat en alguna ONG, fundació o associació amb fins solidaris, pots sol·licitar una excedència de fins a un any amb reserva del teu lloc de treball. Durant aquest període, no es podran realitzar altres activitats de caràcter laboral.

6.3 Balanç del Compromís Intern

(LA13)(INT3)

(Compromís 2006) El grup de treball constituït per a avaluar el grau de compliment del Compromís Intern va elaborar les seues conclusions, que van ser íntegrament difoses en la Intranet de Bancaixa. Després de tancat l'exercici 2006, es va poder realitzar l'avaluació completa dels setze punts del compromís.

Respecte al punt 1, s'han plantejat un total de 8.205 consultes a l'Oficina d'Atenció a l'Empleat, i s'han respost en un termini mitjà de 5,8 hores. S'ha produït un incompliment d'aquest punt, per superar el temps de resposta establert en el mes d'octubre.

Durant aqueix any es van dur a terme un total de 880 trasllats, d'aquests 230 subjectes a aquest compromís, és a dir, es van efectuar després de romandre un mínim de dos anys en el mateix lloc de treball. Els restants 650 han correspost a promocions professionals, sancions i acords.

Els 1.178 canvis de destí o funció efectuats, han sigut efectius després d'un preavís de 15 dies com a mínim.

Durant l'any 2006, les dones que han ocupat llocs de direcció han passat de 169 a 192, la qual cosa representa un increment del 2%. Al desembre de 2006, el percentatge és del 17% de dones en llocs de direcció.

Respecte al punt 5, s'han abonat 66 factures de reparació del vehicle.

A més dels dos o quatre dies, segons el lloc de residència, que corresponen per conveni, 159 empleats van gaudir del permís de 15 dies per hospitalització de familiars, amb una duració mitjana per permís de 4,5 dies.

Quant a les accions formatives en vacances escolars, s'han convocat 4 cursos amb horari vespertí entre Setmana Santa, estiu i Nadal: cap dels assistents tenia fills en edat escolar.

Respecte al punt 8, es van modificar els models d'avaluació i es va incorporar l'orientació sobre la formació professional i el compromís de desenvolupament en el lloc.

Els 453 nous empleats ingressats en l'Entitat entre gener i desembre de 2006, han sigut convocats a les 80 hores de formació al llarg del primer any de vinculació a la Caixa, amb una formació mitjana de 125 hores per empleat, la qual cosa fa un total de 56.637 hores de formació. El seguiment es realitza mensualment de forma individualitzada, i es computa el període anual immediatament posterior.

Bancaixa, en col·laboració amb una consultora externa especialitzada en la realització d'aquest tipus d'estudis, va iniciar el llançament de la **segona enquesta de clima laboral** al novembre de 2006, amb l'objectiu de detectar les inquietuds del seu equip humà, i dotar els actors socials implicats (professionals, sindicats, direcció...) d'un espai propici d'intercanvi, anònim i confidencial, i possibilitar així la intervenció de totes i cada una de les persones que integren l'entitat.

Per a la seua realització, s'ha tingut en compte les recomanacions de l'anterior grup de millora i els seus resultats seran analitzats per un grup d'empleats actual amb l'objectiu de proposar les corresponents accions de millora.

Com a conseqüència de la primera enquesta de clima laboral efectuada per l'Entitat en l'exercici 2005, es van definir 18 accions de millora que calia implantar al llarg de 2006, i s'han implantat al tancament d'any 15 accions:

Factor	nº Acció	Planning
EQUIP DE TREBALL	1 Mesurar la qualitat del servei i atenció de SSCC a oficines a través d'indicadors objectius i enquestes de qualitat. Publicar i mesurar els resultats.	Juny ⁽¹⁾
	2 Crear i comunicar un protocol de cobertura de baixes.	Setembre ⁽¹⁾
CONCILIACIÓ VIDA FAMILIAR I LABORAL	3 Eliminar limitacions tècniques d'incorporació i connexió de les altes de substituïts des del primer dia.	Juliol ⁽¹⁾
	4 Incrementar la formació teòricopràctica en les substitucions per ETT. Mesurar resultats i publicar.	Juny ⁽¹⁾
	5 Definir i crear un col·lectiu intern que cobrisca absències en oficines	Octubre ⁽¹⁾
RETRIBUCIÓ I BENEFICIS SOCIALS	6 Crear un grup de treball perquè analitze i propose millores en retribució variable i sistema ranking, i considerar les modificacions en RV2006	Setembre ⁽¹⁾
	7 Conjuntament amb els representants dels treballadors, procurar l'adequació dels préstecs vivenda a la realitat actual	2006 ⁽²⁾
	8 Conjuntament amb els representants dels treballadors, estudiar la possibilitat d'introduir una assegurança d'assistència mèdica per a la plantilla	2006 ⁽²⁾
RESPONSABLE IMMEDIAT	9 Implantar avaluació ascendent per a responsables de grup i directors de zona	Maig ⁽¹⁾
PROMOCIÓ I DESENVOLUPAMENT	10 Crear eines per a sol·licitar llocs d'interès per a l'empleat, així com per a aquells llocs publicats com a vacants	Setembre ⁽¹⁾
	11 Redefinir mitjançant la negociació col·lectiva la trajectòria professional d'alguns dels llocs de treball, sotmesos a la classificació professional pactada	2006 ⁽²⁾
FORMACIÓ	12 Establir un protocol de formació per a canvis de lloc	Octubre ⁽¹⁾
	13 Crear un canal ascendent per a recollir les inquietuds formatives dels empleats	Octubre ⁽¹⁾
COMUNICACIÓ INTERNA	14 Publicar feedback col·lectiu en aquells suggeriments més freqüents (Idees 2006 i fòrums)	Juny ⁽¹⁾
	15 Millorar la qualitat del cercador de la Intranet	Octubre ⁽¹⁾
ATENCIÓ EFICAÇ DE L'EMPLEAT	16 Establir un protocol d'entrada i d'eixida de l'empleat	Juny ⁽¹⁾
	17 Comunicar i publicar els resultats de l'estudi de clima amb les accions de millora corresponents	Maig ⁽¹⁾
	18 Crear l'accés directe des de la Intranet a la Fundació Bancaixa	Setembre ⁽¹⁾

(1) Acció implantada.

(2) Acció no iniciada.

Quant als quatre fòrums en la Intranet, especialitzats per col·lectius professionals, la participació enguany ha sigut superior respecte a l'any passat, i es proposen 6 temes a debat, destaquen entre altres els corresponents a “conciliació de la vida personal i professional” i “el voluntariat i les ONG”. En total s'han superat les 1.500 aportacions.

De l'anàlisi del compliment del compromís l'any 2006, el grup de treball, compost per set empleats triats a l'atzar, que controla el seu compliment, va considerar necessari recordar la possibilitat que té qualsevol empleat de manifestar o consultar qualsevol situació en què existisca el més mínim dubte d'incompliment del Compromís. Per aquest motiu, es va ressaltar la dita informació en el corresponent apartat de Compromís Intern d'Intranet.

Respecte al permís de dos hores per a l'atenció de fills, 64 empleats han gaudit d'aquest amb un total de 7.719 dies amb reducció horària.

Quant al punt 14, en finalitzar l'any teníem trenta-nou acords en condicions avantatjoses amb: agències de viatges, alimentació, automòbils, centres residencials, electrodomèstics, grans superfícies, informàtica, immobiliàries, joguets, moda, oci, papereria, salut i assegurances.

Els empleats que per defunció, divorci o separació de la parella han sol·licitat l'ajornament dels préstecs que posseïen per la condició d'empleat han sigut 6 des que al maig de 2006 es llançara aquest nou compromís.

Finalment, al tancament de l'exercici cap empleat havia sol·licitat l'excedència de fins a un any amb reserva de lloc de treball per a fins solidaris, compromís en línia amb el programa de voluntariat corporatiu de Bancaixa, i posat a disposició dels empleats el 22 de novembre.

Com a conclusió, hem de destacar l'augment respecte a l'any anterior dels casos d'aplicació del compromís intern d'enguany, i s'han aconseguit així els 10.383 casos entre tots els empleats de l'Entitat.

NOU CANAL IDEES

(Compromís 2006) La principal novetat de l'exercici 2006 en el diàleg amb els empleats, conseqüència del compromís assumit en l'exercici 2005 "Nous canals de comunicació", ha sigut el canal Idees.

La bústia "Idees" és el canal de comunicació a través del qual qualsevol empleat, de forma individual, anònima o en grup, pot proposar accions concretes que suposen una millora de l'eficàcia, l'eficiència o la qualitat dels processos i l'operatòria de l'Entitat. En l'exercici 2006 s'ha registrat una participació de 3.470 propostes.

Se seleccionen quadrimestralment les 10 millors, i es publiquen en la Intranet per a sotmetre-les a votació entre tots els empleats, després de la qual es premien amb 3.000 euros (cada quadrimestre) aquelles que obtinguen un nombre més gran d'adhesions.



7

El nostre compromís
amb la societat



EL NOSTRE COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

7.1 Comportament mediambiental

(EN26)(F1)(F2)(F7)(F13)

Bancaixa va assumir el compromís d'integrar en el conjunt de les seues activitats i en la presa de les seues decisions les preocupacions i els criteris mediambientals, com a part fonamental del model de Responsabilitat Social Corporativa. Els principals objectius persegueixen garantir un adequat comportament de l'organització, respectuós amb l'entorn, i fomentar la protecció i la defensa del medi ambient entre els seus clients, els proveïdors i la societat en què actua en l'exercici de la seua activitat financera.

En un context en què els impactes directes al medi ambient provocats per l'Entitat no són potencialment significatius tant pel tipus d'activitat i productes i servicis oferits (intermediació financera); com per la dimensió (1.055 oficines); l'àmbit geogràfic d'actuació (Espanya); i el tipus de client a qui estem orientats (banca comercial), els impactes indirectes potencials que els clients a qui es finança, els proveïdors amb què es contracten aprovisionaments i se subcontracten servicis, i les empreses associades en les quals s'inverteix el capital, poden ser, no obstant això, d'especial rellevància. És fonamental, per tant, la funció que pot exercir una entitat financera a favor de l'entorn, promovent en les relacions amb els seus grups d'interés, actuacions sostenibles.

Per aquest motiu, les línies de treball definides per a complir aquests objectius, s'han centrat bàsicament en la incorporació gradual d'aspectes i de valoracions mediambientals en aquelles activitats i processos dins de l'organització que poden produir un major impacte ambiental indirecte, addicional al preceptiu i estricte compliment de la normativa aplicable i la millor i més eficient gestió dels recursos -que constitueixen els impactes directes més significatius-, com són:

- El finançament creditici a clients-empresa.
- La gestió de la cadena de subministraments i aprovisionaments.
- Les inversions de capital (empreses del grup).

POLÍTICA MEDIAMBIENTAL I COMPROMISOS INSTITUCIONALS ASSUMITS PER BANCAIXA (4.8)(4.13)

Al desembre de l'exercici 2004, Bancaixa, en posar en marxa el seu model de responsabilitat empresarial i adherir-se al Global Compacte, va assumir com a propis els deu principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides en pro del desenvolupament sostenible, entre els quals se'n troben tres específics en matèria mediambiental: principi de precaució, promoció i desenvolupament i difusió d'una major responsabilitat ambiental i tecnologies innòcues amb el medi ambient.

En l'exercici 2005, es va designar un "responsable mediambiental", i es van identificar les fortaleeses i les debilitats que presentava el model d'actuació de Bancaixa en matèria mediambiental, i es van establir les bases per a reforçar el comportament, a través d'una proposta d'àrees de millora que es va aprovar pel Comitè de Responsabilitat Social Corporativa.

En l'exercici 2006, aquestes línies de treball han sigut assumides formalment per l'Entitat a través d'una Política Mediambiental, que aprovada per la Direcció i informats els òrgans de govern de Bancaixa, ha sigut difosa internament i externament (www.bancaja.es), per a donar a conèixer les directrius que orientaran les actuacions institucionals a curt termini i a mitjà termini, i buscaran compatibilitzar l'exercici tradicional de l'activitat econòmica, amb un model de gestió eficient i respectuós amb l'entorn.

(Compromís 2006)

LÍNIES DIRECTRIUS DE POLÍTICA MEDIAMBIENTAL DE BANCAIXA

1. Complir la legislació i la reglamentació mediambiental aplicable i millorar gradualment els objectius i les metes que l'Entitat subscriga voluntàriament, en línia amb les recomanacions emeses per organitzacions de reconegut prestigi en aquesta matèria.
2. Establir i mantindre sistemes de gestió mediambiental adequats, que permeten adoptar un enfocament preventiu d'avaluació i millora permanent del comportament mediambiental, i contribuïsquen a un ús eficient dels recursos naturals.
3. Afavorir el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient i incorporar aspectes ambientals per a minimitzar els riscos i els impactes ambientals significatius en els processos bàsics de l'activitat, com són:
 - L'anàlisi d'operacions creditícies amb empreses
 - Les característiques dels productes i dels servicis
 - El disseny i modelització dels centres de treball
 - Els projectes d'inversió de capital
 - Les relacions amb els proveïdors
4. Formar, sensibilitzar i promoure la participació dels empleats, perquè la protecció i la conservació del medi ambient siga assumida per tota l'organització en l'activitat diària i en les relacions amb els grups d'interés.
5. Fomentar l'adhesió dels proveïdors de béns i de servicis als principis mediambientals recollits en el Pacte Mundial de les Nacions Unides, als quals Bancaixa s'ha adherit voluntàriament.
6. Mantindre línies d'actuació específiques per a la conservació i la protecció de la naturalesa i la formació mediambiental a través de l'Obra Social de Bancaixa.
7. Difondre públicament els compromisos assumits i informar anualment sobre el seu grau de compliment.

L'aprovació de la Política Mediambiental en Bancaixa, ha suposat la revisió de determinades actuacions que s'havien iniciat en exercicis anteriors, i la posada en marxa d'unes altres específiques durant l'exercici 2006 que confluiran en un Sistema de Gestió Ambiental (SGMA) a mitjà termini, extensible a tots els centres d'activitat.

AVANÇOS EN LA GESTIÓ EFICIENT I SOSTENIBLE DELS RECURSOS (EN1)(EN2)(EN4)(EN8) (EN16)(EN17)(EN22)(EN28)

Bancaixa, realitza gradualment actuacions que prevenen i corregeixen els impactes mediambientals generats en la seua activitat, cal destacar les mesures tendents a l'**estalvi energètic**, concretades en la renovació dels equips de climatització per altres de més eficients, limitació dels marges de temperatura, instal·lació de punts lumínics de baix consum i detectors de presència, aïllament de finestres i tancament de portes entre les diferents plantes de l'edifici, així com la negociació de contractes de subministrament d'energia d'acord amb les necessitats.

Bancaixa no consumeix **paper** blanquejat amb clor, pels efectes contaminants. S'exigeix tant que el paper haja sigut blanquejat amb productes diferents al clor, com que la pasta utilitzada en la fabricació procedisca de boscos repoblats. Ambdós requisits són exigits als proveïdors a través de la presentació del certificat que acredite el seu compliment. Quant a la utilització de paper reciclat, una vegada que els organismes i els certificats internacionals han garantit la bondat dels processos productius, Bancaixa ha decidit la incorporació d'aquest al consum habitual dels seus centres de treball, i ha triat per a això el que des de 2005 es troba garantit amb les etiquetes ecològiques emeses per dos dels organismes internacionals més prestigiosos que certifiquen el paper (Blue Angel i Nordic Swan).

Com a política d'empresa, Bancaixa no instal·la **equips nous amb refrigerant CFC o HCFC** en les seues instal·lacions, pels seus efectes destructius de la capa d'ozó. Tots els nous equips de climatització contenen substàncies refrigerants respectuoses amb el medi ambient. Els equips antics que encara puguin contindre les dites substàncies es troben en un pla de retirada i substitució.

El consum d'**aigua** és controlat periòdicament, i s'efectuen mesuraments del consum d'oficines destinat a ús sanitari i neteja. A més, en edificis centrals s'ha adoptat la política d'anar instal·lant aixetes amb control electrònic de presència a fi de reduir-ne el consum. I en tota l'Entitat s'instal·len únicament cisternes amb mecanisme de doble descàrrega.

Quant als **residus** generats en oficines i edificis, s'ha elaborat dins del Sistema de Gestió Ambiental que està desenvolupant Bancaixa tota una política de recollida selectiva de cara a la reutilització, destrucció o reciclatge.

	2006	2005
MATERIALS		
Paper blanc sense clor (total t) ⁽¹⁾	406	345
Paper blanc sense clor (t per empleat)	0,07	0,06
Consum de sobres (t) ⁽¹⁾	187	168
Llibretes d'estalvi (t) ⁽¹⁾	13	12
Xecs en paper continu (t) ⁽¹⁾	6	5
Talonaris de xecs (t) ⁽¹⁾	10	10
Paper en bobines (t) ⁽¹⁾	132	161
Cartó (Kg.)	372	ND
Toners (total unitats)	6.010	4.924
Toners (unitats per empleat)	1,09	0,94
Paper reciclat (% sobre paper consumit)	81	40
CONSUM D'ENERGIA ELÈCTRICA		
Oficines (total Kwh.) ⁽¹⁾	22.709.969	21.437.192
Oficines (Kwh. per empleat)	5.162	5.471
Edificis centrals (total Kwh.) ⁽¹⁾	6.219.504 ⁽³⁾	7.420.755
Edificis centrals (Kwh. per empleat)	4.924 ⁽³⁾	5.571
Consum total (Gj) ⁽²⁾	316.293	315.511
CONSUM INDIRECTE D'ENERGIA ⁽²⁾		
Carbó (Gj)	134.970	134.637
Gas natural (Gj)	4.800	4.788
Productes del petroli (Gj)	28.394	28.324
Biomassa (Gj)	2.406	2.408
Energia eòlica (Gj)	1.980	1.979
Energia hidràulica (Gj)	15.854	15.815
Energia nuclear (Gj)	127.889	127.573
AIGUA		
Oficines (total m ³) ⁽⁴⁾	43.713	38.434
Oficines (litres per persona i dia)	28	27
Edificis centrals (Total m ³) ⁽⁴⁾	4.884 ⁽³⁾	8.391
Edificis centrals (litres per persona i dia)	11 ⁽³⁾	17
RESIDUS		
Paper (total t)	327	340
Cartó (total t)	17	ND
Toners (unitats)	5.040	4.751
% de tòners reciclats/consumits	83,86	96,5
Equips informàtics i mobiliari retirat (uts)	5.561	4.622
Equips informàtics i mobiliari reutilitzat (%)	57,76	70,68
Equips elèctrics retirats (uts)	9.262	ND
Bateries (Kg.)	23.944	ND
EMISSIONS A L'ATMOSFERA		
Gasos efecte hivernacle per consum elèctric (TN CO ₂) ⁽⁵⁾	34.359	36.851
Gasos efecte hivernacle per viatges d'empleats (TN CO ₂) ⁽⁶⁾	974	820

⁽¹⁾ Dades reals extretes de la facturació.

⁽²⁾ Dades estimades a partir del consum elèctric segons el protocol GRI (2006).

⁽³⁾ L'evolució dels resultats respecte d'exercicis anteriors es deu als moviments i les obres que s'han generat arran de la remodelació de la seu central de Cemeco, així com a la cessió de l'edifici Glorieta a la Fundació Bancaixa.

⁽⁴⁾ Dades calculades per extrapolació de dades obtingudes d'un mostratge real d'oficines i servicis centrals.

⁽⁵⁾ Dades calculades a partir d'informació pública de REE.

⁽⁶⁾ Dades corresponents als desplaçaments dels empleats al treball, estimats segons GHG protocol i informació pública d'ANFAC/ICEA.

Des del departament d'Infraestructura es treballa en l'optimització de procediments, s'introdueixen mesures correctores (gestió de la despesa elèctrica mitjançant l'ampliació i la millora del control automatitzat de les oficines i servicis centrals), nous materials i tecnologies.

S'ha començat a dissenyar en l'exercici 2006, un Sistema de Gestió Ambiental com a base dels procediments destinats a la implantació progressiva del Certificat ISO 14.001. Serà aquest SGMA el que definisca les àrees d'actuació prioritària, dins d'un concepte d'evolució i millora contínua.

Durant l'exercici 2006 s'han realitzat diferents campanyes de foment d'ús del canal d'Internet, i és un dels seus objectius l'obtenció, per part del client, de la informació electrònicament (extractes, rebuts) i es redueixen d'aquesta manera els enviaments de paper a través de la correspondència per correu: sortejos, obtenció de rebuts i documents des del web, etc.

En el mes de desembre de 2006, aproximadament 292.000 clients distints es van connectar a Bancaixa Pròxima. L'ús del servici en el dit mes ha registrat uns increments del 23% en particulars i del 15% en empreses, respecte a les xifres del mateix mes de l'any 2005.

**A 31 de desembre de 2006 dels 32.099
clients donats d'alta en el servici
d'extractes electrònics, 14.904 han
renunciat a rebre extractes en paper el que
suposa un 46,4% mentre que en 2005 va
suposar un 45,5%**

No obstant això, el punt 15 del Compromís Bancaixa “No ocultem ni disfressem el cost dels nostres servicis”, iniciat en l'últim semestre de 2006, ha tingut una incidència negativa en el consum de paper, en haver-se incrementat entorn del 4,5% els enviaments centralitzats a clients. Comunicacions que, encara que redunden en la qualitat de la informació a clients i en una transparència líder en el sector, han compensat i superat les mesures adoptades per a reduir els consums de paper descrites amb anterioritat.

L'eficiència en la substitució dels cartutxos de pols o tinta de les màquines fotocopiadores, fax i multifunció, ha millorat el rendiment d'aquests, gràcies als programes que ha facilitat Recursos Tècnics. Tot això, en espera que els equips puguin ser connectats en xarxa, situació que optimitzarà encara més els recursos. A pesar d'això, el rellevant increment d'oficines, negoci i clients, ha superat els programes d'estalvi, la qual cosa ha suposat un consum net de consumibles, superior a exercicis anteriors. Les mateixes conseqüències han afectat altres productes com ara sobres, DIN A 4 i paper en general.

No s'han produït multes ni sancions per incompliment de la normativa mediambiental.

AVANÇOS EN EL DISSENY I LA MODELITZACIÓ DE CENTRES DE TREBALL (4.12)(F6)

Es va iniciar en l'exercici 2006 una avaluació mediambiental en un edifici central emblemàtic de València i en una oficina pilot com a base per a l'obtenció del Certificat ISO 14.001 en els dits locals. En funció de les conclusions de l'avaluació realitzada a partir dels procediments establits en el SGMA, s'establiran els indicadors i els objectius en matèria de gestió mediambiental i la formació interna necessària per als pròxims anys.

La reforma d'un dels principals edificis centrals de València, Cemeco, amb una superfície útil original de 8.895 m², iniciada en 2005 i finalitzada al gener de 2007, ha tingut com a objectiu principal un increment de superfície útil fins als 10.724 m², així com un disseny de llocs de treball que optimitza l'ocupació, al mateix temps que se'ls dota de major qualitat ambiental i ergonomia, i es potencia d'aquesta manera un major aprofitament de la llum natural i per tant un menor consum energètic.

L'Àrea d'Operacions i Mitjans va elaborar un "Manual de benvinguda" que recull tots els objectius, peculiaritats i millores desenvolupades en el nou Cemeco des d'un punt de vista integral. Així, el Manual recull des d'aquelles qüestions relatives a l'accessibilitat de l'edifici, ergonomia i comportament o pràctiques ambientals, com aquelles altres que descriuen l'entorn en què s'ubica, i facilita a tots els empleats el coneixement del seu nou centre de treball. El Manual de benvinguda està disponible en la Intranet de Bancaixa.

SISTEMA DE GESTIÓ MEDIAMBIENTAL (4.12)

El Sistema de Gestió Ambiental que s'està definint en Bancaixa, d'acord amb els requisits de la norma de referència **UNE-EN ISO 14.001:2.004** Sistemes de Gestió Ambiental Requisits d'orientació per al seu ús, constitueix la base per a la futura i progressiva implantació del Certificat ISO 14.001.

El Sistema de Gestió Ambiental té com a fi fonamental la prevenció de la contaminació produïda pel desenvolupament de la nostra activitat i la millora contínua d'aquesta, amb l'objecte de preservar l'entorn en què realitzem les nostres activitats.

PRODUCTES I SERVICIS RESPECTUOSOS AMB L'ENTORN (IB3)(F12)

Com es descriu en l'apartat 7.3 posterior, el conveni subscrit amb l'Institut de Crèdit Oficial ID AE permet finançar projectes d'inversió en energies renovables i eficiència energètica, i el volum finançat per Bancaixa, vigent al tancament de l'exercici 2006, ascendeix a 8.272 mil euros.

D'altra banda, el nou producte *Solució Bancaixa jòvens emprenedors*, llançat en el mes de novembre de 2006, permetrà a l'Entitat oferir suport financer a projectes innovadors, relacionats, entre altres, amb tecnologies respectuoses amb el medi ambient i ecoeficients, com revela el fet que el 25% de les sol·licituds seleccionades en l'exercici 2006, estan orientades cap a l'estalvi energètic, l'estalvi dels consums d'aigua, noves produccions agrícoles, jardineria ecològica, etc.

AVALUACIÓ DEL RISC MEDIAMBIENTAL EN EL FINANÇAMENT CREDITICI A EMPRESES (F4)

Com es descriu en l'apartat 5.1 precedent, Bancaixa ha fet els primers passos en l'exercici 2006 per a procedir a avaluar el risc mediambiental associat a les operacions creditícies que es financen, a través de l'elaboració d'un mapa de riscos mediambientals de la cartera de clients-empresa i de la definició i aprovació d'una política per a la gestió de riscos mediambientals, dins de la Política Creditícia, que serà aplicada en l'exercici 2007 en tota la xarxa d'oficines.

COMPORTAMENT AMBIENTAL DE LA CADENA DE SUBMINISTRAMENTS (F3)

Com es descriu en apartat 7.2 posterior, l'Entitat ha aprovat en l'exercici 2006 una Política de Compres responsables i un procediment marc per a l'homologació i la contractació de proveïdors, que estableix que aquells les activitats dels quals impliquen risc mediambiental o facturen a partir de certs imports, hauran de complir un protocol específic en el moment de la contractació que inclou, entre altres aspectes, la consideració favorable de l'adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides, la disponibilitat o pròxima obtenció de sistemes de gestió mediambientals certificats, l'ús i l'acceptació de protocols ambientals i clàusules específiques en la contractació.

Els centres gestors responsables d'establir els acords comercials amb aquells proveïdors que major incidència ambiental pogueren tindre (especialment per a realització d'obres i manteniments en les instal·lacions), introduiran progressivament les dites clàusules, com una part més dels nous contractes de prestació de servicis que cal establir amb la nostra organització, i de les renovacions perquè aquests es produïsquen, a partir de 2007.

COMPORTAMENT MEDIAMBIENTAL DE LES EMPRESES DEL GRUP (IB1)

Els avanços registrats en el trasllat gradual del compromís amb la sostenibilitat a les empreses en què Bancaixa inverteix el capital, s'han produït fonamentalment en aquelles que l'activitat pot afectar en major grau i de manera més directa, al medi ambient.

Per aquest motiu, es va iniciar en l'exercici 2005 una línia de treball amb les empreses que constitueixen el Grup Immobiliari que, com es descriu en el capítol 8.2 posterior, ha suposat la definició i la difusió d'una estratègia de compromís amb la sostenibilitat per a les activitats de comercialització i promoció urbanística.

FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ MEDIAMBIENTAL (F5)

En l'àmbit extern:

- Durant el 2006 Bancaixa va realitzar en 171 col·legis accions de formació mediambiental sobre reciclatge, amb el lema "Ensenye a reciclar els meus pares", en les quals van participar 22.000 xiquets d'educació infantil i primària. Bancaixa ha invertit en aquest projecte 70 mil euros en l'exercici 2006.
- En l'exercici 2006, la Universitat Politècnica de València i CEGEA, amb el patrocini de Bancaixa, han dissenyat un Curs d'Especialista Universitari "Responsabilitat Social Corporativa", amb l'objectiu de capacitar els professionals de les empreses per a disposar dels coneixements tècnics i pràctics necessaris per a la gestió d'una empresa des d'un enfocament sostenible i socialment responsable. El curs es llançarà en 2007.
- La Càtedra d'Arquitectura Sostenible Bancaixa Habitat, descrita en el capítol 8.2 posterior, que ha sigut desenvolupada per la Universitat Politècnica de València en col·laboració amb Bancaixa, permetrà fomentar investigacions, estudis superiors i fòrums orientats cap a la construcció sostenible, sector d'especial transcendència econòmica i mediambiental a Espanya.

(Compromís 2006) En l'àmbit intern:

- En l'exercici 2006 es va realitzar per part d'empleats del departament de Responsabilitat Social Corporativa i de l'Àrea de Riscos, el Programa de Capacitació Virtual sobre Anàlisi de Riscos Ambientals i Socials impartit pel grup de treball llatinoamericà del Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient i per a les institucions financeres (LATF - UNEP FI) i l'INCAE (International School of Business), amb el suport del Bank of Amèrica i el Projecte Ecobanking.
- Com s'ha indicat en el capítol 4.5 precedent, al desembre de 2006 es van ampliar els continguts sobre responsabilitat empresarial de la Intranet corporativa, i es va informar de la nova Política Mediambiental aprovada per Bancaixa i es va incorporar un manual de bones pràctiques ambientals, amb una descripció de les aplicades per Bancaixa.

PRINCIPALS IMPACTES EN LA BIODIVERSITAT (EN11)(EN12)

Tot l'abocament d'aigües sanitàries es realitza a la xarxa pública de clavegueram.

Bancaixa no disposa de cap local operatiu o de negoci ubicat en espais naturals protegits o en les proximitats d'espais naturals protegits o àrees d'alta biodiversitat protegides.

D'altra banda, l'Obra Social de Bancaixa és propietària de dos espais naturals protegits que cuida i reforesta:

- En l'entorn de la Serra d'Espadà, el denominat Barranc d'Aigua Negra.

La Serra Espadà és un paratge de 31.182 hectàrees, declarat parc natural pel Govern Valencià el 8 d'octubre de 1998, i és l'entorn protegit més gran de tota la Comunitat. El parc natural forma part d'una serra en els contraforts del Sistema Ibèric que separa les conques dels rius Palància al sud i Millars al nord. La serra es troba localitzada entre les comarques de l'Alt Palància, l'Alt Millars i la Plana Baixa.

El denominat Projecte Espadà està basat en l'aplicació pràctica del desenvolupament sostenible, en potenciar i valorar el conjunt dels recursos locals, humans i materials. Amb aquesta finalitat, a partir de l'any 1996, es van adquirir 75 hectàrees.

En el marc d'aquest programa es desenvolupen diverses línies d'actuació: itineraris mediambientals dirigits a escolars, tasques de conservació i millora de muntanyes, prevenció d'incendis, cooperació amb entitats públiques i privades.

De les actuacions destaca l'educació mediambiental, el paratge durant 2006 va rebre la visita dels alumnes provinents de 22 col·legis de la Comunitat Valenciana. Les excursions es complementen amb material didàctic que s'entrega als alumnes i que els permet treballar sobre les característiques del bosc mediterrani durant la visita.

- El Barranc dels Horts - Mas Vell, a Ares del Maestre (Castelló).

El Barranc dels Horts - Mas Vell és una finca forestal situada a Ares del Maestre (Castelló) d'aproximadament 670 hectàrees, adquirida en 1992 i 1993.

El Barranc dels Horts - Mas Vell forma part del **Lloc d'Interés Comunitari Alt Maestrat**, de la **Xarxa Natura 2000** que promou la conservació d'hàbitats naturals i de flora i fauna silvestre.

Un gran nombre dels més de 1.000 arbres monumentals que es troben en la finca estan protegits, genèricament, per llei, entre altres, el **Roure Gros**, un dels exemplars més gran i més emblemàtic d'aquest espai, amb 6 metres de perímetre de tronc i una edat estimada de 600 anys.

No es realitza cap activitat econòmica amb fins lucratiu o d'explotació.

Es manté l'activitat tradicional ramadera a Mas Vell amb arrendament de pastures.

Les actuacions que es realitzen tenen per objectiu la conservació, la protecció i la millora de la finca (repoblacions, treballs silvícoles, punts d'aigua, restauració de l'arbratge monumental, etc.), i la difusió i la sensibilització mitjançant un programa d'educació ambiental.

Es tracta d'un espai natural únic en l'àmbit de l'Estat Espanyol, segons el reconeixement de la comunitat científica especialitzada, per conservar un bosc monumental relicte, de roure xicotet i carrasca, i diversos hàbitats naturals d'interès comunitari protegits.

CANVI CLIMÀTIC (EC2)

L'Entitat té en compte els possibles impactes que el canvi climàtic pot tindre en les activitats de l'organització en un vessant principalment, els riscos financers i de continuïtat de negoci que pot suposar aquesta qüestió en els clients a qui es facilita finançament, per la seua repercussió directa en la solvència d'aquests.

En relació amb els possibles riscos i costos financers derivats d'incompliments del Protocol de Kioto i de la legislació espanyola aplicable en matèria d'emissió de gasos efecte hivernacle per part de les empreses a què es finança, seran objecte de gestió i mitigació en Bancaixa, amb l'aplicació de la Política de gestió de riscos mediambientals dins de la Política Creditícia que, a través d'una metodologia desenvolupada a aquest efecte, permetrà cobrir possibles contingències assumides indirectament en les operacions de finançament creditici a empreses, i promoure el compliment i l'adaptació a la dita normativa.

7.2 Proveïdors: beneficis mutus

(4.13)(EC6)(HR6)(HR7)(PR1)(SUP1)

Igual que amb els nostres clients, Bancaixa pretén establir amb els proveïdors relacions estables i de mútua confiança. Els compromisos assumits en el 2005 pretenien ampliar aquestes relacions incorporant, d'una part, mecanismes formals d'avaluació de la qualitat del servei i del grau de satisfacció i, d'una altra, impulsar l'adhesió als principis subscrits del Pacte Mundial de les Nacions Unides i incorporar aquests principis en la política de compres, donada la rellevància econòmica de les transaccions realitzades amb aquest grup d'interès.

	2006
Nombre de proveïdors	4.885
Pagaments a proveïdors (mils d'euros) ⁽¹⁾	297.310
Antiguitat mitjana en anys ⁽²⁾	2,61
Concentració màxima per proveïdor ⁽³⁾	3,33%

(1) Inclouent impostos indirectes.

(2) Mitjana calculada basant-se en el total de proveïdors considerant des de la primera fins a l'última facturació.

(3) Percentatge màxim pagat a un sol proveïdor sobre el total pagat a proveïdors.

Aproximadament el 54% dels pagaments a proveïdors té la consideració de despesa de l'exercici, el 39% correspon a la inversió i el 7% restant a costos financers i periodificacions.

L'anàlisi i la selecció dels proveïdors i l'avaluació de la qualitat del servei es realitza per centres gestors especialitzats, segons el tipus i la complexitat del producte o servei objecte de contractació, els quals assumeixen aquestes funcions i informen periòdicament els centres de dependència superior dels resultats de la seua actuació. Els proveïdors que treballen per a la nostra Entitat es troben sotmesos a un procés d'avaluació contínua, tant des del punt de vista de la qualitat dels productes i serveis que ens ofereixen com de la salut financera, més necessari, si és possible, des del moment que Bancaixa ha incorporat l'ús de plataformes *e-sourcing* en la gestió de compres, de la mà d'empreses especialitzades, per a la compra de paper i la contractació de serveis de vigilància en oficines.

Bancaixa, a través del responsable d'infraestructura i de subministraments de material, és soci d'AERCE, Associació Espanyola de Responsables de Compres, Aprovisionaments i Gestió de Materials a Espanya, associació de tipus professional que té com a finalitat estatutària transmetre, publicar i impartir coneixements, experiències, informacions i realitzar investigació sobre totes les qüestions de compres, aprovisionaments i gestió de materials.

Amb motiu de la renovació periòdica dels contractes més rellevants, de l'avaluació contínua d'alternatives i de la realització de controls de qualitat, el contacte amb els proveïdors és permanent. Durant l'exercici 2006, Bancaixa ha anat incrementant la utilització del sistema de facturació digital implantat en 2005, que possibilita així un sistema més ràpid, eficaç i segur del tractament de la informació. El percentatge de compres pagades de conformitat amb els termes acordats ha sigut del 100% en l'exercici 2006.

Atés que l'activitat de Bancaixa es desenvolupa a Espanya, al tancament de l'exercici 2006 les compres realitzades per Bancaixa fora d'Espanya representaven únicament el 3,88% de la facturació total de l'exercici, i corresponen el 100% a països de l'àmbit europeu. En nombre de proveïdors, els localitzats fora d'Espanya suposaven únicament l'1,43% del total. Aquesta situació reflecteix que el risc de vulneració dels drets humans, incidents d'exploració infantil o situacions de treball forçat o obligatori en la cadena de subministraments és mínim. No obstant això, el nou procediment aprovat en l'exercici 2006 per a la contractació i l'homologació de proveïdors, recull com a criteri general que la relació de Bancaixa amb els proveïdors estarà regida, entre altres aspectes, pel respecte als drets humans, laborals i mediambientals.

- Setanta proveïdors estrangers. Suposen un 1,43% del total.
- Onze milions i mig d'euros de facturació. Suposa un 3,88% del total.

Es manté un acord amb EDS, líder mundial en serveis tecnològics i de processos, per a la prestació de Serveis principalment de Banca Telefònica i de Gestió de Processos Financers (préstecs hipotecaris, targetes, etc.). Amb una duració a llarg termini, permet una millora de la productivitat i del nivell de resposta als clients, al mateix temps que es manté la qualitat del servei i la flexibilitat davant de la demanda. EDS és per tant un soci tecnològic que posa a disposició de Bancaixa tot el seu coneixement i les millors pràctiques tecnològiques del mercat.

BALANÇ DELS NOSTRES COMPROMISOS (SUP2)

La realització en 2005 del primer seguiment de marca entre diversos col·lectius, i un d'aquests és el de proveïdors, ha permès complir amb un dels compromisos establits per al dit exercici i analitzar la satisfacció d'aquest grup d'interés de Bancaixa respecte a l'Entitat en dos vessants: els valors relatius a la imatge de Bancaixa, d'una banda, i els valors relatius a la relació de negoci amb l'Entitat, d'una altra.

El resultat de l'enquesta realitzada a una mostra de 254 proveïdors ha posat de manifest que continua sent el col·lectiu que millor percepció ha mostrat respecte a l'Entitat, com pot observar-se per la valoració de la relació global del negoci que mantenen amb Bancaixa, ha obtingut una qualificació de 8,52 sobre 10, superior en 0,04 punts a l'obtinguda en 2005 (8,48 sobre 10).

Evolució satisfacció de proveïdors ⁽¹⁾	2006	2005
Valoració de la relació global del seu negoci amb Bancaixa (<i>satisfacció de proveïdors</i>)	8,52	8,48

⁽¹⁾ Sobre 10 punts.

El codi de conducta dels empleats, revisat i difós en l'exercici 2005, incorpora expressament principis ètics d'actuació, per a regular com han de desenvolupar-se les relacions amb els proveïdors i resoldre's els conflictes d'interessos que pogueren suscitar-se en aquestes. En concret *“s'exigirà dels proveïdors un nivell de compromís adequat amb pràctiques socialment responsables”* i es garantirà *“...la transparència, la igualtat de tracte i l'aplicació de criteris objectius i ponderats”* en la selecció i la contractació de proveïdors. El model de responsabilitat empresarial definit i l'adhesió de l'Entitat al Pacte Mundial de les Nacions Unides, comprometen Bancaixa a consolidar i a ampliar les relacions amb els proveïdors, primar l'objectivitat, la transparència i el compliment de les obligacions en matèria de drets humans, normes laborals i medi ambient, i fomentar l'adhesió a aquests principis per part dels nostres col·laboradors. Amb aquest fi, Bancaixa ha aprovat en 2006 un model de Política de Compres.

POLÍTICA DE COMPRES RESPONSABLES (4.8)(HR2)(HR6)(HR7)(F1)(F3)(F5)(F7)

(Compromís 2006) Complint al compromís assumit en l'exercici 2005 de “completar la incorporació d'aspectes mediambientals en els principals processos afectats: proveïdors”, l'Entitat va aprovar en l'exercici 2006 una Política de Compres amb l'objecte d'assumir institucionalment principis d'actuació i col·laboració amb els proveïdors que afavorisquen relacions ètiques, viables, duradores i de mútua confiança. La Política de Compres ha sigut desenvolupada també en l'exercici 2006 amb un document marc per a la contractació i l'homologació de proveïdors que recull com a criteri general que “La relació de Bancaixa amb els seus proveïdors estarà regida per l'obtenció de beneficis mutus, fomentarà el diàleg, la satisfacció recíproca, el compliment normatiu i el respecte als drets humans, laborals i mediambientals”.

A més dels criteris bàsics sobre el compliment de la legislació, s'estableixen protocols específics per a complir la normativa laboral, fiscal i de prevenció de riscos laborals, així com sobre l'adopció de bones pràctiques mediambientals, motivar els proveïdors perquè consideren també la RSC en les seues operacions, en considerar favorablement l'adhesió al PMNU.

Quant a la relació amb els proveïdors i la gestió dels impactes de sostenibilitat de la cadena de subministrament, en el Document Marc d'Homologació i Contractació de Proveïdors aprovat per Bancaixa durant l'exercici 2006, s'estableix que els proveïdors les activitats dels quals impliquen risc mediambiental o que facturen a partir de certs imports hauran de complir un protocol específic en el moment de la contractació.

Ambdós directrius han sigut comunicades als empleats i als centres gestors perquè en prenguen coneixement i s'aplique al desembre de 2006. Les activitats subcontractades seran objectiu específic i prioritari d'aplicació.

7.3 Institucions: col·laborant creem valor

(2.2)(2.7)(RB1)(RB2)(RB3)

Bancaixa col·labora amb les administracions públiques a través de **convenis**, a facilitar finançament als sectors objectiu de les seues polítiques, principalment dirigides a col·lectius menys afavorits o amb risc d'exclusió, així com a activitats d'interés social.

Durant 2006, Bancaixa ha firmat i manté vigents convenis amb distintes administracions públiques orientats a facilitar l'accés a la vivenda i al treball als **particulars**, així com línies d'actuació als beneficiaris de les quals són **empreses** de distinta naturalesa, com pimes, comerços, promotors, etc.

De la mateixa manera, Bancaixa dóna suport a aquelles persones que tenen dificultats d'accés al finançament pels canals habituals del sistema financer, col·labora amb l'Institut de Crèdit Oficial (ICO) en la línia de **Microcrèdits**, per a finançar projectes laborals o empresarials que fomenten l'autoocupació en els sectors més desfavorits, que per no tindre garanties, troben dificultats d'accés als canals habituals de finançament. La línia de microcrèdits de 2006 està dirigida, sense excloure altres col·lectius, principalment a:

- Majors de 45 anys
- Llars monoparentals
- Immigrants
- Dones
- Discapacitats
- Parats de llarga duració

BALANÇ DELS NOSTRES COMPROMISOS (2.8)(EC8)(IB1)(IB3)(F7)(F12)

Les magnituds més significatives dels convenis amb les administracions públiques vigents al tancament de l'exercici 2006 es detallen en el quadre següent, per col·lectius:

Linies d'actuació	Organisme	Beneficiaris	Nombre d'operacions	Import
AMB PARTICULARS:				
Compra i rehabilitació de vivendes VPO	Ministeri de Vivenda	Autopromotors i adquirents directes	767	44.700
Bestreta subvencions VPO	Generalitat Valenciana	Autopromotors i adquirents directes	219	1.798
Conveni per a la creació d'ocupació (Fons Social Europeu)	Generalitat Valenciana (C. de Treball)	Empreses qualificades com a I+E	402	5.042
Finançament accés a noves tecnologies	ICO – Avança	Particulars	241	791
AMB EMPRESES:				
Finançament d'actuacions protegibles en matèria de sòl i vivenda	Ministeri de Vivenda	Promotors, autopromotors i adquirents directes	62	161.300
Suport financer a les pimes per a projectes d'inversió	ICO PYME	Microempreses o xicotetes i mitjanes empreses	1.282	132.859
Suport financer als emprenedors	ICO Emprenedors	Nous projectes empresarials	31	2.563
Suport financer a la millora i modernització de les explotacions agràries	Ministeri d'Agricultura	Persones físiques o jurídiques titulars fins i tot agricultors joves	89	5.479
Circulant i inversió, amb garantia d'aval de SGR	S.G.R.	Persona física o jurídica domiciliada a la Comunitat Valenciana	62	22.881
Projectes d'inversió en energies renovables i eficiència energètica	ICO ID AE	Persones físiques o jurídiques de naturalesa pública o privada	52	8.272
Projectes de desenvolupament tecnològic i disseny industrial	ICO CDTI	Societats mercantils amb independència de la grandària (fins i tot pime)	8	2.275
Suport a pime – Catalunya	Avalis, SGR	Pime participants d'Avalis per a inversions en actius fixos	3	1.425
MICROCRÈDITS:				
Finançament de projectes laborals o empresarials que fomenten l'autoocupació de persones que, per falta de garanties, troben dificultats d'accés als canals habituals de finançament	ICO	Persones físiques amb risc d'exclusió	25	559

Imports en milers d'euros

Entre les actuacions de l'any 2006 destaquen els nous convenis subscrits amb institucions per a facilitar el finançament i la competitivitat de les pimes que desenvolupen la seua activitat en cada una de les comunitats en què té presència Bancaixa:

- Conveni amb la Societat Anònima Estatal de Caució Agrària (SAECA) per a facilitar l'accés a distintes fonts de finançament que permeten escometre inversions que tinguen com a objecte la creació, la conservació o la millora de la riquesa forestal, agrícola, ramadera o pesquera.
- Conveni ICO-Pla Avança 2006, per a finançar, a tipus d'interés 0%, l'adquisició d'ordinadors i facilitar l'accés a les noves tecnologies de la informació i de la comunicació, tant a pimes com a particulars.
- Dins del Pla de foment empresarial de l'ICO, s'ha subscrit una nova línia destinada a empreses de nova creació que aporten un pla d'inversió que és el que es finança en la seua posada en marxa, el conveni ICO Emprenedors.

En l'exercici 2006 s'ha creat el departament de Banca Corporativa. Aquest departament té com a finalitat el finançament de projectes d'inversió que en alguns casos comporten la millora de l'entorn mediambiental o suposen una millora de les condicions socials de diferents col·lectius. Les operacions més significatives en aquest sentit han sigut:

Projectes de Banca Corporativa	2006	
	Import total del projecte	Finançat per Bancaixa
Finançament parcial de la construcció de la línia de metro lleuger a Pozuelo de Alarcón ⁽¹⁾	295.000	9.000
Finançament parcial de la xarxa de proveïment d'aigües a Toledo	20.000	4.000
Finançament construcció d'Autovia del Túria CV-35	120.000	5.500

⁽¹⁾ Operació cancel·lada el 13 de desembre de 2006.
Imports en mil·ls d'euros.

Els beneficis fonamentals perseguits en aquestes operacions, se centren a subministrar infraestructures que en un cas faciliten la comunicació i els desplaçaments dels ciutadans i per un altre, possibiliten un major desenvolupament econòmic de les zones en què es duen a terme, a través de la modernització del sistema de subministrament d'un element tan important per a la qualitat de vida, com és l'aigua.

7.4 El compromís social de Bancaixa

(1.2)(4.8)(4.9)(4.15)(4.16)(4.17)(EC1)(SO1)(SOC1)

La naturalesa fundacional de Bancaixa, com a caixa d'estalvis, i el seu caràcter beneficosocial, impliquen que l'Entitat, des dels seus orígens, persegueix com únic i exclusiu objecte contribuir als interessos generals i al desenvolupament econòmic i social de les persones i de les societats amb què es relaciona pel seu àmbit d'actuació.

Bancaixa, per a complir aquest fi, desenvolupa permanentment accions que contribuïsquen a la millora de la qualitat de vida i al progrés cultural i social de la seua zona d'influència, a través de l'Obra Social. En compliment d'aquest compromís social, realitza activitats de foment de la solidaritat, i crea oportunitats per a totes les persones.

Bancaixa programa i gestiona l'Obra Social principalment a través de la Fundació Bancaixa i la Fundació Caixa Castelló, les quals, per a aconseguir els seus fins, actuen directament o junt amb altres entitats.

Les dos fundacions OBS de Bancaixa van gestionar, en 2006, el 81% de la dotació total per a l'Obra Social:

Entitat gestora	Import
Fundació Caixa Castelló	6.348
Fundació Bancaixa	40.582
Bancaixa	11.070
TOTAL DOTACIÓ	58.000

Imports en mil·ls d'euros.

L'any 2004 es van realitzar estudis per a formular un nou Pla Estratègic de l'Obra Social. L'elaboració del Pla es va realitzar per l'Institut Valencià d'Investigacions Econòmiques mitjançant l'anàlisi i l'avaluació de la situació actual, la identificació de necessitats, les enquestes a la població a fi de conèixer les demandes socials d'aquesta, i l'establiment de línies d'actuació.

D'altra banda, com a complement al projecte de valoració de l'impacte social i econòmic de l'Obra Social de les Caixes d'Estalvis d'Espanya, liderat per CECA, Bancaixa va encarregar l'estudi *Valoració de l'impacte social de Bancaixa i anàlisi de la creació de riquesa i ocupació*, que permet analitzar de forma específica l'impacte de l'Obra Social dins del seu àmbit d'actuació. L'anàlisi té dos objectius principals:

- quantificar l'impacte social en termes de reducció de l'exclusió social, augment de la igualtat d'oportunitats i extensió de l'assistència social, l'educació i la cultura a la major part de la població possible, i especialment als segments més desprotegits.
- quantificar la creació de riquesa i d'ocupació directa de l'Obra Social de Bancaixa a fi de demostrar que, a més de la seua faceta més coneguda -la integració social- té un important impacte en l'economia de la regió. Aquest últim objectiu disposa d'un simulador que és capaç de mesurar la creació de riquesa i d'ocupació generada per l'Obra Social.

En 2006 Bancaixa va continuar aplicant el Pla Estratègic per a l'Obra Social els principals objectius del qual han sigut:

- Atendre les demandes socials, en especial els col·lectius de joves, tercera edat i immigrants.
- Estendre l'obra social a tot l'àmbit d'actuació de la Caixa.
- Concentrar les activitats en les tres línies d'actuació: Joves, Desenvolupament Social i Cultura.
- Mantindre l'eficiència en la gestió dels recursos.

El Pla Estratègic de l'Obra Social de Bancaixa es focalitza en tres col·lectius: **joves**, perquè són el futur i sempre necessiten suport per a la seua integració social; **tercera edat**, perquè l'elevació de l'esperança de vida aparella noves necessitats assistencials i d'oci, i els **nous ciutadans**, els immigrants, que requereixen ajuda per a afavorir la integració i la convivència. Tot això, sense oblidar la inversió en art i en cultura.

L'atenció a les demandes socials i l'eficiència en la gestió dels recursos, són els criteris principals aplicats en l'administració dels excedents dedicats a Obra Social. Bancaixa durant el 2006 ha destinat un 26% més a Obra Social respecte al 2005, i mostra així el seu fort compromís amb els ciutadans.

(Compromís 2006) Per a "continuar complint i informant sobre el Pla Estratègic 2004-2007 de l'Obra Social", en l'exercici 2006 s'ha prestat especial atenció al control dels objectius del pla estratègic de l'Obra Social, que s'han aconseguit satisfactòriament:

- les demandes socials identificades com a prioritàries han sigut ateses i s'han centrat:
 - per als joves, en activitats de formació, treball, oci i acció social;
 - per als immigrants, en accions de formació, informació i sensibilització de les societats receptores; i
 - per als majors, actuacions en matèria de salut, oci i cultura.
- l'activitat de l'obra social s'ha estès per tot l'àmbit d'actuació de la Caixa.

- les línies de jòvens, desenvolupament social i cultura han concentrat la major part dels actes d'obra social
- l'índex d'eficiència en la gestió de l'Obra Social ha millorat en 1,9 punts.

En els capítols 7.4 i 7.5 es descriuen amb detall les actuacions desenvolupades per al compliment dels objectius en 2006.

El màxim responsable de l'Obra Social en Bancaixa és el director general.

A continuació es descriuen les principals actuacions dins de cada una de les línies d'acció del compromís social.

JÓVENS

Beques i ajudes a la investigació

Un dels capítols més importants de l'Obra Social de Bancaixa és el de les beques per a l'ampliació d'estudis en l'estranger, concedides mitjançant convenis amb les universitats públiques i privades tant de la Comunitat Valenciana com de tot Espanya, dins del Pla d'Universitats que desenvolupa la línia de formació de Jòvens.

Els Premis Bancaixa Projectes Fi de Carrera a estudiants de la Universitat Politècnica de València per a la realització de projectes en empreses i institucions, codirigits per professionals de l'entorn empresarial, permeten als jòvens llicenciats donar-se a conèixer en el mercat de treball.

Les beques/ajudes d'investigació, concedides en col·laboració amb prestigiosos centres de I+D, com la Fundació Centre Nacional d'Investigacions Cardiovasculars; Fundació Centre d'Investigació Príncep Felip i Fundació Oftalmològica del Mediterrani.

En 2006, s'han posat en marxa els Contractes d'Investigació Bancaixa-Fundació Hospital La Fe, que ofereixen als que acaben els seus estudis universitaris l'oportunitat d'aconseguir una alta especialització professional i millors expectatives laborals. Aquests contractes tenen com a objectiu impulsar la investigació biomèdica, a través d'un programa pioner únic a Espanya, mitjançant un treball d'investigació a realitzar pels millors especialistes que complementaran la seua formació clínica amb aspectes científics, tot això amb el suport d'equips investigadors de l'Hospital La Fe.

Emprenedors

Bancaixa és conscient de la necessitat i de la gran dificultat que suposa per als jòvens aconseguir recursos per a la posada en funcionament d'empreses que facen possible el desenvolupament de les seues idees i nous projectes a causa, fonamentalment, de la falta de garanties suficients per a sol·licitar finançament alié.

Per això, Bancaixa ha creat una línia de crèdits per a la cobertura d'aquestes necessitats denominada *Solució Financera per a Emprenedors*, que amb el suport de la Fundació Bancaixa i la Fundació Caixa Castelló, li permet flexibilitzar els criteris de risc habituals per a la concessió d'operacions actives a fi d'ajudar a posar en marxa projectes que incorporen elements innovadors.

A més, amb l'objecte de contribuir al desenvolupament socioeconòmic de la seua zona d'actuació, potenciar l'esperit emprenedor, incentivar la innovació i la diversificació, i donar suport a les iniciatives empresarials dels joves, s'han convocat **els XII Premis Bancaixa Joves Emprenedors, per a impulsar els 40 millors nous projectes empresarials**. Les empreses premiades en els últims deu anys registren un índex de consolidació del 95 per 100.

El programa *emprenedors* es complementa amb activitats formatives, presencials i en línia, a fi que puguin rebre una formació bàsica en les diferents àrees de gestió empresarial, per a preveure els seus coneixements i desenvolupar el seu pla d'empresa. Tot això amb una pàgina web específica per a aquest col·lectiu que, a més d'oferir assessorament i informació, permet demostrar les aptituds per a liderar una empresa a través d'un simulador.

Acció social

A fi de dur a terme programes que faciliten la participació dels joves en activitats de caràcter social, s'ha desenvolupat el programa *Turisme Solidari*, a quatre destins: Equador, Colòmbia, El Salvador i Nicaragua. L'objectiu del dit programa és sensibilitzar els grups de turistes en matèria de cooperació al desenvolupament i, al mateix temps, conèixer el país.

S'han realitzat set viatges amb una duració de dos setmanes cada un, en els quals han participat 68 persones, que han visitat el país de la mà de les organitzacions locals de diversos sectors (salut, educació, desenvolupament comunitari i desenvolupament productiu) que treballen amb distints grups poblacionals, i compaginen visites turístiques amb el coneixement i la participació en projectes solidaris per a obrir un nou camí en matèria de sensibilització en la col·laboració amb països en via de desenvolupament.

També s'ha portat a efecte amb la Universitat Autònoma de Barcelona, el programa Tahina Can-Bancaixa, en el qual 60 joves han conegut la realitat social i les necessitats de la República Dominicana.

L'OBRA EMBLEMÀTICA

Programa de Beques Internacionals Bancaixa

L'Obra Social de Bancaixa ha iniciat un programa de beques per a afavorir la mobilitat internacional entre els estudiants universitaris cap a països no inclosos en el programa Erasmus.

Per a això, s'han firmat 31 convenis amb altres tantes universitats d'Espanya, pels quals s'han desenvolupat convocatòries de beques per a estades d'estudiants espanyols en països d'Amèrica del Nord, Amèrica Llatina, el Magrib, la Xina, Austràlia i Nova Zelanda, emparats per convenis de col·laboració entre universitats espanyoles i dels destins indicats.

Els becaris, a més de rebre una formació complementària en la universitat de destí, coneixen països en què s'estan desenvolupant interessants canvis econòmics i socials, experiència molt important en el seu desenvolupament personal i professional.

També permet a les universitats espanyoles rebre estudiants d'aquests països, la qual cosa reforça el coneixement i l'enriquiment mutu.

DESENVOLUPAMENT SOCIAL (2.10)(EC8)(CSR6)

Immigració, Pla de Suport per a una Societat Intercultural i Cooperació

El Pla de Suport per a una Societat Intercultural (PASI), es va posar en marxa en 2001 amb la finalitat de donar suport a les iniciatives tendents a afavorir la convivència social entre persones de distintes cultures, races, religions i costums. Per a això, mitjançant les activitats pròpies i les que es desenvolupen a través del conveni de col·laboració amb la Fundació Centre d'Estudis per a la Integració Social i Formació d'Immigrants (CeIM), pretén contribuir perquè els ciutadans i les institucions exercisquen la tolerància davant de la diferència, la solidaritat davant dels emigrants i el diàleg civil davant dels conflictes de la convivència plural.

Entre les actuacions que realitza el CeIM destaquen:

- Sosteniment d'un Observatori de les Migracions, estudis i publicacions que serveixen d'orientació per a l'acció.
- Promoció de campanyes de sensibilització en el sistema educatiu.
- Facilita formació a mediadors socials en temes d'interculturalitat.
- Oferiment de suport als gestors públics i als responsables de les ONG que s'ocupen de la immigració.
- Assessorament, orientació i cursos de formació professional i d'idiomes als nous ciutadans.
- Organització de fòrums de debat i trobades interculturals en les poblacions amb major nombre d'immigrants.

Altres actuacions dutes a terme durant 2006 han sigut:

- Bancaixa, amb el suport de la Fundació Bancaixa i de la Fundació Caixa Castelló, ha creat una línia de microcrèdits denominada Préstecs Solidaris, dirigida preferentment al col·lectiu d'immigrants, a fi d'ajudar-los a mamprendre una activitat productiva i potenciar l'autoocupació.
- Setmanes Interculturals en universitats i ajuntaments de tot Espanya.
- Beques Bancaixa Amèrica Llatina i Beques Codesenvolupament.
- Residències per a estudiants sense recursos econòmics, situades a Amèrica Llatina, a Sant Salvador (El Salvador), Managua (Nicaragua), Cartagena d'Índies (Colòmbia) i Quito (Equador) per a universitaris amb bons expedients acadèmics i procedents de zones rurals, que es comprometen a realitzar labors socials en el seu temps lliure. Les seues comunitats de procedència, que els van seleccionar per a aquestes beques, realitzen un seguiment de l'aprofitament docent i es comprometen a facilitar-los un lloc de treball quan finalitzen els estudis; a més hi ha tres residències per a la mediació i el codesenvolupament, situades a València, a Paterna i a Alacant.
- Exposició *Lluny de Casa*, realitzada a València, Castelló de la Plana, Alacant, Madrid i Albacete. La mostra és un projecte de caràcter sociològic i històric documental sobre l'emigració espanyola durant els anys 60 i 70, en què es reconeix la vinculació existent entre el nostre passat i el present dels nous ciutadans.

Ajuda al voluntariat

La labor pionera de la nostra obra social en la promoció del voluntariat va tindre la seua continuïtat en la Fundació Valenciana de la Solidaritat i el Voluntariat, constituïda entre Bancaixa i la Generalitat Valenciana. En 2006, Bancaixa ha contribuït a la Fundació amb més d'1,3 milions d'euros.

Sota el principi d'“Ajudar els que ajuden”, els distints Centres del Voluntariat, repartits per tota la Comunitat Valenciana, desenvolupen les següents activitats per a impulsar, promocionar i afavorir les accions solidàries:

- Servei de mediació entre les ONG i els voluntaris,
- Formació bàsica per als que s'inicien en el voluntariat,
- Programa de formació bàsica i específica per al voluntariat universitari,
- Activitats de sensibilització social,
- Subvenció de projectes de voluntariat,
- Promoció del voluntariat corporatiu,
- Centre de documentació,
- Servei d'assessorament i informació.

Els majors

Les noves necessitats socials derivades de l'increment de l'esperança de vida i de l'accés a la jubilació a edats més primerenques, tenen el seu espai en l'Obra Social de Bancaixa. Els problemes de dependència, les malalties emergents, la necessitat d'ocupar el temps lliure, les oportunitats de formació com a protecció davant dels cingles d'exclusió per la velocitat dels avanços tecnològics, entre altres, són factors tinguts en compte per Bancaixa per a atendre les necessitats d'aquest important i creixent col·lectiu, i són de destacar les actuacions següents:

- Clubs de jubilats: conferències, tallers ocupacionals i activitats culturals,
- Visites culturals guiades a Espanya i a l'estranger,
- Estades en balnearis amb programes de salut, alimentació i manteniment físic,
- Formació en noves tecnologies i cursos universitaris adaptats a persones majors.

Dones

Creació de la *Fundació de la Comunitat Valenciana enfront de la discriminació i els maltractaments “Tolerància Zero”*. Impulsada per Bancaixa i la Generalitat Valenciana, promou el compromís social des del convenciment que la igualtat i el respecte entre homes i dones han de prevaldre. En aquest sentit, actua com a plataforma des de la qual difondre solucions i influir i conscienciar a tota la societat, així com donar suport econòmic a les administracions públiques valencianes a fi de posar en marxa les seues actuacions en contra de la violència de gènere i a favor de la igualtat.

D'altra banda, la Fundació Caixa Castelló ha preparat un immoble situat a Castelló de la Plana, per a albergar un *Centre d'acollida* per a dones gestants o amb fills recentment donats a llum, en situació de risc d'exclusió social, i s'ha establert un conveni amb Càritas Interparroquial, per a gestionar el funcionament del dit centre.

Discapacitats

Bancaixa i la Conselleria de Benestar Social mantenen un conveni de col·laboració per a ajudar persones amb discapacitat, orientar les actuacions a facilitar l'accés d'aquest col·lectiu a espais físics d'oci i a la pràctica d'esports adaptats.

Diveraules

La Fundació Bancaixa col·labora amb la Conselleria de Sanitat des de l'any 2004 en l'atenció als menors ingressats, amb la instal·lació de Diveraules en els centres hospitalaris Hospital Clínic i Dr. Peset de València i Hospital de Sagunt, impulsar el projecte Suport educatiu a l'alumnat hospitalitzat a través de les tecnologies de la informació i de la comunicació. Entre els objectius principals que persegueix el projecte de les Diveraules, es troben:

- Donar suport psicològicament als xiquets hospitalitzats per a evitar l'ansietat i l'angoixa que provoca la situació de la malaltia.
- Brindar un mitjà de comunicació que ajude a superar situacions estressants que donen origen a un altre tipus de patologies, causades per la situació de desarrelament del seu medi habitual.
- Estimular les diverses capacitats dels xiquets hospitalitzats: cognoscitives, emocionals i socials.
- Ajudar-lo en el seu desenvolupament maduratiu i permetre-li assumir el procés de l'hospitalització en el marc d'una integració efectiva amb familiars i amics, perquè visca aquest període de la forma menys traumàtica possible.
- Adquirir noves destreses tecnològiques que li permeten una ocupació fluida de les noves tecnologies de la informació i la comunicació.

Associacions i ONG

La inestimable aportació a la cobertura de necessitats socials que realitzen les entitats sense ànim de lucre es veu minvada, ben sovint, per la dificultat o el retard a obtindre recursos econòmics per a portar avant els seus projectes. És ací on l'obra social de Bancaixa contribueix al funcionament regular de les associacions, de dos maneres:

- Subvenciona els interessos dels préstecs que les ONG obtenen com a bestreta de les aportacions que rebran dels organismes públics.
- Concedeix ajudes, mitjançant concursos, als programes considerats més interessants o prioritaris per a la resolució de problemes socials a Espanya, així com a projectes de cooperació internacional.

L'OBRA EMBLEMÀTICA

Programa de desenvolupament de l'educació universitària a Amèrica Llatina

En 1995 Bancaixa va dissenyar un programa destinat a ajudar els països en via de desenvolupament per mitjà de la millora de la qualificació professional, acadèmica i social de jòvens universitaris. Els països triats van ser El Salvador i Nicaragua per diverses raons socials, econòmiques, demogràfiques, etc., i especialment perquè eren països que recentment acabaven de patir una cruenta guerra civil i estaven iniciant novament la via democràtica, després dels acords de pau.

El programa consisteix en la concessió de 15 beques anuals, que inclouen totes les despeses, a jòvens acabats de llicenciar per a la realització durant nou mesos de pràctiques laborals en Bancaixa, en aquells departaments afins als estudis realitzats. Durant la seua estada a València, a més cursen un Màster en la Universitat i habiten en una residència universitària, i realitzen labors d'integració social en favor dels immigrants.

Durant 2006 l'Obra Social de Bancaixa ha rebut el Premi a la “Millor obra d'educació i investigació”, concedit per la Revista *Mi Cartera de Inversión*, pel projecte: Beques Bancaixa Amèrica Llatina

CULTURA

Exposicions

Les activitats culturals constitueixen la part més visible de l'obra social i, dins d'aquestes, les exposicions són, sens dubte, els actes que acaparen un major interès i reconeixement per part del públic i dels mitjans de comunicació.

De les nombroses exposicions organitzades o patrocinades en 2006, n'hi ha quatre que mereixen ser destacades per l'expectació despertada i pel nombre de visitants:

- En commemoració del 125 Aniversari del naixement de Pablo Picasso, s'ha realitzat una important mostra del pintor malagueny amb el títol *Picasso. El nu dibuixat*, que ha itinerat per diverses capitals andaluses. L'exposició ha reunit fons de la Col·lecció Bancaixa i de la Fundació Casa Natal de Picasso de Màlaga.
- L'exposició *Keith Haring. Obra completa sobre paper 1982-1990* recopila tota l'obra impresa de l'artista. Documenta l'obra de Haring en la seua totalitat.
- El Betlem Bancaixa instal·lat a València durant el Nadal de 2006, la maqueta del qual fa 350 m2 està considerat com un dels més grans d'Europa.
- L'exposició de *Manolo Valdés (1981-2006)* en el Museu Nacional Centre d'Art Reina Sofia. Aquesta exposició ha sigut un retrobament del públic espanyol amb aquest gran artista, a través d'una àmplia retrospectiva que comprén les sèries més significatives de la seua trajectòria individual.

Actes culturals

Són nombrosos els actes culturals organitzats per l'Obra Social de Bancaixa o en col·laboració amb altres entitats. Igual que les exposicions, aquestes activitats registren una gran afluència de públic, especialment els concerts, teatre, cine, esport i festes populars.

D'entre totes aquestes, cal destacar els concerts en el Palau de la Música de València, el Palau de la Música Catalana i l'Auditori de Madrid; òpera i dansa en el Liceu de Barcelona i en el Teatre Reial de Madrid, i en cinematografia, la Mostra de València i el Festival Internacional Cinema Jove.

Cultura autòctona

Bancaixa sosté un suport decidit a la llengua i la cultura valencianes, mitjançant, entre altres, les actuacions següents:

- el patrocini de premis literaris en valencià
- les subvencions a la Federació Escola Valenciana
- l'ajuda més important de totes les que rep l'esport autòcton, la *pilota valenciana*.

L'OBRA EMBLEMÀTICA

La Col·lecció Picasso, considerada la col·lecció privada més important del món en obra gràfica d'aquest autor, va ser iniciada en 1994 amb l'adquisició de la *Suite Vollard*. En l'actualitat, està composta per diverses sèries realitzades en distintes tècniques, i per més de 80 llibres il·lustrats per Picasso, dels quals 22 es van adquirir al llarg de l'any 2006.

En total es disposa de 1.395 estampes.

La finalitat d'aquesta obra social és la divulgació cultural i els seus fons alternen les exposicions itinerants amb els períodes de descans que requereix l'adequada conservació dels gravats.

Des del seu inici, la col·lecció Picasso de Bancaixa s'ha exposat a les principals ciutats espanyoles i a unes altres com ara, a Holanda, Alemanya, Hongria, Itàlia, Portugal, Corea del Sud, EUA, Mèxic, Cuba, Puerto Rico i Brasil, i ha sigut visitada per més d'un milió dos-centes mil persones.

ALTRES ACTIVITATS (F1)

Voluntariat forestal per a la prevenció i vigilància d'incendis forestals

Amb la finalitat de col·laborar en les tasques de vigilància i prevenció d'incendis a la Comunitat Valenciana, alhora que es possibilita la integració en aquest de discapacitats psíquics, s'han dut a terme activitats de voluntariat forestal, junt amb les conselleries de Territori i Vivenda, Benestar Social i l'Institut Valencià de la Joventut. Els voluntaris forestals realitzen funcions de suport en la vigilància dels espais verds i informació dels usuaris del medi natural. El fi és garantir la conservació dels recursos naturals de la Comunitat Valenciana.

Formació en noves tecnologies

Per a fomentar el coneixement i l'ús de les noves tecnologies, l'obra social de Bancaixa disposa de ciberoteques, espais per a la utilització gratuïta d'Internet, i acostar la xarxa als diversos col·lectius. En aquests espais instal·lats en centres propis es facilita també l'accés de les persones majors a aquesta eina, així com la realització de cursos de formació en aquesta matèria.

La ciberoteca.com és una biblioteca virtual d'accés gratuït que posa a disposició dels internautes una àmplia i cuidada selecció de llibres de totes les matèries, de gran utilitat per a estudiants i que fomenta l'interés per la lectura.

L'OBRA EMBLEMÀTICA

Les Aules Informàtiques, especialment dirigides a col·lectius menys afavorits o marginats amb l'objectiu de pal·liar les desigualtats educatives, socials i laborals que produeixen les dificultats d'accés a les tecnologies de la informació. Durant 2006 s'ha continuat amb el manteniment de les aules, així com l'actualització dels programes i dels equips informàtics.

D'aquesta manera, Bancaixa té l'oportunitat d'actuar com a element corrector d'una nova font de desigualtat social.

En 2006 han funcionat nou aules informàtiques, set d'aquestes ubicades en barris d'acció preferent de sis poblacions valencianes. Les altres dos estan instal·lades en el Centre Penitenciari de Picassent (València) i en el de Fontcalent (Alacant) per a l'ús de la població reclusa, que milloren la seua qualitat de vida i la motivació personal, alhora que augmenta les seues expectatives de reinserció social quan recuperen la llibertat.

El funcionament durant més de 20 anys de l'actual Centre Cultural de València, l'ha situat com a lloc de referència sociocultural en la dita ciutat, tenint les seues instal·lacions una utilització contínua. Al mateix temps, aquesta experiència ha posat de manifest la necessitat ampliar determinats espais per a millorar l'oferta que realitza el Centre, especialment les sales d'exposicions i les sales de reunions i conferències.

Per això s'està invertint en un nou edifici fruit de la unió de dos immobles emblemàtics, que permet així ampliar les instal·lacions actuals, per a augmentar en quantitat i en qualitat les activitats que directament realitza l'Obra Social de Bancaixa a València, així com continuar prestant servicis de cessió gratuïta d'espais a entitats sense ànim de lucre. L'import total de la inversió durant els anys 2005 i 2006 ascendeix a 11,4 milions d'euros. La inauguració està prevista per a 2007.

També durant el 2006 s'han realitzat obres d'adequació en un local situat a Alfafar afecte a l'Obra Social, per al seu destí posterior com a residència d'estudiants immigrants, de distintes nacionalitats, que compaginen els seus estudis amb labors de sensibilització intercultural. Import invertit: 532,8 milers d'euros.

Una altra inversió destacada és l'adequació d'un immoble per a albergar un Centre d'Acollida per a dones gestants o amb fills recentment donats a llum, en situació de risc d'exclusió social, a Castelló de la Plana. Import invertit entre els anys 2005 i 2006: 600 mil euros.

7.5 Balanç del nostre compromís social

(2.10)(4.13)(CSR6)(SOC1)

(Compromís 2006) Les dades més significatives de l'obra social realitzada en l'exercici 2006 són els següents:

JÓVENS

Concepte	Nombre d'accions o d'instal·lacions	Beneficiaris o assistents
Beques Erasmus	8 convenis	1.498
Beques Internacionals Bancaixa	31 convenis	799 ⁽¹⁾
Contractes d'investigació	3 convenis	17
Premis a emprenedors	1 convocatòria amb 40 premis	367 participants
Càtedra Bancaixa Jòvens Emprenedors	2 càtedres	-
Tallers didàctics en exposicions	8	24.519
Activitats d'oci	18	Més de 140.000
Biblioteques universitàries	4	108.106
Patrocini esportius	11	Més de 300.000
Centres esportius	6	Més de 150.000
Edicions	12	24.000 exemplars
Estudis per la Pau	2 cursos	225
Turisme solidari	5 destins	128

⁽¹⁾ Falten per resoldre 17 convocatòries d'altres tantes universitats.

DESENVOLUPAMENT SOCIAL

Concepte	Nombre d'accions o d'instal·lacions	Beneficiaris o assistents
Beques de codesenvolupament	7 convenis	13
Beques Amèrica Llatina	4 convenis	15
Centres de voluntariat	13	Més de 1.600 associacions Més de 600.000 voluntaris
Nous ciutadans (PASI):		
Formació	176 cursos	6.270
Punts d'assessorament	2	10.532
Setmanes interculturals	17	Més de 55.000
Publicacions especialitzades	5	14.000 exemplars
Exposicions	5	Més de 350.000
Tercera edat:		
Visites culturals (Programa Viatges, Visites Culturals i Dies Saludables)	-	7.348
Tallers, cursos i activitats diverses	-	18.900
Cursos formació Internet	-	345
Diveraules	3	-
Ajudes a associacions sense ànim de lucre i ONG	2 concursos	284 ajudes
Residències d'estudiants codesenvolupament	7	138
Centres d'acollida per a dones	2	48 places

CULTURA

Concepte	Nombre d'accions o d'instal·lacions	Beneficiaris o assistents
Exposicions organitzades o patrocinades	95	Més de 1.600.000
Edicions de caràcter cultural	10 edicions	47.000 exemplars
Actes culturals i esportius de caràcter popular	en 211 poblacions	Més de 500.000
Conferències	23	Més de 3.000
Premis artístics i literaris	5 convocatòries 15 premis	679 participants

ALTRES ACTIVITATS

Concepte	Nombre d'accions o d'instal·lacions	Beneficiaris o assistents
Aules informàtiques	9	2.084
Ciberoteques	9	Més de 130.000
Ciberoteca.com	Més de 80.000 textos	3.746.345 consultes
Espais naturals propietat de l'Obra Social	2	4.922 visitants
Portal Bancaixa OBS	-	2.108.075 consultes
Prevenió d'incendis forestals	14 unitats	Més de 4.000 voluntaris
Escoles de natura	3	7.874

CONVENIS I COL·LABORACIONS DESTACADES AMB INSTITUCIONS, FUNDACIONS I ASSOCIACIONS D'INTERÉS PÚBLIC I SOCIAL

UNIVERSITATS:

- Universitat de València. Estudi General
- Universitat Politècnica de València
- Universitat d'Alacant
- Universitat Miguel Hernández d'Elx
- Universitat Catòlica de València
- Universitat Cardenal Herrera-CEU de València
- Fundación ESTEMA
- Universitat de Castella-la Manxa, Campus d'Albacete
- Universitat Internacional Menéndez Pelayo de València
- Universitat de La Laguna
- Universitat de Las Palmas de Gran Canaria
- Universitat Autònoma de Barcelona
- Universitat de Barcelona
- Universitat de Girona
- Universitat Politècnica de Catalunya
- Universitat Ramon Llull
- Universitat d'Alcalá de Henares
- Universitat Autònoma de Madrid
- Universitat Carles III
- Universitat Complutense de Madrid
- Universitat Francisco de Vitoria de Madrid
- Universitat Politècnica de Madrid
- Universitat de Salamanca
- Universitat de Valladolid
- Universitat de Saragossa
- Universitat de Navarra
- Universitat de Deusto
- Universitat d'Oviedo
- Universitat de la Corunya
- Universitat de Santiago de Compostel·la
- Universitat de Vigo
- Universitat d'Extremadura
- Universitat de Múrcia

- Universitat d'Almeria
- Universitat de Cadis
- Universitat de Granada
- Universitat de Màlaga
- Universitat Pablo Olavide de Sevilla
- Universitat Nacional d'El Salvador
- Universitat Centroamericana d'El Salvador
- Universitat Centroamericana de Managua
- Universitat Politècnica de Managua
- Universitat de les Illes Balears
- Universitat Jaume I de Castelló de la Plana

INVESTIGACIÓ I SOSTENIBILITAT:

- Centre Nacional d'Investigacions Cardiovasculars
- Fundació Hospital La Fe
- Fundació Hospital Provincial de Castelló
- Fundació Centre d'Investigació Príncep Felip
- Fundació Institut Valencià d'Oncologia (IVO)
- Institut Mèdic Valencià
- Fundació Oftalmològica del Mediterrani
- Conselleria de Territori i Habitatge
- Fundació Centre de Estudis Ambientals del Mediterrani (CEAM)
- Fundació per al Desenvolupament Sostenible de les Illes Balears
- Fundació per a l'Ètica dels Negocis i les Organitzacions (ÉTNOR)
- Institut d'Estudis Econòmics
- Institut Mediterrani de Desenvolupament Sostenible (IMEDES)
- Institut Valencià d'Investigacions Econòmiques (IVIE)
- Fundació de Estudis Financers
- Fundació Premis Rei Jaume I
- Fundesem: Fundació per al desenvolupament de la formació empresarial
- Cambra de Comerç de València
- Fundació Empreses Institut Químic de Sarrià
- Fundació OVSI (Oficina Valenciana per a la Societat de la Informació)
- Fundació de Estudis Borsaris i Financers
- Fundació de la Comunitat Valenciana per al Desenvolupament de la Comunicació i la Societat (COSO)

DESENVOLUPAMENT SOCIAL I COOPERACIÓ:

- Centre de Transfusions de la Comunitat Valenciana
- Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana (Diveraules)
- Fundació Hospital General Universitari de València: Centre de Malalties Emergents
- Direcció General de Cooperació de la Generalitat Valenciana
- Associació Valenciana de la Caritat
- Associació Famílies de Discapacitats Valenciana
- Associació de Familiars amb xiquets i adults Discapacitats (AFANÍAS)
- Associació d'Ames de Casa i Consumidors Tirys
- Asociación Payasospital
- Fundación Arzobispo Miguel Roca
- Fundació Ajuda Víctimes del Delicte (FAVIDE)
- Fundación Padre Arrupe
- Fundació per la Justícia
- Fundació Sant Francesc de Borja
- CEIM - Centre d'Estudis per a la Integració Social i la Formació d'Immigrants
- Florida Universitària
- Centre Reina Sofia per a l'Estudi de la Violència
- Fundación Juan Esplugues
- Fundación de la C. V. V Encuentro Mundial de las Familias
- International Police Association

ART I CULTURA:

- Auditori de Madrid
- Federació de Societats Musicals de la Comunitat Valenciana
- Fundació Orfeó Català Palau de la Música Catalana
- Organisme Autònom Municipal Palau de la Música, Congressos i Orquestra de València
- Conservatori Professional de Música de València
- Auditori de Torrent
- Fundación del Teatro Lírico (Teatre Reial) de Madrid
- Fundació Gran Teatre Liceu de Barcelona
- Museu Nacional Centre d'Art Reina Sofia
- Cercle de Belles Arts
- Museu Nacional de Ceràmica i Arts Sumptuàries González Martí
- Fundación Godia

- Fundació Ciutat de les Arts i les Ciències
- Institut Valencià d'Art Modern
- Ateneu Mercantil de València
- Fundació de La Llum de les Imatges
- Fundación Amigos del Museo Reina Sofía
- Fundación Amigos del Museo del Prado
- Associació d'Amics de la Hispanic Society of America
- Consorci Castelló Cultural
- Cultural Albacete Consorcio
- Societat Castellonenca de la Cultura
- Diputació d'Alacant
- Escola Valenciana. Federació d'Associacions per la Llengua
- Fundació Max Aub
- Fundació Municipal de Cine de València
- Fundació Municipal de Festes de Castelló de la Plana
- Fundación Club Deportivo Castellón
- Fundació Sambori
- Mancomunitat de Municipis de la Vall d'Albaida
- Fundació Abadia de Montserrat 2025

La FEBF va atorgar en el mes de gener de 2006 el II premi a la divulgació borsària a la Fundació Bancaixa pel seu suport i bon fer en la difusió de la cultura borsària i financera en la plaça financera de la Comunitat Valenciana, en el marc de l'entrega de premis del XIV Aniversari de la revista Economía 3

En aquest acte Economía 3 reconeixia la labor de dèsset empreses i institucions.

Bancaixa entre les cinc empreses més recordades pels ciutadans per la seua acció social

Segons l'últim informe de Fundació Empresa i Societat, Bancaixa s'ha situat entre les cinc empreses més recordades pels ciutadans per la seua acció social, i duplica els nivells de reconeixement de l'Obra Social, la qual cosa ha permés ascendir al 5é lloc en 2006 des del 13é que ocupava en 2005. L'enquesta ha sigut realitzada a més de 1.000 ciutadans de tot Espanya.



8

El nostre compromís
amb els inversors



EL NOSTRE COMPROMÍS AMB ELS INVERSORS

(4.8)

Bancaixa, d'acord amb els seus objectius estratègics a llarg termini, persegueix desenvolupar un creixement rendible i sostingut, que permeti mantindre uns adequats nivells de solvència i d'eficiència, a través d'una adequada diversificació de les línies de negoci a nivell de Grup per a ser un dels principals operadors financers del mercat espanyol i una entitat de referència en el sector, i assegurar simultàniament i permanentment el compliment del fi social.

D'aquesta manera, els objectius de creixement perseguits han d'anar alineats amb unes adequades fonts de finançament (captació de recursos de clients i emissions de titulització i de deute simple), definides en la nostra estratègia. I, en aquest context, el nostre compromís amb els inversors és ser una entitat financera de referència, especialment en el mercat de la titulització, i caracteritzada per:

- Oferir una cartera diversificada d'instruments de deute en terminis i de titulitzacions per tipologia de segments o carteres creditícies.
- Continuar desenvolupant un model de negoci, a través d'una adequada diversificació del risc, que ens permeti combinar creixement i qualitat en paràmetres de solvència, rendibilitat, eficiència i servei als nostres clients.
- Mantindre unes vies de comunicació adequades amb els inversors, a través d'un departament específic per a atendre aquests.
- Facilitar l'accés a la informació financera de la nostra Entitat i les emissions en vigor (en la nostra pàgina web o a través de les pàgines web de les gestores de fons de titulització), donar una informació útil, veraç, transparent i actualitzada.

8.1 La seua confiança ens fa créixer

(1.2)(4.9)(S01)

El desplegament del Pla Estratègic 2004-2007 "Bancaixa a Espanya" va definir els objectius a curt termini i mitjà termini per a situar l'Entitat entre els principals grups financers del mercat espanyol, centrats en quatre eixos, que són:

- Sòlida presència en tot el territori espanyol. Objectiu: obrir 234 noves oficines fins al 2007.
- Cartera diversificada de negocis complementaris.
- Orientació cap al client. Objectiu: ser líders en capacitat global de distribució financera eficient, basada en un sistema multicanal, amb l'avantatge competitiu en la xarxa d'oficines com a centres de venda, i les persones com a factor clau de l'èxit.
- Alta eficiència. Objectiu: aconseguir en 2007 un índex d'eficiència inferior al 40%, en l'avantguarda de les millors entitats financeres.

La formulació d'aquest pla, igual que els plans anteriors, es va realitzar amb una profunda anàlisi prèvia del posicionament de l'Entitat en el mercat, de les seues fortaleeses i debilitats i de les noves necessitats dels clients actuals i potencials, i va tindre la col·laboració d'empreses de consultoria especialitzades de gran prestigi. Per a l'elaboració del pla es van realitzar 1.450 enquestes a empleats i 2.600 a clients.

La consecució d'aquests objectius permetrà a l'Entitat donar resposta, fonamentalment, a les expectatives depositades pels inversors en Bancaixa, augmentar els nivells de fortalesa, solvència financera i confiança, en definitiva el valor de l'organització.

Aquests objectius estratègics són comunicats amb total transparència en la informació corporativa que es publica en el web bancaja.es, i el seu nivell de compliment informat periòdicament a les parts interessades a través de l'actualització permanent de la informació per a inversors que s'ofereix en el web corporatiu.

8.2 Balanç del nostre compromís

(Compromís 2006) La pràctica culminació del pla estratègic de Bancaixa, complint anticipadament i en la seua majoria els objectius marcats, permeten direccionar Bancaixa cap a la meta de situar l'Entitat entre els principals operadors financers del mercat espanyol, referent en el sector i líder en capacitat de distribució eficient de productes i servicis financers:

- La major part dels projectes (i altres addicionals) estan conclosos, i s'han aconseguit els objectius proposats.
- L'Entitat ha superat el creixement previst per als quatre anys del pla.
- Grup Bancaixa s'ha consolidat com un dels grans grups financers espanyols, segon per creixement del volum de negoci.
- Al tancament de l'exercici 2005 Bancaixa tenia presència en totes les províncies espanyoles.
- La valoració dels analistes i dels inversors és molt positiva.
- Objectius pendents són aconseguir el nivell d'eficiència previst i millorar la rendibilitat per volum de negoci.

La situació detallada al tancament de l'exercici 2006 del compromís assumit amb els inversors, es descriu a continuació.

SÒLIDA PRESÈNCIA EN TOT EL TERRITORI ESPANYOL (2.5)(2.7)(2.9)(SO1)

En el marc del Pla Estratègic actual 2004-2007 "Bancaixa a Espanya", l'Entitat va iniciar en l'exercici 2004 un pla d'expansió a 3 anys que preveia l'obertura de 234 oficines durant la seua vigència, per a donar cobertura a totes les poblacions amb més de 50.000 habitants, amb l'objectiu d'atendre el 65% de la població. L'Entitat ha finalitzat amb èxit aquest objectiu d'implantació en tot el territori nacional, i s'ha consolidat com un dels grans grups financers nacionals. Bancaixa no té previst eixir de cap comunitat autònoma en què actualment estiga operant, i no existeixen per tant plans a aquest efecte.

Les oficines obertes en l'exercici 2006 s'han distribuït com es mostra en el quadre adjunt:

Comunitat Autònoma	Oficines Banca Comercial	Oficines especials
Comunitat Valenciana	15	4
Andalusia	2	-
Catalunya	1	-
Galícia	1	-
TOTAL	19	4

En relació amb les xifres de balanç i magnituds de negoci, l'evolució en 2006 ha sigut positiva, com pot observar-se en el capítol 2.2 precedent, la qual cosa ens permet continuar guanyant quota de mercat i posar les bases per a finalitzar en 2007 el pla estratègic, i haver complit els objectius inicialment marcats.

CARTERA DIVERSIFICADA DE NEGOCIS COMPLEMENTARIS (HR1)(IB1)(IB3)(F1)

Les inversions de capital de Bancaixa es realitzen tenint en compte criteris de legalitat, econòmics i el caràcter estratègic d'aquestes. D'acord amb el fi social de l'Entitat, són estratègiques les inversions que contribuïsquen a la creació de riquesa i al desenvolupament social de la seua zona d'actuació.

Les inversions i les participacions en el sector immobiliari es gestionen en la major part a través del Grup Immobiliari de Bancaixa. El compromís amb la sostenibilitat assumit per aquest, així com els principis d'actuació aplicables en matèria urbanística, han sigut objecte de formulació al final de l'exercici 2006, i s'ha informat expressament sobre aquests en el present capítol (*Compromís amb la sostenibilitat del Grup Immobiliari*).

A més, totes aquelles inversions de caràcter estratègic, o la participació en projectes empresarials amb presència en la gestió o en els seus òrgans de govern, són objecte d'informe previ de la Comissió d'Inversions, que segueix els criteris de viabilitat financera i d'adequació als pressupostos i als plans estratègics de l'Entitat (vegeu l'Informe de Govern Corporatiu de Bancaixa 2006, apartat A. 2.31).

Donant prioritat a la nostra funció de distribuïdor financer en els negocis especialitzats (fons d'inversió, assegurances i previsió, gestió de patrimonis), s'han establert acords amb operadors qualificats quan era necessari i s'han realitzat operacions per a créixer i guanyar quota de mercat en cada negoci.

En l'exercici 2006 s'ha continuat amb la reordenació de les participacions en les societats gestores d'inversió del Grup entorn d'una societat capçalera, especialitzada en la gestió d'actius, i s'ha desenvolupat el pla de negocis (2006-2009) definit en l'exercici 2005.

S'han diversificat les fonts de resultats en l'explotació de negocis addicionals que permeten reduir els riscos i atenuar l'impacte dels cicles econòmics, i aconseguir que l'aportació de resultats de fonts de negoci distintes al negoci bancari suposen al resultat atribuït al Grup Bancaixa al tancament de l'exercici 2006 aproximadament el 30%, sense tindre en compte resultats atípics de l'exercici.

Bancaixa participa, junt amb altres socis especialistes en la prestació de servicis sanitaris, en la gestió de l'**assistència sanitària**, tant primària com especialitzada, en distints departaments de salut de la Comunitat Valenciana, cobreix una població entorn de les 825.000 persones. En conjunt, el volum de les inversions previstes per als pròxims quinze anys, que inclouen tant la construcció d'hospitals com les infraestructures tècniques d'aquests, aconseguixen 600 milions d'euros.

Pel que fa a les **energies renovables**, i també junt amb socis de referència del sector, Bancaixa participa en la construcció i l'explotació de 15 parcs eòlics situats a la Comunitat Valenciana, amb un volum d'inversió de 370 milions d'euros.

Adicionalment, Bancaixa participa a través del Banco de Valencia en projectes d'energia solar aplicada amb una inversió de 876 mil euros.

Al tancament de l'exercici 2006, algunes de les participacions més rellevants en companyies de diferents sectors eren les següents:

- En el **Sector Immobiliari**, en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, Bancaixa, a través de distintes societats i en col·laboració amb promotors i socis privats, participa en diversos projectes immobiliaris, en fase de desenvolupament, entre els quals cal destacar els següents:
 - Projecte de desenvolupament urbanístic del Parc Central de València, que preveu la creació d'un ampli pulmó de zones enjardinades i la construcció de vivendes de VPO a la ciutat de València.
 - Participació, junt amb la Generalitat Valenciana, en la societat Sol i Vivendes Valencianes, S.A., (51% de l'Institut Valencià de la Vivenda i 49% d'Actura, S.L., societat 100% de Bancaixa) que té com a objecte la creació i la promoció de sòl per a la construcció de vivendes de protecció social.
- En el **Sector Aigües i Energia**, Bancaixa posseeix participacions directes i indirectes en societats d'aquests sectors.
- En l'àrea de les **Residències per a majors**, Bancaixa disposa d'una participació indirecta del 50% realitzada en l'exercici 2002, en el capital d'una societat gestora i promotora de residències de la tercera edat en les comunitats de València, Múrcia i Balears.

En l'exercici 2006 únicament s'ha realitzat una inversió significativa de més de 15 milions d'euros amb compromisos d'inversió per un import de 40 milions de dòlars EUA, en la societat no cotitzada Playa Hotels & Resorts, S.L., constituïda a Espanya i de recent creació, motiu pel qual les anàlisis realitzades han incidit en el compliment de la normativa exigible per a la seua constitució.

ORIENTACIÓ CAP AL CLIENT

Els esforços realitzats per l'Entitat per a ser líders en capacitat global de distribució financera eficient, mantindre una posició d'avantguarda en responsabilitat social corporativa i assegurar el compliment del fi social de manera permanent, es descriuen àmpliament al llarg d'aquest informe, i especialment en els capítols 5 i 7 d'aquest.

ALTA EFICIÈNCIA (2.6)(2.8)(EC1)(EC4)(SOC1)(SOC2)

Bancaixa té com a objectiu mantindre un creixement rendible i sostenible, basat en una alta eficiència. Les principals xifres de Bancaixa relacionades amb el creixement rendible, en el període 2005-2006 són:

	2006	2005
Ràtio d'eficiència estricta ⁽¹⁾	28,07	44,83
Ràtio d'eficiència ⁽²⁾	26,00	41,28
Volum de negoci / oficines (mils d'euros)	108.695	83.067
Volum de negoci / empleats (mils d'euros)	20.718	15.863

⁽¹⁾ Despeses Explotació / Marge Ordinari. La ràtio d'eficiència estricta recurrent de 2006 ascendeix a 41,67% (-7,05%).

⁽²⁾ Despeses Generals Administració / Marge Ordinari. La ràtio d'eficiència recurrent de 2006 ascendeix a 38,61% (-6,47%).

L'optimització dels principals processos de l'activitat i els fruits de l'expansió realitzada es tradueixen en una constant millora de la ràtio d'eficiència estricta recurrent, situada al tancament de 2006 en el 41,67%.

Les actuacions desenvolupades en 2006 en relació amb la millora del personal i de la seua capacitat es descriuen àmpliament en el capítol 6 precedent.

El valor econòmic directe generat i distribuït per Bancaixa, es recull en el quadro següent:

Component	2006	2005
Valor econòmic directe generat	3.191.391	1.911.664
a) Ingressos	3.191.391	1.911.664
Valor econòmic distribuït	2.278.116	1.450.120
b) Costes d'explotació	223.508	204.379
c) Salari i prestacions socials dels empleats	337.883	323.303
d) Pagaments a proveïdors de capital	1.348.954	787.299
e) Pagaments al govern (per països)	295.771	77.139
f) Inversions en la comunitat	72.000	58.000
Valor econòmic no distribuït	913.275	461.544

Font: Estat T1 (Compte de pèrdues i de guanys reservats)
Imports en milers d'euros.

Els fluxos cap a l'exterior es destinen:

- Als proveïdors de subministraments i servicis, en haver augmentat els costos d'explotació un 9,36%.
- Als empleats, amb el valor generat en forma de sous i salaris, aportacions a la Seguretat Social i beneficis socials obligatoris i voluntaris acordats amb els representants sindicals dels empleats, i s'han incrementat respecte a l'any anterior en un 4,5%.
- Als proveïdors de capital, en augmentar les càrregues financeres en un 71,3% pel creixement de les necessitats de finançament.
- A la societat, mitjançant el pagament de l'impost de societats a les administracions públiques i voluntàriament i com a part de la seua funció, a través de la dotació anual d'una part dels resultats generats a l'Obra Social. L'evolució en 2006 respecte a l'exercici anterior ha sigut de 283,4% i 24,1%, respectivament.

La generació interna de valor a llarg termini es reinverteix en la mateixa Entitat en forma de reserves, i permet el seu enfortiment, creixement i continuïtat en el temps. En 2006, del resultat anual obtingut, s'han incrementat les reserves un 11,2% respecte al 2005.

La contribució de l'Entitat a l'economia (EVA) en el 2006 ha sigut:

	2006
Valor afegit a Espanya	2.964.108
PIB 2006 ⁽¹⁾	976.189.000
Contribució al PIB	0,30%

(1) Estimació 2006. Font: INE
Imports en milers d'euros.

Al tancament de l'exercici 2006 hi havia els crèdits fiscals següents:

	2006
Deducció pendent de realitzar per reinversió de beneficis extraordinaris	70.625
Premi de cobrança de l'Ajuntament de València	82
TOTAL	70.707

Imports en mils d'euros.

- No s'han rebut subvencions per formació professional.
- No s'han percebut subvencions per creació d'ocupació. S'obtenen deduccions com a “menor pagament” en les quotes a la Seguretat Social per a determinats tipus de contractes.

Per la seua naturalesa jurídica, Bancaixa no emet accions. El Govern no està present en la composició dels òrgans de govern, si bé les Corts Valencianes designen el 25 per cent dels membres de l'Assemblea General, atenent a criteris de territorialitat, entre persones de reconeguda competència, prestigi i experiència en l'àrea de l'economia i les finances.

ACTIVITAT EN ELS MERCATS DE CAPITALS (4.12)

Bancaixa diversifica les seues fonts de liquiditat realitzant recurrentment emissions en els mercats de capitals tant nacional com internacional, i és una de les principals caixes d'estalvis en aquesta modalitat de finançament.

L'Entitat realitza anualment emissions de deute *senior*, de titulitzacions, d'obligacions, tant simples com subordinades, i d'altres modalitats d'emissió. També participa en operacions de mercat primari i en distribució de renda fixa privada a clients institucionals.

La confiança que depositen els inversors en l'Entitat es contrasta per la bona acollida que tenen les emissions realitzades per Bancaixa, tant per l'elevat nombre d'inversors que acudeixen a aquestes, com pel grau de sobresubscripció que presenten.

En l'Informe Anual publicat per l'Entitat pot obtindre's el detall de les emissions realitzades en l'exercici 2006. En l'exercici 2005 es va subscriure un acord entre Bancaixa i el banc públic alemany KfW Bankengruppe, pel qual la dita entitat facilitarà finançament a mitjà termini i a llarg termini amb un avantatge en cost respecte al preu de mercat habitual de Bancaixa, subjecte a una sèrie de condicions relatives als destins del finançament i al compromís de traspassar l'avantatge en cost a la societat o als clients. En virtut d'aquest acord, s'han formalitzat dos transaccions per 500 milions d'euros, i Bancaixa és la primera entitat espanyola seleccionada per KfW per a aquest fi. El traspàs a la societat i als clients de l'avantatge en costos obtingut en l'exercici 2006 es realitzarà en l'exercici 2007 a través de la Fundació Bancaixa.

QUALIFICACIONS CREDITÍCIES (CSR3)

Bancaixa sol·licita anualment les qualificacions creditícies atorgades en anys anteriors per les agències de qualificació de *rating* Standard & Poor's, Moody's i Fitch, per a les emissions a curt termini i a llarg termini. La qualificació creditícia concedida a les distintes emissions de valors està disponible en els corresponents fullets d'emissió, que poden consultar-se en l'apartat “Emissions” del web corporatiu www.bancaixa.es.

El *rating* és la qualificació de la solvència d'una entitat per a determinades emissions de deute o accés al crèdit. També defineix la qualificació global de la solvència d'una empresa pública o privada així com d'organismes i administracions públiques. Les qualificacions atorgades per part de les agències qualificadores poden ser revisades, suspeses o retirades en qualsevol moment.

(Compromís 2006) En l'exercici 2006, s'han confirmat les qualificacions creditícies atorgades a Bancaixa per les agències Fitch i Moody's, i es mantenen estables des de 1997, i s'ha incorporat la qualificació de Standard & Poor's, i s'ha obtingut una bona qualificació:

	Llarg termini	Curt termini	Individual	Outlook
Any 2006				
Standard & Poor's	A+	A-1	-	Estable
Fitch	A+	F1	A / B	Estable
Moody's	A1	P-1	B-	Estable
Any 2005				
Fitch	A+	F1	A / B	Estable
Moody's	A1	P1	B-	Estable

INFORMACIÓ PER A INVERSORS

A través de l'apartat d'“Informació per a inversors” dins d'Informació corporativa del web www.bancaja.es, per damunt de les exigències legals, Bancaixa ofereix als inversors la més completa informació sobre l'estructura, govern de l'Entitat i les principals dades economicofinanciers. Complim també així el nostre compromís de transparència i màxima responsabilitat en la nostra gestió, i disposem d'aquest canal de comunicació amb els inversors.

Seguint amb la línia de millora i d'actualització del web de l'Entitat, es van incorporar nous continguts, com l'Informe de Govern Corporatiu de l'exercici 2005, els informes trimestrals per a inversors i presentacions de l'Entitat. També es van actualitzar els continguts del web: els comptes anuals del Grup i de Bancaixa, els fullets de les noves emissions i l'actualització de les qualificacions creditícies i de les sessions realitzades pels òrgans de govern.

La millora més destacable de 2006 ha sigut la traducció a l'anglès de la totalitat de www.bancaja.es, i possibilitar d'aquesta manera un major coneixement de l'Entitat pels usuaris del web en parla anglesa.

COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT DEL GRUP IMMOBILIARI (IB1)(F1)(F7)

L'enfortiment del model de responsabilitat social corporativa definit per Bancaixa, ha de sustentar-se també en la translació gradual del compromís amb la societat i l'entorn a les principals empreses que conformen el grup Bancaixa, fonamentalment, aquelles l'activitat de les quals pot afectar en major grau i de forma més directa, el medi ambient.

Per aquest motiu, es va iniciar en l'exercici 2005 una línia de treball amb les empreses que constitueixen el Grup Immobiliari, per tractar-se d'un sector d'activitat amb una elevada incidència en l'entorn i especial sensibilitat des del punt de vista de la societat.

El Grup Immobiliari de Bancaixa està conformat bàsicament per les societats Actura, S.L., i Bancaixa Habitat, S.L., que desenvolupen principalment les activitats següents:

- Gestió i desenvolupament urbanístic de sòl.
- Promoció de vivendes de primera i segona residència.
- Comercialització i gestió d'immobles.

En l'actualitat el Grup Immobiliari Bancaixa ha consolidat la seua posició a la Comunitat Valenciana i ha iniciat la seua expansió a la resta d'Espanya.

Conscients de l'elevat impacte sobre l'entorn econòmic, social i mediambiental de l'activitat urbanística i immobiliària, el Grup Immobiliari Bancaixa es proposa, a través d'aquesta Estratègia de Compromís amb la Sostenibilitat, aplicar i posar en marxa les millors pràctiques disponibles en els diversos àmbits en què actua, més enllà de les obligacions legals que el vigent marc normatiu en matèria d'urbanisme i de territori imposa.

Des de Bancaixa Habitat es considera que els principis de Desenvolupament Sostenible han d'integrar-se en totes les actuacions com un element vertebrador d'una estratègia de diferenciació que garantisca, d'una banda, la viabilitat i la permanència a llarg termini de l'empresa i, d'una altra, la seua capacitat de generar valor econòmic, mediambiental i social.

La missió del Grup Immobiliari de Bancaixa, format per Bancaixa Habitat, Actura i les seues societats participades, és la consecució d'un creixement sostingut en marges d'activitat i volums de negoci, fomentar al seu torn un model urbanístic i constructiu més sostenible que assegure el benestar de les generacions futures, el respecte per l'entorn i la satisfacció dels nostres clients

L'Estratègia de Compromís amb la Sostenibilitat, pretén aplicar i posar en marxa les millors pràctiques disponibles en els diversos àmbits en què actua el Grup Immobiliari, més enllà de les obligacions legals que el vigent marc normatiu en matèria d'urbanisme i de territori imposa.

A continuació, es detallen els principis bàsics que regeixen les actuacions:

- **Experiència i professionalitat en el sector urbanístic i immobiliari**, amb més de quinze anys d'activitat.
- **Excel·lència en l'execució de projectes**, dur a terme un control exhaustiu de la correcta realització de les obres i prestar una gran atenció a la selecció de materials.
- **La satisfacció de les necessitats del client**, prestar especial atenció a la qualitat dels processos i destinar recursos per a demanar l'opinió del client, conèixer la seua percepció dels treballs realitzats i detectar camps de millora per al desenvolupament de noves promocions.
- **Respecte per l'entorn i el medi ambient**, dins de les seues línies bàsiques d'actuació mitjançant programes específics de mesures en matèria mediambiental amb notables implicacions en totes les fases del procés habitual de construcció i promoció: anàlisi del medi, contractació de proveïdors, disseny de vivendes, innovació al servei del medi ambient i sensibilització ambiental als usuaris.
- **Caràcter de continuïtat i permanència en el territori**, planificar i realitzar els projectes amb un abast que comprén la totalitat del procés urbanístic i immobiliari, i responsabilitzar-se de la correcta finalització.
- **Compromís social**, incorporar aspectes com ara la promoció de vivendes protegides, el desenvolupament de vivendes i residències per a col·lectius específics (majors) o l'inici d'actuacions en matèria de cooperació al desenvolupament.
- **Igualtat d'oportunitats i no-discriminació**, promoure una política activa d'igualtat d'oportunitats i no-discriminació individual o col·lectiva en totes les seues activitats i desenvolupaments.
- **Eficàcia, rendibilitat i creació de valor**, aconseguir un creixement sostingut del valor de l'empresa a través d'actuacions cada vegada més eficaces.

Així mateix, Bancaixa Habitat persegueix la creació de valor per als seus clients, tant per als propietaris de sòl com per als compradors dels productes immobiliaris que genera. Als primers, els facilita la seua participació en el procés de desenvolupament urbanístic, mentre que als segons, els manté informats durant l'execució dels seus contractes i demana la seua opinió per a conèixer la seua percepció i la valoració de les promocions.

Les realitzacions i les actuacions previstes en el marc de l'Estratègia de Compromís amb la Sostenibilitat, són, entre altres, les següents:

ACTUACIONS REALITZADES	LÍNIES D'ACTUACIÓ 2007
En matèria de qualitat: per a aconseguir la satisfacció de les expectatives dels clients.	
Implantació d'un Sistema de Gestió de Qualitat ISO 9001:2000 en oficines principals per a les activitats de comercialització de promocions pròpies i alienes.	Extensió del Sistema de Gestió de Qualitat ISO 9001:2000 a les noves oficines per a les activitats de comercialització de promocions pròpies i alienes.
Política de qualitat. Augment dels recursos destinats al nostre departament d'atenció als clients.	Implantació d'un sistema proactiu per a mesurar el grau de satisfacció dels clients.
Informació permanent als nostres clients sobre els aspectes rellevants de les promocions.	Incorporar un procediment que permeti utilitzar els estudis de demanda de clients en el disseny de futures promocions.

POLÍTICA DE QUALITAT

Aconseguir una satisfacció plena i contínua de tots els nostres compradors, i augmentar la qualitat dels serveis.

Complir les expectatives dels clients, atendre les seues peticions i avançar-nos a les seues necessitats futures per a consolidar la seua fidelitat.

Aprofitar els recursos humans i tècnics de l'organització per a realitzar una gestió adequada, competent, i eficaç i aconseguir la millora contínua en tots els processos desenvolupats per l'organització.

ACTUACIONS REALITZADES

LÍNIES D'ACTUACIÓ 2007

En matèria medi ambiental: per a incorporar progressivament l'activitat i el procés de presa de decisions les preocupacions, les innovacions i els criteris mediambientals.	
Aplicació de criteris mediambientals en oficines i despatxos mitjançant el control del consum de recursos energètics i l'ús de contenidors per al reciclatge de paper.	Reducció de l'horari nocturn de la il·luminació exterior de les nostres oficines mitjançant l'ús de temporitzadors.
Supervisió en obra sobre proveïdors i subcontractistes del compliment dels requisits mediambientals, tant en la fase d'urbanització com de construcció de vivendes.	Es fomentarà l'adhesió a estàndards i sistemes de protecció del medi ambient (ISO 14001 o EMAS, fonamentalment), i es prendrà en consideració aquesta variable en la selecció de nous proveïdors i contractistes, i s'elaborarà un procediment amb aquesta finalitat. Elaboració d'un "Manual de Bones Pràctiques Mediambientals en Obres", i la introducció progressiva i gradual en els contractes del seu compliment.
Inici en la incorporació de principis de construcció sostenible, mitjançant l'ús de materials respectuosos amb el medi ambient com són les fustes certificades provinents de tals controlades.	Incorporar criteris de sostenibilitat ambiental en el disseny de les xarxes d'enllumenat i en la selecció dels equips lumínics de les noves urbanitzacions. Utilitzar materials renovables, naturals, autòctons, de major durabilitat i baix consum d'energia en l'obtenció, com són algeps i escaioles naturals, ceràmica, aïllaments naturals, termo-argila, morters de calç, fusta amb garanties de procedència, pintures i vernissos naturals.
Estudis acústics i anàlisis dels balanços hídrics, i buscar solucions innovadores en els nous desenvolupaments urbanístics.	Analitzar la substitució del consum d'aigua potable per a usos que no requereixen la dita qualitat, com per exemple, el reg de parcs, jardins, i dissenyar una xarxa de proveïment d'aigües regenerades.
Aplicació de les millors pràctiques en el disseny de les zones verdes.	Reduir el consum d'aigua en les zones verdes de les urbanitzacions i realitzar plantacions amb les espècies i arbrat més adequats.
Biodiversitat: projectes aprovats a desembre de 2006, la data prevista de finalització dels quals se situa en l'any 2008. - Centre d'acollida i recepció d'aus a Torreblanca: projecte en les proximitats del Parc Natural del Prat de Cabanes que inclourà un centre de recollida d'aus en el mateix parc. - Recuperació i protecció de la Zona Humida Quadro de Santiago (Benicàssim): Recuperació d'una zona humida no inclosa en el catàleg de zones humides de la Comunitat Valenciana.	Comunicar i sensibilitzar en matèria mediambiental els nostres clients sobre: - La riquesa mediambiental de l'entorn de la seua promoció. - Les mesures d'excel·lència mediambiental adoptades en la urbanització i la construcció de la promoció. - Guia de bones pràctiques ambientals en la llar (aigua, energia i reciclatge).

EL NOSTRE OBJECTIU D'EDIFICACIÓ SOSTENIBLE

Implicació de proveïdors i contractistes en el compliment de les millors pràctiques mediambientals en obra.

Ús de materials sostenibles (fustes certificades i altres materials fabricats amb mètodes respectuosos amb el medi ambient).

Integració de les nostres actuacions en l'entorn.

Incorporació de criteris sostenibles en el disseny de les xarxes d'enllumenat.

Anàlisi dels balanços hídrics en els nous desenvolupaments urbanístics, analitzar solucions innovadores amb l'objecte d'optimitzar els consums d'aigua.

Ocupació de les millors pràctiques en el disseny de les zones verdes (introducció d'espècies autòctones o l'optimització de les futures demandes d'aigua per a reg).

Foment del reciclatge entre els nostres clients i proveïdors.

ACTUACIONS REALITZADES	LÍNIES D'ACTUACIÓ 2007
En matèria social: promoure la vivenda social i la formació universitària orientada cap a la construcció sostenible.	
Desenvolupament de projectes urbanístics que aportaran sòl destinat a la promoció de vivenda protegida.	Construcció de vivendes protegides a mesura que el desenvolupament urbanístic del sòl permeti la seua promoció.
Construcció de complex residencial per a persones majors a l'Alfàs del Pi (Alacant) de 153 vivendes.	Construcció de complex residencial per a persones majors a Santa Pola (Alacant) i Altafulla (Tarragona) de 395 i 507 vivendes, respectivament.
Col·laboració amb la Universitat Politècnica de València (UPV) per a la creació del programa d'activitats "Càtedra Arquitectura Sostenible Bancaixa Hàbitat".	Mantindre i desenvolupar la col·laboració iniciada amb la UPV a través de la "Càtedra Arquitectura Sostenible Bancaixa Hàbitat".
Col·laboració amb l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de València amb les "Jornades sobre Arquitectura i Sostenibilitat".	Participació i presència en fòrums medi ambientals relacionats amb l'urbanisme i l'arquitectura sostenible.
	Planificació d'un fons de cooperació amb països en vies de desenvolupament.
	Adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides.

CÀTEDRA D'ARQUITECTURA SOSTENIBLE BANCAIXA HÀBITAT

L'objecte d'aquest acord és l'establiment d'un marc d'actuació per a la col·laboració entre la Universitat Politècnica de València (UPV) i Bancaixa Hàbitat, a través del qual ambdós institucions duren a terme diverses activitats conjuntes, centrades en l'àmbit de l'arquitectura sostenible, que es concretaran en activitats de formació, projectes final de carrera, foment d'activitats d'investigació científica, intercanvi d'experts i promoció social en la matèria, a través dels departaments, grups, instituts i escoles de la UPV.

Les diverses modalitats de col·laboració establides en l'acord de col·laboració són:

- a) Promoció de seminaris i conferències.
- b) Dotació de premis a projectes final de carrera.
- c) Dotació de fons bibliogràfics.
- d) Ajudes per a assistències a congressos i publicació d'articles científics.
- e) Ajudes a la posada en marxa d'assignatures de lliure elecció.
- f) Ajuda per a la participació en fòrums nacionals i internacionals.
- g) Pràctiques per a alumnes de pregrau, postgrau i doctorat.

A large, white, stylized number '9' is centered on the page. The background is a photograph of a staircase with light-colored steps and a grey wall. A purple triangular shape is in the top right corner, resembling a folded piece of paper.

9

El nostre compromís
amb el bon govern i
la transparència



EL NOSTRE COMPROMÍS AMB EL BON GOVERN I LA TRANSPARÈNCIA

9.1 Bon govern i transparència

(4.5)(4.6)(4.9)(4.11)(CSR4)(INT4)

L'objectiu de Bancaixa en matèria del bon govern i la transparència és adaptar-se a les exigències dels mercats nacionals i internacionals i avançar-se a les recomanacions que s'han realitzat per diferents organismes, com el Codi Olivencia o l'Informe Aldama, a fi de ser una referència per a inversors, consellers, clients i empleats. L'Informe de Govern Corporatiu explica en detall les mesures preses en relació amb les principals recomanacions sobre govern corporatiu.

Per a Bancaixa, l'adequada implantació del model de Responsabilitat Social Corporativa i el seu desenvolupament implica, necessàriament, l'adequació dels seus màxims òrgans de govern als principis d'actuació que garanteixen la bona gestió empresarial i la responsabilitat professional dels seus membres, i generar confiança dins de l'Entitat i fora.

En línia amb aquests objectius, les actuacions desenvolupades en l'exercici 2004 per l'Entitat van suposar l'autoregulació voluntària dels òrgans de govern, i es van aprovar en aquest període els reglaments de l'Assemblea General, el Consell d'Administració i la Comissió de Control, que se sumen als de la Comissió d'Inversions i a la Comissió de Retribucions, i es va adequar la informació difosa a través del web de l'Entitat a les exigències normatives establides per la Comissió Nacional del Mercat de Valors per a les caixes d'estalvis que emeten valors admesos a negociació en mercats oficials de valors, amb informació tant de caràcter obligatori com voluntari.

El sistema retributiu dels òrgans de govern i de l'Alta Direcció es determina com es detalla a continuació:

- Els càrrecs de conseller general, membre del Consell d'Administració, de la Comissió de Control i de les comissions delegades, tenen caràcter honorífic i gratuït i només podran meritar dietes per assistència a reunions dels òrgans de govern i de les comissions delegades determinades en els estatuts, així com per desplaçament.
- L'estructura retributiva de l'Alta Direcció té dos components: un relacionat amb la posició que exerceixen; i un altre, més personal, que té a veure amb el seu lideratge, capacitat de gestió i impacte directe sobre el valor creat en l'organització. S'estudia el mercat de referència als efectes comparatius i els diferents sistemes de retribució: fixa, variable, diferida i en espècie, i s'analitza per a cada un d'aquests què compensen i quins objectius cobreixen.

Els directius que representen Bancaixa com a consellers en societats del Grup no perceben dieta ni cap retribució per aquesta activitat.

La Comissió de Retribucions és informada, en virtut del que estableix el Reglament pel qual es regeix, de com es determina la retribució de l'Alta Direcció en Bancaixa.

Amb el mateix esperit, l'actuació ètica, íntegra (professional i independent), responsable i ajustada a la legalitat de les persones que treballen en Bancaixa, no sols en les seues relacions laborals sinó en aquelles que, en nom i representació de l'Entitat, es mantenen diàriament amb els clients, institucions i la resta de persones i entitats, són principis superiors d'actuació previstos en el Codi de Conducta dels empleats descrit en l'apartat 3.1 precedent.

Per a mantindre i reforçar la confiança de la societat en l'Entitat, i garantir l'exercici d'una activitat empresarial responsable sustentada en aquests principis, l'Entitat compta amb una avançada estructura de gestió, en la qual exerceixen un paper fonamental determinades àrees, departaments i funcions clau per a Bancaixa, addicionals a les funcions de control i seguiment sobre conflictes d'interés i incompatibilitats dels membres dels òrgans rectors de l'Entitat, per part dels òrgans de govern competents, que es descriuen àmpliament en l'Informe de Govern Corporatiu que anualment publica Bancaixa en la pàgina web corporativa i en la CNMV des de l'exercici 2004.

FUNCIONS CLAU EN EL SUPORT A LA TRANSPARÈNCIA I AL GOVERN CORPORATIU (2.3) **(4.9)(CSR2)**

Auditoria Interna	El departament d'Auditoria, dependent de Presidència, audita totes les àrees de l'organització, inclou fundacions i empreses participades on la participació de Bancaixa ho permet.
Òrgan de Control del Blanqueig (OCB)	Òrgan independent nomenat pel Consell d'Administració. Defineix polítiques, comunica operacions i fomenta la formació en matèria de prevenció de blanqueig de capitals i finançament terrorista.
Unitat de Prevenció de Blanqueig (UPB)	Unitat suport del OCB, dependent de la direcció d'Auditoria. És responsable de transferir normativa vigent i accions per a la prevenció, detecció i control d'operacions sospitoses relacionades amb el blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme internacional a través de la xarxa financera de Bancaixa.
OCRIC	Òrgan de control, que té per funció vetllar pel compliment de la normativa vigent en l'àmbit del Mercat de Valors així com pel compliment del Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del Mercat de Valors, aprovat per Bancaixa.
Comité de Risc Global	Òrgan les funcions fonamentals del qual són verificar i supervisar metodologies, polítiques i procediments per a la gestió de riscos; controlar el compliment dels objectius de solvència a partir del perfil de riscos de l'Entitat i informar el Comité Executiu de Direcció de la gestió global del risc sota el nou marc de Capital (BIS II). El departament de Gestió Global del Risc actua com a suport del dit Comité.
Comité del Codi de Conducta d'Empleats	Òrgan de control que té per funció interpretar els criteris que conté el Codi de Conducta, mantindre l'actualització i servir de canal de comunicació per a resoldre qualsevol dubte. També serà el receptor, depositari i transmissor de les comunicacions i autoritzacions requerides pel Codi. Adscrit a l'Àrea de Recursos Humans, està composta per cinc membres de Recursos Humans, Negoci, RSC, Operacions i Mitjans i Auditoria.
Funció de Compliment Normatiu	Òrgan de verificació del compliment de la normativa, que avalua els procediments establits i valora les mesures adoptades per a afrontar les deficiències observades. Addicionalment assessora els responsables en la presa de decisions.
Comité de Responsabilitat Social Corporativa	Òrgan intern de treball i coordinació integrat pels responsables de les principals àrees i activitats de l'Entitat, amb les funcions de proposar i coordinar la política de l'Entitat en matèria de responsabilitat empresarial, transparència i govern corporatiu, i actua el departament de responsabilitat social corporativa com a suport del dit Comité.

9.2 Balanç del nostre compromís

(CSR4)

Des de l'exercici 2004, Bancaixa ha assumit el compromís d'implantar i de desenvolupar un pla d'actuació detallat en matèria del bon govern i la transparència. Aquest pla preveu el compliment progressiu de la normativa, així com les recomanacions i les directrius no obligatòries aplicables, emeses per organismes i institucions públiques de reconegut prestigi.

Concloua l'autoregulació voluntària dels òrgans de govern i de suport de l'Entitat, les principals línies de treball desenvolupades en 2006 per a complir els objectius fixats, s'han dirigit a:

- Reforçar els mecanismes interns i la formació del personal en matèria de blanqueig de capitals i mesures anticorrupció.
- Mantindre els sistemes que garantisquen la transparència i la comunicació interna i externa de l'Entitat.
- Compliment i adaptació a la normativa vigent.
- Posada en marxa de la funció de compliment normatiu.

PREVENCIÓ DEL BLANQUEIG DE CAPITALS I MESURES ANTICORRUPCIÓ (SO2)(SO3)(SO4)(SO5)(CSR3)

En Bancaixa s'observen rigorosament normes de comportament relacionades amb la prevenció de pràctiques deslleials i de blanqueig de capitals, recollides principalment en el Codi de Conducta d'Empleats, en l'Estatut del conseller i en el del comissionat, en el Reglament intern de conducta en l'àmbit del Mercat de Valors i en la normativa de prevenció del blanqueig de capitals, del compliment de la qual és informat periòdicament el Consell d'Administració.

Bancaixa, com a entitat de crèdit espanyola i caixa d'estalvis radicada a la Comunitat Valenciana, està subjecta en la seua activitat a la supervisió del Banc d'Espanya, i amb el protectorat de la Generalitat Valenciana respectivament, que actua a través de l'Institut Valencià de Finances per a canalitzar les relacions de comunicació i d'informació.

L'Entitat efectua informes mensuals al Servei de Prevenció de Blanqueig de Capitals (SEPBLAC) i de forma puntual davant de qualsevol operació sospitosa o fets susceptibles d'estar relacionats amb el blanqueig de capitals.

Entre les actuacions més destacades cal citar l'adaptació dels procediments operatius interns als canvis normatius i l'actualització contínua de la formació dels empleats sobre blanqueig de capitals. Quant a les accions formatives per a la prevenció del blanqueig de capitals i mesures anticorrupció, cal destacar l'ensenyament en el Curs d'Acollida del mòdul bàsic en aquesta matèria. A més, enguany s'ha reforçat de manera especial el compliment del curs específic i obligatori en prevenció de blanqueig de capitals. La dita formació es realitza mitjançant *e-learning* i és un dels aspectes que es verifiquen en els programes d'auditoria interna.

El nombre total d'empleats que han realitzat la formació obligatòria en blanqueig de capitals ha sigut de 2.399 en 2006, amb un total de 11.452 hores realitzades, i són el 20,93% dels empleats, directius.

La concessió d'operacions de risc a partits polítics i sindicats no està delegada, i és competència directa del Consell d'Administració. En l'exercici 2006 no s'han concedit operacions creditícies, donacions ni subvencions a partits polítics ni als seus candidats.

Bancaixa no disposa de procediments concrets en relació amb la participació en el desenvolupament de polítiques públiques o activitats de lobbisme. L'Entitat forma part de la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis, que és un vehicle per a traslladar les iniciatives, necessitats o inquietuds del sector a les administracions. Al seu torn, és habitual que l'Administració de l'Estat, en determinades matèries, abans de presentar projectes de llei o dictar normes de caràcter reglamentari sol·licite l'opinió de les dites entitats en tant que són representatives del sector de les caixes d'estalvis.

La informació relativa als crèdits a grups polítics que tinguen representació en les corporacions locals i assemblees legislatives autonòmiques, que hagen participat en el procés electoral de la Caixa, es desglossen en l'Informe de Govern Corporatiu publicat per l'Entitat.

En aquest informe també es descriuen les funcions dels distints Òrgans d'Administració, les eines a la seua disposició i els sistemes interns més rellevants per a la gestió dels assumptes, inclosos els sensibles.

El Departament d'Auditoria Interna de Bancaixa ha auditat durant 2006 un total de 432 oficines, que suposen el 40,44% de les existents a 31 de desembre de 2006. En l'abast de les seues revisions s'inclou l'anàlisi dels riscos crediticis concedits, sense que s'haja detectat cap cas de riscos relacionats amb la corrupció.

Durant l'exercici 2006 el Comité del Codi de Conducta ha resolt un total de 22 peticions, corresponent a 10 comunicacions, 4 consultes i 8 sol·licituds d'autorització. No s'han posat de manifest durant l'exercici 2006 incidents relacionats amb corrupció.

TRANSPARÈNCIA I COMUNICACIÓ (CSR3)(CSR6)

En l'exercici 2006 la pàgina web corporativa ha registrat importants millores orientades a facilitar l'accés a la informació a usuaris, clients i no-clients, d'altres nacionalitats i idiomes, i estan disponibles la totalitat dels continguts de bancaja.es, en castellà, en valencià i en anglés.

Aquesta transparència es manifesta fonamentalment en l'apartat d'“informació per a inversors”, d'actualització i ampliació permanent, que incorpora també continguts de caràcter voluntari.

(Compromís 2006) A més, s'ha difós a través del web corporatiu de Bancaixa durant l'any 2006:

- El segon informe del Servei d'Atenció al Client, aprovat pel Consell d'Administració de l'Entitat.
- El segon informe del Govern Corporatiu de Bancaixa, aprovat pel Consell d'Administració de l'Entitat per unanimitat.
- L'informe de Responsabilitat Social Corporativa, que constitueix la segona memòria sobre l'exercici social, econòmic i mediambiental de l'Entitat. El GRI li va atorgar la qualificació *in accordance*.
- La segona comunicació de progressos en la implantació dels principis subscrits del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Hem de destacar que l'Entitat va publicar de forma immediata en el web corporatiu, després de la seua aprovació, les polítiques institucionals definides per Bancaixa en l'exercici 2006 en matèria de sostenibilitat, com són la Política de Compres Responsables i la Política Mediambiental.

Bancaixa primera Entitat Financera en coneixement d'iniciatives ètiques i de responsabilitat social⁽¹⁾

⁽¹⁾Segons l'Índex Merco Marques Entitats Financeres 2006

COMPLIMENT I ADAPTACIÓ NORMATIVA (4.12)(CSR3)(CSR5)(SO8)

Els fets més destacats durant l'any 2006 en aquesta matèria són:

- Estudi i preparació del Pla d'Adaptació a la Directiva 39/2004/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 d'abril de 2004, relativa als de mercats d'instruments financers (MiFID).
- Adaptació al Reial Decret 1333/2005, d'11 de novembre, que desenvolupa la Llei 24/1988, en matèria d'abús de mercat.
- Adaptació al Reial Decret 1309/2005, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament que desenvolupa la Llei 35/2003, d'Institucions d'Inversió Col·lectiva.
- Realització de l'auditoria normativa sobre el compliment del Reglament de mesures de seguretat de LOPDCP, i adopció de mesures per a esmenar els incompliments detectats.
- Informe per part d'expert extern sobre els procediments i Òrgan de Control Intern, d'acord amb allò que s'ha legislat en el Reial Decret 54/2005, pel qual es modifica el Reglament de la Llei 19/1993, de 28 de desembre, sobre determinades mesures de prevenció del blanqueig de capitals, aprovat pel Reial Decret 925/1995, de 9 de juny. S'estableixen les mesures de millora oportunes.
- Al setembre de 2006, la Comissió de Control es va constituir en Comissió Electoral i va començar el procés de renovació a parts iguals dels òrgans de govern de l'Entitat, en compliment de la legislació vigent. La renovació afectava l'Assemblea General, el Consell d'Administració, la Comissió de Control i les comissions delegades, i va culminar al gener de 2007.
- Estudi i desenvolupament del pla d'implantació del Nou Marc de Capital (BIS II).
- Formulació dels comptes anuals consolidats del Grup Bancaixa de l'exercici 2006, d'acord amb el que estableixen les Normes Internacionals d'Informació Financera, així com amb la Circular 4/2004, de 22 de desembre, del Banc d'Espanya. S'han formulat sense excepcions.
- Dins del procés d'integració en Bancaixa dels acords de Basilea per a entitats financeres (BIS II), s'han desenvolupat nous models de *rating* per a empreses i promotors que compleixen els requeriments necessaris per a qualificar la cartera d'actius, imprescindibles per al càlcul de consum de recursos propis de les operacions de risc.
- Configuració de la Unitat de Compliment Normatiu.

La Unitat de Compliment Normatiu, té com a funcions:

- La gestió efectiva del risc de compliment i la seua vigilància.
- La fixació i la comunicació de la política de compliment.
- Assessorar en relació amb els factors generadors de compliment normatiu.
- La formació d'empleats en aquesta matèria.
- La identificació, el mesurament, el control i l'avaluació del risc de compliment.

Les matèries objecte de control de mitigació de risc per part de la Unitat de Compliment Normatiu són, inicialment, aquells blocs normatius especialment sensibles al risc, és a dir, la prevenció del blanqueig de capitals, la protecció de dades personals, la normativa relacionada amb els mercats d'instruments financers, les normes de conducta en els mercats i l'adaptació a la nova normativa en les matèries enumerades.

Durant l'exercici 2006 no s'ha incorregut en cap sanció o multa significativa per l'incompliment de lleis i normatives relacionades amb:

- Tractats, convenis o declaracions internacionals i normatives de caràcter nacional, subnacional, regional o local.
- Accions legals incoades contra l'organització mitjançant l'ús de mecanismes internacionals de resolució de conflictes o mecanismes nacionals de resolució de conflictes supervisats per les autoritats governamentals.



10

Compromisos 2007



COMPROMISOS 2007

(CSR1)(INT1)(F1)

Els compromisos de Bancaixa per al 2007 continuen centrats a consolidar la nova estratègia de marca basada en l'“atenció eficaç”, i donar continuïtat i reforç a les línies estratègiques desenvolupades en el 2006 amb tots i cada un dels grups d'interés, intensificar l'orientació cap als clients, els empleats, l'entorn social i el medi ambient.

De quina manera ha complit Bancaixa els compromisos assumits per a 2006 en l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa relatiu a l'exercici 2005, i quines són les línies d'actuació més destacables a desenvolupar per Bancaixa en 2007 amb cada col·lectiu, es recullen en el quadro següent:

CLIENTS

A QUÈ ENS COMPROMETÈREM EN 2006		QUÈ HEM FET	ACTUACIONS DESTACABLES EN 2007
Continuar complint i informant sobre el Compromís Bancaixa.	●	(5.3) pàg. 57	Continuar complint i informant sobre el Compromís Bancaixa.
Afegir dos nous compromisos.	●	(5.2) pàgs. 56-57	Afegir dos nous compromisos.
Accions de millora com a conseqüència d'enquestes de clients i seguiment de marca.	●	(4.4) pàgs. 27-28	Accions de millora com a conseqüència d'enquestes de clients i seguiment de marca.
Execució del Pla de millora del Servei d'Atenció al Client (SERAC).	●	(4.4, 5.2) pàgs. 27, 51	Millorar les reclamacions davant el Banc d'Espanya i el Defensor del Client.

EMPLEATS

A QUÈ ENS COMPROMETÈREM EN 2006		QUÈ HEM FET	ACTUACIONS DESTACABLES EN 2007
Continuar complint i informant sobre el Compromís Intern.	●	(6.3) pàgs. 75-77	Seguir cumpliendo e informando sobre el Compromiso Interno.
Afegir dos nous compromisos.	●	(6.2) pàg. 74	Afegir dos nous compromisos.
Accions de millora com a conseqüència d'enquestes de clima laboral.	●	(6.3) pàg. 76	Accions de millora com a conseqüència de la 2ª enquesta de clima laboral.
Nous canals de comunicació.	●	(4.3, 6.3) pàgs. 24-25, 77	Reforçar els canals de comunicació interna.
Desenrotllament d'accions de voluntariat per als empleats.	●	(6.1) pàg. 70	Ampliar l'oferta del voluntariat a altres comunitats autònomes.
Estudi de mesures encaminades a la integració en Bancaixa de persones amb minusvalidesa.	●	(6.1) pàg. 63 (2007)	Aplicació d'accions encaminades a la integració en Bancaixa de persones amb minusvalidesa.
Reforçar la formació del personal en cultura corporativa i RSC.	●	(3.1, 4.5, 7.1) pàgs. 18, 31, 86	Formar el personal en matèria mediambiental.

SOCIETAT

A QUÈ ENS COMPROMETÈREM EN 2006	QUÈ HEM FET	ACTUACIONS DESTACABLES EN 2007
Continuar complint i informant sobre el Pla Estratègic 2004-2007 de l'Obra Social de Bancaixa.	● (7.4, 7.5) pàgs. 93, 101-106	Continuar complint i informant sobre el Pla Estratègic 2004-2007 de l'Obra Social de Bancaixa.
Completar la incorporació d'aspectes mediambientals en els principals processos afectats: gestió de recursos, riscos crediticis, inversions de capital i proveïdors.	● (5.1, 7.1, 7.2) pàgs. 53-54, 80, 89-90 (2007)	Concloure la incorporació d'aspectes mediambientals en la gestió de recursos; implementar la política creditícia definida per a considerar riscos ambientals en l'anàlisi creditici d'empreses; i desenvolupar les inversions de capital.
Continuar desenvolupant productes específics per a col·lectius menys afavorits, en especial les ONG i les fundacions.	● (5.1) pàg. 43	Continuar firmant acords amb les ONG per a augmentar l'oferta de targetes solidàries.
Executar progressivament el pla per a l'eliminació de barreres arquitectòniques en la xarxa d'oficines.	● (5.1) pàg. 50 (2008)	Continuar executant el pla per a l'eliminació de barreres arquitectòniques en la xarxa d'oficines.
Emetre una línia pròpia de microcrèdits, dirigida fonamentalment a potenciar l'autoocupació de Nous ciutadans.	● (5.1) pàg. 42	Continuar finançant projectes dirigits a potenciar l'autoocupació de Nous ciutadans.

INVERSORS

A QUÈ ENS COMPROMETÈREM EN 2006	QUÈ HEM FET	ACTUACIONS DESTACABLES EN 2007
Mantindre els paràmetres de solvència, eficiència i rendibilitat, a través de la realització i el compliment del Pla Estratègic 2004-2007 "Bancaixa a Espanya" i el desenvolupament d'un model de gestió de riscos equiparable a les millors pràctiques del sector i les noves exigències normatives (BIS-II).	● (8.2) pàg. 110	Finalitzar el Pla Estratègic 2004-2007 i desenvolupar noves línies estratègiques que permeten mantindre un creixement suportat en adequats paràmetres de solvència, eficiència i rendibilitat. Continuar els desenvolupaments interns per a adaptar la gestió de riscos a les millors pràctiques sectorials i a les exigències normatives (adaptació a BIS-II de la regulació espanyola en solvència).
Mantindre les qualificacions creditícies.	● (8.2) pàg. 115	Continuar oferint un ventall divers de programes de titulització i d'emissions, que permeten donar una àmplia oferta a inversors actuals i potencials de l'Entitat.

BON GOVERN I TRANSPARÈNCIA

A QUÈ ENS COMPROMETÈREM EN 2006	QUÈ HEM FET	ACTUACIONS DESTACABLES EN 2007
Adaptar-se a les noves recomanacions sobre bon govern de la CNMV.	● (Nota 1) (2008)	Adaptar-se al nou codi unificat de Bon Govern per a caixes d'estalvis.
Adaptar-se a la nova Guia GRI.	● (Annex III) pàg. 140	Dissenyar un sistema de gestió d'indicadors.
Continuar implementant i difonent els principis del PMNU i informar del progrés de Bancaixa.	● (4.5) pàgs. 31-32	Continuar difonent els principis del PMNU i informar del progrés de Bancaixa.
Publicar els informes anuals de Govern Corporatiu, Servei d'Atenció al Client i Responsabilitat Social Corporativa.	● (9.2) pàg. 125	Publicar els informes anuals de Govern Corporatiu, Servei d'Atenció al Client i Responsabilitat Social Corporativa. Difondre la política de compliment en Bancaixa.

Nota 1: Compromís no iniciat pel fet que la CNMV no ha publicat el codi unificat de bon govern per a caixes d'estalvis, i ha recomanat el dit organisme ajornar l'aplicació del nou codi per a societats cotitzades, fins al 2008.

● Compromís complit al 100%.

● Compromís en curs al tancament de l'exercici 2006 (s'indica la data prevista d'acabament).

● Compromís incomplert o no iniciat al tancament de l'exercici 2006 (s'indica la data prevista d'acabament).





ANNEXOS

ANNEX I: Participar

(2.4)(3.4)

Per a Bancaixa, la participació dels seus grups d'interés en la definició i la millora del seu model de responsabilitat social corporativa és fonamental, ja que permet, d'una banda, mantindre un diàleg franc per a conèixer les seues inquietuds i expectatives i, d'una altra, obtindre informació respecte al compliment dels compromisos, dels quals Bancaixa informa de manera rigorosa i periòdica.

Bancaixa vol facilitar la participació dels seus grups d'interés, però també animar els ciutadans i les organitzacions perquè col·laboren amb aquesta. La participació pot ser tant activa -a través de la integració i la cooperació en els distints projectes-, com passiva -facilitar idees, suggeriments, queixes, etc.-. Ambdós són positives i beneficioses i serveixen a Bancaixa en el seu objectiu de millora contínua.

Aquells lectors que desitgen informació addicional a la ressenyada en aquest informe, poden posar-se en contacte amb el departament de Responsabilitat Social Corporativa, en la seu operativa central de l'Entitat, situada en:

Departament de Responsabilitat Social Corporativa
Pintor Sorolla, 8
46002 - VALÈNCIA
rsc@bcj.gbancaja.com

També ens interessa conèixer la seua opinió sobre aquest informe per a poder millorar-lo en futures edicions. Per favor, emplene [el formulari disponible](#) en el web de Bancaixa www.bancaja.es, en l'apartat d'Informació corporativa / Responsabilitat social.

Annex II: Principis per a l'elaboració d'aquest informe

(2.8)(3.5)

MATERIALITAT

Per a Bancaixa, l'adequació dels continguts de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa al principi de Materialitat establert pel GRI, és un objectiu present en tot el procés d'elaboració de la memòria anual, de manera que la informació oferida reflectisca aquells aspectes i indicadors els impactes socials dels quals, ambientals i econòmics produïts per l'Entitat, podrien exercir una influència substancial en les avaluacions i en les decisions dels grups d'interès, i viceversa.

Els procediments aplicats per a garantir la importància i la rellevància dels continguts difosos, es basen en un procés iteratiu en què participen tant els grups d'interès i col·laboradors qualificats externs, com els responsables de les distintes àrees de l'Entitat la informació dels quals és crítica per a l'informe. En concret:

Fonts externes

Els múltiples mecanismes de diàleg descrits en el capítol 4.3 amb els grups d'interès i parts interessades amb els quals Bancaixa interactua, revelen a l'Entitat els aspectes i les expectatives principals que, en relació amb l'organització i a la seua activitat, els interessa. D'altra banda, l'adequació d'aquest informe a la guia d'indicadors socials, ambientals i econòmics generals i específics per al sector financer, establits com a principals pel GRI, assegura als usuaris de la informació la consideració de tots els riscos, impactes i oportunitats més rellevants en el context de la sostenibilitat, en haver sigut establits per un organisme de referència internacional, i permet a més la necessària comparació amb empreses homòlogues del sector.

Adicionalment, es realitza, amb caràcter previ a la seua publicació, una revisió integral de l'informe i diferents sessions de treball amb un analista extern qualificat –Fundació per a l'ètica dels negocis i de les organitzacions, ÉTNOR–, a fi d'avaluar de forma objectiva la materialitat i rellevància de la informació, els grups d'interès considerats, el context de sostenibilitat i l'exhaustivitat.

El nou formulari "la teua opinió compta" sobre l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa habilitat en el web corporatiu, permet valorar l'opinió dels usuaris de la informació sobre el seu contingut, l'extensió i l'interès.

Fonts internes

El procés de recopilació de la informació susceptible de publicació, considera com a font fonamental l'estratègia, la cultura, les polítiques, els processos, els compromisos assumits públicament, els plans, els factors i riscos crítics que fan possible l'èxit i la sostenibilitat de l'Entitat.

Una vegada recopilats els continguts, es realitza una anàlisi i l'avaluació qualitatives per part dels membres del Comitè de Responsabilitat Social Corporativa de Bancaixa, els quals representen les set àrees bàsiques de l'activitat. L'anàlisi realitzada permet contrastar la rellevància de les dades i la informació recopilades.

Respecte a la informació financera, la materialitat es determina basant-se en els mateixos criteris aplicats per l'Entitat per a l'elaboració de l'Informe Anual.

El formulari "la teua opinió compta", posat en marxa per primera vegada en l'exercici 2006, permet conèixer i avaluar quina opinió els mereix als distints grups d'interès i usuaris la memòria publicada per Bancaixa. Pot omplir-se en format electrònic o en paper, i està accessible a través de la pàgina web de Bancaixa.

Les opinions rebudes sobre l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa corresponent a l'exercici 2005, bàsicament d'empleats, han posat de manifest les conclusions següents:

- La valoració del contingut s'ha qualificat en un 50% com a excel·lent o molt bona.
- La valoració de l'estructura ha sigut qualificada en un 88% molt bona o bona.
- La valoració sobre la quantitat d'informació s'ha qualificat com excessiva en un 37% i adequada en un 50%.
- El capítol més interessant s'ha considerat el corresponent a empleats (50%).
- Els capítols considerats menys interessants han sigut el de Responsabilitat Social Corporativa i el corresponent a inversors.
- El grau de satisfacció en termes d'informació i compromisos ha sigut alt (25%) i mitjà (75%).

La resposta donada per Bancaixa a aquests suggeriments es descriu en el capítol 4.4.



Anàlisi de materialitat de l'informe de Responsabilitat Social Corporativa de Bancaixa

La Fundació ETNOR, per a l'Ètica dels Negocis i de les Organitzacions, té com a finalitat essencial promoure el reconeixement, difusió i respecte dels valors ètics implícits en l'activitat econòmica i en la qualitat de les organitzacions i institucions públiques i privades.

Fruit del conveni que manté aquesta Fundació amb Bancaixa, durant l'any 2006, la Fundació ha col·laborat estretament amb el Departament de Responsabilitat Social Corporativa, en l'elaboració de polítiques i pràctiques de responsabilitat social.

Així mateix, la Fundació ha realitzat una avaluació objectiva de la materialitat i rellevància de la informació continguda en l'informe de responsabilitat social de 2006, els grups d'interès considerats, el context de sostenibilitat i l'exhaustivitat de la informació subministrada.

Segons l'opinió de la Fundació, el procés posat en execució per determinar el que és rellevant per a Bancaixa i els seus grups d'interès és adequat per a determinar la materialitat expressada en l'informe.

En primer lloc, perquè el diàleg mantingut amb els seus grups d'interès, respon a les expectatives que aquests han formulat per mitjà de les diverses vies o canals de comunicació.

Respecte als grups d'interès, Bancaixa ha tingut en compte les indicacions que li ha formulat la Fundació en incorporar entre els seus *stakeholders* els organismes reguladors per la important relació que aquests mantenen amb les entitats financeres.

L'informe destaca els compromisos assumits, el grau de compliment aconseguit i els nous reptes plantejats per al futur. Aquesta disponibilitat de la informació, en el context de la responsabilitat empresarial, respon al concepte de materialitat i permet que els seus grups d'interès adopten judicis de valor i decisions apropiades sobre l'exercici de l'entitat.

En el context de la sostenibilitat, si bé Bancaixa no ocasiona de manera directa impactes significatius en l'entorn, sí que pot produir-los de manera indirecta. En aquest sentit, l'entitat està seguint un procediment adequat per a integrar un comportament respectuós amb el mediambient en el conjunt de les seues activitats i presa de decisions.

Finalment, després de la revisió de l'informe de Responsabilitat Social de Bancaixa, la Fundació considera que la informació li proporcionada és exhaustiva i completa, en contindre dades i detalls sobre tots els aspectes que ha de contemplar una memòria de sostenibilitat.

València, 29 de març de 2007

Domingo García – Marzá
Catedràtic d'Ètica de l'Empresa de
l'Universitat Jaume I de Castelló
Director de Projectes de la Fundació ETNOR

PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÉS (4.15)(4.16)

Per a la identificació dels grups d'interés detallats en apartat 4.1 precedent, es van realitzar en l'Entitat com a conseqüència de la definició del Pla Estratègic 2004-2007 i de la posada en marxa del model organitzatiu de Responsabilitat Social Corporativa, diferents anàlisis internes per part de l'Alta Direcció i sessions de treball monitoritzades per consultors externs especialitzats. Anualment es contrasta la seua validesa i vigència amb motiu del seguiment de les línies d'actuació en matèria de responsabilitat social corporativa, i es demana addicionalment l'opinió d'un assessor extern qualificat.

Els processos de participació, programes d'inclusió i mecanismes de diàleg establits i desenvolupats per Bancaixa per a conèixer, entendre i atendre les expectatives i els interessos raonables que els grups d'interés tenen depositats en l'Entitat, són la base fonamental que possibilita l'èxit de la nostra visió, de la nostra identitat corporativa, de la nostra estratègia i del nostre model de Responsabilitat Social Corporativa; i determinants per a delimitar el contingut d'aquesta memòria. Es descriuen àmpliament en el capítol 4.

CONTEXT DE SOSTENIBILITAT (1.2)

La demanda creixent per part de la societat de comportaments empresarials que contribuïssquen a generar valor no sols en l'àmbit economicofinancer tradicional, sinó també en l'humà, social i ambiental, va motivar que Bancaixa assumira al final de 2004 un compromís explícit amb la sostenibilitat entre els seus objectius estratègics, en comprendre que els seus objectius socials fundacionals havien de ser reforçats per a poder donar resposta a les noves expectatives de la comunitat.

El concepte de responsabilitat empresarial de Bancaixa descrit en el capítol 4, es manifesta explícitament no sols en la missió, visió i cultura de l'Entitat, sinó també en els plans estratègics definits per a orientar les seues actuacions a curt termini i a mitjà termini, com es constata en els establits per al període 2004-2007 tant de Bancaixa com de l'Obra Social.

Per a la seua definició i per a la nova estratègia de marca iniciada en l'exercici 2004, es van realitzar en l'Entitat diversos estudis que van permetre a Bancaixa identificar no sols el seu posicionament, sinó també les fortaleeses, debilitats i valors intrínsecs a l'Entitat, basant-se en aquests es van establir els objectius, atributs d'identitat i enfocament estratègic que permeteren situar la marca Bancaixa com una referència en el sector financer nacional, amb una proposta de valor per al client, traduït en beneficis funcionals objectivables i en beneficis emocionals recognoscibles. A partir d'aquestes anàlisis van sorgir:

- Els plans estratègics 2004-2007 de Bancaixa i les seues fundacions, que incloïen per primera vegada objectius en matèria de transparència, bon govern i responsabilitat social corporativa.
- Nova marca i identitat corporativa focalitzada en l'“atenció eficaç del client” i en el missatge identitari “si no és bo per a tu, no és bo per a nosaltres”.
- Nova cultura corporativa i model de gestió.
- El “Compromís Bancaixa” i el “Compromís Intern” per a beneficiar els clients i els empleats, com a resposta tangible i immediata a la promesa de l'atenció eficaç.

EXHAUSTIVITAT (3.1)(3.2)(3.3)(3.6)(3.7)(3.8)(3.9)(3.10)(3.11)

Aquest informe ha sigut elaborat de conformitat amb els principis i directrius exposats per Global Reporting Initiative (GRI) en la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat, versió 3.0 (G3), Suplement sobre el Sector Financer: Exercici Social (novembre 2002) i Suplement sobre el Sector Financer: Exercici Mediambiental. Versió Pilot 1.0 (març 2005).

Les activitats, els productes i els serveis de la Caixa d'Estalvis de València, Castelló i Alacant, Bancaixa, i les activitats de les seues fundacions (Fundació Bancaixa i Fundació Caixa Castelló), delimiten la cobertura de l'informe. Cal mencionar que en determinats apartats s'ha considerat pertinent incloure informació sobre el Grup Bancaixa (el paper de Bancaixa dins del Grup Bancaixa es detalla en el capítol 2). És un objectiu de l'Entitat a mitjà termini, ampliar l'abast de la informació a aquelles empreses en què Bancaixa exerceix control o influència significativa, els impactes de sostenibilitat de les quals siguin rellevants.

Llevat que s'especifique el contrari, les dades incloses cobreixen el període anual comprés entre l'1 de gener de 2006 i el 31 de desembre de 2006. En la mesura que siga possible, i on s'ha considerat rellevant per a analitzar tendències, s'han inclòs dades corresponents a l'exercici 2005, a fi de garantir l'exhaustivitat i la comparabilitat de la informació. La memòria anterior més recent correspon a l'exercici 2005.

Han sigut utilitzats, en la mesura que eren aplicables, els Protocols d'Indicadors de GRI.

Els canvis en els mètodes de valoració registrats en 2006 i els recàlculs efectuats de determinada informació corresponent a 2005, es deuen únicament a l'adaptació de la informació publicada en aquest informe que corresponia a l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa de 2005 - elaborada d'acord amb la Guia 2002 de GRI-, a la nova guia G3 de l'esmentat organisme, i a la necessària homogeneïtzació de la informació interanual.

QUALITAT I POLÍTICA DE VERIFICACIÓ (3.13)

Bancaixa té presents al llarg de tot el procés de recopilació i de presentació de la informació els principis d'equilibri, comparabilitat, precisió, periodicitat, claredat i fiabilitat, necessaris per a garantir la qualitat de la informació continguda en aquesta memòria i un nivell de transparència efectiu.

Bancaixa disposa de mecanismes per a garantir la fiabilitat i la veracitat de la informació inclosa en aquesta memòria. D'una banda, les àrees que proporcionen informació qualitativa i quantitativa per a la memòria de responsabilitat social corporativa, estan sotmeses als processos habituals de supervisió i verificació per part d'Auditoria Interna.

Així mateix, la memòria de responsabilitat social corporativa 2006 de Bancaixa, ha sigut verificada per primera vegada pel mateix auditor extern independent dels Comptes Anuals.

Bancaixa ha sotmés a verificació per part de Deloitte, S.L. el seu nivell d'autoqualificació (vegeu Annex III), que ha sigut corroborat per la firma auditora com A+. L'informe de verificació externa pot consultar-se en l'annex V del present informe.

Adicionalment, el nivell d'autoqualificació ha sigut revisat per GRI, que ha concedit a l'informe la màxima qualificació: A+.

LIMITACIONS DE L'ABAST O COBERTURA (3.7)

L'Entitat ha realitzat un important esforç per a recopilar la informació. En aquest procés es van implicar directament els directius responsables de les principals àrees de Bancaixa, així com els seus equips. La informació demanada ha permès donar resposta a la major part dels indicadors centrals de GRI (vegeu annex III).

Com a part del seu compromís de Responsabilitat Social Corporativa, Bancaixa vol continuar millorant la informació aportada als seus grups d'interés a través d'aquest informe i altres mitjans, i es compromet a millorar-la any rere any. Ací cal mencionar que el lector podrà trobar informació addicional en www.bancaja.es, l'Informe Anual i l'Informe de Govern Corporatiu 2006, disponibles ambdós en el lloc Internet de Bancaixa abans mencionat.

L'annex III inclou també la correspondència d'informació dels indicadors del suplement GRI per al sector financer, així com la correspondència dels compromisos del Pacte Mundial amb els indicadors GRI.

Annex III: Índex GRI / Pacte Mundial

(3.7)(3.12)

(Compromís 2006) Aquest Informe de Responsabilitat Social Corporativa de Bancaixa ha sigut elaborat d'acord amb les directrius de la Guia d'Elaboració de Memòries de Sostenibilitat de Global Reporting Initiative (GRI) publicada en 2006 i coneguda com G3, en el seu **nivell d'aplicació A+**, que implica que compleix les especificacions associades al nivell A de G3 quant a perfil, enfocament de gestió i indicadors de desenvolupament i suplementaris del sector financer, que ha sigut objecte de verificació externa, i revisada l'autoavaluació per part del GRI (GRI checked).

Nivell de qualificació		C	C+	B	B+	A	A+
Desenvolupament de l'estàndar	Perfil G3	Informen sobre: 1.1, 2.1-2.10, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.17		Reportar tots els criteris de la llista per al nivell C i a més: 1.2, 3.9-3.13, 4.5-4.13, 4.16, 4.17		El mateix requeriment que per al nivell B	
	Enfocament de gestió G3	No se'n requereix		Enfocament de gestió per a cada categoria d'indicadors		Enfocament de gestió per a cada categoria d'indicadors	
	Indicadors de desenvolupament i suplementaris del sector (G3)	Reportar un mínim de 10 indicadors de desenvolupament i incloure com a mínim un de cada dels indicadors: socials, econòmics i ambientals	Informe verificat externament	Reportar un mínim de 20 indicadors de desenvolupament, com a mínim un de cada dels indicadors: econòmics, mediambientals, Drets humans, treball, societat i responsabilitat de producte	Informe verificat externament	Donar resposta a tots els indicadors centrals de G3 i del suplement pel que fa al principi de materialitat a) informant de cada indicador b) explicant la raó per a l'omissió	Informe verificat externament

Suplements sectorials en la versió final

2002 In Accordance		C	C+	B	B+	A	A+
Mandatory	Self Declared						✓
	Third Party Checked						✓
Optional	GRI Checked		Report Externally Assured		Report Externally Assured		

Els indicadors assenyalats en la columna “GC” tenen correspondència amb els principis del Global Compact o Pacte Mundial.

La columna “Altres informes” fa referència als Comptes Anuals de Bancaixa (CA) i a l'Informe Anual del Grup Bancaixa (IA), en els quals es pot accedir a informació complementària.

La columna denominada “VF” recull els comentaris del verificador extern, Deloitte S.L., complementats amb l'Informe de verificació externa incorporat en l'annex V.

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilitat Social Corporativa	Altres Informes
1. ESTRATÈGIA I ANÀLISI			
1.1 Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització (director general, president o lloc equivalent) sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització o la seua estratègia.		1 Introducció , pàgs. 4-6	CA Bancaixa 2006 , pàgs. 104-105
		4.1 Model de responsabilitat social corporativa , pàgs. 20-22 7.4 El compromís social de Bancaixa , pàgs. 92-101	
1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.		8.1 La seua confiança ens fa créixer , pàgs. 109-110 Annex II: Principis per a l'elaboració d'aquest informe – Context de sostenibilitat , pàg. 137	CA Bancaixa 2006 , pàgs. 10, 103-104, 122
2. PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ			
2.1 Nom de l'organització.		2.1 Perfil de Bancaixa – Identificació de l'Entitat , pàgs. 8-10	CA Bancaixa 2006 , pàg. 8
2.2 Principals marques productes i/o servicis.		5 El nostre compromís amb els clients , pàgs. 38-58 7.3 Institucions: col·laborant creem valor , pàgs. 90-92	CA Bancaixa 2006 , pàgs. 46-47, 60-61, 107-110
2.3 Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (joint venture).		2.1 Perfil de Bancaixa – Organigrama de l'entitat , pàg. 8 2.1 Perfil de Bancaixa – Bancaixa dins del Grup Bancaixa , pàgs. 9-10 9.1 Bon govern i transparència – Funcions clau en el suport a la transparència i al govern corporatiu , pàg. 123	CA Bancaixa 2006 , pàgs 8, 9, 53-54 IA Grup Bancaixa 2006, pàgs. 12 , 166 -182, 255 -257
2.4 Localització de la seu principal de l'organització.		Annex I: Participar , pàg. 133	CA Bancaixa 2006 , pàg. 8 IA Grup Bancaixa 2006, pàg. 299
2.5 Nombre de països en els quals opera l'organització i nom dels països en els quals desenvolupa activitats significatives o els que siguen rellevants específicament pel que fa als aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria.		2.1 Perfil de Bancaixa – Bancaixa dins del Grup Bancaixa , pàgs. 9-10 2.2 Principals magnituds – Principals mercats en els quals opera Bancaixa , pàgs. 10-11 5.1 La nostra raó de ser , pàgs. 39-54 8.2 Balanç del nostre compromís – Sòlida presència en tot el territori espanyol , pàgs. 110-111	CA Bancaixa 2006 , pàgs. 46-47, 60-61, 107, 111-114 IA Grup Bancaixa 2006, pàgs. 16 -17, 23 -25, 94 , 257
2.6 Naturalesa de la propietat; forma jurídica.		2.1 Perfil de Bancaixa – Identificació de l'Entitat , pàg. 8 3.1 Missió, visió i cultura – Missió , pàg. 16 8.2 Balanç del nostre compromís – Alta eficiència , pàgs. 112-114	IA Grup Bancaixa 2006, pàgs. 54 , 298
2.7 Mercats servits (inclosos el desglossament geogràfic, els sectors que proveeix i els tipus de clients/beneficiaris).		2.2 Principals magnituds – Xifres significatives , pàg. 10 2.2 Principals magnituds – Principals mercats en els quals opera Bancaixa , pàgs. 10-11 5 El nostre compromís amb els clients – Els clients de Bancaixa en xifres , pàgs. 38-39 5.1 La nostra raó de ser , pàgs. 39-54 7.3 Institucions: col·laborant creem valor , pàgs. 90-92 8.2 Balanç del nostre compromís – Sòlida presència en tot el territori espanyol , pàgs. 110-111	CA Bancaixa 2006 , pàgs. 46-47, 60-61, 107, 111-114 IA Grup Bancaixa 2006, pàgs. 16 -17, 23 -25, 94 , 257

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilitat Social Corporativa	Altres informes
2.8 Dimensions de l'organització informant.		2.1 Perfil de Bancaixa – Identificació de l'Entitat , pàgs. 8 2.1 Perfil de Bancaixa – Bancaixa dins del Grup Bancaixa , pàgs. 9-10 2.2 Principals magnituds – Xifres significatives , pàg. 10 2.2 Principals magnituds – Principals mercats en els quals opera Bancaixa , pàgs. 10-11 5 El nostre compromís amb els clients – Els clients de Bancaixa en xifres , pàgs. 38-39 5.1 La nostra raó de ser , pàgs. 39-54 6 El nostre compromís amb els empleats , pàgs. 60-77 7.3 Institucions: col·laborant creem valor – Balanç dels nostres compromisos , pàgs. 91-92 8.2 Balanç del nostre compromís – Alta eficiència , pàgs. 112-114 Annex II: Principis per a l'elaboració d'aquest informe , pàgs. 134-139	CA Bancaixa 2006 , pàgs. 3-4, 91, 105 IA Grup Bancaixa 2006, pàgs. 4 , 19 , 93 , 129
2.9 Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la grandària, l'estructura i la propietat de l'organització.		2.1 Perfil de Bancaixa – Bancaixa dins del Grup Bancaixa , pàgs. 9-10 2.2 Principals magnituds – Principals mercats en els quals opera Bancaixa , pàgs. 10-11 2.3 Òrgans de govern – Principals fets del 2006 , pàg. 13 8.2 Balanç del nostre compromís – Sòlida presència en tot el territori espanyol , pàgs. 110-111	CA Bancaixa 2006 , pàgs. 101, 107, 113, 120-121
2.10 Premis i distincions rebudes durant el període informatiu.		4.5 Internalització en la gestió – La percepció de la marca , pàgs. 33-34 5.1 La nostra raó de ser – Progressos tecnològics , pàgs. 47-48 5.1 La nostra raó de ser – Responsabilitat del producte , pàgs. 50-51 5.3 Balanç del Compromís Bancaixa , pàgs. 57-58 7.4 El compromís social de Bancaixa – Desenvolupament social , pàgs. 96-99 7.5 Balanç del nostre compromís social , pàgs. 101-107	CA Bancaixa 2006 , pàg. 109
3. PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA			
PERFIL DE LA MEMÒRIA			
3.1 Període cobert per la informació continguda en la memòria (per exemple exercici fiscal, any calendari).		Annex II: Principis per a l'elaboració d'aquest informe – Exhaustivitat , pàg. 138	
3.2 Data de la memòria anterior (més recent si n'hi haguera).		Annex II: Principis per a l'elaboració d'aquest informe – Exhaustivitat , pàg. 138	
3.3 Cicle de presentació de la memòria (anual, bianual, etc.).		Annex II: Principis per a l'elaboració d'aquest informe – Exhaustivitat , pàg. 138	
3.4 Punt de contacte per a qüestions relatives a la memòria o al seu contingut.		Annex I: Participar , pàg. 133	
ABAST I COBERTURA DE LA MEMÒRIA			
3.5 Procés de definició del contingut de la memòria.		4.3 Mecanismes de diàleg amb els grups d'interès , pàgs. 23-27 4.4 Anàlisi d'expectatives i compromís d'acció , pàgs. 27-30 Annex II: Principis per a l'elaboració d'aquest informe , pàgs. 134-139	

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilitat Social Corporativa	Altres informes
3.6 Cobertura de la memòria (p. ex. països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts, proveïdors).		Annex II: Principis per a l'elaboració d'aquest informe - Exhaustivitat , pàg. 138	
3.7 Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria.		Annex II: Principis per a l'elaboració d'aquest informe - Exhaustivitat , pàg. 138 Annex II: Principis per a l'elaboració d'aquest informe - Limitacions de l'abast o cobertura , pàg. 139 Anexo III: Index GRI / Pacte Mundial , pàgs. 140-157	
3.8 La base per a incloure informació en el cas de negocis conjunts (joint ventures), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.		Annex II: Principis per a l'elaboració d'aquest informe , pàgs. 134-139	
3.9 Tècniques de medició de dades i bases per a realitzar els càlculs, incloses les hipòtesis i les tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i altres informacions de la memòria.		7.1 Comportament mediambiental – Avanços en la gestió eficient i sostenible dels recursos , pàgs. 81-84 Annex II: Principis per a l'elaboració d'aquest informe - Exhaustivitat , pàg. 138 Annex IV: Definicions utilitzades , pàg. 158	
3.10 Descripció de l'efecte que pugui tindre la reexpressió d'informació que pertany a memòries anteriors, junt amb les raons que han motivat la dita reexpressió (per exemple fusions i adquisicions, canvis en els períodes informatius, naturalesa del negoci, o mètodes de valoració).		Annex II: Principis per a l'elaboració d'aquest informe - Exhaustivitat , pàgs. 138	
3.11 Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats en la memòria.		2.1 Perfil de Bancaixa – Bancaixa dins del Grup Bancaixa , pàgs. 9-10 Annex II: Principis per a l'elaboració d'aquest informe - Exhaustivitat , pàg. 138	
ÍNDEX DEL CONTINGUT DEL GRI			
3.12 Taula que indica la localització dels continguts bàsics de la memòria.		Annex III: Index GRI / Pacte Mundial , pàgs. 140-157	
VERIFICACIÓ			
3.13 Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria.		Annex II: Principis per a l'elaboració d'aquest informe – Qualitat i política de verificació , pàg. 138	
4. GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÉS			
GOVERN			
4.1 L'estructura de govern de l'organització que inclou els comitès del màxim òrgan de govern responsable de treballs com ara la definició de l'estratègia i la supervisió de l'organització.	2.3	Òrgans de Govern , pàg. 12	IA Grup Bancaixa 2006, pàgs. 228-251, 269-284
4.2 S'ha d'indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu (i de si és així la funció dins de la direcció de l'organització i les raons que la justifiquen).	2.3	Òrgans de Govern , pàg. 12	IA Grup Bancaixa 2006, pàgs. 240 , 269-284
4.3 En aquelles organitzacions que tinguen estructura directiva unitària, s'indicarà el nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	2.3	Òrgans de Govern , pàg. 12	IA Grup Bancaixa 2006, pàgs. 269-284
4.4 Mecanisme dels accionistes i empleats per a comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	4.3	Mecanismes de diàleg amb els grups d'interés , pàgs. 23-27	IA Grup Bancaixa 2006, pàgs. 274-275
	4.4	Anàlisis d'expectatives i compromís d'acció , pàgs. 27-30	
4.5 Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius (inclosos els acords d'abandonament del càrrec) i l'exercici de l'organització (inclòs l'acompliment social i ambiental).	9.1	Bon govern i transparència , pàgs. 122-123	CA Bancaixa 2006 , pàgs. 38-39 IA Grup Bancaixa 2006, pàg. 275
4.6 Procediments implantats per a evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	2.3	Òrgans de Govern , pàg. 12	IA Grup Bancaixa 2006, pàgs. 276-277
	9.1	Bon govern i transparència , pàgs. 122-123	

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilitat Social Corporativa	Altres informes
4.7 Procediment de determinació de la capacitat i l'experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per a poder guiar l'estratègia de l'organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics.		2.3 Òrgans de Govern, pàg. 12 4.2 Organització de la rsc en Bancaixa, pàgs. 22-23	IA Grup Bancaixa 2006, pàgs. 230-231 , 274
4.8 Declaració de missió i valors desenvolupats internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seua implementació.		3.1 Missió, visió i cultura, pàgs. 16-18 3.2 Identitat corporativa, pàg. 18 4. La responsabilitat social corporativa en Bancaixa, pàgs. 20-36 6.1 El principal actiu – Polítiques i pràctiques laborals, pàg. 62 6.1 El principal actiu – Drets humans, pàgs. 62-63 7.1 Comportament mediambiental – Política mediambiental i compromisos institucionals assumits per Bancaixa, pàgs. 79-81 7.2 Proveïdors: beneficis mutus – Política de compres responsables, pàgs. 89-90 7.4 El compromís social de Bancaixa, pàgs. 92-101 8. El nostre compromís amb els inversors, pàgs. 109-119	
4.9 Procediment del màxim òrgan de govern per a supervisar la identificació i la gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, inclosos riscos i oportunitats relacionades, com també l'adherència o el compliment dels estàndards acordats en l'àmbit internacional, codi de conducta i principis.		2.3 Òrgans de Govern, pàg. 12 4.2 Organització de la rsc en Bancaixa, pàgs. 22-23 7.4 El compromís social de Bancaixa, pàgs. 92-101 8.1 La seua confiança ens fa créixer, pàgs. 109-110 9.1 Bon govern i transparència, pàgs. 122-123 9.1 Bon govern i transparència – Funcions clau en el suport a la transparència i el govern corporatiu, pàg. 123	CA Bancaixa 2006, pàgs. 72-73, 117-119
4.10 Procediment per a avaluar l'acompliment del mateix màxim òrgan de govern, en especial pel que a fa l'acompliment econòmic ambiental i social.		2.3 Òrgans de Govern, pàg. 12 4.2 Organització de la rsc en Bancaixa, pàgs. 22-23	
COMPROMISOS AMB INICIATIVES EXTERNES			
4.11 Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	7	5.1 La nostra raó de ser – Contribució dels processos de gestió i control al creixement sostenible de l'Entitat i a la gestió segura del negoci, pàgs. 51-53 9.1 Bon govern i transparència, pàgs. 122-123 4.5 Internalització en la gestió – Integració dels principis del Pacte Mundial, pàgs. 31-32 4.5 Internalització en la gestió – Participació en fòrums, pàgs. 32-33 5.1 La nostra raó de ser – Millorar les oportunitats i promoure la iniciativa empresarial, pàgs. 44-46 5.1 La nostra raó de ser – Responsabilitat del producte, pàgs. 50-51 7.1 Comportament mediambiental – Avanços en el disseny i la modelització de centres de treball, pàg. 84 7.1 Comportament mediambiental – Sistema de gestió mediambiental, pàg. 84 8.2 Balanc del nostre compromís – Activitat en els mercats de capitals, pàg. 114 9.2 Balanc del nostre compromís – Compliment i adaptació normativa, pàgs. 126-127	CA Bancaixa 2006, pàgs. 72-73, 81-82
4.12 Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, com també qualsevol altra iniciativa que l'organització subscriba o aprobe.			IA Grup Bancaixa 2006, pàgs. 30-31 , 294-296
			CA Bancaixa 2006, pàgs. 83-85, 119-120

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilitat Social Corporativa	Altres informes
4.13 Principals associacions a les quals pertanga (com ara associació sectorial) i/o ens nacionals i internacionals a les quals l'organització dona suport.		4.5 Internalització en la gestió – Integració dels principis del Pacte Mundial , pàgs. 31-32 4.5 Internalització en la gestió – Participació en fóruns , pàgs. 32-33 5.1 La nostra raó de ser – Millorar les oportunitats i promoure la iniciativa empresarial , pàgs. 44-46 5.1 La nostra raó de ser – Responsabilitat del producte , pàgs. 50-51 7.1 Comportament mediambiental – Política mediambiental i compromisos institucionals assumits per Bancaixa , pàgs. 79-81 7.2 Proveïdors: beneficis mutus , pàgs. 87-90 7.5 Balanç del nostre compromís social , pàgs. 101-107	IA Grup Bancaixa 2006, pàgs. 30 , 298
PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÉS			
4.14 Relació de grups d'interés que l'organització ha inclòs.		4.1 Model de responsabilitat social corporativa – Grups d'interés , pàgs. 21-22	
4.15 Base per a la identificació i la selecció de grups d'interés amb els quals l'organització es compromet.		4.1 Model de responsabilitat social corporativa , pàgs. 20-22 4.3 Mecanismes de diàleg amb els grups d'interés , pàgs. 23-27 7.4 El compromís social de Bancaixa , pàgs. 92-101 Annex II: Principis per a l'elaboració d'aquest informe – Participació dels grups d'interés , pàg. 137	
4.16 Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interés, inclosa la freqüència de la seua participació per tipus i categoria de grups d'interés.		4.3 Mecanismes de diàleg amb els grups d'interés , pàgs. 23-27 4.5 Internalització en la gestió – La percepció de la marca , pàgs. 33-34 4.5 Internalització en la gestió – Nivell de servei i enquestes de satisfacció de clients , pàgs. 34-35 4.5 Internalització en la gestió – Enquesta de clima , pàg. 35 7.4 El compromís social de Bancaixa , pàgs. 92-101 Annex II: Principis per a l'elaboració d'aquest informe – Participació dels grups d'interés , pàg. 137	
4.17 Principals preocupacions i aspectes d'interés que hagen sorgit a través de la participació dels grups d'interés i la forma en la qual ha respost l'organització a aquests en l'elaboració de la memòria.		4.4 Anàlisi d'expectatives i compromís d'acció , pàgs. 27-30 4.5 Internalització en la gestió , pàgs. 31-36 7.4 El compromís social de Bancaixa , pàgs. 92-101	CA Bancaixa 2006, pàgs. 116-117

INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ/DIRECCIÓ

Pàgines

DIMENSIÓ ECONÒMICA - Informació sobre l'enfocament de la gestió

Exercici econòmic	6.1 El principal actiu - Suport al procés de prejubilació i jubilació , pàgs. 70-71
	7.1 Comportament mediambiental - Canvi climàtic , pàg. 87
	7.4 El compromís social de Bancaixa , pàgs. 92-101
	8. El nostre compromís amb els inversors , pàgs. 109-119
	CA Bancaixa 2006 , pàgs. 3-4, 28-30, 38, 66-71, 91-94, 99, 104-105
Presència en el mercat	6.1 El principal actiu - Suport al procés de prejubilació i jubilació , pàgs. 70-71
	7.2 Proveïdors: beneficis mutus , pàgs. 87-90
	CA Bancaixa 2006 , pàg. 94
Impacte econòmic indirecte	7.3 Institucions: col·laborant creem valor - Balanç dels nostres compromisos , pàgs. 91-92
	7.4 El compromís social de Bancaixa - Desenvolupament Social , pàgs. 96-99
	CA Bancaixa 2006 , pàgs. 84, 105, 113-114, 119

DIMENSIÓ AMBIENTAL - Informació sobre l'enfocament de la gestió

Materials	7.1 Comportament mediambiental - Avanços en la gestió eficient i sostenible dels recursos , pàgs. 81-83
Energia	7.1 Comportament mediambiental - Avanços en la gestió eficient i sostenible dels recursos , pàgs. 81-83
Aigua	7.1 Comportament mediambiental - Avanços en la gestió eficient i sostenible dels recursos , pàgs. 81-83
Biodiversitat	7.1 Comportament mediambiental - Principals impactes en la biodiversitat , pàgs. 86-87
Emissions, abocaments i residus	7.1 Comportament mediambiental - Avanços en la gestió eficient i sostenible dels recursos , pàgs. 81-83
Productes i servicis	7.1 Comportament mediambiental , pàgs. 79-87
	7.1 Comportament mediambiental - Productes i servicis respectuosos amb l'entorn , pàg. 84
Compliment normatiu	7.1 Comportament mediambiental - Avanços en la gestió eficient i sostenible dels recursos , pàgs. 81-83

DIMENSIÓ SOCIAL

Pràctiques laborals i ètica del treball – Informació sobre l'enfocament de la direcció

Treball	2.2 Principals magnituds - Principals mercats en què opera Bancaixa , pàgs. 10-11
	6.1 El principal actiu - Motivació i retenció de professionals , pàgs. 66-68
	CA Bancaixa 2006 , pàgs. 91, 117
Relació Empresa/Treballadors	6.1 El principal actiu - Representació dels treballadors i negociació col·lectiva , pàg. 71
	6.1 El principal actiu - Motivació i retenció de professionals , pàgs. 66-68
	6.2 El Compromís Intern , pàgs. 72-74
	CA Bancaixa 2006 , pàgs. 116-117
Salut i Seguretat en el treball	6.1 El principal actiu - Prevenció i salut laborals , pàg. 72
Formació i Educació	6.1 El principal actiu - Motivació i retenció de professionals , pàgs. 66-68
Diversitat i Igualtat d'oportunitats	2.3 Òrgans de Govern , pàg. 12
	6 El nostre compromís amb els empleats , pàgs. 60-61
	6.2 El Compromís Intern , pàgs. 72-74
	6.3 Balanç del Compromís Intern , pàgs. 75-77
	IA Grup Bancaixa 2006, pàgs. 28-29

INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ/DIRECCIÓ	Pàgines
Drets humans - Informació sobre l'enfocament de la direcció	
	4.5 Internalització en la gestió - Integració dels principis del Pacte Mundial , pàgs. 31-32
Pràctiques d'inversió i proveïments	6.1 El principal actiu - Drets humans , pàgs. 62-63
	7.2 Proveïdors: beneficis mutus - Política de compres responsables , pàgs. 89-90
	8.2 Balanç dels nostres compromisos - Cartera diversificada de negocis complementaris , pàgs. 111- 112
No discriminació	6.1 El principal actiu - Drets humans , pàgs. 62-63
Llibertat d'associació i convenis col·lectius	6.1 El principal actiu - Representació dels treballadors i negociació col·lectiva , pàg. 71
	4.5 Internalització en la gestió - Integració dels principis del Pacte Mundial , pàgs. 31-32
Abolició de l'explotació infantil	6.1 El principal actiu - Drets humans , pàgs. 62-63
	7.2 Proveïdors: beneficis mutus , pàgs. 87-90
	7.2 Proveïdors: beneficis mutus - Política de compres responsables , pàgs. 89-90
Prevenió del treball forçós i obligatori	6.1 El principal actiu - Drets humans , pàgs. 62-63
	7.2 Proveïdors: beneficis mutus , pàgs. 87-90
	7.2 Proveïdors: beneficis mutus - Política de compres responsables , pàgs. 89-90
Societat – Informació sobre l'enfocament de la gestió	
Comunitat	4.2 Organització de la rsc en Bancaixa , pàgs. 22-23
	7.4 El compromís social de Bancaixa , pàgs. 92-101
	8.1 La seua confiança ens fa créixer , pàgs. 109-110
	8.2 Balanç del nostre compromís - Sòlida presència en tot el territori espanyol , pàgs. 110-111
Corrupció	9.2 Balanç dels nostres compromisos - Prevenció del blanqueig de capitals i mesures anticorrupció , pàgs. 124-125
	IA Grup Bancaixa 2006, pàgs. 276-277
Política Pública	9.2 Balanç dels nostres compromisos - Prevenció del blanqueig de capitals i mesures anticorrupció , pàgs. 124-125
	IA Grup Bancaixa 2006, pàgs. 251-254
Comportament de competència deslleial	N.A.
Compliment normatiu	9.2 Balanç dels nostres compromisos - Compliment i adaptació normativa , pàgs. 126-127
Responsabilitat sobre productes - Informació sobre l'enfocament de la gestió	
Salut i seguretat del client	5.1 La nostra raó de ser - Qualitat , pàgs. 46-47
	5.1 La nostra raó de ser - Salut i seguretat del client , pàgs. 48-50
	5.1 La nostra raó de ser - Responsabilitat del producte , pàgs. 50-51
	5.1 La nostra raó de ser - Concessió responsable de crèdits , pàgs. 53-54
	5.2 El Compromís Bancaixa , pàgs. 55-57
	7.2 Proveïdors: beneficis mutus , pàgs. 87-90
Etiquetatge de productes i servicis	5.1 La nostra raó de ser - Qualitat , pàgs. 46-47
	5.1 La nostra raó de ser - Salut i seguretat del client , pàgs. 48-50
	5.1 La nostra raó de ser - Responsabilitat del producte , pàgs. 50-51
	5.1 La nostra raó de ser - Servici d'atenció al client , pàg. 51
Comunicacions de màrqueting	5.1 La nostra raó de ser - Responsabilitat del producte , pàgs. 50-51
Compliment normatiu	5.1 La nostra raó de ser - Qualitat , pàgs. 46-47
	5.1 La nostra raó de ser - Salut i seguretat del client , pàgs. 48-50
	5.1 La nostra raó de ser - Responsabilitat del producte , pàgs. 50-51
	5.1 La nostra raó de ser - Servici d'atenció al client , pàg. 51
	CA Bancaixa 2006 , pàgs. 97-98

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilitat Social Corporativa	Altres informes	VF
ENFOCAMENT DE GESTIÓ I INDICADORS D'ACOMPLIMENT				
ACOMPLIMENT ECONÒMIC				
EC1 Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent ingressos, costos d'explotació, retribució a empleats, donacions i altres inversions en la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs.		7.4 El compromís social de Bancaixa , pàgs. 92-101 8.2 Balanç del nostre compromís – Alta eficiència , pàgs. 112-114	CA Bancaixa 2006 , pàgs. 4, 28-31, 38-40, 91-94, 99 IA Grup Bancaixa 2006, pàg. 92	✓
EC2 Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.		7.1 Comportament mediambiental – Canvi climàtic , pàg. 87	CA Bancaixa 2006 , pàg. 10	(1)
EC3 Cobertures de les obligacions de l'organització a causa de programes de beneficis socials.		6.1 El principal actiu – Suport al procés de prejubilació i jubilació , pàgs. 70-71	CA Bancaixa 2006 , pàgs. 28-30, 92-93	✓
EC4 Ajudes financeres significatives rebudes del govern.		8.2 Balanç del nostre compromís – Alta eficiència , pàgs. 112-114	CA Bancaixa 2006 , pàgs. 31, 68, 71	✓
PRESENCIA EN EL MERCAT				
EC6 Polítiques, pràctiques i proporció de despeses corresponents a proveïdors locals en lloc on es desenvolupen operacions significatives.		7.2 Proveïdors: beneficis mutus , pàgs. 87-90	CA Bancaixa 2006 , pàg. 94	✓
EC7 Procediments per a la contractació local i la proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.		6.1 El principal actiu – Atracció, selecció i formació dels professionals , pàgs. 63-65		✓
IMPACTES ECONÒMICS INDIRECTES				
EC8 Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructura i els serveis prestats principalment per al benefici públic a través de compromisos comercials, pro bons o en espècie.		7.3 Institucions: col·laborant creem valor – Balanç dels nostres compromisos , pàgs. 91-92 7.4 El compromís social de Bancaixa – Desenvolupament Social , pàgs. 96-99	CA Bancaixa 2006 , pàgs. 112-114	✓
ACOMPLIMENT AMBIENTAL				
MATERIALS				
EN1 Materials utilitzats per pes, o volum.		7.1 Comportament mediambiental – Avanços en la gestió eficient i sostenible dels recursos , pàgs. 81-83		(2)
EN2 Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	8-9	7.1 Comportament mediambiental – Avanços en la gestió eficient i sostenible dels recursos , pàgs. 81-83		(2)
ENERGIA				
EN3 Consum directe d'energia, desglossat per fonts primàries.		N.A.		(2)
EN4 Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.		7.1 Comportament mediambiental – Avanços en la gestió eficient i sostenible dels recursos , pàgs. 81-83		(2)
AIGUA				
EN8 Captació total d'aigua per font.	8-9	7.1 Comportament mediambiental – Avanços en la gestió eficient i sostenible dels recursos , pàgs. 81-83		(2)
EN11 Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Indiqueu la localització i les dimensions de terrenys en propietat, arrendats, o que són gestionats d'alt valor en biodiversitat en zones alienes o àrees protegides.		7.1 Comportament mediambiental – Principals impactes en la biodiversitat , pàgs. 86-87		✓
EN12 Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.		7.1 Comportament mediambiental – Principals impactes en la biodiversitat , pàgs. 86-87		✓
EMISSIONS, ABOCaments I RESIDUS				
EN16 Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, i de pes.		7.1 Comportament mediambiental – Avanços en la gestió eficient i sostenible dels recursos , pàgs. 81-83		(2)
EN17 Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.		7.1 Comportament mediambiental – Avanços en la gestió eficient i sostenible dels recursos , pàgs. 81-83		(2)

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilitat Social Corporativa	Altres Informes	VF
EN19 Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.		N.A.		(7)
EN20 NO, SO i altres emissions significatives a l'aire en tipus i pes.		N.A.		(8)
EN21 Abocament total d'aigües residuals, segons la seua naturalesa i destí.	8	N.A.		(9)
EN22 Pes total de residus gestionats segons tipus i mètode de tractament.	8	7.1 Comportament mediambiental – Avanços en la gestió eficient i sostenible dels recursos , pàgs. 81-83		(2)
EN23 Nombre total i volum dels abocaments accidentals més significatius.		N.A.		(9)
PRODUCTES I SERVICIS				
EN26 Iniciativa per a mitigar els impactes ambientals dels productes i servicis, i grau de reducció d'aquest impacte.	8-9	7.1 Comportament mediambiental , pàgs. 79-87		✓
EN27 Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la vida útil, per categories de productes.	8-9	N.A.		(10)
COMPLIMENT NORMATIU				
EN28 Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.		7.1 Comportament mediambiental – Avanços en la gestió eficient i sostenible dels recursos , pàgs. 81-83		✓
ACOMPLIMENT SOCIAL				
OCUPACIÓ				
LA1 Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte o per regió.		2.2 Principals magnituds – Principals mercats en els quals opera Bancaixa , pàgs. 10-11 6.1 El nostre compromís amb els empleats – Els empleats de Bancaixa en xifres , pàgs. 60-61	CA Bancaixa 2006, pàg. 91	✓
LA2 Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	6	6.1 El principal actiu – Motivació i retenció de professionals , pàgs. 66-68	CA Bancaixa 2006, pàg. 91	✓
RELACIONS EMPRESES TREBALLADORS				
LA4 Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.		6.1 El principal actiu – Representació dels treballadors i negociació col·lectiva , pàg. 71		✓
LA5 Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.	3	6.1 El principal actiu – Motivació i retenció de professionals , pàgs. 66-68 6.2 El Compromís Intern , pàgs. 72-74		✓
SALUT I SEURETAT EN EL TREBALL				
LA7 Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió.		6.1 El principal actiu – Prevenció i salut laborals , pàg. 72		✓
LA8 Programes d'educació, formació i assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquen als seus treballadors, a les famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.		6.1 El principal actiu – Prevenció i salut laborals , pàg. 72		✓
FORMACIÓ I EDUCACIÓ				
LA10 Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria d'empleat.	6	6.1 El principal actiu – Atracció, selecció i formació dels professionals , pàgs. 63-65		✓
DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS				
LA13 Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinences a minories i altres indicadors de diversitat.	6	2.3 Òrgans de Govern , pàg. 12 6.1 El nostre compromís amb els empleats , pàgs. 60-61 6.2 El Compromís Intern , pàgs. 72-74 6.3 Balanc del Compromís Intern , pàgs. 75-77		✓

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilitat Social Corporativa	Altres informes	VF
LA14 Relació entre salari base dels hòmens respecte al de les dones, desglossat per categoria professional.	6	6.1 El principal actiu – Motivació i retenció de professionals , pàgs. 66-68		✓
DRETS HUMANS				
PRÀCTIQUES D'INVERSIÓ I PROVEÏMENT				
HR1 Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloquen clàusules de Drets humans o que hagen sigut objecte d'anàlisi en matèria de Drets humans.	1-2	4.5 Internalització en la gestió – Integració dels principis del Pacte Mundial , pàgs. 31-32 8.2 Balanç dels nostres compromisos – Cartera diversificada de negocis complementaris , pàgs. 111-112		✓
HR2 Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han sigut objecte d'anàlisi en matèria de Drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència.	1-2	6.1 El principal actiu – Drets humans , pàgs. 62-63 7.2 Proveïdors: beneficis mutus – Política de compres responsables , pàgs. 89-90		✓
NO-DISCRIMINACIÓ				
HR4 Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	1-6	6.1 El principal actiu – Drets humans , pàgs. 62-63		✓
LLIBERTAT D'ASSOCIACIÓ I CONVENIS COL·LECTIUS				
HR5 Activitats de la companyia en les quals el dret a la llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius puga córrer importants riscos, i mesures adoptades per a donar suport a aquests drets.	1-3	6.1 El principal actiu – Representació dels treballadors i negociació col·lectiva , pàg. 71		✓
EXPLOTACIÓ INFANTIL				
HR6 Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per a contribuir a la seua eliminació.	1-5	4.5 Internalització en la gestió – Integració dels principis del Pacte Mundial , pàgs. 31-32 6.1 El principal actiu – Drets humans , pàgs. 62-63 7.2 Proveïdors: beneficis mutus , pàgs. 87-90 7.2 Proveïdors: beneficis mutus – Política de compres responsables , pàgs. 89-90		✓
HR7 Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, en les mesures adoptades per a contribuir a la seua eliminació.	1-4	6.1 El principal actiu – Drets humans , pàg. 62-63 7.2 Proveïdors: beneficis mutus , pàgs. 87-90 7.2 Proveïdors: beneficis mutus – Política de compres responsables , pàgs. 89-90		✓
SOCIETAT				
COMUNITAT				
SO1 Naturalesa, abast i efectivitat de programes i practiques per a avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, inclou l'entrada, l'operació i l'eixida de l'empresa.		4.2 Organització de la rsc en Bancaixa , pàgs. 22-23 7.4 El compromís social de Bancaixa , pàgs. 92-101 8.1 La seua confiança ens fa créixer , pàgs. 109-110 8.2 Balanç del nostre compromís – Sòlida presència en tot el territori espanyol , pàgs. 110-111		✓
CORRUPCIÓ				
SO2 Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte als riscos relacionats amb la corrupció.	10	9.2 Balanç dels nostres compromisos – Prevenció del blanqueig de capitals i mesures anticorrupció , pàgs. 124-125		✓
SO3 Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització.	10	9.2 Balanç dels nostres compromisos – Prevenció del blanqueig de capitals i mesures anticorrupció , pàgs. 124-125		✓
SO4 Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.		9.2 Balanç dels nostres compromisos – Prevenció del blanqueig de capitals i mesures anticorrupció , pàgs. 124-125		✓

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilitat Social Corporativa	Altres Informes	VF
POLÍTICA PÚBLICA				
SO5 Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de "lobbisme".		9.2 Balanç dels nostres compromisos – Prevenció del blanqueig de capitals i mesures anticorrupció , pàgs. 124-125		✓
COMPLIMENT NORMATIU				
SO8 Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.		9.2 Balanç dels nostres compromisos – Compliment i adaptació normativa , pàgs. 126-127		✓
RESPONSABILITAT SOBRE EL PRODUCTE				
SALUT I SEGURETAT DEL CLIENT				
PR1 Fases del cicle de vida dels productes i servicis en les quals s'avaluen, per a, si és procedent, ser millorats, els impactes d'aquests en la salut i en la seguretat dels clients, i percentatge de categories de producte i servicis significatius subjectes als dits procediments d'avaluació.		5.1 La nostra raó de ser – Qualitat , pàgs. 46-47 5.1 La nostra raó de ser – Salut i seguretat del client , pàgs. 48-50 5.1 La nostra raó de ser – Responsabilitat del producte , pàgs. 50-51 5.1 La nostra raó de ser – Servei d'atenció al client , pàg. 51 5.1 La nostra raó de ser – Concessió responsable de crèdits , pàgs. 53-54 5.2 El Compromís Bancaixa , pàgs. 55-57 7.2 Proveïdors: beneficis mutus , pàgss. 87-90		✓
ETIQUETAT DE PRODUCTES I SERVICIS				
PR3 Tipus d'informació sobre els productes i servicis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i servicis subjectes als dits requeriments informatius.		5.1 La nostra raó de ser – Qualitat , pàgs. 46-47 5.1 La nostra raó de ser – Salut i seguretat del client , pàgs. 48-50 5.1 La nostra raó de ser – Responsabilitat del producte , pàgs. 50-51 5.1 La nostra raó de ser – Servei d'atenció al client , pàg. 51		(1)
COMUNICACIONS DE MÀRQUETING				
PR6 Programa de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris mencionats en comunicacions de màrqueting, inclosos la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.		5.1 La nostra raó de ser – Responsabilitat del producte , pàgs. 50-51		✓
COMPLIMENT NORMATIU				
PR9 Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i servicis de l'organització.		5.1 La nostra raó de ser – Qualitat , pàgs. 46-47 5.1 La nostra raó de ser – Salut i seguretat del client , pàgs. 48-50 5.1 La nostra raó de ser – Responsabilitat del producte , pàgs. 50-51 5.1 La nostra raó de ser – Servei d'atenció al client , pàg. 51	CA Bancaixa 2006, pàgs. 97-98	✓

Suplement GRI sobre el Sector de Servicis Financers - Acompliment Social

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilitat Social Corporativa	Altres informes	VF
GESTIÓ DE LA RSC				
CSR1 Política de RSC.		3.1 Missió, visió i cultura , pàgs. 16-18 4 La responsabilitat social corporativa en Bancaixa , pàgs. 20-36 10 Compromisos 2007 , pàgs. 129-130	CA Bancaixa 2006, pàgs. 104-106, 117-119	✓
CSR2 Organització de la RSC.		2.1 Perfil de Bancaixa – Organigrama de Bancaixa , pàg. 8 4.2 Organització de la rsc en Bancaixa , pàgs. 22-23 9.1 Bon govern i transparència – Funcions clau en el suport a la transparència i al govern corporatiu , pàg. 123		✓

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilitat Social Corporativa	Altres Informes	VF
CSR3 Auditories de RSC.		4.5 Internalització en la gestió – Integració dels principis del Pacte Mundial , pàgs. 31-32 4.5 Internalització en la gestió – Participació en fóruns , pàgs. 32-33 5.1 La nostra raó de ser – Salut i seguretat del client , pàgs. 48-50 8.2 Balanç del nostre compromís – Qualificacions creditícies , pàgs. 114-115 9.2 Balanç dels nostres compromisos – Prevenció del blanqueig de capitals i mesures anticorrupció , pàgs. 124-125 9.2 Balanç dels nostres compromisos – Transparència i comunicació , pàg. 125 9.2 Balanç dels nostres compromisos – Compliment i adaptació normativa , pàgs. 126-127 Annex V: Informe de verificació externa , pàgs. 159-160	CA Bancaixa 2006, pàgs. 10, 115	✓
CSR4 Gestió d'assumptes sensibles (corrupció, aportacions a partits polítics, rentat de diner, finançament de terrorisme, etc.).	10	9.1 Bon govern i transparència , pàgs. 122-123 9.2 Balanç dels nostres compromisos , pàgs. 123-127	IA Grup Bancaixa 2006, pàgs. 251-254, 269-284	✓
CSR5 Incompliment (normatives, reglaments, estàndard, lleis, etc.).		9.2 Balanç dels nostres compromisos – Compliment i adaptació normativa , pàgs. 126-127	CA Bancaixa 2006, pàgs. 8-9, 97-98 IA Grup Bancaixa 2006, pàg. 198	✓
CSR6 Diàleg amb stakeholders (inclou premis de matis social).		4.3 Mecanismes de diàleg amb els grups d'interès , pàgs. 23-27 4.4 Anàlisi d'expectatives i compromís d'acció , pàgs. 27-30 4.5 Internalització en la gestió , pàgs. 31-36 5.3 Balanç del Compromís Bancaixa , pàgs. 57-58 7.4 El compromís social de Bancaixa – Desenvolupament Social , pàgs. 96-99 7.5 Balanç del nostre compromís social , pàgs. 101-107 9.2 Balanç del nostre compromís – Transparència i comunicació , pàg. 125		✓
ACOMPLIMENT SOCIAL INTERN				
INT1 Política de RSC al si de la de RRHH (igualtat, llibertat d'associació, formació, acomiadaments, salut laboral, etc.).	3-6	4.5 Internalització en la gestió – Integració dels principis del Pacte Mundial , pàgs. 31-32 6 El nostre compromís amb els empleats , pàgs. 60-77 6.1 El principal actiu , pàgs. 61-72 6.2 El Compromís Intern , pàgs. 72-74 10 Compromisos 2007 , pàgs. 129-130		✓
INT2 Rotació d'empleats i creació d'ocupació.		6.1 El principal actiu – Motivació i retenció de professionals , pàgs. 66-68		✓
INT3 Satisfacció d'empleats.		4.5 Internalització en la gestió – Enquesta de clima , pàg. 35 6.3 Balanç del Compromís Intern , pàgs. 75-77		✓

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilitat Social Corporativa	Altres informes	VF
INT4 Remuneració d'Alta Direcció i Consell d'Administració.		9.1 Bon govern i transparència , pàgs. 122-123	CA Bancaixa 2006 , pàgs. 30, 38-40 IA Grup Bancaixa 2006, pàgs. 94-95 , 268-269	✓
INT5 Remuneració variable (Bonus) vinculada a la sostenibilitat.		5.1 La nostra raó de ser – Qualitat , pàgs. 68 6.1 El principal actiu – Compensació de l'acompliment , pàg. 50		✓
INT6 Ràtio salarial hòmens/dones.		6.1 El principal actiu – Motivació i retenció de professionals , pàgs. 66-68		✓
INT7 Perfil d'empleats (gènere, discapacitat, etc.).	6	6. El nostre compromís amb els empleats – Els empleats de Bancaixa en xifres , pàgs. 60-61		✓
ACOMPLIMENT CAP A LA SOCIETAT				
SOC1 Contribucions filantròpiques, caritat i mecenatge (diners aportats, temps, en espècie i costos de gestió).		7.4 El compromís social de Bancaixa , pàgs. 92-101 7.5 Balanç del nostre compromís social , pàgs. 101-107 8.2 Balanç del nostre compromís – Alta eficiència , pàgs. 112-114	CA Bancaixa 2006 , pàgs. 38, 83-85, 119-120	✓
SOC2 Valor Econòmic Afegit (EVA).		8.2 Balanç del nostre compromís – Alta eficiència , pàgs. 112-114		✓
PROVEÏDORS				
SUP1 Seguiment dels principals proveïdors (seguiment de les seues condicions laborals i socials).		4.5 Internalització en la gestió – Integració dels principis del Pacte Mundial , pàgs. 31-32 7.2 Proveïdors: beneficis mutus , pàgs. 87-90		(3)
SUP2 Satisfacció de proveïdors (pagament immediat, preus, tracte, etc.).		4.5 Internalització en la gestió – La percepció de la marca , pàgs. 33-34 7.2 Proveïdors: beneficis mutus – Balanç dels nostres compromisos , pàg. 89		✓
BANCA MINORISTA				
RB1 Aspectes socials de la política de Banca Minorista (productes, exclusió social, etc.).		5.1 La nostra raó de ser , pàgs. 39-54 5.2 El Compromís Bancaixa , pàgs. 55-57 7.3 Institucions: col·laborant creem valor , pàgs. 90-92		✓
RB2 Perfil de la política de finançament (sectors pimes, etc.).		5.1 La nostra raó de ser – Millorar les oportunitats i promoure la iniciativa empresarial , pàgs. 44-46 7.3 Institucions: col·laborant creem valor , pàgs. 90-92	CA Bancaixa 2006 , pàgs. 113-114	✓
RB3 Criteris socials o de sostenibilitat en la política de finançament (productes amb matisos socials, etc.).		5.1 La nostra raó de ser , pàgs. 39-54 5.2 El Compromís Bancaixa , pàgs. 55-57 7.3 Institucions: col·laborant creem valor , pàgs. 90-92		✓
BANCA D'INVERSIÓ				
IB1 Aspectes socials i mediambientals de la política de Banca d'Inversions.		7.1 Comportament mediambiental – Comportament mediambiental de les empreses del Grup , pàg. 85 7.3 Institucions: col·laborant creem valor – Balanç dels nostres compromisos , pàgs. 91-92 8.2 Balanç del nostre compromís – Cartera diversificada de negocis complementaris , pàgs. 111-112 8.2 Balanç del nostre compromís – Compromís amb la sostenibilitat del Grup Immobiliari , pàgs. 115-119		✓

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilitat Social Corporativa	Altres Informes	VF
IB2 Perfil global dels clients de Banca d'Inversió.	N.D.		CA Bancaixa 2006 , pàgs. 113-114	(11)
IB3 Transaccions amb un alt contingut sociomediambiental.		7.1 Comportament mediambiental – Productes i serveis respetuosos amb l'entorn , pàg. 84 7.3 Institucions: col·laborant creem valor – Balanç dels nostres compromisos , pàgs. 91-92 8.2 Balanç del nostre compromís – Cartera diversificada de negocis complementaris , pàgs. 111-112	CA Bancaixa 2006 , pàgs. 112-113	✓
GESTIÓ D'ACTIUS				
AM1 Aspectes socials de la política de Gestió d'Actius.	N.A.			(12)
AM2 Actius sota gestió amb matisos de sostenibilitat.	N.A.			(12)
AM3 Foment de la Inversió Socialment Responsable (ISR).	N.A.			(12)
ASSEGURANCES				
INS1 Aspectes socials de la política de gestió d'assegurances (màrqueting responsable, claredat en comissions, millor consell, etc.).	N.A.			(12)
INS2 Perfil dels clients.	N.A.			(12)
INS3 Reclamacions de clients.	N.A.			(12)
INS4 Assegurances amb matisos de sostenibilitat (àrees deprimides, discapacitats, etc.).	N.A.			(12)

Suplement GRI sobre el Sector de Servicis Financers - Acompliment mediambiental

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilitat Social Corporativa	Altres Informes	VF
F1 Descripció de les polítiques mediambientals aplicades a les línies de negoci bàsiques.	7	4.2 Organització de la rsc en Bancaixa , pàgs. 22-23 5.1 La nostra raó de ser – Concessió responsable de crèdits , pàgs. 53-54 7.1 Comportament mediambiental , pàgs. 79-87 7.2 Proveïdors: beneficis mutus – Política de compres responsables , pàgs. 89-90 7.4 El compromís social de Bancaixa – Altres activitats , pàgs. 100-101 8.2 Balanç del nostre compromís – Cartera diversificada de negocis complementaris , pàgs. 111-112 8.2 Balanç del nostre compromís – Compromís amb la sostenibilitat del Grup Immobiliari , pàgs. 115-119 10 Compromisos 2007 , pàgs. 129-130	CA Bancaixa 2006, pàgs. 117-119	✓
F2 Descripció dels processos per a avaluar i controlar els riscos mediambientals en les línies de negoci bàsiques.	8-9	5.1 La nostra raó de ser – Concessió responsable de crèdits , pàgs. 53-54 7.1 Comportament mediambiental , pàgs. 79-87	CA Bancaixa 2006, pàgs. 117-119	✓
F3 Establiment dels llindars a partir dels quals s'apliquen els procediments d'avaluació de riscos mediambientals a cada línia de negoci bàsica.	8-9	5.1 La nostra raó de ser – Concessió responsable de crèdits , pàgs. 53-54 7.1 Comportament mediambiental – Comportament ambiental de la cadena de subministraments , pàg. 85 7.2 Proveïdors: beneficis mutus – Política de compres responsables , pàgs. 89-90		✓
F4 Descripció dels processos d'implementació i compliment per part dels clients dels aspectes ambientals detectats en els processos d'avaluació de riscos.	8-9	5.1 La nostra raó de ser – Concessió responsable de crèdits , pàgs. 53-54 7.1 Comportament mediambiental – Avaluació del risc mediambiental en el finançament creditici a empreses , pàg. 85	CA Bancaixa 2006, pàgs. 117-119	(3)
F5 Descripció dels processos per a millorar la competència dels empleats a l'hora d'abordar els riscos i oportunitats mediambientals.	8	4.5 Internalització en la gestió – Formació i sensibilització en responsabilitat social corporativa , pàg. 31 7.1 Comportament mediambiental – Formació i sensibilització mediambiental , pàgs. 85-86 7.2 Proveïdors: beneficis mutus – Política de compres responsables , pàgs. 89-90		✓
F6 Nombre i freqüència de les auditories que incloguen l'examen dels sistemes i procediments de riscos mediambientals vinculats a les línies de negoci bàsiques.	8-9	N.D.		(13)

INDICADOR GRI	GC	Informe de Responsabilitat Social Corporativa	Altres informes	VF
F7 Descripció de les interaccions amb clients/societats participades/socis empresarials pel que fa als riscos i oportunitats mediambientals.	8-9	4.5 Internalització en la gestió – Integració dels principis del Pacte Mundial , pàgs. 31-32 5.1 La nostra raó de ser – Concessió responsable de crèdits , pàgs. 53-54 7.1 Comportament mediambiental , pàgs. 79-87 7.2 Proveïdors: beneficis mutus – Política de compres responsables , pàgs. 89-90 7.3 Institucions: col·laborant creem valor – Balanç dels nostres compromisos , pàgs. 91-92 8.2 Balanç del nostre compromís – Compromís amb la sostenibilitat del Grup Immobiliari , pàgs. 115-119		(5)
F8 Percentatge i nombre de companyies mantingudes dins de la cartera de l'Entitat amb les quals l'organització informant ha intervingut en qüestions mediambientals.	8-9	N.D.		(13)
F9 Percentatge d'actius subjectes a un control mediambiental positiu, negatiu i d'excel·lència.	8-9	N.D.		(13)
F10 Descripció de la política de vot en matèries mediambientals aplicable a les accions sobre les quals l'organització informant posseeix dret de vot o recomanació de vot.	8-9	N.D.		(13)
F11 Percentatge d'actius sota gestió sobre els quals l'organització informant disposa d'accions amb dret a vot o recomanació de vot.		N.D.		(13)
F12 Valor monetari total dels productes i servicis específics mediambientals desglossats per línies de negoci bàsiques.		7.1 Comportament mediambiental – Productes i servicis respectuosos amb l'entorn , pàg. 84 7.3 Institucions: col·laborant creem valor – Balanç dels nostres compromisos , pàgs. 91-92		✓
F13 Valor de la cartera per a cada línia de negoci desglossat per regions o sectors específics.		2.2 Principals magnituds – Principals mercats en els quals opera Bancaixa , pàgs. 10-11 7.1 Comportament mediambiental , pàgs. 79-87	IA Grup Bancaixa 2006, pàgs. 101 , 117	✓



Indicador verificat en la seua totalitat

(1) S'inclou exclusivament informació qualitativa.

(2) No inclou informació de les oficines de Bancaixa en l'estranger.

(3) S'informa exclusivament de les polítiques.

(4) No inclòs en el perímetre de la memòria.

(5) S'informa exclusivament de clients i de societats participades (Grup Immobiliari).

(6) Indicador no aplicable. Bancaixa consumeix únicament energia elèctrica i per tant, no consumeix energia directament de fonts primàries.

(7) Indicador no aplicable. Bancaixa no compta en cap de les seues instal·lacions amb equips que emeten substàncies reductores de l'ozó.

(8) Indicador no aplicable. Bancaixa no consumeix gasoil en les seues instal·lacions, pel que les emissions d'aquestes substàncies són irrelevantes.

(9) Indicadors no aplicables. Bancaixa té les seues i oficines en terrenys urbans, per tant l'aigua abocada es fa a través de clavegueram urbà.

(10) Indicador no aplicable. A causa de l'activitat de Bancaixa, no es generen productes físics.

(11) Indicador no disponible. Els sistemes d'informació actuals no computen aquest indicador. Es disposarà d'informació sobre aquest indicador en la memòria de RSC 2007.

(12) Indicadors no aplicables. L'abast del present informe no cobreix les empreses del grup.

(13) Indicadors no disponibles. Amb l'entrada en vigor de la política creditícia per l'avaluació del risc mediambiental en empreses, i el desenvolupament de la metodologia corresponent, es disposarà d'informació sobre aquests indicadors en la memòria de RSC 2007.



Principis del Pacte Mundial

Drets humans	Normes laborals	Medi ambient	Lluita contra la corrupció
1. Donar suport i respectar la protecció dels Drets humans proclamats en l'àmbit internacional.	3. Respectar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret d'associació col·lectiva.	7. Donar suport a l'aplicació d'un criteri de precaució respecte dels problemes mediambientals.	10. Treballar contra la corrupció en totes les seues formes, incloses l'extorsió i el suborn.
2. Evitar veure's involucrats en abusos dels Drets humans.	4. Eliminar totes les formes de treball forçós i obligatori.	8. Adoptar iniciatives per a promoure una major responsabilitat ambiental.	
	5. Abolir de manera efectiva el treball infantil.	9. Animar el desenvolupament i la difusió de tecnologies innòcues per al medi ambient.	
	6. Eliminar la discriminació respecte del treball i l'ocupació.		

Més informació en www.pactomundial.org

Annex IV: Definicions utilitzades

(3.9)

Màxim òrgan de govern (4.1 - 4.17): Assemblea General.

Membre Independent o no executiu del Consell (4.3): membre que no té un interès econòmic en l'organització.

Alts directius (4.5): director general.

Categories de treball (LA1, LA10, LA13, LA14): grups professionals i nivells retributius segons el Conveni Col·lectiu 2003-2006 de les Caixes d'Estalvis.

Òrgans directius (LA13): Assemblea General, Consell d'Administració i Comissió de Control.

Grups minoritaris (LA13): persones amb discapacitat, persones de distinta nacionalitat o procedència.

Local (EC6, EC7): Espanya.

Alts càrrecs (EC7): consellers, director general i directors generals adjunts.

Acords d'inversió significatius (HR1): s'adopta el criteri definit als efectes de l'Informe de Govern Corporatiu:

- Participacions significatives comunicades a la CNMV als efectes del RD 377/91, que hagen sigut informades a la Comissió d'Inversions (societats cotitzades).
- Inversions i desinversions que hagen sigut informades a la Comissió d'Inversions, encara que no hagen sigut comunicades a la CNMV (societats cotitzades i no cotitzades).

Banca d'inversió (IB1 - IB3): inclou Banca Corporativa i convenis subscrits amb administracions públiques per part de Bancaixa.

Annex V: Informe de verificació externa

(CSR3)



Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
Torre Picasso
28020 Madrid
España

Tel.: +34 915 14 50 00
Fax: +34 915 14 51 80
+34 915 56 74 30
www.deloitte.es

INFORME DE REVISIÓ INDEPENDENT DE L'INFORME DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA 2006 DE CAIXA D'ESTALVIS DE VALÈNCIA, CASTELLÓ I ALACANT, BANCAIXA.

A la Direcció de Bancaixa:

Abast del treball

Hem realitzat la revisió dels següents aspectes de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2006 de Caixa d'Estalvis de València, Castelló i Alacant (en davant Bancaixa):

- L'adaptació dels continguts de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa a la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 3.0 (G3) i la validació dels indicadors proposats en aquesta guia i en els suplements sectorials social i medi ambiental del sector financer.
- L'informació inclosa en l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2006 de Bancaixa relativa a l'aplicació dels principis de rellevància, integritat i resposta adequada establits a la norma AA1000 de AccountAbility.
- L'informació proporcionada sobre el grau d'avanç i compliment dels Compromisos 2006 plantejats en l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2005.

La preparació de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa, així com el contingut del mateix, és responsabilitat del Departament de Responsabilitat Social Corporativa de Bancaixa, el qual també és responsable de definir, adaptar i mantindre els sistemes de gestió i control intern dels que s'obté l'informació. La nostra responsabilitat és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats en la revisió llimitada.

Hem portat a terme el nostre treball d'acord amb la *International Standard on Assurance Engagements 3000* (ISAE 3000) de International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB), per a realitzar auditories d'informació no financera, conjuntament amb la *AccountAbility 1000 Assurance Standard (AA1000AS)*, emesa per AccountAbility.

La revisió llimitada ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses àrees de Bancaixa que han participat en l'elaboració de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa, i en la aplicació de certs procediments analítics i proves de verificació per mostreig que es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal de Bancaixa per a obtenir l'informació rellevant sobre els principis i sistemes aplicats a la gestió de la responsabilitat social corporativa. Aquestes reunions s'han celebrat amb directius de Bancaixa i les seues Fundacions.
- Anàlisi dels processos per a recopilar i validar les dades presentades a l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2006.
- Revisió de les actes de les reunions de l'exercici 2006 del Comitè de Codi de Conducta i del Comitè de Responsabilitat Social Corporativa.
- Revisió de les actuacions realitzades en relació amb l'identificació i consideració de les parts interessades al llarg de l'exercici a través de l'anàlisi de l'informació interna i els informes de tercers disponibles.
- Anàlisi de la rellevància e integritat de l'informació inclosa en l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa en funció de l'enteniment de Bancaixa dels requeriments dels grups d'interès sobre aspectes materials.
- Contrast de que el contingut de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa no contradiu cap informació rellevant suministrada per Bancaixa en el seu Informe Anual i en el seu Informe de Govern Corporatiu.
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa als recomanats a la Guia G3 de GRI.
- Comprobació de que els indicadors centrals i els específics dels suplements del sector financer inclosos en l'Informe es corresponen amb els recomanats per aquest estàndard i que s'indiquen els no aplicables i els no disponibles.
- Comprobació, a través de proves de verificació en base a la selecció d'una mostra, de l'informació quantitativa y qualitativa corresponent als indicadors GRI inclosa a l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2006 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de Bancaixa.



Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
Torre Picasso
28020 Madrid
España

Tel.: +34 915 14 50 00
Fax: +34 915 14 51 80
+34 915 56 74 30
www.deloitte.es

L'abast d'una revisió llimitada és substancialment inferior al d'una auditoria. Per tant, no proporcionem opinió d'auditoria sobre l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2006 de Bancaixa.

L'Informe de Responsabilitat Social Corporativa de Bancaixa considera exclusivament les activitats de la Caixa d'Estalvis de València, Castelló i Alacant, Bancaixa y les seves fundacions (Fundació Bancaixa y Fundació Caixa Castelló) pel que no informa d'aquells aspectes rellevants, des d'un punt de vista de sostenibilitat, relatius a les empreses en les quals Bancaixa exerceix el control o una influència significativa.

Independència

Hem realitzat el nostre treball d'acord amb el Codi Ètic de la Internacional Federation of Accountants (IFAC).

Conclusions

- A l'índex de Continguts e Indicadors GRI, inclòs al annex III, es detallen els indicadors revisats i s'identifiquen aquells que no cobreixen tots els aspectes assenyalats per GRI. Com resultat de la nostra revisió limitada no s'ha posat de manifest cap altre fet que ens faci creure que els aspectes descrits contenen errors significatius o que l'Informe Anual de Responsabilitat Social Corporativa 2006 de Bancaixa no ha sigut preparat d'acord amb la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 3.0 (G3).
- Sobre la base del treball realitzat, i a excepció dels aspectes descrits a l'annex III, no s'ha posat de manifest cap fet que ens faci creure que l'informació inclosa a l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2006 de Bancaixa, relativa a l'aplicació dels principis de la norma AA 1000 de rellevància, integritat i resposta adequada als grups d'interès conté errors u omissions significatives.

- Així mateix, com a conseqüència dels procediments de revisió efectuats no hem detectat que l'informació proporcionada sobre el grau d'abast i compliment dels compromisos en Responsabilitat Social Corporativa per a l'exercici 2006, plantejats a l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2005, continguin errors significatius.

Recomanacions

Adicionalment, hem presentat al Departament de Responsabilitat Social Corporativa les nostres recomanacions per a consolidar els processos, programes i sistemes lligats a la gestió de la Responsabilitat Social Corporativa. Les recomanacions més rellevants es refereixen a:

- Ampliar el perímetre de l'informe per a incloure tots els aspectes rellevants de les empreses del Grup Bancaixa.
- Estendre y concretar els compromisos en matèria medi ambiental.

Aquest informe ha sigut preparat exclusivament a l'interès de Bancaixa d'acord amb els termes de la nostra Carta d'Encàrrec.

Madrid, 25 de abril de 2007

DELOITTE, S.L.

Helena Redondo