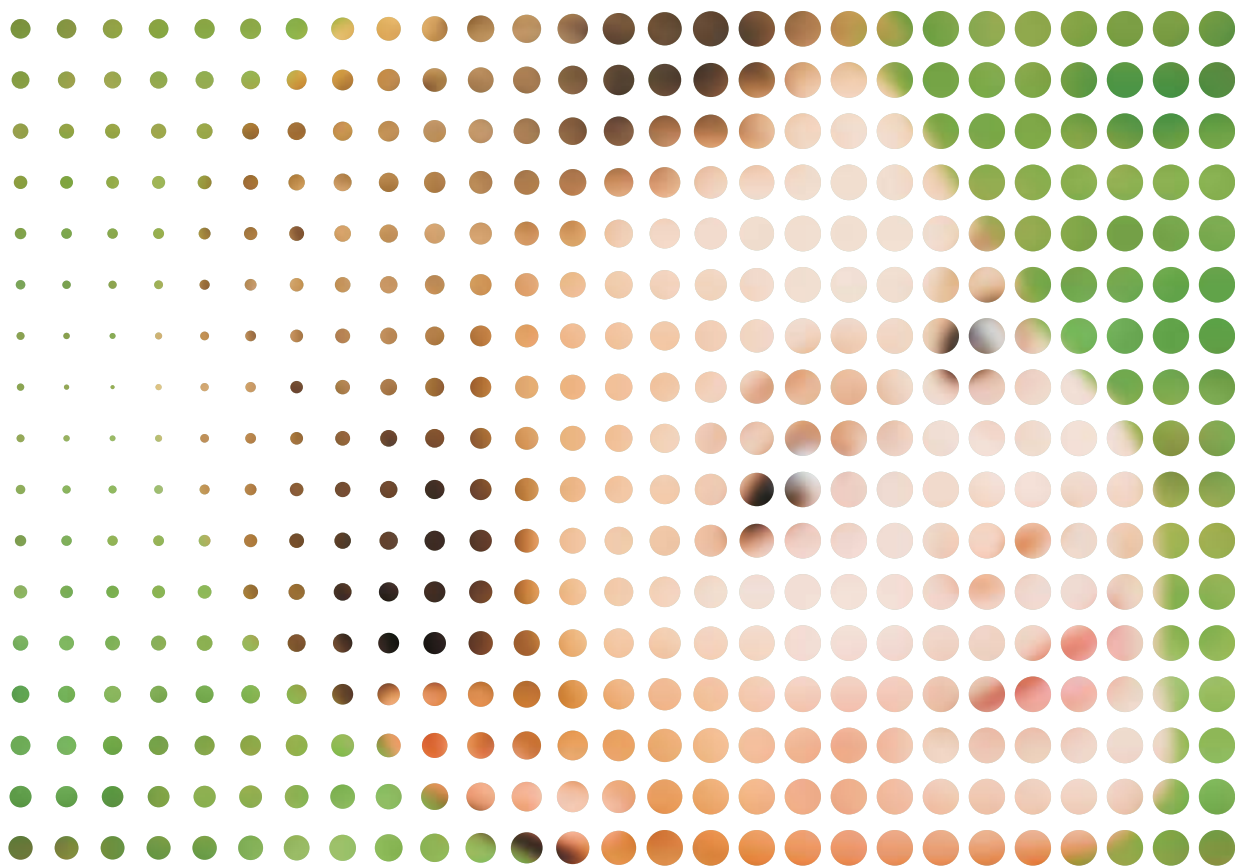




## Informe de responsabilitat social corporativa 2007





## 1. INTRODUCCIÓ ▶ 3

## 2. PERFIL DEL GRUP BANCAIXA ▶ 7

- 2.1 Qui som ▶ 8
- 2.2 Com actua Bancaixa ▶ 13
- 2.3 Fets destacables del 2007 ▶ 17

## 3. LA RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA EN BANCAIXA ▶ 19

- 3.1 Model de responsabilitat social corporativa ▶ 20
- 3.2 Diàleg i expectatives dels grups d'interés ▶ 22
- 3.3 Difusió de la responsabilitat corporativa ▶ 26
- 3.4 Impactes en sostenibilitat de les empreses del Grup Bancaixa ▶ 27

## 4. EL NOSTRE COMPROMÍS AMB ELS CLIENTS ▶ 31

- 4.1 La nostra raó de ser ▶ 32
- 4.2 Enfocaments de gestió ▶ 40
- 4.3 Balanç del compromís amb els clients ▶ 43

## 5. EL NOSTRE COMPROMÍS AMB ELS EMPLEATS ▶ 47

- 5.1 El principal actiu ▶ 48
- 5.2 Enfocaments de gestió ▶ 49
- 5.3 Balanç del compromís amb els empleats ▶ 56

## 6. EL NOSTRE COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT ▶ 61

- 6.1 Comportament mediambiental ▶ 62
- 6.2 Proveïdors: beneficis mutus ▶ 69
- 6.3 El compromís social de Bancaixa ▶ 71
- 6.4 Balanç del compromís amb la societat ▶ 81

## 7. EL NOSTRE COMPROMÍS AMB ELS INVERSORS ▶ 83

- 7.1 La seua confiança ens fa créixer ▶ 85
- 7.2 Balanç del compromís amb els inversors ▶ 86

## 8. EL NOSTRE COMPROMÍS AMB LES INSTITUCIONS I EL BON GOVERN ▶ 89

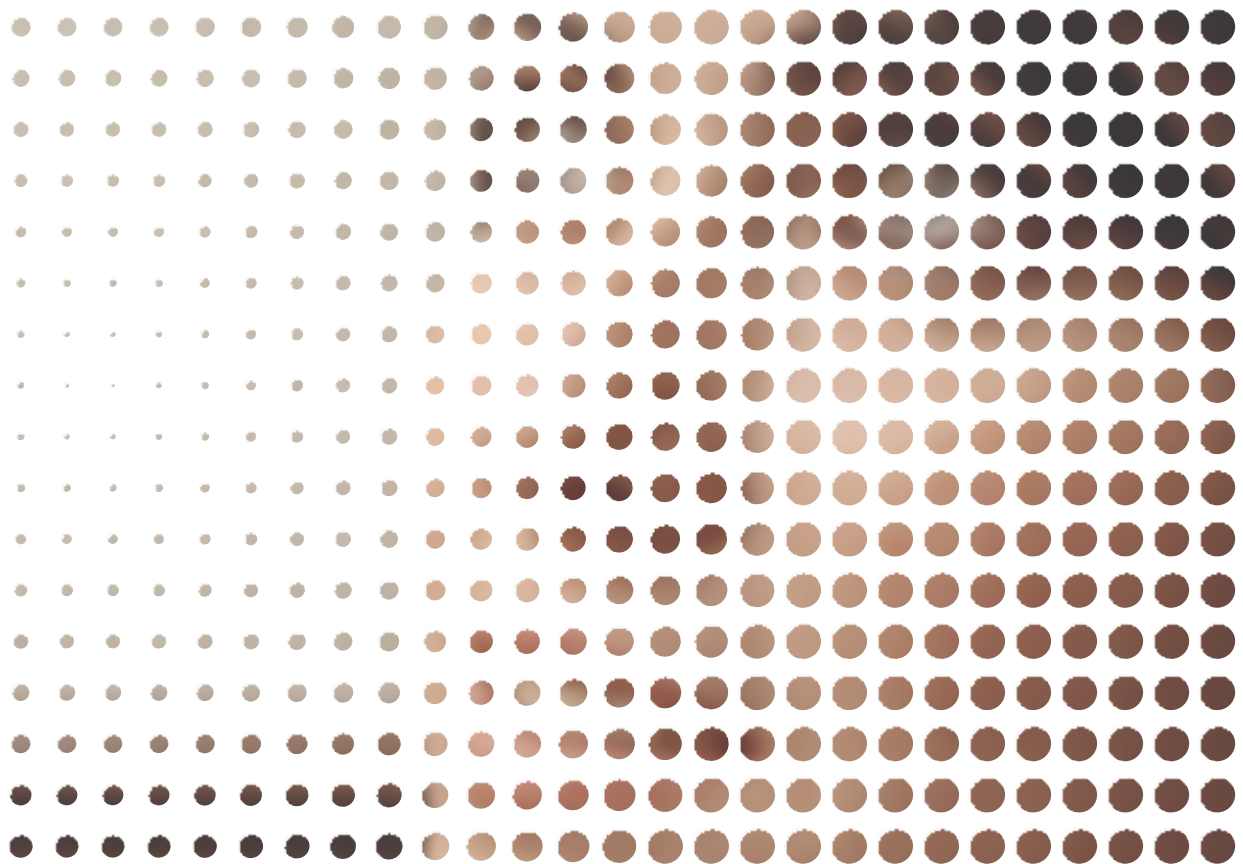
- 8.1 Institucions: bon govern i transparència ▶ 91
- 8.2 Balanç del compromís amb el bon govern ▶ 95

## 9. COMPROMISOS 2008 ▶ 97

## 10. ANNEXOS ▶ 100

- Annex I: Participar ▶ 101
- Annex II: Principis per a l'elaboració d'aquest informe ▶ 102
- Annex III: Indicadors d'acompliment ▶ 108
- Annex IV: Índex de continguts GRI/Pacte Mundial ▶ 123
- Annex V: Definicions utilitzades ▶ 131
- Annex VI: Informe de verificació externa ▶ 132





# Introducció





# 1



## INTRODUCCIÓ

Carta del President i del Director General

“

Els nostres esforços en l'exercici 2007 s'han centrat a avançar en la cobertura a Grup Bancaixa i a adequar les nostres actuacions, plasmades en aquest informe, a les expectatives formulades pels nostres grups d'interès.



Fidels al compromís que vam assumir al seu dia, publiquem l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa corresponent al període comprés entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2007, un any que per a Bancaixa coincideix amb la culminació del Pla Estratègic aprovat el 2004 i que ha conclòs amb uns resultats que reflecteixen la posició de lideratge del Grup Bancaixa en el sector financer espanyol, amb un increment del 15,50% respecte als beneficis de l'any anterior i una ràtio d'eficiència que arriba ja al 35,95%.

Aquests bons resultats i la solidesa del seu balanç han permés incrementar la dotació que destinem a l'Obra Social, que ascendeix a 83 milions d'euros, la major en la història de l'entitat i que ens fa estar presents amb més força en tot el territori nacional, desenvolupant el nostre Compromís Social.

La nostra excel·lent eficiència operativa i l'adequada evolució de la rendibilitat, eficiència i solvència de l'entitat, ens han permès establir les bases per afrontar, amb aquesta mateixa solidesa, els reptes que planteja un entorn econòmic com l'actual.

Amb aquest mateix esperit de lideratge, hem continuat desenvolupant la nostra estratègia de marca i el nostre model de Responsabilitat Social Corporativa, consolidant el model d'empresa que és hui Bancaixa, un model d'empresa conscient del paper que exerceix en el seu entorn i del que s'espera d'ella, més compromesa amb els clients, amb els empleats, amb el medi ambient i amb la societat.

Per això, el nostre Informe de Responsabilitat Social Corporativa s'estructura i es desenvolupa a través de compromisos concrets amb els nostres grups d'interés. En aquest document fem balanç dels nostres èxits, però també informem de com els hem aconseguit i què volem fer en el futur. Així és com fem realitat la responsabilitat corporativa en Bancaixa.

En l'exercici 2007, hem aconseguit noves metes. Per primera vegada hem elaborat un Informe de Responsabilitat Social Corporativa del Grup Bancaixa. Complim així un dels nostres compromisos.

L'Informe que hui els presentem recull els aspectes més rellevants des de la perspectiva de la sostenibilitat, de l'activitat immobiliària, les assegurances, els viatges, les financeres i les gestores de patrimonis i dels actius, els principals segments de negoci que integren Grup Bancaixa.

Per primera vegada també, hem elaborat aquest informe després de la realització d'un estudi de materialitat, això ens ha permès conèixer amb major profunditat el que opinen els nostres principals grups d'interés sobre la informació que proporcionem i de com la vàrem plasmar en les memòries anteriors. Hem intentat recollir els distints suggeriments i donar resposta a les seues expectatives a través d'un enfocament més pràctic i senzill, i, alhora, prestar una especial atenció a aquelles qüestions que han resultat ser de major interès per als que consulten aquestes pàgines.

El nostre objectiu no és un altre que el d'oferir una visió completa del comportament del grup empresarial Bancaixa i de tot allò que és rellevant per als nostres grups d'interés, més enllà de la informació financera que publiquem anualment.

Si durant l'any 2006 aprovàrem noves polítiques corporatives que ens han permès incorporar en el nostre model de gestió nous principis i pautes d'actuació internes, durant l'exercici 2007 el nostre objectiu ha estat posar-les en funcionament i avaluar-ne el grau d'aplicació. Com no podia ser d'una altra manera, hem continuat desenvolupant el Compromís Bancaixa i el Compromís Intern, incorporant nous compromisos.

Hem volgut compartir també amb totes les persones que estan atentes a la nostra activitat els nostres objectius per a l'any que ve, en els quals ja hem començat a treballar. Sabem que cap no seria possible sense l'esforç constant de totes les persones que formen part de Bancaixa, ni sense el suport i la confiança dels nostres clients. A tots ells dediquem una gran part de l'Informe i, per descomptat, el nostre més sincer reconeixement i gratitud.

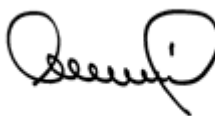
L'Informe de Responsabilitat Social Corporativa de Bancaixa ha estat elaborat d'acord amb la guia de la Global Reporting Initiative, G3, i constitueix una presentació equilibrada i raonable de l'acompliment econòmic, ambiental i social de la nostra organització. Ha estat qualificat amb el nivell A+, per l'esmentat organisme, i sotmés a un procés de verificació externa independent, d'acord amb les normes de verificació ISAE3000 i AA1000AS.

Esperem poder comptar novament amb l'opinió i els suggeriments de tots els que llegisquen aquestes informacions, que poden fer arribar a través de [rsc@bcj.gbancaja.com](mailto:rsc@bcj.gbancaja.com) i del qüestionari que, com tots els anys, posem a la seua disposició.

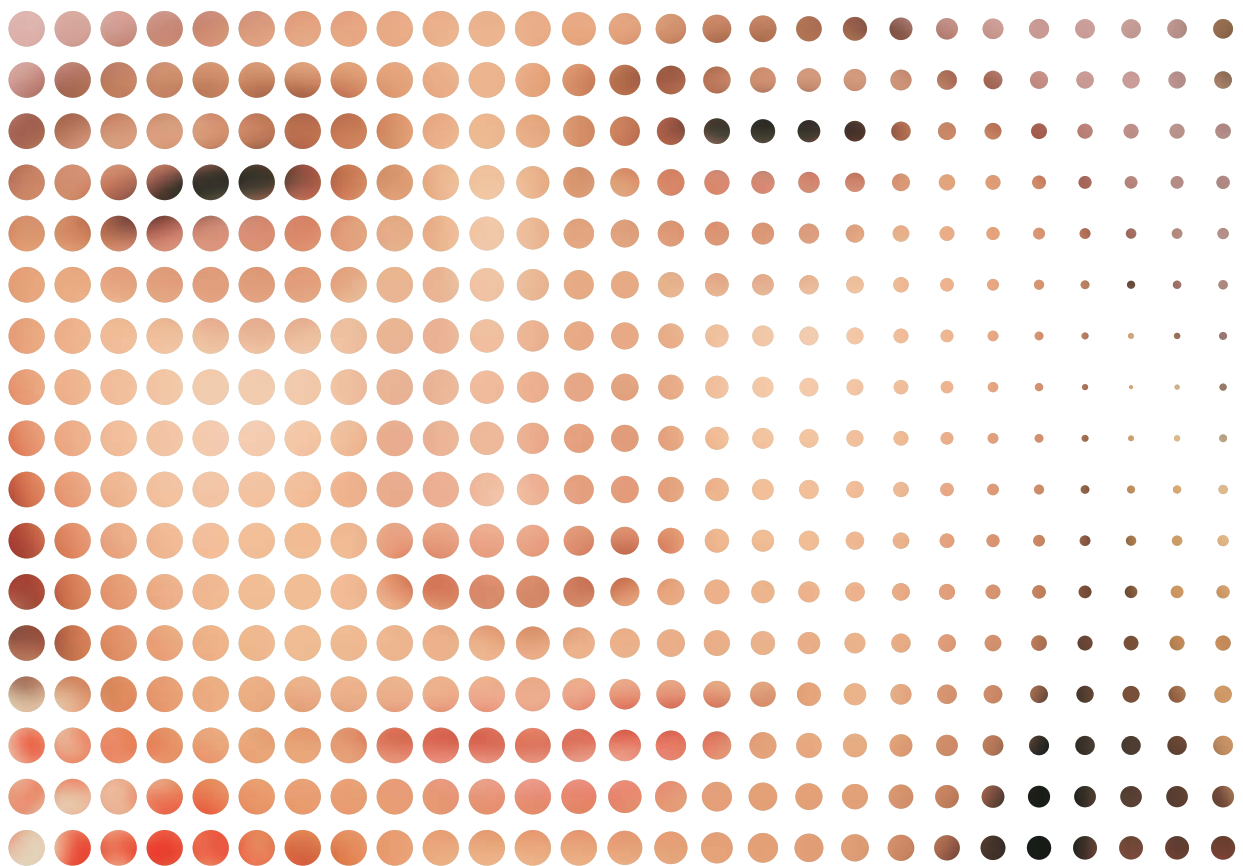
Moltes gràcies.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Olivas', with a long horizontal stroke extending to the right.

José Luis Olivas Martínez  
**President**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Izquierdo', with a circular flourish at the end.

Aurelio Izquierdo  
**Director General**



## Perfil del Grup Bancaixa





## PERFIL DEL GRUP BANCAIXA

### 2.1 Qui som

(2.1)(2.3)(2.5)(2.6)(2.7)(2.8)(2.9)

| Grup Bancaixa                                                                                                             | Bancaixa                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6é Grup financer espanyol                                                                                                 | 3a. Caixa d'Estalvis espanyola                                                                                                                                                                                                                                 |
| + 3 milions de clients                                                                                                    | + 2,7 milions de clients                                                                                                                                                                                                                                       |
| 8.079 empleats en activitat bancària                                                                                      | 5.908 empleats                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Volum de negoci 174.278 (milions €)                                                                                       | Activitat financera centrada en banca comercial                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                           | Implantació a tot Espanya                                                                                                                                                                                                                                      |
| Grup diversificat compost per: entitats financeres, asseguradores, gestores de fons i patrimonis, immobiliàries, servicis | Presència en 9 països a través de: 1 sucursal operativa a Miami (prevista la conversió en operativa de l'oficina de Lisboa durant 2008) i 8 oficines de representació<br>Acords comercials i aliances estratègiques amb operadors internacionals de referència |

La Caixa d'Estalvis de València, Castelló i Alacant, Bancaixa, és una entitat de crèdit de naturalesa fundacional i caràcter beneficosocial, matriu del sisé grup financer espanyol. Grup Bancaixa té com a objecte especialitzar i diversificar l'oferta de productes i servicis a través de diferents canals de distribució en un espai geogràfic progressivament ampliat, a fi d'obtenir economies d'escala.

Bancaixa manté adicionalment participacions en societats industrials de sectors econòmics clau en l'economia actual.

En l'Informe anual de Grup Bancaixa, publicat en [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es), es descriu [l'estructura del Grup](#).

### ACOMPLIMENT ECONÒMIC DE GRUP BANCAIXA (1.2)(EC1)(EC4)

L'exercici 2007 ha estat molt positiu per a Bancaixa, ja que a més d'haver aconseguit un important creixement en volum de negoci, ha continuat millorant la seua ràtio d'eficiència. Les dades que s'indiquen a continuació reflecteixen la consolidació de Grup Bancaixa en una posició de lideratge, i s'han superat els objectius previstos en el Pla Estratègic 2004-2007.

#### Evolució dels principals indicadors de Grup Bancaixa

|                                                                  |                                                                  |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Creixement del volum de negoci un 20,2%                          | Ràtio de morositat del 0,85%                                     |
| Creixement del marge ordinari un 19,7%                           | Increment de 467 milions d'euros en provisions per deteriorament |
| Creixement del marge d'explotació un 24,3%                       | Manteniment de nivells de cobertura elevats                      |
| Resultat atribuït al Grup de 491 milions d'euros                 | Forta solidesa del compte de resultats                           |
| Millora de la ràtio d'eficiència en un 5,8% fins arribar al 36%  |                                                                  |
| Noves emissions en mercats de capitals per 6.509 milions d'euros | 325.655 nous clients en Bancaixa                                 |
| Titulitzacions d'actius per 9.250 milions d'euros                | Nova oficina de representació a Cancún (Mèxic)                   |
| Emissions de cèdules hipotecàries per 2.150 milions d'euros      |                                                                  |

La contribució per segments de negoci a les principals magnituds economicofinanceres del Grup, pot observar-se en el quadre següent:

| 2007 - Magnitud                                | Entitats financeres | Assegurances | Gestió de patrimonis | Immobiliàries | Altres |
|------------------------------------------------|---------------------|--------------|----------------------|---------------|--------|
| Ingressos externs al Grup                      | 87,64%              | 1,16%        | 1,09%                | 8,01%         | 2,10%  |
| Despeses                                       | 89,90%              | 0,73%        | 0,44%                | 8,08%         | 0,85%  |
| Resultat després d'impostos                    | 69,04%              | 4,72%        | 6,42%                | 7,43%         | 12,39% |
| Resultat després d'impostos atribuïble al Grup | 67,98%              | 5,81%        | 7,69%                | 9,51%         | 9,01%  |
| Actiu                                          | 93,10%              | 1,44%        | 0,09%                | 1,27%         | 4,10%  |
| Passiu                                         | 95,44%              | 2,10%        | 0,05%                | 0,49%         | 1,92%  |

En l'[Informe anual](#) del Grup Bancaixa publicat, en el web corporatiu, s'ofereix una àmplia informació respecte d'això.

Totes les empreses que conformen Grup Bancaixa desenvolupen la seua activitat a Espanya, a excepció de les societats instrumentals financeres Bancaja International Finance Ltd (BIF) i Bancaja Eurocapital Finance Ltd (BEF), radicades a Grand Cayman i utilitzades per emetre titulitzacions i deute. BEF ha traslladat el seu domicili fiscal a Espanya en el primer trimestre de 2008.

Les principals magnituds del Grup són:

| Grup Bancaixa                            | 2007        | 2006        | Variació % |
|------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| Actiu total                              | 99.584.939  | 79.577.247  | 25,14      |
| Volum de negoci                          | 174.278.253 | 145.007.145 | 20,19      |
| Resultat atribuït al Grup <sup>(1)</sup> | 491.170     | 425.256     | 15,5       |
| Ràtio d'eficiència <sup>(2)</sup>        | 35,95%      | 38,12%      | -5,69      |

Xifres en milers d'euros

(1) Resultats de 2006 recurrents; no s'hi ha considerat el resultat atípic obtingut principalment per la venda del 6% de Metrovacesa.

(2) Despeses d'explotació netes d'amortitzacions sobre marge ordinari.

| Bancaixa                                         | 2007        | 2006        | Variació % |
|--------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| Actiu total                                      | 78.397.556  | 62.128.641  | 26,19      |
| Crèdit a clients brut                            | 63.669.887  | 52.859.042  | 20,45      |
| Recursos gestionats de clients                   | 75.145.409  | 61.814.461  | 21,57      |
| Volum de negoci                                  | 138.815.296 | 114.673.504 | 21,05      |
| Resultat després d'impostos (BDI) <sup>(1)</sup> | 368.502     | 304.358     | 21,08      |
| Ràtio d'eficiència <sup>(2)</sup>                | 38,46%      | 38,61%      | -0,38      |

Xifres en milers d'euros

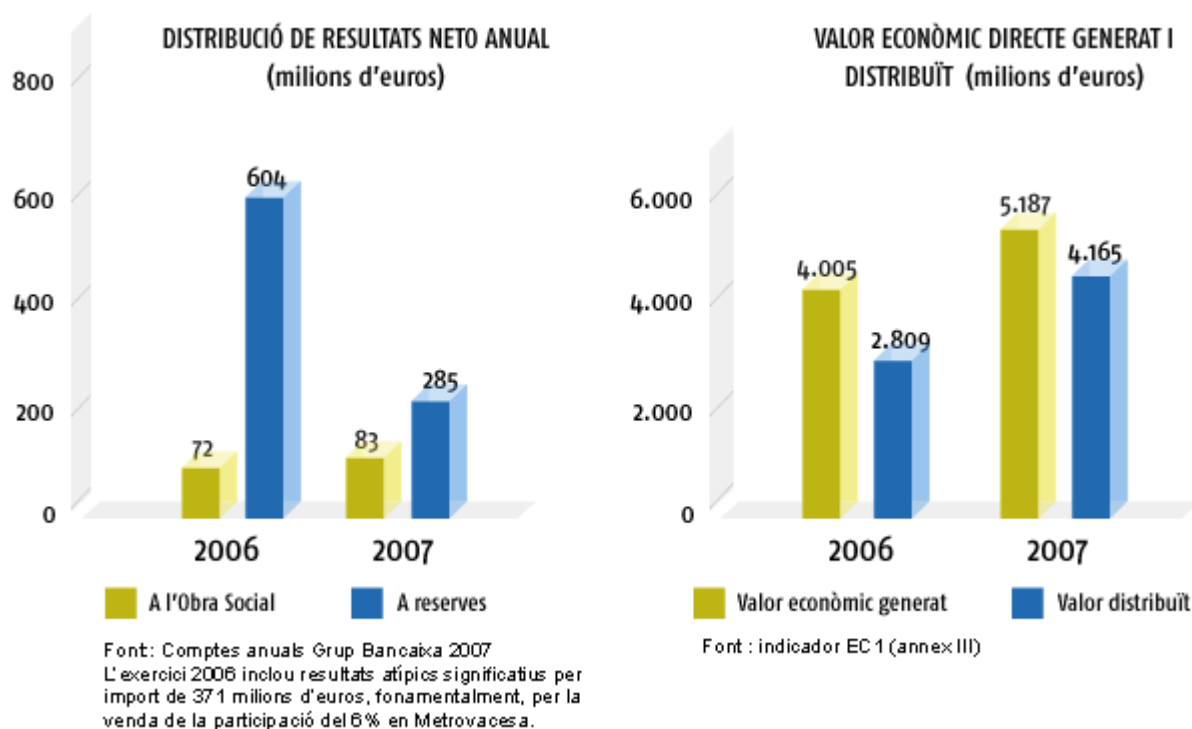
(1) Resultats de 2006 recurrents; no s'hi ha considerat el resultat atípic obtingut principalment per la venda del 6% de Metrovacesa.

(2) Despeses d'explotació netes d'amortitzacions sobre marge ordinari.

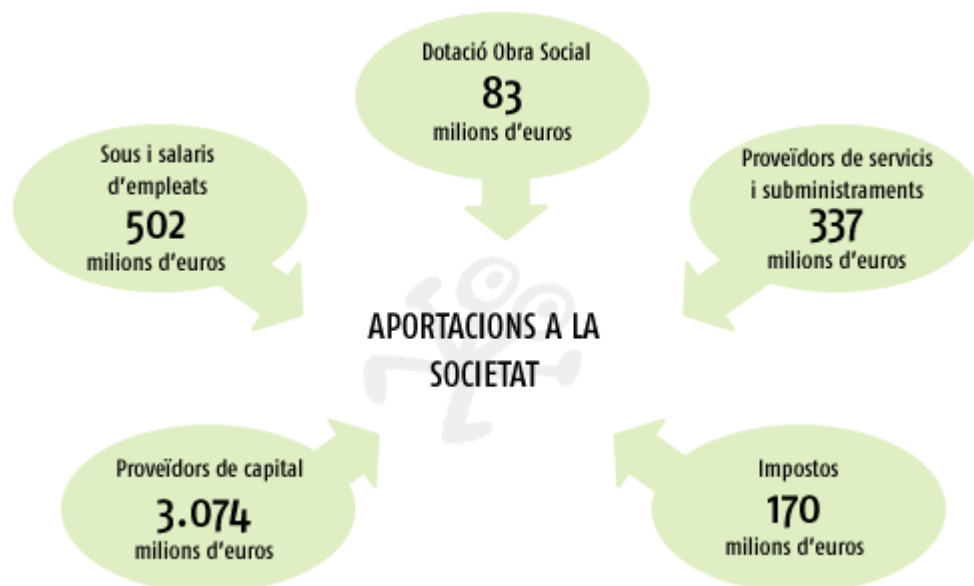
Com a entitat dominant del grup, Bancaixa representa aproximadament el 78% del total d'actius al tancament de l'exercici 2007, i el 60% del benefici net atribuït al Grup a la mateixa data.

A 31 de desembre de 2007, la ràtio de solvència del Grup, seguint criteris BIS, se situa en el 12,95%, i el Tier 1 en el 8,16%, i el core capital se situa en el 6,66%.

L'evolució de la distribució dels resultats generats el 2006 i 2007 i el valor econòmic directe generat i distribuït per Grup Bancaixa, es pot observar en els gràfics següents:



Aportacions del Grup Bancaixa a la societat:



Font: indicador EC 1 (Annex III)

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. El 2007, del resultat anual obtingut per Bancaixa, s'han incrementat les reserves un 47,2% respecte al 2006, increment excepcional provocat pels beneficis atípics de l'exercici 2006, fonamentalment, per la venda de la participació del 6% en Metrovacesa; la distribució d'aquesta a reserves es produeix el 2007.

## ESTRATÈGIA (1.2)(4.8)(4.11)

L'any 2007 conclou el pla estratègic definit per Bancaixa el 2004. Els objectius fonamentals d'aquest (presència nacional, creixement orgànic del negoci -volum i resultats- eficiència i identitat de marca) han estat coberts satisfactòriament, duplicant el volum de negoci i els resultats, millorant substancialment els nivells d'eficiència i incrementant la notorietat de Bancaixa, per mitjà d'un adequat posicionament de marca.

La bona evolució i el compliment dels objectius estratègics vigents, aconseguits en la seua majoria amb un any d'antelació, van fer possible incorporar al final de 2006 unes línies estratègiques addicionals i complementàries al pla inicial, que persegueixen, per al període 2007-2009, completar els sistemes de distribució de Bancaixa, continuar desenvolupant el model d'atenció al client i millorar la rendibilitat dels negocis, per mitjà d'un enfocament de negoci prudent i d'especialització.

## QUALIFICACIONS CREDITÍCIES

En l'exercici 2007, s'han confirmat les qualificacions creditícies atorgades a Bancaixa per les agències Standard & Poor's, Fitch i Moody's, que es mantenen establertes des de 1997 com a A+ (Standard & Poor's i Fitch) i A1 (Moody's), a llarg termini.

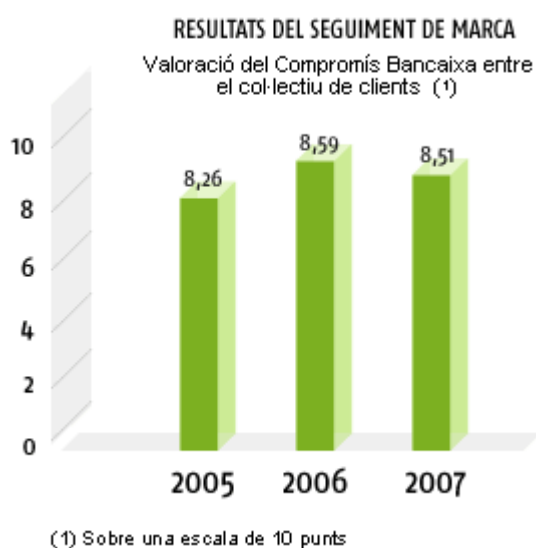
En les revisions més recents, efectuades per Standard & Poor's en el mes d'octubre i per Moody's en el mes de novembre de 2007, les agències han destacat l'excel·lent eficiència operativa de la Caixa, l'alta qualitat dels seus actius, així com l'èxit en l'execució de l'estratègia d'expansió posada en pràctica per l'entitat, en el cas de Standard and Poor's. En el cas de Moody's, l'agència ha destacat l'adequada evolució de la rendibilitat, eficiència i solvència.

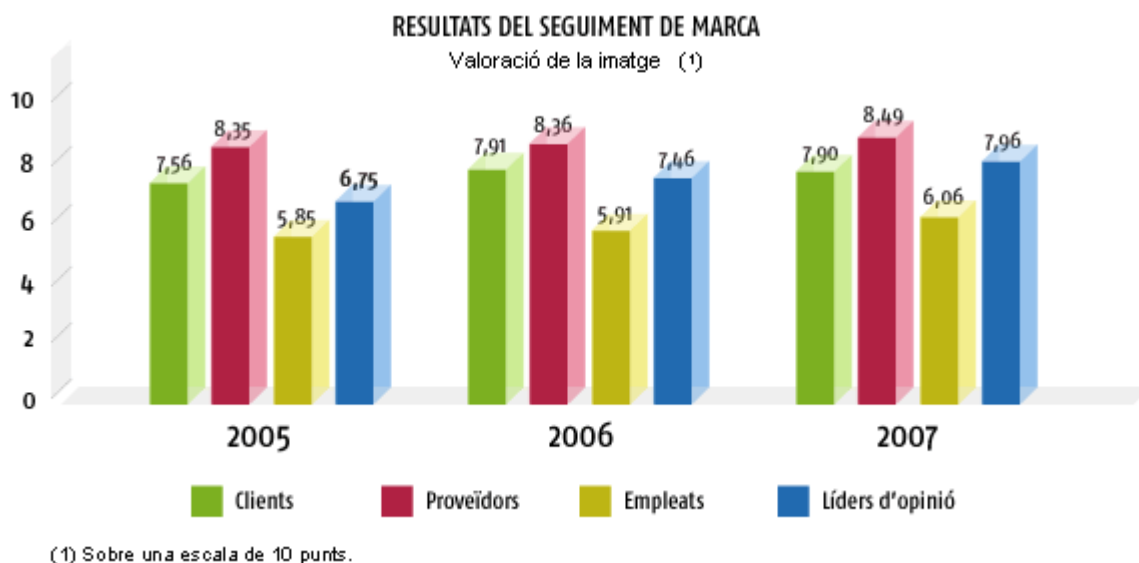
Les qualificacions creditícies de les empreses que conformen el Grup Bancaixa, es poden consultar en [l'Informe anual del Grup](#).

## LA MARCA BANCAIXA (2.2)(2.10)(3.9)(4.8)(4.16)(D5)

Per a Bancaixa, la marca és un actiu estratègic que requereix una permanent gestió, per la qual cosa és necessari mesurar, seguir i avaluar els atributs sobre els quals descansa i la percepció que en tenen els seus principals grups d'interés, amb un clar objectiu de millora contínua.

Bancaixa pretén aconseguir una marca reputada a través del compliment dels compromisos assumits amb els clients.





| Col·lectius     | Univers                                                                                                                                     |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Clients         | 2.406 particulars de la Comunitat Valenciana i Albacete i la resta de territoris, entre 18 i 70 anys.                                       |
| Empleats        | 1.623 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.                                                                                        |

L'Informe Merco Marques és un rànquing de referència en reputació corporativa i gestió de marca per a les principals empreses espanyoles.

| Informe Merco Marcas (àmbit estatal)                           | 2007           |           | 2006           |           | 2005           |           |
|----------------------------------------------------------------|----------------|-----------|----------------|-----------|----------------|-----------|
|                                                                | RK             | Puntuació | RK             | Puntuació | RK             | Puntuació |
| Posició de Bancaixa en reputació corporativa i gestió de marca | 2 <sup>a</sup> | 995       | 3 <sup>a</sup> | 948       | 9 <sup>a</sup> | 890       |

L'ascens en 47 punts respecte a l'informe anterior sobre Bancaixa suposa una garantia a la política d'expansió duta a terme per l'entitat en els dos 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 estat el principal artífex d'aquesta espectacular evolució en el consolidat estudi, referència en el mercat.

## PREMIS I RECONeixEMENTS EXTERNS (2.10)

L'Informe **Merco Marques** del Sector Financer situa Bancaixa en la segona posició d'entitats d'àmbit estatal en l'edició de l'exercici 2007.

**Premi al millor reposicionament** en els Premis Centro de la Marca, organitzats per ESADE, Accenture i Expansión, pel *Compromís Bancaixa*.

**Premi ALPHA d'excel·lència empresarial**, concedit pel Club de Dirigentes de Marketing de Madrid per l'estratègia d'*El Compromís Bancaixa*.

**Euro de Oro**, concedit per l'Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios, Ausbanc, per tercer any consecutiu, al Millor Producte Financer de l'any 2007, atorgat a Bancaixa pel *Programa NOmina*.

**Premi a l'empresa més innovadora** per *El Compromís Bancaixa*, concedit per la revista *Actualidad Económica*, segons l'opinió dels lectors.

**Premi Euterpe 2007** atorgat per la Federació de Societats Musicals de la Comunitat Valenciana a la Fundació Bancaixa com a reconeixement a la seua aportació econòmica i social.

**III Premi COCEMFE** Comunitat Valenciana a la Labor en pro de les Persones amb Discapacitat, a la Fundació Bancaixa, per la seua col·laboració en el transport adaptat en la població de València, un exemple d'integració social que tants beneficis ha reportat a les persones amb mobilitat reduïda, o afectades per grans discapacitats.

**Medalla d'Or de la Ciutat**, concedida per l'Ajuntament de València a la Fundació Bancaixa, per la reforma i ampliació del Centre Cultural i per l'exposició *Visió d'Espanya* de Joaquín Sorolla.

**Distinció a l'Obra Social de Bancaixa**, atorgada per l'associació de persones amb discapacitat El Saliente-Centro Especial de Empleo d'Albox (Almeria), per la seua col·laboració amb la labor social que realitza aquesta entitat.

**Premi Actualidad Económica** a la millor Obra Social de Cultura i Temps Lliure, per la Copa Bancaixa Nous Ciutadans.

**Premi a la millor gestora en Renda Mixta** a Arcalia, en els VII Lipper Awards Funds 2007.

Bancaixa Fons va ser considerada la **quarta millor gestora espanyola** en l'ALPHA League Table per al 2007, i es va situar entre les cinc millors d'un total de 78 gestores analitzades, per segon any consecutiu.

Els XIX Premis de Fondos de Expansión-Interactive Data han concedit a Aseval, la companyia asseguradora del Grup Bancaixa, el premi a la **millor Gestora de Fons de Pensions Mixtos**.

## 2.2 Com actua Bancaixa

(4.8)

| Missió                                                                                                                     | Visió                                                                                                                                                           | La nostra cultura                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| "Contribuir a la consecució dels interessos generals a través del desenvolupament econòmic i social en la zona d'actuació" | "Treballem per a satisfer les necessitats financeres de les persones al llarg de la vida i reinvertim tots els beneficis en la societat i en la nostra entitat" | Els clients.<br>Les persones que treballen a Bancaixa.<br>La nostra entitat.<br>La responsabilitat social.<br>L'estil de gestió.<br>Ser una referència en el sector. |

## ESTRUCTURA DE GOVERN (4.1)(4.4)(4.7)(4.10)

En l'[Informe de govern corporatiu](#) de Bancaixa pot consultar-se la composició detallada dels grups de representació de l'Assemblea General, del Consell d'Administració i de la Comissió de Control, en els quals estan representats els diferents interessos socials i col·lectius de la zona d'actuació de Bancaixa (impositors, corporacions locals, Generalitat Valenciana, empleats i entitat fundadora).

Les distintes actuacions realitzades en aquesta matèria, descrites en els capítols 7 i 8, es dirigeixen a:

- Reforçar internament el funcionament, l'estructura i el règim estatutari dels distints òrgans de govern i suport de l'entitat.
- Assegurar que es transmet als organismes reguladors, als inversors i als mercats en el seu conjunt, la informació rellevant sobre la situació econòmica i financera de l'entitat i els aspectes més significatius de govern corporatiu.
- Mantindre els nivells més alts de transparència i confiança dels inversors i analistes.
- Reforçar els mecanismes interns i la formació del personal, en matèria de detecció del blanqueig de capitals i utilització de mesures anticorrupció.

## IDENTITAT CORPORATIVA (11)(D1)



Bancaixa vol ser reconeguda i diferenciada en el mercat, davant de la resta de competidors, per l'atenció eficaç al client. El posicionament estratègic de Bancaixa se centra en l'equilibri i la transparència en la relació amb el client.

Bancaixa assumeix 17 compromisos concrets amb els seus clients particulars per a les operacions d'ús domèstic, plasmats en *El Compromís Bancaixa*. De forma equivalent, assumeix 17 compromisos concrets amb els seus empleats, a través del denominat *Compromís Intern*, que afavoreixen el canvi cultural i la integració de l'estil de gestió inherent a la nova cultura corporativa, marca i identitat de la institució. L'entitat s'ha compromés a complir-los i millorar-los.

Informem de quina manera hem complit i millorat els compromisos, en els capítols 4.3 i 5.3 d'aquest informe.

## CODIS DE CONDUCTA (11)

La forma d'actuar de Bancaixa se sustenta i articula entorn d'uns principis d'actuació, basats en el respecte als drets constitucionals i laborals.

El comportament dels professionals de Bancaixa en l'exercici del seu treball i les seues relacions amb els clients, els companys i l'entitat, es fonamenta en els principis d'actuació establerts en el [Codi de conducta](#) i en el seu [Model de gestió](#).

Per garantir el seu coneixement, el Codi de conducta s'incorpora en el protocol d'entrada de les noves incorporacions d'empleats, i el Comit  del codi de conducta publica periòdicament un informe amb les consultes i els temes més freqüents.

Durant l'exercici 2007, el Comit  del codi de conducta ha resolt un total de 30 consultes.

Aix  mateix, i com a part del pla anual d'auditoria interna, es revisa la consideració dels principis d'actuació aplicables a cada procediment en diverses unitats de l'entitat. En l'exercici 2007 s'ha revisat un 37% de la xarxa d'oficines.

## DRETS HUMANS (HR1)(HR2)(HR4)(HR6)(HR7)

Pel tipus d'activitat i àmbit d'actuació de Grup Bancaixa, la vulneració dels principis internacionals en matèria de drets humans, com ara l'abolició del treball infantil o del treball for os i obligatori, no són factors de risc. Aix  mateix, l'àmbit geogràfic i la naturalesa de les inversions de Grup Bancaixa tampoc han posat de manifest la necessitat de realitzar  n lisis en aquest sentit, addicionals a les revisions de compliment normatiu.

Bancaixa es regeix per un ampli marc regulador, integrat per les lleis generals d'aplicació, les normes específiques del sector i les internes, fruit d'acords aconseguits a través de la negociació sindical. L' cc s a l'ocupació, les condicions laborals, la salut i seguretat de tots els treballadors i la formació orientada a la consecució d'un desenvolupament professional adequat, s'efectuen en condicions de plena igualtat i transparència, sense que hi haja cap tipus de discriminació per raó de sexe, raça o religió. No obstant això, hi ha mecanismes adequats per a comunicar, amb les degudes garanties, els casos de discriminació o assetjament que pogueren produir-se (vegeu el capítol 5.2).

La creació d'una cadena de valor global en qu  es garantisca el respecte i la protecció dels drets humans és un dels compromisos que Bancaixa desenvolupa, i és una de les claus de la política de compres de l'entitat. Els seus principis, nivells d'exigència i procediment de desenvolupament i aplicació s'expliquen en el capítol 6.2 d'aquest informe.

## PRINCIPALS MERCATS EN QUÈ OPERA BANCAIXA (2.5)(2.7)(2.8)(2.9)(LA1)(LA2)(SO1)(8)

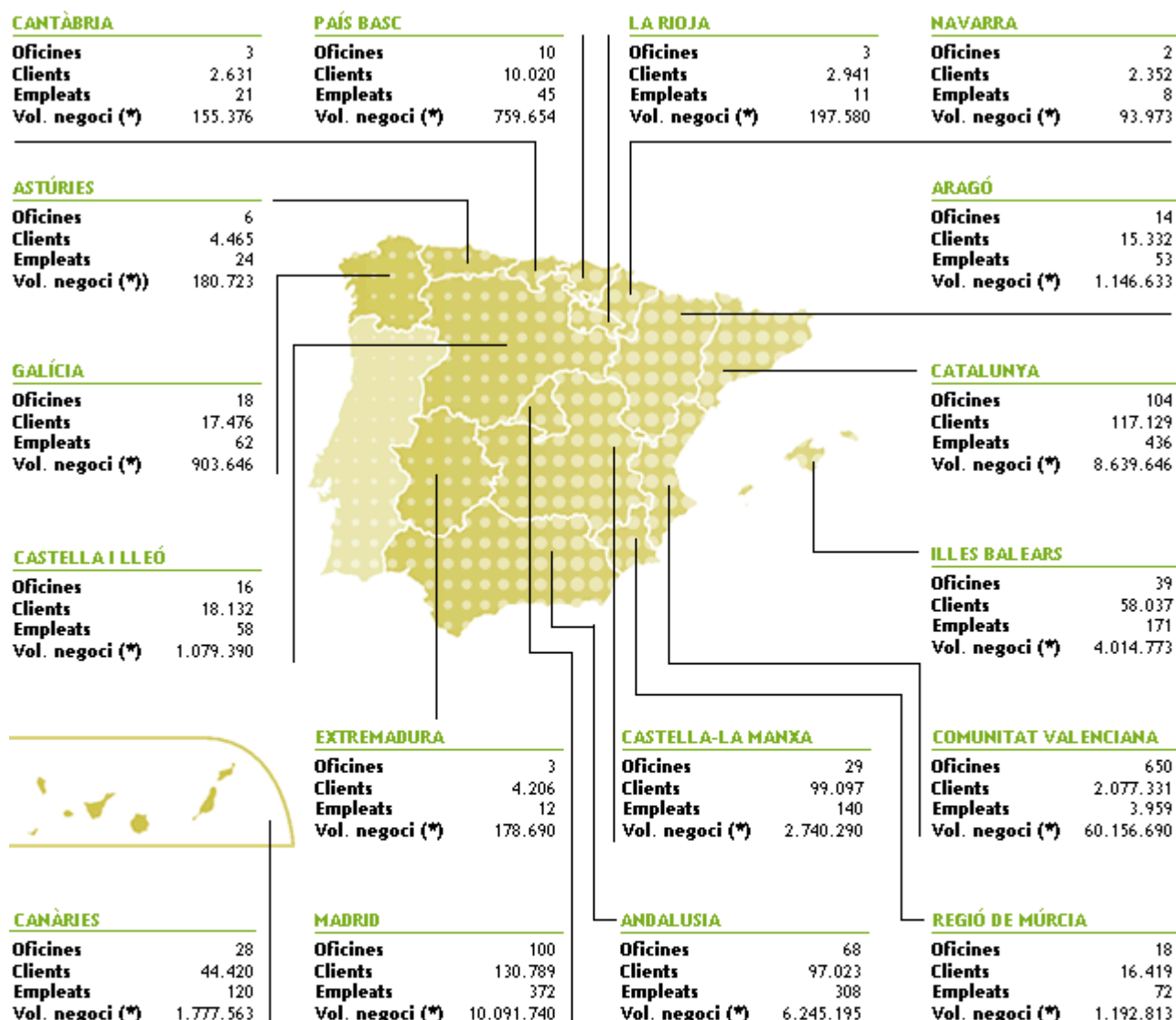
Per tipus de mercat, la distribució de la xarxa d'oficines de Bancaixa, es pot observar en el quadre següent:

| 2007                                                             | Nombre d'oficines | % oficines  | % clients   | % empleats <sup>(2)</sup> |
|------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| Banca comercial                                                  | 920               | 82,70%      | 92,00%      | 70,10%                    |
| Banca d'empreses                                                 | 48                | 4,30%       | 1,30%       | 3,20%                     |
| Divisió promotors                                                | 6                 | 0,50%       | 0,10%       | 0,90%                     |
| Banca personal                                                   | 25                | 2,20%       | 2,40%       | 3,80%                     |
| Oficina especial                                                 | 8                 | 0,70%       | 0,70%       | 1,00%                     |
| Unitats administratives i finestretes desplaçades <sup>(1)</sup> | 105               | 9,40%       | 3,50%       | 1,80%                     |
| <b>Total</b>                                                     | <b>1.112</b>      | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>80,80%</b>             |

(1) Considerades com a banca comercial.

(2) La resta d'empleats estan assignats a servicis centrals i altres centres no previstos en aquesta taula.

El 92,1% de la xarxa d'oficines i el 95,5% de clients pertanyen a banca comercial o negoci minorista.



| OFICINES OFERTES EL 2007 |    | CLIENTS FORA DE XARXA |           | ESTRANGER (**)  |         | TOTAL           |             |
|--------------------------|----|-----------------------|-----------|-----------------|---------|-----------------|-------------|
| Banca comercial          | 51 | Oficines              | -         | Oficines        | 1       | Oficines        | 1.112       |
| Banca d'empreses         | 4  | Clients               | 6.681     | Clients         | 824     | Clients         | 2.725.306   |
| Banca de promotors       | 1  | Empleats              | -         | Empleats        | 36      | Empleats        | 5.908       |
| Oficines especials       | 1  | Vol. negoci (*)       | 3.095.392 | Vol. negoci (*) | 264.730 | Vol. negoci (*) | 102.914.499 |

(\*) Volum de negoci en saldo mitjà mensual i milers d'euros. No inclou les oficines de representació.

(\*\*) Dades corresponents a la sucursal de Miami en nombre d'oficines, clients i volum de negoci i a Miami i les oficines de representació en nombre d'empleats, basant-se en la ubicació geogràfica.

En l'any 2007, Bancaixa ha obert 57 oficines a Espanya, amb l'objecte de cobrir buits amb oportunitats de mercat i incrementar la cobertura poblacional, consolidant la presència en altres comunitats addicionals a la Comunitat Valenciana. L'entitat no té previst deixar cap Comunitat Autònoma, i no hi ha per tant plans en aquest sentit.

Les oficines de representació i els acords comercials subscrits amb operadors de referència, tenen com a objectiu donar suport a l'actuació dels clients espanyols en l'estranger, la captació de clients espanyols amb capital internacional, el desenvolupament de banca corporativa en els principals mercats i la comercialització immobiliària a Europa i al Carib.

- **Oficines de representació:** Lisboa (Portugal), Londres (Anglaterra), Milà (Itàlia), Munic (Alemanya), París (França), Xangai (la Xina), Varsòvia (Polònia), Cancún (Mèxic).
- **Acords comercials:** Assegurances (Anglaterra), Banca Comercial (la Xina, Equador, Itàlia, Noruega, República Dominicana).

## ORGANIGRAMA DE BANCAIXA (2.3)



## 2.3 Fets destacables del 2007

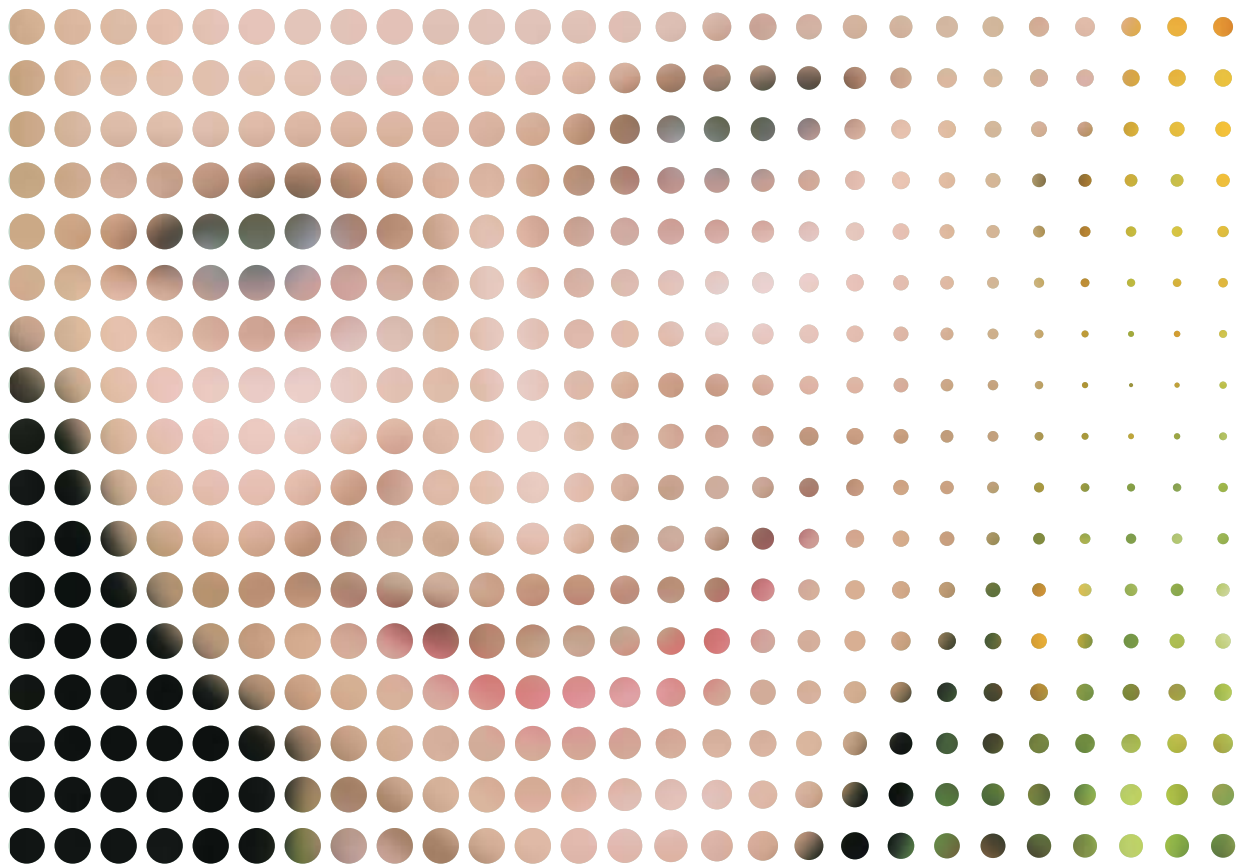
(4.12)

En [l'Informe anual](#) de Grup Bancaixa es descriuen amb detall els fets destacables de l'entitat i del Grup. En el context de la sostenibilitat, cal destacar els fets següents:

- En el tercer any d'*El Compromís Bancaixa*, s'ha afegit un nou punt, el número 17: "Enviem fins a 600 € al mòbil en cas de pèrdua o robatori de la targeta". De manera equivalent, es va afegir un nou punt en el Compromís intern, el número 17: "Tens preferència en petició de trasllat per fills amb minusvalidesa, parella o pares en situació de dependència al teu càrrec".
- S'ha consolidat la funció de compliment normatiu en Bancaixa.
- Bancaixa es va adherir, al juny, al nou Reglament Intern de Conducta del Mercat de Valors aprovat per la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis, que s'adapta a les recents novetats normatives.
- S'han registrat importants avanços en la incorporació d'aspectes mediambientals en les relacions amb els clients del sector empresarial, en posar en funcionament una nova qualificació creditícia per avaluar el risc mediambiental de les empreses a les quals es facilita finançament, i un nou servei d'assessorament i gestió mediambiental integral, a través d'un proveïdor especialitzat.

Pàgines web de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es) relacionades:

- Qui som
- Estructura del Grup
- Xifres clau
- Estratègia
- *Ratings*
- Marca
- Identitat corporativa
- Codi de conducta dels empleats
- Com es regeix Bancaixa



La responsabilitat social  
corporativa en Bancaixa



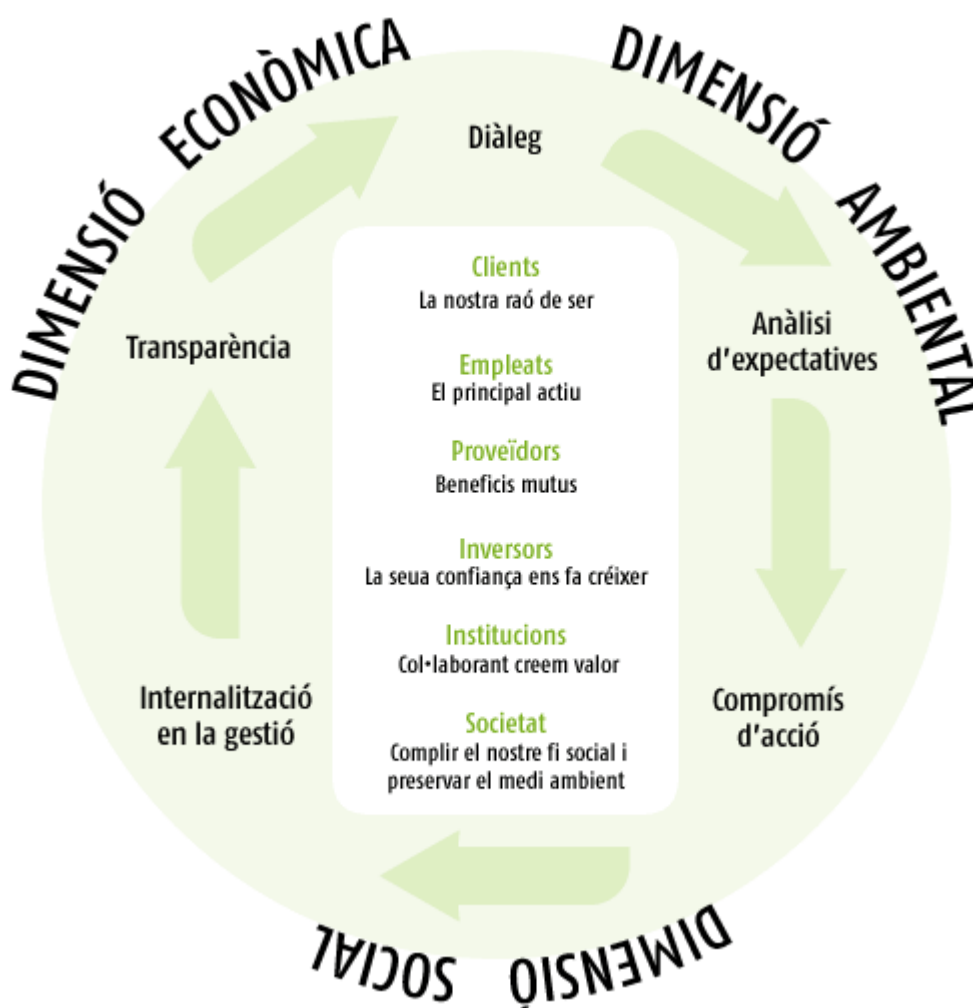
## 3 LA RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA EN BANCAIXA

### 3.1 Model de responsabilitat social corporativa

(3.5)(4.8)(4.14)(4.15)

En Bancaixa, s'entén la responsabilitat social corporativa 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 recomanacions de bon govern, fins i tot més enllà de les legalment exigibles.

En el desenvolupament de l'activitat financera, Bancaixa, estableix nombroses relacions amb el seu entorn: amb les persones que treballen en l'entitat, amb els proveïdors de qui adquireix béns i serveis, amb els clients, que són el centre de la seua activitat, o amb la societat, amb la qual manté històricament el compromís de contribuir al seu desenvolupament.



No hi ha doncs, únicament, una dimensió econòmica en l'empresa, sinó que junt amb aquesta en conviuen altres com la social, la laboral o la mediambiental, que també han de ser gestionades adequadament.

A aquest objectiu respon el model de responsabilitat social corporativa en Bancaixa.

De l'anàlisi de les expectatives que els grups d'interés tenen en Bancaixa i de la identificació sistemàtica dels riscos i de les oportunitats que afecten en l'actualitat o poden afectar l'entitat en el futur, a mitjà i a llarg termini, Bancaixa determina l'impacte de l'activitat en el context de la sostenibilitat.

Aquest model li permet:

- Establir línies generals d'actuació per a continuar avançant en la gestió interna de la responsabilitat corporativa.
- Assumir compromisos concrets amb els distints grups d'interés, que són objecte de seguiment, avaluació i difusió externa a través d'aquest informe.
- Materialitzar la identitat corporativa de l'entitat: l'atenció eficaç de les persones, a través d'*El Compromís Bancaixa* i del *Compromís Intern*.

## RISCOS I OPORTUNITATS DE BANCAIXA (1.2)(4.11)

La recent evolució del mercat immobiliari a Espanya, la forta reducció de l'activitat en els mercats institucionals de liquiditat i el repunt de la morositat en el sector financer afegeixen un repte a la gestió de les entitats financeres. Bancaixa, amb la culminació del pla estratègic vigent el 2007 ha establert les bases per afrontar el mencionat repte, i pot orientar l'activitat per a l'exercici 2008 amb un enfocament de negoci prudent, basat en el creixement equilibrat, en una major vinculació de la base de clients i en una adequada gestió de la qualitat de les inversions, a fi de mantindre una adequada posició de liquiditat, rendibilitat i solvència.

### DIMENSÍO ECONÒMICA

El creixement rendible i sostingut de l'entitat és clau per assegurar el desenvolupament empresarial, l'augment de la fidelitat, la seguretat i la confiança dels clients, els inversors i les institucions. Aquest creixement de l'entitat permet continuar contribuint al desenvolupament econòmic i social de la zona d'actuació, i crear valor en la cadena d'interrelacions amb els proveïdors i la societat en el seu conjunt, a més de millorar la qualitat, la investigació i la innovació en els productes i nous servicis.

### DIMENSÍO SOCIAL

Evitar l'exclusió financera, oferir productes i servicis adequats, i garantir la capacitat d'adaptació als canvis de cicle econòmic són reptes que permeten a l'entitat potenciar l'estalvi i el creixement econòmic i social de les societats en què opera, donar estabilitat al sistema i mantindre la capacitat de compliment de la finalitat fundacional, l'increment de la riquesa i el desenvolupament de les societats en què l'entitat està present, i el seu creixement social i cultural, i possibilitar a més la millora constant de les relacions amb la comunitat.

En l'àmbit laboral, la possible pèrdua de capital humà i la impossibilitat d'incorporar i retindre els millors professionals com a principals actius en la creació de valor, constitueixen els principals riscos.

## DIMENSÍO AMBIENTAL

Els riscos més rellevants estan relacionats amb l'adequada gestió dels impactes mediambientals indirectes, per l'exposició derivada de les relacions comercials amb clients i proveïdors amb activitats empresarials.

En l'àmbit intern, és necessari desenvolupar l'activitat amb una gestió més eficient i prudent dels riscos i els recursos, promoure una major sensibilització de la societat en el seu conjunt, i elevar els nivells d'innovació i desenvolupament de productes, en el vessant ambiental.

La responsabilitat empresarial de Bancaixa forma part de la cultura corporativa de l'entitat i és un dels actius imprescindibles per garantir la seua reputació corporativa, la seua solvència i el creixement econòmic sostingut.

## 3.2 Diàleg i expectatives dels grups d'interés

(3.5)(4.4)(4.15)(4.16)(D5)

Identificar les expectatives que les parts interessades tenen depositades en Bancaixa i dissenyar respostes eficaces a través de compromisos tangibles permeten a l'entitat augmentar progressivament el valor generat.



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

## MECANISMES DE DIÀLEG (4.9)(4.10)

| Mecanisme                                                | Clients | Empleats | Societat | Institucions | Proveïdors | Inversors |
|----------------------------------------------------------|---------|----------|----------|--------------|------------|-----------|
| <b>Representació en òrgans de govern</b>                 | X       | X        | X        | X            |            | X         |
| <b>Web</b>                                               |         |          |          |              |            |           |
| - Corporatiu                                             |         |          |          |              |            |           |
| - Obra Social                                            | Tots    | Tots     | Tots     | Tots         | Tots       | Tots      |
| - Voluntariat                                            |         |          |          |              |            |           |
| - CNMV                                                   |         |          |          |              |            |           |
| <b>Informes institucionals</b>                           |         |          |          |              |            |           |
| - Informe anual                                          |         |          |          |              |            |           |
| - Informe de RSC                                         | Tots    | Tots     | Tots     | Tots         | Tots       | Tots      |
| - Informe de progressos en la implantació del PMNU       |         |          |          |              |            |           |
| - Informació per a inversors                             |         |          |          |              |            |           |
| <b>Enquestes de satisfacció</b>                          |         |          |          |              |            |           |
| - De clients                                             | X       |          |          |              |            |           |
| - Sobre caixers automàtics                               | X       |          |          |              |            |           |
| - De proveïdors                                          |         |          |          |              | X          |           |
| - Banca telefònica                                       | X       | X        |          |              |            |           |
| <b>Tracking de marca</b>                                 | X       | X        | X        |              | X          |           |
| <b>Compromís Bancaixa</b>                                | X       |          |          |              |            |           |
| <b>Servici d'Atenció al Client i Defensor del client</b> | X       | X        | X        | X            |            | X         |

| Mecanisme                                                         | Clients | Empleats | Societat | Institucions | Proveïdors | Inversors |
|-------------------------------------------------------------------|---------|----------|----------|--------------|------------|-----------|
| Enquesta de clima laboral                                         |         | X        |          |              |            |           |
| Compromís Intern                                                  |         | X        |          |              |            |           |
| Oficina d'Atenció a l'empleat                                     |         | X        |          |              |            |           |
| Intranet corporativa                                              |         | X        |          |              |            |           |
| Fòrums, seminaris, jornades i grups de treball                    | X       | X        | X        | X            | X          | X         |
| Canal d'idees i Bústia de suggeriments                            | X       | X        |          |              |            |           |
| Avaluacions ascendents i descendents                              |         | X        |          |              |            |           |
| Comitès d'Empresa i de Seguretat i Salut                          |         | X        |          | X            |            |           |
| Ofertes de llocs vacants                                          |         | X        |          |              |            |           |
| Canals per a sol·licitar llocs d'interés i accions formatives     |         | X        |          |              |            |           |
| Convenis de col·laboració                                         | X       |          | X        | X            | X          | X         |
| Consultes al Comitè del Codi de Conducta                          |         | X        |          |              |            |           |
| Grup de seguiment del Compromís Intern                            |         | X        |          |              |            |           |
| Comitès de Planificació Comercial mensuals i trimestrals          |         | X        |          |              |            |           |
| Pertinença a organismes nacionals i internacionals                | X       | X        | X        | X            |            | X         |
| Sistema d'homologació i facturació digital                        |         |          |          |              | X          |           |
| Formulari en web per a alta en BD de potencials proveïdors        |         |          |          |              | X          |           |
| Inspeccions d'organismes reguladors                               |         |          | X        | X            |            | X         |
| Qualificacions creditícies                                        | X       |          | X        | X            |            | X         |
| Formulari "La teua opinió compta" sobre l'Informe RSC de Bancaixa | X       | X        | X        | X            | X          | X         |
| Estudi de materialitat sobre l'Informe de RSC                     | X       | X        | X        | X            | X          | X         |
| Seguiment de la gestió de RSC pels òrgans de govern               | X       | X        | X        | X            |            | X         |

#### Nous mecanismes de diàleg amb els grups d'interés el 2007

|                    |                                                                                                                                                           |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Amb els empleats   | Publicació del Programa de conciliació en Bancaixa.                                                                                                       |
|                    | Pla de comunicació interna, conseqüència de les accions de millora de clima.                                                                              |
|                    | Prevenió i tractament dels assetjaments moral i sexual en el treball.                                                                                     |
|                    | Publicació de la política de seguretat i salut laboral en la Intranet corporativa.                                                                        |
| Amb els proveïdors | Apartat específic en el web corporatiu.                                                                                                                   |
| Amb la societat    | Estudi específic de materialitat per a avaluar la rellevància dels temes continguts en la memòria de Responsabilitat Social Corporativa 2006 de Bancaixa. |
|                    | Butlletins d'activitats en el web de l'Obra Social, la recepció setmanal per correu electrònic dels quals pot sol·licitar l'usuari.                       |

## ANÀLISI D'EXPECTATIVES I RESPOSTA DE BANCAIXA (4.17)(12)

Els nombrosos processos de participació i mecanismes de consulta descrits en l'apartat precedent permeten a Bancaixa conèixer, entendre i prioritzar les expectatives i els interessos que les distintes parts implicades tenen depositades en l'entitat, així com dissenyar respostes eficaces i accions de millora per a atendre-les satisfactòriament; a continuació se'n descriuen les més rellevants.

## Clients

**Enquestes de satisfacció:** pretenen valorar el grau de qualitat percebut pel públic objectiu.

| Quins temes preocupen                                                                                | Resposta de Bancaixa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Satisfacció global                                                                                   | Actualització del manual de millores pràctiques i protocols d'actuació per a oficines.<br>Pla de millora en les oficines pitjor valorades.                                                                                                                                                                                                               |
| Canal oficina: el tracte, la gestió d'incidències, la rapidesa d'atenció i l'assessorament al client | Actualització del manual d'estil.<br>Reformulació de l'estratègia de carteres comercials, augmentant-ne l'abast.<br>S'ha fomentat l'ús i completat l'eina MAC <sup>(1)</sup> .<br>Reduir les cues: foment de la migració d'operacions recurrents cap a canals alternatius.<br>Anàlisi i causes de les reclamacions davant el Servei d'Atenció al Client. |
| Caixers automàtics: estat físic, neteja, confidencialitat, operativitat i oferta d'operacions        | Millora de l'estat dels recintes i l'aspecte físic i substitució del mòdul de llibretes.<br>Increment del parc de caixers amb mòdul d'ingressos en efectiu.                                                                                                                                                                                              |
| Banca telefònica                                                                                     | Pla de millora per augmentar la satisfacció dels usuaris basat en: cursos de formació a operadors, escoltes aleatòries de telefonades per supervisors, accions de millores derivades d'aquesta supervisió.                                                                                                                                               |

(1) Model d'atenció al client.

**Servici d'Atenció al Client (SERAC):** permet conèixer les activitats, els productes i els servicis amb major nombre de queixes i reclamacions.

| Quins temes preocupen                                 | Resposta de Bancaixa                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ús fraudulent de targetes i usurpació de personalitat | Procediment i criteris específics d'actuació, per a la resolució de les incidències relacionades amb targetes.                                                                                                                                                                                          |
| Depòsit de despeses d'operacions hipotecàries         | Modificació de l'eina informàtica que realitza els càlculs de les distintes operacions, revisar els algorismes i incloure conceptes i tipologia d'operacions no previstes. Així mateix, es tenen en compte les peculiaritats de cada Comunitat Autònoma, respecte a la liquidació dels impostos cedits. |

## Empleats

**Enquesta de clima laboral:** permet conèixer l'opinió sobre el clima laboral i avaluar l'eficàcia dels plans de millora en marxa.

| Quins temes preocupen                                                                                                                                                                                     | Resposta de Bancaixa                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conciliació de la vida laboral i familiar, beneficis socials, retribució, promoció i desenvolupament, organització i planificació del treball, formació, comunicació interna, atenció eficaç de l'empleat | Definit un nou pla de millora amb 12 accions que s'han de desenvolupar durant l'exercici 2007, algunes de les quals són de caràcter periòdic (vegeu el capítol 5.3).<br>Publicat en Intranet el planing d'implantació, amb seguiment mensual de l'estat i posada en marxa. |

**Canal idees:** es proposen accions que milloren l'eficàcia, l'eficiència o la qualitat dels processos.

| Quins temes preocupen                                                                      | Resposta de Bancaixa                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Millores de l'eficàcia, l'eficiència o la qualitat dels processos, o de la seua operatòria | Implantades 33 idees, sobre 276 viables de 4.281 rebudes, 811 més que les rebudes el 2006.<br>TOP 50: de les 50 millors idees, votades per tots els empleats en Intranet, 27 ja han estat implantades. De les 23 restants, 12 estan en curs d'implantació. |

## 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 9.468 consultes, amb un temps mitjà de resposta de 9,4 hores.<br>Publicades en Intranet les consultes més freqüents. |

## Societat

**Tracking de marca - Líders d'opinió:** avaluar la reputació de marca a través de valors, percepció i eficàcia de la comunicació.

| Quins temes preocupen      | Resposta de Bancaixa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Valoració de l'Obra Social | S'ha donat major visibilitat a les activitats de l'OBS de Bancaixa, i s'ha orientat la comunicació a través de canals especialitzats per arribar als objectius qualificats.<br>Alhora, s'han desenvolupat activitats a través dels mitjans de comunicació, per elevar el coneixement de les accions més importants, fonamentalment en el terreny de la cultura i de l'acció social.<br>També s'han dut a terme accions per a donar a conèixer les noves instal·lacions de la Fundació Bancaixa. |

**Negociació de convenis amb administracions públiques:** permet conèixer els temes prioritaris de les administracions públiques amb sectors d'interès.

| Quins temes preocupen              | Resposta de Bancaixa            |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Habitatge                          | Conveni amb:                    |
| Exclusió social                    | Ministeri d'Habitatge           |
| Desenvolupament empresarial (Pime) | ICO. Microcrèdits               |
| Societat de la informació          | ICO. Pimes<br>Foment d'ocupació |

**Estudi extern de materialitat sobre l'Informe de RSC:** grups de discussió amb una mostra entre 6-8 persones per grup, de clients, empleats, sindicats, proveïdors i representants de la societat civil; aquesta discussió està dirigida, analitzada i informada per un consultor extern independent, per avaluar la materialitat, els continguts, l'estructura, la forma, la difusió i el grau de coneixement de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa, publicat per Bancaixa el 2007.

| Quins temes preocupen                                                                                                                                                                                                                                                                          | Resposta de Bancaixa                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Format: major suport gràfic                                                                                                                                                                                                                                                                    | Les modificacions realitzades en l'Informe de RSC de 2007 han sigut:<br>Majors suports gràfics i visuals.                                                                                          |
| Continguts: molt extens, dens i reiteratiu                                                                                                                                                                                                                                                     | Es redueix l'extensió de l'informe i s'incrementen els continguts del web corporatiu.                                                                                                              |
| Llenguatge: sensació que és excessivament tècnic                                                                                                                                                                                                                                               | Es modifica l'estructura i els continguts del capítol de "Compromís social", i destaquen les actuacions més rellevants, en línia amb el Pla Estratègic, i els pressupostos destinats a cada línia. |
| Materialitat: informació més concreta i detallada sobre:<br>- Política de compres<br>- Destí dels beneficis econòmics de l'entitat i de l'Obra Social<br>- Impacte social (entorn) i econòmic dels projectes finançats<br>- Promoció, carrera i destí dels empleats (exclusiva dels sindicats) | Es detalla la política i el procediment de compres en el web corporatiu.<br>Es ressalten els avanços registrats en l'avaluació dels impactes mediambientals de les empreses finançades.            |
| Escassa eficàcia del canal de difusió utilitzat (sols web)                                                                                                                                                                                                                                     | S'avaluaran mitjans alternatius de difusió per a determinats col·lectius (clients, empleats).                                                                                                      |

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

### 3.3 Difusió de la responsabilitat corporativa

(4.15)(D4)

#### SENSIBILITZACIÓ DEL PERSONAL

| Formació general sobre RSC                               | 2007            |       | 2006            |       |
|----------------------------------------------------------|-----------------|-------|-----------------|-------|
|                                                          | Nombre empleats | Hores | Nombre empleats | Hores |
| Curs "La Responsabilitat Social Corporativa en Bancaixa" | 338             | 676   | 109             | 218   |

#### PARTICIPACIÓ EN PROGRAMES EXTERNS RELACIONATS AMB LA SOSTENIBILITAT (4.12)(4.13)

Les col·laboracions més rellevants de l'exercici 2007 foren:

| Organisme                                           | Bancaixa participa com a                 | Objectiu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Institut d'Intangibles                              | Entitat adherida                         | Integrar i fomentar les relacions entre les empreses, les institucions i la societat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Portal "Empresa solidària" - Generalitat Valenciana | Empresa activa                           | Plataforma per a la comunicació d'accions solidàries.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA)  | Membre i participant en grups de treball | Tres projectes:<br>• Aliança de la Comissió Europea de responsabilitat social.<br>• Elaboració de la memòria de Responsabilitat Social de Caixes d'Estalvis 2007, única memòria sectorial qualificada <i>in accordance</i> per GRI.<br>• "Projecte eficàcia en les Caixes d'Estalvis", per al disseny i implantació d'un model d'indicadors de qualitat (eficàcia), que permeta la comparació del rendiment d'àrees i processos, i identificar oportunitats de millora. |
| Comité de RSC de Caixes d'Estalvi                   | Membre                                   | Fòrum d'intercanvi i de desenvolupament de projectes conjunts, aprofitant economies d'escala.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Fundació Empresa i Societat                         | Participant en grup de treball           | Programa sobre immigració.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Pacte Mundial de les Nacions Unides i Asepan        | Entitat firmant i soci d'Asepan          | • Aplicar i promoure els principis promulgats en matèria de drets humans, laborals, defensa i protecció del medi ambient i en la lluita contra la corrupció.<br>• Informar dels progressos registrats en la implantació dels principis del PMNU.<br>• Difondre millores pràctiques (casos implantació i Meses Quadrades).                                                                                                                                               |

#### DIFUSIÓ DELS PRINCIPIS DEL PACTE MUNDIAL DE LES NACIONS UNIDES I PROGRESSOS REGISTRATS EN BANCAIXA (4.12)(4.13)(D5)

(Compromís 2007) En l'exercici 2007, es va efectuar la tercera comunicació de progrés en la implantació i difusió dels principis promoguts pel Pacte Mundial de les Nacions Unides, i Bancaixa és qualificada pel Pacte Mundial com a "empresa activa" en el compliment d'aquestes obligacions.

Els principis del Pacte Mundial i la manera en què aquest informe els cobreix es troben detallats en l'annex IV. Els informes de progressos publicats poden consultar-se en [www.bancaixa.es](http://www.bancaixa.es), i en el web del [Pacte Mundial de les Nacions Unides](#).

### 3.4 Impactes en sostenibilitat de les empreses del Grup Bancaixa

(1.2)(2.7)(3.11)(4.4)(4.12)(4.13)(4.15)(4.16)(4.17)(EC8)(SO1)(SO2)(D1)(D4)(D5)(2)(4)(5)(6)(12)

Les inversions de capital de Bancaixa es realitzen atenent criteris de legalitat i econòmics, així com el seu caràcter estratègic. 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.



**Realitzar inversions productives, que contribuïsquen a l'increment de la riquesa i al desenvolupament econòmic de la zona d'actuació, és un fi fundacional de Bancaixa**

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 plans estratègics de l'entitat (vegeu [l'Informe de govern corporatiu](#) de Bancaixa 2007, apartat A.2.31).

Les principals inversions empresarials que manté Grup Bancaixa en societats i projectes d'inversió de sectors econòmics es descriuen àmpliament en [l'Informe anual de Grup Bancaixa](#).

No hi ha polítiques de vot en matèria mediambiental i social de general aplicació a les inversions de Bancaixa, s'analitzen les operacions de manera individual i s'adopten les decisions cas a cas.

Com a entitat matriu, Bancaixa entén que, de la mateixa manera que les empreses que conformen Grup Bancaixa contribueixen a la favorable evolució econòmica experimentada en els últims anys, participen igualment en els impactes socials i mediambientals reals o potencials de l'organització, en major o menor mesura en funció, tant del control o de la influència que s'exerceix sobre aquestes, com de la rellevància dels efectes que puguin provocar en la manera d'actuar de Bancaixa, en el context de la sostenibilitat.

Per aquest motiu, Bancaixa va assumir com a objectiu a llarg termini l'extensió progressiva de la sostenibilitat a les empreses del Grup, una vegada aconseguit en l'entitat un grau de desenvolupament del model de Responsabilitat Social Corporativa adequat per afrontar aquest repte.

Durant aquest primer exercici, els esforços s'han dirigit a identificar els aspectes més rellevants de cada segment d'activitat del Grup, delimitat segons els criteris detallats en l'annex II d'aquest informe. En concret:

- Financeres (societats financeres instrumentals)
- Activitat asseguradora
- Gestió d'institucions d'inversió col·lectiva i patrimoni (gestores)
- Immobiliàries
- Altres societats (viatges)

| Àmbit de la sostenibilitat   | Segment de negoci                                | Temas relevantes                                                                     | Resposta                                                                                                                                      |
|------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acompliment econòmic         | Tots                                             | - Generació de valor per a l'accionista i els distints grups d'interès.              | - Resultats generats el 2007 i reforç de la solvència.                                                                                        |
|                              |                                                  | - Compliment de plans estratègics.                                                   |                                                                                                                                               |
|                              |                                                  | - Innovació i adequació de productes i servicis.                                     | - Desenvolupament d'aplicacions tecnològiques.                                                                                                |
|                              | Gestores                                         | - Posicionament i diferenciació de l'empresa.                                        | - Millora progressiva dels servicis complementaris prestats a clients de Bancaixa.                                                            |
|                              |                                                  | - Gestionar adequadament les carteres i els patrimonis administrats.                 | - Posició en els rànquings sectorials i reconeixements externs.                                                                               |
|                              | Immobiliàries                                    | - Disseny i preu de l'habitatge.                                                     | - Seguiment de rànquings i rendibilitat.                                                                                                      |
| Acompliment social i laboral | Tots                                             | - Estudis de demanda; promoció de VPO i de residències per a col·lectius específics. | - Increment vendes altres servicis.                                                                                                           |
|                              |                                                  | - Competència de les companyies de baix cost.                                        | - Oferir facilitats de pagament (en 6 mesos sense interessos).                                                                                |
|                              |                                                  | - Pujada dels tipus d'interés i pèrdua del poder adquisitiu de les famílies.         | - Polítiques de LOPD i formació interna.                                                                                                      |
|                              | Tots                                             | - Seguretat en l'ús de la informació LOPD.                                           | - Polítiques de qualitat.                                                                                                                     |
|                              |                                                  | - Màrqueting responsable (transparència, oferta i tarifes).                          | - Absència de sancions i demandes.                                                                                                            |
|                              |                                                  | - Compliment normatiu.                                                               | - Auditories externes i internes.                                                                                                             |
|                              | Tots, excepte societats financeres instrumentals | - Satisfacció del client.                                                            | - Enquestes de satisfacció, Servici d'Atenció al Client i Oficines d'atenció al particip.                                                     |
|                              |                                                  | - Satisfacció de l'empleat.                                                          | - Reunions periòdiques d'anàlisi de negoci.                                                                                                   |
|                              | Immobiliàries                                    | - Baix índex de baixes voluntàries.                                                  | - Planificació i execució de tot el procés urbanístic i immobiliari, i responsabilitzant-se del correcte acabament.                           |
|                              |                                                  | - Accions en territoris concretss.                                                   | - Gestió de publicacions, i promoció de l'ús del web.                                                                                         |
| Exercici mediambiental       | Tots, excepte societats financeres instrumentals | - Gestió eficient dels recursos naturals (paper).                                    | - Reciclatge i tractament selectiu de paper.                                                                                                  |
|                              |                                                  | - Generació i gestió de residus.                                                     | - Reciclatge i tractament selectiu de paper.                                                                                                  |
|                              |                                                  | - Sensibilització i educació mediambiental als empleats.                             | - Conscienciació sobre reciclatge de paper i clàusula mediambiental en correus electrònics.                                                   |
|                              | Assegurances                                     | - Oferir productes i servicis amb consideracions i cobertures mediambientals.        | - Comercialització d'assegurances per a instal·lacions d'energies tèrmiques fotovoltaïques.                                                   |
|                              | Gestores                                         | - Promoure la ISR <sup>(1)</sup> amb productes ètics, solidaris i responsables.      | - Comercialització de fons d'inversió sobre energies renovables.                                                                              |
|                              |                                                  | - Reciclatge de deixalles.                                                           | - Tractament i retirada adequada dels materials d'obra.                                                                                       |
|                              | Immobiliàries                                    | - Impacte ambiental de les actuacions.                                               | - Aplicació de criteris de sostenibilitat i ecoeficiència; estalvi d'energia, reptes ambientals en matèria d'emissions, abocaments i residus. |
|                              |                                                  | - Efecte hivernacle.                                                                 | - Declaració de Bali (2007) per impulsar accions contra el canvi climàtic.                                                                    |

(1) Inversió Socialment Responsable.

Un dels principals impactes en matèria de sostenibilitat, afegit als econòmics, que no es cobreix en els informes financers anuals de Grup Bancaixa, és el relatiu als efectes que en l'entorn pot provocar l'activitat del Grup Immobiliari.

El 2007, es va publicar la primera memòria de sostenibilitat d'acord amb els estàndards de GRI, equivalent a l'estàndard de referència de Bancaixa, motiu pel qual remetem a la [Memòria de sostenibilitat de Bancaixa Habitat](#), publicada en el web, per obtenir tota la informació de sostenibilitat rellevant de la dita activitat. No obstant això, s'han volgut recollir els principals impactes de l'activitat immobiliària en el context del Grup, en aquest informe (annex III).

D'altra banda, dels impactes socials i ambientals derivats de l'activitat asseguradora que realitza la companyia asseguradora del Grup, Aseval SA, s'informa a través de la [Memòria de sostenibilitat del Grup Aviva](#), accionista, junt amb Bancaixa, del 50% de la companyia.

Les societats objecte de cobertura en aquest informe, tal com es descriu en l'annex II, disposen de les polítiques i codis de conducta següents:

| Empreses del Grup   | ASSEGURANCES                                                           | GESTORES                                          | IMMOBILIÀRIES                                            | ALTRES SOCIETATS                                                         |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|                     | <b>Operador de Banca Assegurances Vinculat al Grup Bancaixa SAU</b>    | <b>Grup Bancaixa Gestió d'Actius</b>              | <b>Bancaixa Habitat SL</b>                               | <b>Bancaixa Viajes SA</b>                                                |
| Compliment normatiu | Política de protecció de dades                                         | Política de protecció de dades                    | Política de protecció de dades                           | Compliment de normativa sobre protecció de dades                         |
|                     |                                                                        | Reglament intern de conducta del Mercat de Valors | Prevençió de blanqueig de capitals                       |                                                                          |
| Govern corporatiu   | Estatuts                                                               | Estatuts                                          | Estatuts                                                 | Estatuts                                                                 |
|                     | Reglament del Consell d'Administració                                  |                                                   |                                                          | Reglament del Consell d'Administració                                    |
| Personal            | Prevençió de riscos laborals                                           | Política de personal i de seguretat i salut       | Política de personal i de seguretat i salut              | Conveni nacional d'agències de viatges                                   |
|                     | Conveni laboral de mediació d'assegurances privades                    | Conveni laboral d'oficines i despatxos            | Conveni laboral d'oficines i despatxos                   |                                                                          |
| Qualitat            | Manual de qualitat                                                     |                                                   | Política de qualitat                                     | Política de qualitat i certificats AENOR i "Q" ICTE                      |
| Compres             | Política de compres (plasmada en els processos del Manual de qualitat) |                                                   | Sistemes de control de qualitat i de protecció ambiental | Procediment d'avaluació de la qualitat del servei prestat per majoristes |

Cada una de les empreses del Grup subjectes a la Llei 19/93, de 28 de desembre, sobre determinades mesures de prevenció del blanqueig de capitals, té establert el seu òrgan de control de blanqueig de capitals. Bancaixa, com a matriu del Grup, coordina i promou les accions necessàries per a assegurar els criteris uniformes en aquesta matèria, i supervisa, a través de la seua funció d'auditoria interna, les polítiques i els procediments establerts. En Bancaixa Habitat es realitzen així mateix exàmens externs dels sistemes de prevenció de blanqueig de capitals.

Pel que fa al Reglament intern de conducta del Mercat de Valors, hi ha un òrgan de control permanent, auxiliat en la seua comesa per la Unitat de Compliment Normatiu, la qual monitoritza i supervisa totalment les gestions derivades del compliment de l'esmentat Reglament. Al seu torn, la Unitat de Compliment Normatiu manté una coordinació operativa amb altres òrgans encarregats del compliment dels distints reglaments interns de conducta del Mercat de Valors existents en el Grup (Bancaixa Gestió d'Actius i Aseval).

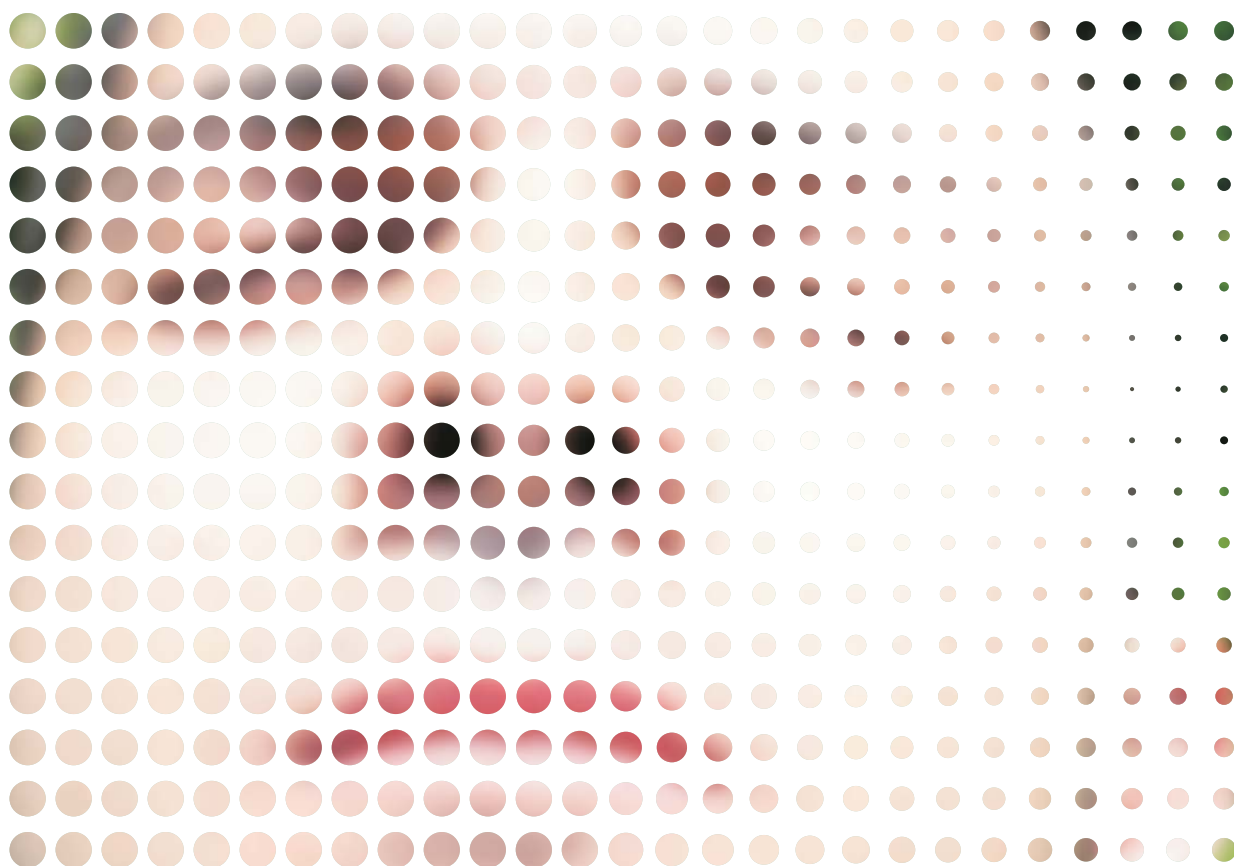
Els mecanismes de diàleg més destacables són els següents:

| Mecanisme                                                              | Clients | Empleats | Societat | Institucions | Proveïdors |
|------------------------------------------------------------------------|---------|----------|----------|--------------|------------|
| <b>Web corporatiu</b>                                                  | X       | X        | X        | X            | X          |
| <b>Informes institucionals:</b>                                        |         |          |          |              |            |
| - Informe anual consolidat del Grup Bancaixa                           | Tots    | Tots     | Tots     | Tots         | Tots       |
| - Informe de RSC (immobiliàries)                                       |         |          |          |              |            |
| <b>Enquestes de satisfacció:</b>                                       |         |          |          |              |            |
| - De clients (assegurances, immobiliàries, servicis)                   | X       |          |          |              | X          |
| <b>Servici d'Atenció al Client</b> (gestores, immobiliàries, servicis) | Tots    |          |          |              |            |
| <b>Oficina d'Atenció al Particip</b> (gestores)                        |         |          |          |              |            |
| <b>Formulari de suggeriments "La teua casa ideal"</b> (immobiliàries)  | Tots    |          |          |              |            |
| <b>Estudis de demanda</b> (immobiliàries)                              |         |          |          |              |            |
| <b>Intranet</b> (immobiliàries)                                        |         | X        |          |              |            |
| <b>Avaluacions descendents</b> (gestores)                              |         | X        |          |              |            |
| <b>Comitès d'empresa</b> (immobiliàries i servicis)                    |         | X        |          | X            |            |
| <b>Adhesió al Pacte Mundial</b> (immobiliàries)                        | X       | X        | X        | X            | X          |
| <b>Càtedra d'Arquitectura Sostenible</b> (immobiliàries)               | X       | X        | X        | X            | X          |
| <b>Membre de la Fundació Entorn</b> (immobiliàries)                    | X       |          | X        | X            |            |
| <b>Adhesió a la declaració de Bali</b> (immobiliàries)                 |         |          | X        | X            |            |

L'acompliment econòmic, social i mediambiental de les societats que delimiten la cobertura de l'informe, detallada en l'annex II, d'acord amb els indicadors establerts per GRI, s'analitza en l'annex III d'aquest informe.

Pàgines web de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es) relacionades:

- [Missió i visió](#)
- [La responsabilitat social](#)
- [Model de sostenibilitat](#)
- [Grups d'interés](#)
- [Enfocaments de gestió](#)
- [El Pacte Mundial de Nacions Unides](#)



El nostre compromís amb  
els clients





## EL NOSTRE COMPROMÍS AMB ELS CLIENTS

### 4.1 La nostra raó de ser

(2.2)(2.7)(2.8)(D1)(11)

**La nostra premissa:**  
**“L’atenció eficaç del client”**  
**Basada en tres pilars: l’equilibri, la dedicació i la confiança del client**

#### Principals avanços el 2007

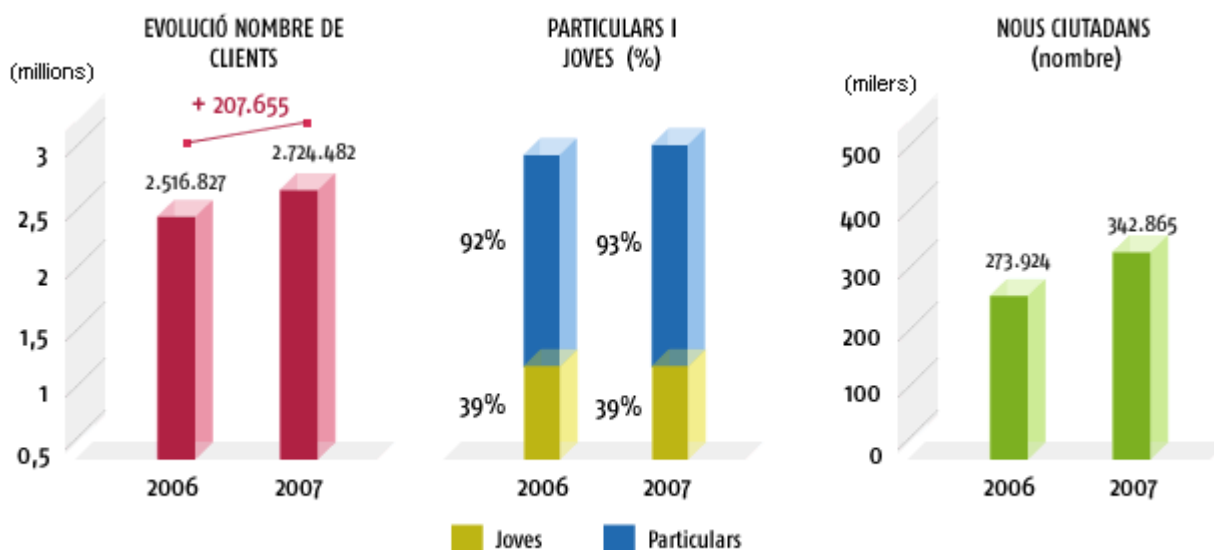
- Més de 340.000 clients són Nous Ciutadans<sup>(1)</sup>.
- Un nou Compromís Bancaixa i notable creixement de la reputació de marca.
- Potenciació del microcrèdit amb la línia pròpia “Préstecs Solidaris”, dotada amb 660 mil euros.
- Suport als joves amb Solució Bancaixa Joves Emprenedors: “La teua idea és el teu aval”.
- Gràcies als titulars de targetes Voluntariat i targetes ONG, s’han abonat 694 mil euros a 151 associacions i fundacions.

(1) Persones físiques el país de naixement de les quals és distint a Espanya.



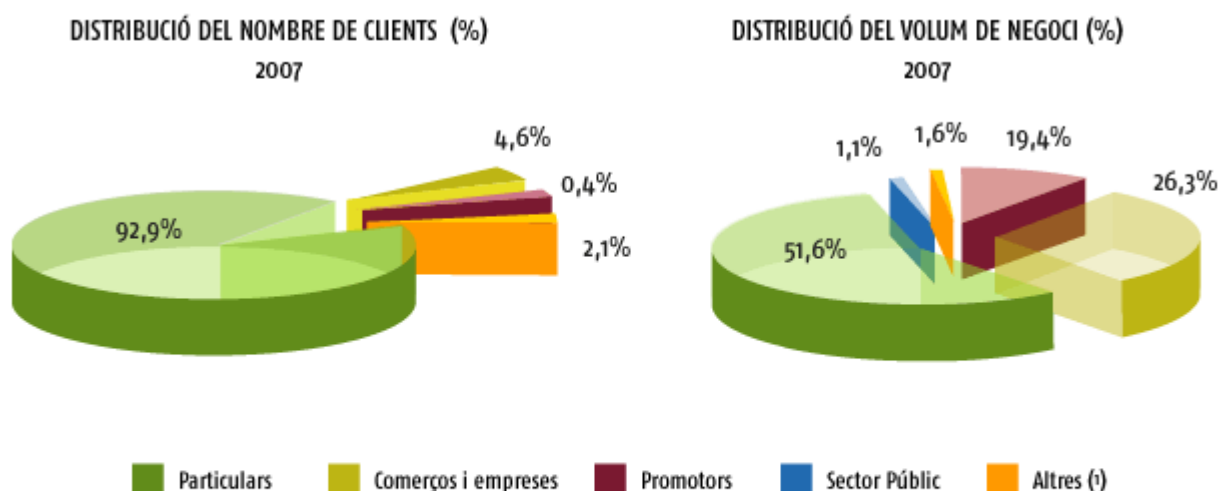
**Els clients de Bancaixa són la base de la seua fortalesa**

### ELS CLIENTS DE BANCAIXA - DIMENSÓ (8)



Font: indicador 8 (annex III)

La distribució dels clients per segments es pot observar en els gràfics següents:

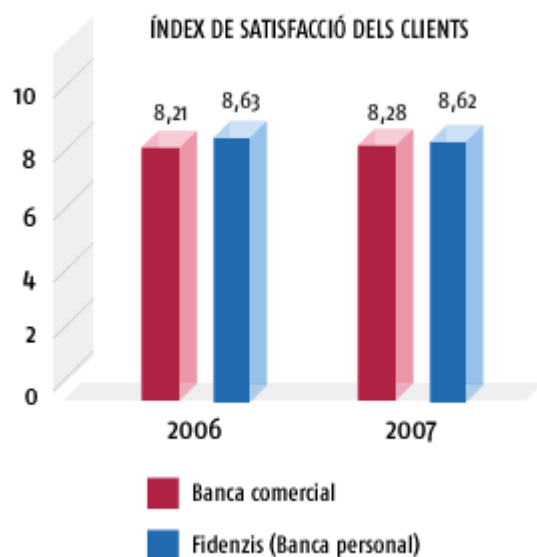


Font: indicador 8 (annex III)  
(1) Associacions, fundacions, comunitats, etc.

El 93% de la base de clients de Bancaixa són persones físiques, de les quals el 42% són joves de fins a 35 anys. Els Nous Ciutadans representen al tancament de 2007 el 13% dels clients particulars.

## EL QUE OPINEN ELS CLIENTS: SATISFACCIÓ DE CLIENTS (3.9)(4.16)(4.17)

Bancaixa realitza anualment enquestes de satisfacció de clients; l'evolució el 2007 fou molt positiva:



| Satisfacció de clients                         | 2007          | 2006          |
|------------------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>Nre. d'enquestes</b>                        | <b>30.773</b> | <b>31.047</b> |
| % C. Valenciana i Albacete                     | 92,36%        | 91,71%        |
| % Resta de territoris                          | 2,72%         | 3,43%         |
| % Banca personal                               | 4,92%         | 4,86%         |
| <b>Valoració global en banca comercial (1)</b> | <b>8,28</b>   | <b>8,21</b>   |
| Valoració C. Valenciana i Albacete             | 8,23          | 8,15          |
| Valoració resta territoris                     | 8,60          | 8,58          |
| <b>Valoració global en banca personal (1)</b>  | <b>8,62</b>   | <b>8,63</b>   |

(1) Escala de 0 a 10.

El 2007, es van efectuar addicionalment 10.749 enquestes d'avaluació dels servicis centrals sobre 1,1 milió de peticions de treball. Encara que són peticions internes, el desenvolupament dels processos interns de treball repercuteix en la qualitat final del servici.

La valoració total obtinguda va ser de 7,78 sobre 10, enfront del 7,83 obtingut el 2006. Cada usuari responsable estableix accions específiques de millora en les seues peticions de servici. Es valora, entre altres aspectes, la rapidesa i qualitat de les respostes.

## ACCÉS A SERVICIS FINANCERS (9)

Bancaixa està present en poblacions i municipis de grandària xicoteta i mitjana, en els quals no hi ha altres entitats financeres o caixes d'estalvi.

| Nombre de poblacions <sup>(1)</sup> | Bancaixa<br>única caixa d'estalvis | Bancaixa<br>única oficina bancària |
|-------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Oficines                            | 47                                 | 4                                  |
| Unitats administratives             | 28                                 | 3                                  |
| Finestretes desplaçades             | 7                                  | 1                                  |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>82</b>                          | <b>8</b>                           |

(1) Poblacions de més de 1.000 habitants.  
Font: Anuari Econòmic 2007

## PRODUCTES I SERVICIS AMB COMPONENT SOCIAL (4.12)(EC8)(D5)(2)(3)(6)(10)

### Microcrèdits Mont de Pietat

Des dels orígens, el Mont de Pietat de Bancaixa -un dels 25 existents a Espanya-, ha permés ininterrompudament l'accés al crèdit a persones en risc d'exclusió a través de préstecs amb garantia real i de concessió instantània, per satisfer necessitats domèstiques, considerats els de més fàcil accés del sistema financer. Dins del col·lectiu de clients, el percentatge de nous residents <sup>(1)</sup> que utilitza aquest servici, ascendia al tancament de l'exercici 2007 al 22%, amb un augment del 10% respecte a l'exercici 2006.

(1) Estrangers amb targeta de resident o que formalitzen operacions amb el passaport.

### Microcrèdits Préstec Solidari

(Compromís 2007) Bancaixa, en compliment del compromís assumit el 2005, "Emitre una línia de microcrèdits, dirigida fonamentalment a potenciar l'autoocupació dels Nous Ciutadans", va obrir en abril de 2006 -en col·laboració amb la Fundació Bancaixa-, una línia de finançament de 660 mil euros, destinada a col·lectius desfavorits, principalment Nous Ciutadans, amb la finalitat d'ajudar-los a mamprendre una activitat productiva i potenciar l'autoocupació. Bancaixa, sense exigir garanties addicionals i eximint de comissions, afavoreix l'accés al finançament de projectes fins a 15 mil euros a un tipus d'interés preferencial del 4,5% nominal, si s'obté un informe favorable de viabilitat.



“ Amb els Préstecs solidaris, Bancaixa afavoreix l'accés al finançament als Nous Ciutadans, sense garanties addicionals, amb exempció de comissions i a un tipus d'interés preferencial, per ajudar-los a mamprendre una activitat productiva

## Targetes Bancaixa ONG: una altra forma d'ajudar



Bancaixa destina a les ONG elegides pels titulars el 50% dels beneficis obtinguts per l'ús de les targetes en comerços. El client té l'oportunitat de poder elegir a quina ONG cedeix una part dels beneficis generats, i elegir entre tres tipus de targeta:

- Targetes ONG Voluntariat (la Fundació Bancaixa decideix a quina ONG destina els fons).
- Targetes ONG (la que elegisca el titular, entre una llarga relació de ONG).
- Targetes ONG Afinitat (targetes de ONG de reconegut prestigi).

Les ONG que poden elegir els clients són associacions i fundacions, les finalitats de les quals siguen: l'ajuda humanitària, la cooperació al desenvolupament, l'acció social i la defensa i protecció del medi ambient.

| Targetes Bancaixa ONG afinitat                        |                                                                                                                 | Nombre de targetes emeses |               |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------|
| ONG                                                   | Finalitat                                                                                                       | 2007                      | 2006          |
| Acnur                                                 | Protecció i assistència als refugiats                                                                           | 1.037                     | 462           |
| Mans Unides                                           | Lluitar contra la pobresa, la fam, la malnutrició, les malalties, la falta d'instrucció i el subdesenvolupament | 3.532                     | 1.727         |
| Unicef                                                | Garantir el compliment dels drets dels xiquets                                                                  | 11.686                    | 5.300         |
| Creu Roja                                             | Humanitat, imparcialitat, neutralitat i independència                                                           | 4.365                     | 1.830         |
| Acció contra la Fam                                   | Lluita contra la fam, la misèria i situacions de perill que amenacen homes, dones i xiquets indefensos          | 4.134                     | 2.163         |
| Metges Mundi                                          | Ajudar en l'àmbit de la salut les poblacions més vulnerables                                                    | 2.450                     | 766           |
| Ajuda en acció <sup>(1)</sup>                         | Millorar les condicions de vida de les comunitats més desfavorides                                              | 220                       | --            |
| <b>Nombre total de targetes Bancaixa ONG afinitat</b> |                                                                                                                 | <b>27.424</b>             | <b>12.248</b> |

(1) Incorporada al programa de targetes ONG el 04/10/2007.

Les aportacions realitzades el 2007 a ONG beneficiàries de les targetes ONG, han sigut:

| ONG beneficiàries    | Nombre d'associacions | Import pagat |
|----------------------|-----------------------|--------------|
| Targeta ONG          | 123                   | 23           |
| Targeta ONG afinitat | 6                     | 26           |
| <b>Total</b>         | <b>129</b>            | <b>49</b>    |

Imports en milers d'euros

(Compromís 2007) A més de formalitzar un nou acord d'afinitat amb Ajuda en acció, el 2007 el nombre d'associacions i organitzacions no governamentals elegides pels clients de Bancaixa a través de la targeta Bancaixa ONG augmentà considerablement, en existir, al tancament de l'exercici, 205 associacions seleccionades com a destinatàries dels fons, davant les 121 seleccionades el 2006, és a dir un 69% més.

## Targetes Voluntariat



En aplicació del compromís adquirit per Bancaixa, de destinar el 0,7% de les compres efectuades amb la Targeta VISA Voluntariat, Carnet Jove Voluntariat i Custom Voluntariat, per realitzar activitats en les quals intervinguen voluntaris, el 2007 s'han beneficiat d'aquesta ajuda 33 organitzacions, institucions i associacions sense ànim de lucre, que utilitzen voluntaris per a activitats d'immigració i cooperació al desenvolupament.

L'import donat corresponent al 0,7% de les compres efectuades per aquestes targetes durant l'any 2005 va ascendir a 645 mil euros el 2007, davant els 525 mil euros el 2006.

## Joves Emprenedors

En l'exercici 2007 Bancaixa mantingué l'oferta de productes i servicis orientats a donar suport al desenvolupament, la formació i el futur dels joves emprenedors, i els més destacables són els següents:



- 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, Sòcrates i Leonardo.
- Crèdits *Consum*, *Màster* i *Matrícules*, amb el fi d'afavorir el segment jove.
- *Solució Bancaixa Joves Emprenedors*, dirigida a finançar els projectes factibles i innovadors dels joves emprenedors, i l'únic aval exigít és la viabilitat del projecte. En l'exercici 2007 es va rebre un total de 991 sol·licituds, de les quals s'aprovaren 54 projectes i se'n troben en fase d'estudi 23. Amb aquest producte, es pretén donar solució a l'exclusió financera per falta de garanties patrimonials o avals dels joves emprenedors.



**Solució Bancaixa Joves Emprenedors, la teua idea és el teu aval**

## Plans de pensions solidaris



Aseval, juntament amb Bancaixa, col·labora amb el programa de vacunació infantil d'Unicef, que permet la immunització de xiquets i xiquetes del Tercer Món. En total, més de 350.000 xiquets i xiquetes han estat vacunats des de 2005.

Això s'ha aconseguit gràcies a la col·laboració de més de 200.000 participants cada any:

| Plans de pensions solidaris | 2007    | 2006    | % variació |
|-----------------------------|---------|---------|------------|
| Nombre de participants      | 237.985 | 221.290 | 7,54%      |
| Xiquets i xiquetes vacunats | 120.000 | 130.000 | --         |

“ La campanya de plans de pensions solidaris de 2007 ha permès vacunar més de 120.000 xiquets i xiquetes del Tercer Món, a través del projecte d'UNICEF ”

## Convenis amb administracions públiques, orientats a particulars

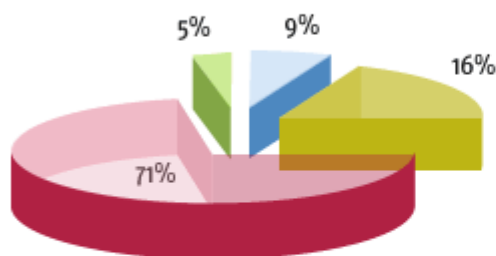
Bancaixa subscriu i manté en vigor convenis amb distintes administracions públiques, orientats a facilitar l'accés a l'habitatge i al treball als particulars. Les magnituds més significatives dels convenis vigents al tancament de l'exercici 2007 i el 2006, orientats a particulars, es detallen en el quadre següent:

| Convenis amb institucions                  | Organisme                                   | Beneficiaris                        | 2007                |                | 2006                |                |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------|----------------|---------------------|----------------|
|                                            |                                             |                                     | Nombre d'operacions | Milers d'euros | Nombre d'operacions | Milers d'euros |
| Compra i rehabilitació d'habitatges de VPO | Ministeri d'Habitatge                       | Autopromotors i adquirents directes | 703                 | 44.700         | 767                 | 44.700         |
| Adquisició d'habitatge protegit            | Generalitat Valenciana. Habitatge concertat | Adquirents directes                 | 35                  | 3.700          | --                  | --             |
| Bestreta subvencions VPO                   | Generalitat Valenciana                      | Autopromotors i adquirents directes | 145                 | 1.132          | 219                 | 1.798          |
| Finançament accés a noves tecnologies      | Ico – Avanza                                | Particulars                         | 2.285               | 3.026          | 241                 | 791            |
| <b>TOTAL</b>                               |                                             |                                     | <b>3.168</b>        | <b>52.558</b>  | <b>1.227</b>        | <b>47.289</b>  |

## Convenis amb administracions públiques, orientats a afavorir el desenvolupament empresarial

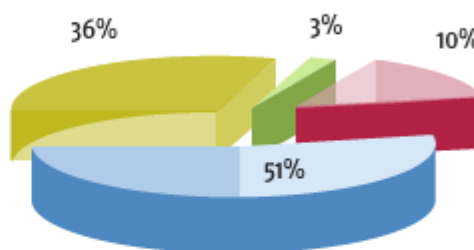
El sector empresarial és un segment de clients prioritari en el suport financer de Bancaixa, en representar el 45,68% del volum de negoci total, amb 46.895 milions d'euros.

**DISTRIBUCIÓ DE CLIENTS D'EMPRESA PER VOLUM (%)**  
2007



■ Micropimes (1) ■ Pimes (2) ■ Empreses (3) ■ Promotors

**DISTRIBUCIÓ DE LA INVERSIÓ CREDITICIA AMB EMPRESSES PER VOLUM (%)**  
2007



Font: indicador 8 (annex III)

(1) Micropimes són empreses amb una facturació menor d'1,5 milions d'euros.

(2) Pimes són empreses amb una facturació entre 1,5 i 5 milions d'euros.

(3) Empreses amb facturació major de 5 milions d'euros.

Per això, Bancaixa subscriu convenis amb l'administració pública, les línies d'actuació dels quals estan orientades a empreses de distinta naturalesa, grandària i condició, com ara Pimes, comerços, promotors, etc. Les magnituds més significatives dels convenis subscrits amb les administracions públiques i vigents al tancament de l'exercici 2007 i el 2006, es detallen en el quadre següent:

| Convenis amb institucions                                                 | Organisme                              | Beneficiaris                                                              | 2007                |                | 2006                |                |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------|---------------------|----------------|
|                                                                           |                                        |                                                                           | Nombre d'operacions | Milers d'euros | Nombre d'operacions | Milers d'euros |
| Conveni per a la creació d'ocupació (Fons Social Europeu)                 | Generalitat Valenciana (C. de Treball) | Empreses qualificades com I+E                                             | 192                 | 2.761          | 402                 | 5.042          |
| Finançament d'actuacions protegibles en matèria de sòl i habitatge        | Ministeri d'Habitatge                  | Promotors, autopromotors i adquirents directes                            | 46                  | 120.600        | 62                  | 161.300        |
| Finançament d'actuacions protegibles en matèria de sòl i habitatge        | CCAA Extremadura                       | Promotors                                                                 | 4                   | 22.840         | --                  | --             |
| Suport financer a les Pimes per a projectes d'inversió                    | ICO PIME                               | Microempreses o xicotetes i mitjanes empreses                             | 1.663               | 173.846        | 1.282               | 132.859        |
| Suport financer als emprenedors                                           | ICO Emprenedors                        | Nous projectes empresarials                                               | 42                  | 1.848          | 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     | 27                  | 1.526          | 89                  | 5.479          |
| Finançament accés a les noves tecnologies                                 | ICO-Avanza                             | Pimes                                                                     | 467                 | 5.735          | --                  | --             |
| Circular i inversió, amb garantia d'aval de SGR                           | SGR                                    | Persona física o jurídica domiciliada a la Comunitat Valenciana           | 29                  | 17.645         | 62                  | 22.881         |
| Projectes de desenvolupament tecnològic i disseny industrial              | ICO CDTI                               | Societats mercantils amb independència de la grandària (fins i tot Pimes) | 10                  | 6.697          | 8                   | 2.275          |
| Suport a Pimes – Catalunya                                                | Avalis, SGR                            | Pimes participants d'Avalis, per a inversions en actius fixos             | 6                   | 1.092          | 3                   | 1.425          |
| Suport a Pimes Comunitat de Madrid                                        | Avalmadrid SGR                         | Pimes participants d'Avalmadrid, per a inversions en actius fixos         | 11                  | 1.691          | --                  | --             |
| <b>TOTAL</b>                                                              |                                        |                                                                           | <b>2.497</b>        | <b>356.281</b> | <b>1.939</b>        | <b>333.824</b> |

## Altres productes i servicis amb components socials i xifres significatives

En relació amb els productes i servicis del catàleg de Bancaixa, orientats a les persones o col·lectius que són objecte d'atenció especial per part de l'entitat, les xifres més rellevants al tancament de 2007 van ser les següents:

|                                                                                                                               | 2007    |                      | 2006    |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------|---------|----------------------|
|                                                                                                                               | Nombre  | Import               | Nombre  | Import               |
| <b>Joves (iniciativa empresarial)</b>                                                                                         |         |                      |         |                      |
| Altes Préstec matrícula a 6 mesos sense interès ni comissions (Universitat de València i Universitat Politècnica de València) | 11.296  | 8.798                | 9.902   | 7.256                |
| Altes Crèdit matrícula, Crèdit màster jove, Crèdit consum jove i Primera empresa jove                                         | 455     | 3.278                | 360     | 2.297                |
| Crèdit estudis Mou-te <sup>(1)</sup>                                                                                          | 116     | 1.068                | 7       | 57                   |
| Solució Bancaixa Joves Emprenedors <sup>(2)</sup>                                                                             | 54      | 4.900                | --      | --                   |
| <b>Nous Ciutadans <sup>(3)</sup></b>                                                                                          |         |                      |         |                      |
| Assegurança de repatriació gratuïta (vigents)                                                                                 | 35.000  | --                   | 4.271   | --                   |
| <b>Persones amb risc d'exclusió</b>                                                                                           |         |                      |         |                      |
| Préstec solidari <sup>(4)</sup>                                                                                               | 20      | 232                  | 17      | 176                  |
| Plans de pensions per a associacions d'ames de casa                                                                           | 3.456   | 6.713 <sup>(5)</sup> | 3.303   | 8.669 <sup>(5)</sup> |
| Plans de pensions per a persones discapacitades <sup>(6)</sup>                                                                | 348     | 1.996 <sup>(5)</sup> | 390     | 2.707 <sup>(5)</sup> |
| Targetes ONG i Voluntariat <sup>(7)</sup>                                                                                     | 213.919 | 909                  | 133.442 | 525                  |
| Microcrèdits Mont de Pietat <sup>(8)</sup>                                                                                    | 28.927  | 12.545               | 30.034  | 12.102               |

Imports en milers d'euros.

(1) Producte llançat en novembre de 2006.

(2) Producte llançat en novembre de 2006.

(3) Persones físiques, la nacionalitat de les quals és distinta a l'espanyola.

(4) Microcrèdits destinats a persones excloses del sistema creditici tradicional que no tenen garanties.

(5) Patrimoni gestionat.

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

(7) Imports meritats en l'exercici 2007 per les compres realitzades pels titulars de les targetes, que s'assignaran a ONG en exercicis posteriors.

(8) El 22% són clients de països d'origen distints a Espanya.

Les principals novetats en l'exercici 2007 en relació amb productes i servicis amb components socials, han sigut:

- El Mont de Pietat de Bancaixa ha adoptat noves mesures per consolidar la “banca social” de Bancaixa i els seus instruments de lluita contra l'exclusió financera, ha reduït els tipus d'interès i ha revisat a l'alça els valors de taxació (cosa que permet obtindre majors capitals amb la mateixa garantia), i potenciat el preavis d'operacions impagades per evitar l'eixida a subhasta, d'aquesta manera es millora la satisfacció dels clients per l'atenció rebuda.



Amb el Mont de Pietat, Bancaixa posa en pràctica el principi: “Tota persona té dret a l'accés al crèdit en condicions no abusives”



- S'ha creat un apartat específic per als universitaris, “Espai Universitari”, on els joves poden trobar totes les universitats amb què Bancaixa manté algun conveni firmat, de manera que puguin conèixer de quines beques, ajudes, etc. poden beneficiar-se. Des del seu llançament, a l'abril de 2007, ha rebut un total de 200.089 accessos.
- Així mateix els nous ciutadans disposen des d'enguany d'un apartat en el web, en el qual se'ls informa de tots els productes i serveis financers que puguin ser del seu interès. Des del seu llançament, al març de 2007, ha rebut un total de 38.042 accessos.

## 4.2 Enfocaments de gestió

### SALUT I SEURETAT DEL CLIENT (LA8)(PR1)(PR3)(10)

Els riscos principals que poden afectar la salut i seguretat dels clients, en relació amb els productes i serveis financers que ofereix i comercialitza l'entitat, estan associats principalment a l'ús i servei 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 tots els dies de l'any, les 24 hores del dia.

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

| Canal             | Mesures de seguretat                                                                                   |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oficines          | Compliment taxatiu de la legislació aplicable.                                                         |
|                   | Sistema preventiu i correctiu de manteniment i neteja.                                                 |
|                   | Nivells d'accessibilitat estandarditzats.                                                              |
| Internet          | Sistemes de protecció estandarditzats.                                                                 |
|                   | Mesures addicionals de seguretat via SMS.                                                              |
| Banca electrònica | Emissió de targetes Visa i Mastercard, d'acord amb la normativa d'aquestes marques.                    |
|                   | Eina de control, en temps real, de les operacions susceptibles de frau.                                |
|                   | Adquisició de targetes nacionals i internacionals en caixers i comerços.                               |
|                   | Monitorització en temps real del 100% del parc de caixers.                                             |
|                   | Certificat de qualitat ISO 9001:2000 en la gestió de caixers automàtics.                               |
| Banca telefònica  | Manteniment de la disponibilitat de pagament de la xarxa de caixers superior al 96,07% durant el 2007. |
|                   | Sistemes de seguretat equivalents als de banca per Internet.                                           |
|                   | Gravació de veu.                                                                                       |
|                   | Formació contínua als empleats.                                                                        |

Afegits a la gestió habitual de seguretat dels distints canals, Bancaixa té uns plans de continuïtat de negoci, per previndre i gestionar situacions d'emergència o d'interrupció de l'activitat, per causes excepcionals.

A final de 2007 es va posar en funcionament el servei de confirmació d'operacions via SMS per a empreses, ja implantat per a particulars.

Els projectes tècnics desenvolupats durant l'exercici 2007 es van centrar fonamentalment en l'increment i la millora de la funcionalitat i seguretat de tots els canals, l'adaptació a la nova normativa de regulació dels mercats financers MiFID, el servei de missatgeria SMS, que permet consultar i operar amb comptes i targetes des del telèfon mòbil, el desenvolupament d'un nou circuit de transferències del Sistema Europeu de Pagaments, la posada en marxa del servei de factura electrònica i la millora de les eines de gestió comercial i de relació amb els nostres clients.

Així mateix cal destacar el desenvolupament de la infraestructura per a la connexió, amb un portal general d'assegurances, que permet oferir als clients, des de les oficines, una variada oferta d'assegurances de les companyies asseguradores més importants del mercat, perquè trien i contracten la més adequada.

## ETIQUETATGE DE PRODUCTES I SERVICIS (PR1)(PR3)(PR9)(11)(12)

La informació sobre productes i servicis, en l'àmbit d'entitats financeres, està subjecta a normativa tant d'àmbit estatal com autonòmic, relacionada bàsicament amb la transparència de la gestió i la protecció a la clientela. Per aquest motiu, Bancaixa ha d'adequar la documentació contractual amb clients a la dita normativa, i sotmetre a més les campanyes de publicitat a la supervisió dels organismes competents en cada cas.

Durant l'exercici 2007, l'Institut Valencià de Finances va aprovar 184 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 19 expedients.

Bancaixa elabora i posa a disposició de tots els seus clients i del públic en general l'informe íntegre del Servei d'Atenció al Client, que realitza anualment i presenta al Consell d'Administració, accessible en [l'Informe Anual del Servei d'Atenció al Client](#), dins del web corporatiu, on es detallen les queixes i reclamacions.

Però també és prioritària per a Bancaixa la gestió permanent de la qualitat i de la satisfacció del client i, per això, l'entitat posa en marxa i gestiona permanentment indicadors, a partir del seguiment dels quals s'estableixen línies de millora. Una mostra de la rellevància que es concedeix a aquests aspectes és que la retribució variable dels empleats d'oficines (Comunitat Valenciana i Albacete) es veu afavorida per un coeficient de qualitat.

Les principals novetats en l'exercici 2007 en els sistemes de qualitat relacionats amb l'atenció eficaç del client, han anat orientades a la personalització dels servicis i a l'adequació als perfils d'inversió dels clients, per poder resoldre satisfactòriament i professionalment les seues necessitats.

Junt amb l'estricta compliment de les obligacions legals abans mencionades, la identitat corporativa de Bancaixa, els seus valors corporatius i els compromisos assumits públicament i voluntàriament amb els clients, a través del *Compromís Bancaixa*, garanteixen polítiques de disseny i venda de productes i servicis financers alineades amb els interessos dels clients actuals i potencials, i fomenten modes d'actuar dels empleats basats en l'equilibri en les relacions i la confiança en el client.

Com a iniciatives per potenciar la cultura financera dels clients i perquè es familiaritzen amb els productes i servicis comercialitzats, sempre adaptats a les distintes tipologies de beneficiaris, poden destacar-se, fonamentalment, les millores tècniques i de contingut incorporades progressivament en el web corporatiu. Entre altres, destaquen les ajudes, simuladors, bústies de dubtes, exemples d'aplicació i taules comparatives de condicions per als productes més utilitzats, la guia de préstecs hipotecaris, l'assessor hipotecari en línia i el club servici pensió.

El 2007 no s'ha incorregut en multes o sancions significatives per incompliment de lleis o normatives referides al subministrament i a l'ús de productes i servicis.

## **COMUNICACIONS DE MÀRQUETING (4.12)(4.13)(PR6)(PR9)**

Bancaixa està adherida voluntàriament a l'Associació per a l'Autoregulació de la Comunicació General (Autocontrol), associada a l'Europeten Advertising Standards Alliance, que promou la llibertat de comunicació comercial, compatible amb l'autoregulació publicitària que vetle pels interessos dels consumidors i usuaris. Totes les campanyes de Bancaixa difoses a través de mitjans massius, es traslladen al jurat d'Autocontrol.

En l'exercici 2007, el jurat d'Autocontrol ha estimat parcialment dues reclamacions presentades per tercers davant de campanyes publicitàries de Bancaixa, i ha acordat instar la rectificació d'alguns aspectes de les dites campanyes. En resposta a aquestes resolucions, Bancaixa va adequar la publicitat objecte de reclamació.

## **PRIVACITAT DEL CLIENT I COMPLIMENT NORMATIU (PR1)(PR3)(PR9)(D4)**

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, al model de gestió comercial i als sistemes de control intern i de compliment normatiu.

Durant l'exercici 2007 no es van registrar expedients sancionadors a instàncies de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

Els empleats que han realitzat formació en matèria de protecció de dades van ser 139 el 2006, amb un total de 278 hores, i 308 el 2007, amb un total de 616 hores.

## ELIMINACIÓ DE BARRERES ARQUITECTÒNIQUES (10)

(Compromís 2007) 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.

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 avaluar objectivament els nivells d'accessibilitat integral i disseny dels centres de treball i identificar les millores necessàries per assegurar l'accessibilitat arquitectònica, l'adequació de materials i elements constructius (portes, mobiliari, senyalètica, etc.), dels sistemes de protecció contra incendis i plans d'evacuació, així com l'ergonomia de tasques i espais.

El 2007 es va modificar el manual d'obres i construccions de l'entitat, aplicable a les reformes i noves oficines, a fi d'establir mesures d'accessibilitat estandarditzades per a totes les instal·lacions, d'acord amb les més estrictes exigències.

## 4.3 Balanç del compromís amb els clients

(4.17)

| A QUÈ ENS COMPROMETÈREM EL 2007                                                   | QUÈ HEM FET                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Assumir dos nous compromisos amb els clients.                                     |  |
| Continuar complint i informant sobre <i>El Compromís Bancaixa</i> .               |  |
| Accions de millora com a conseqüència d'enquestes a clients i seguiment de marca. |  |
| Millorar les reclamacions davant el Banc d'Espanya i el Defensor del Client.      |  |



Compromís complert al 100%.



Compromís realitzat parcialment o en curs al tancament de l'exercici 2007 (s'indica la data prevista de finalització).



Compromís incomplert o no iniciat al tancament de l'exercici 2007 (s'indica la data prevista de finalització).

## ASSUMIR DOS NOUS COMPROMISOS AMB ELS CLIENTS (D1)

Bancaixa va assumir al maig de 2005 compromisos concrets amb els seus clients particulars en operacions d'ús domèstic, que es van materialitzar en *El Compromís Bancaixa*, les obligacions del qual es va proposar complir i millorar. Des del seu llançament, en el qual es van assumir dotze compromisos, se n'han afegit cinc més, un d'aquests el 2007, per la qual cosa en són dèsset els vigents al tancament de l'exercici.



## Nou compromís: punt 17 Enviem fins a 600 € al mòbil en cas de pèrdua o robatori de la targeta



Si un client es queda sense targeta Bancaixa per pèrdua o robatori, només amb telefonar-nos li facilitem gratis fins a 600€ del seu compte a través del seu mòbil si es troba a Espanya. Si no complim, paguem 10 euros.

### CONTINUAR COMPLINT I INFORMANT SOBRE *EL COMPROMÍS BANCAIXA* (D1)

Aplicant la seua premissa de l'“atenció eficaç del client”, des de final d'octubre de 2005, sempre que l'entitat comprova que ha incomplert algun punt de *El Compromís Bancaixa*, s'autopenalitza, i abona al client de manera proactiva la indemnització corresponent, i li comunica aquesta acció, en resposta a l'“equilibri en la relació”, un dels principis en què es basa el Compromís.

Durant 2007, de les 51.243.521 operacions afectades pel *Compromís Bancaixa*, tan sols s'han registrat reclamacions de clients per 5.424 d'aquestes (1,1 per cada 10.000 operacions), per considerar que s'havia incomplert algun dels 17 compromisos adquirits, de les quals s'ha donat la raó al client (amb la consegüent indemnització) en el 93% dels casos.

| Compliment de <i>El Compromís Bancaixa</i> | 2007   | 2006  | 2005 <sup>(1)</sup> |
|--------------------------------------------|--------|-------|---------------------|
| Nombre de reclamacions                     | 5.424  | 6.745 | 3.737               |
| Nre. reclamacions/10.000 operacions        | 1,1    | 1,5   | 1,4                 |
| % reclamacions a favor del client          | 93     | 95    | 93                  |
| Cost (milers d'euros)                      | 14.061 | 5.068 | 499                 |

(1) Des de maig a desembre 2005.

A més, durant el 2007, l'entitat va aplicar *El Compromís Bancaixa* proactivament en 50 ocasions, sense que hi haguera sol·licitud del client.

Del cost total de l'aplicació del Compromís durant 2007, únicament 34 mil euros van correspondre a indemnitzacions als clients. El notable augment del cost respecte a l'exercici 2006 es deu fonamentalment a aquest efecte del punt 14 del Compromís, que va entrar en vigor al novembre de 2005.

### ACCIONS DE MILLORA COM A CONSEQÜÈNCIA D'ENQUESTES A CLIENTS I SEGUIMENT DE MARCA

Com es descriu en el punt 3.2 d'aquest informe, Bancaixa dissenya i posa en pràctica anualment plans de millora en les oficines pitjor valorades en les enquestes de satisfacció de clients.

El 2007, en 123 oficines de la Comunitat Valenciana es van realitzar plans individuals de millora, amb un augment mitjà de la qualitat percebuda pels clients de 0,30 punts, (molt superior als resultats globals obtinguts per Bancaixa amb un augment del +0,07 en la valoració total de Bancaixa, i +0,08 a la Comunitat Valenciana).

## MILLORAR LES RECLAMACIONS DAVANT DEL BANC D'ESPANYA I EL DEFENSOR DEL CLIENT

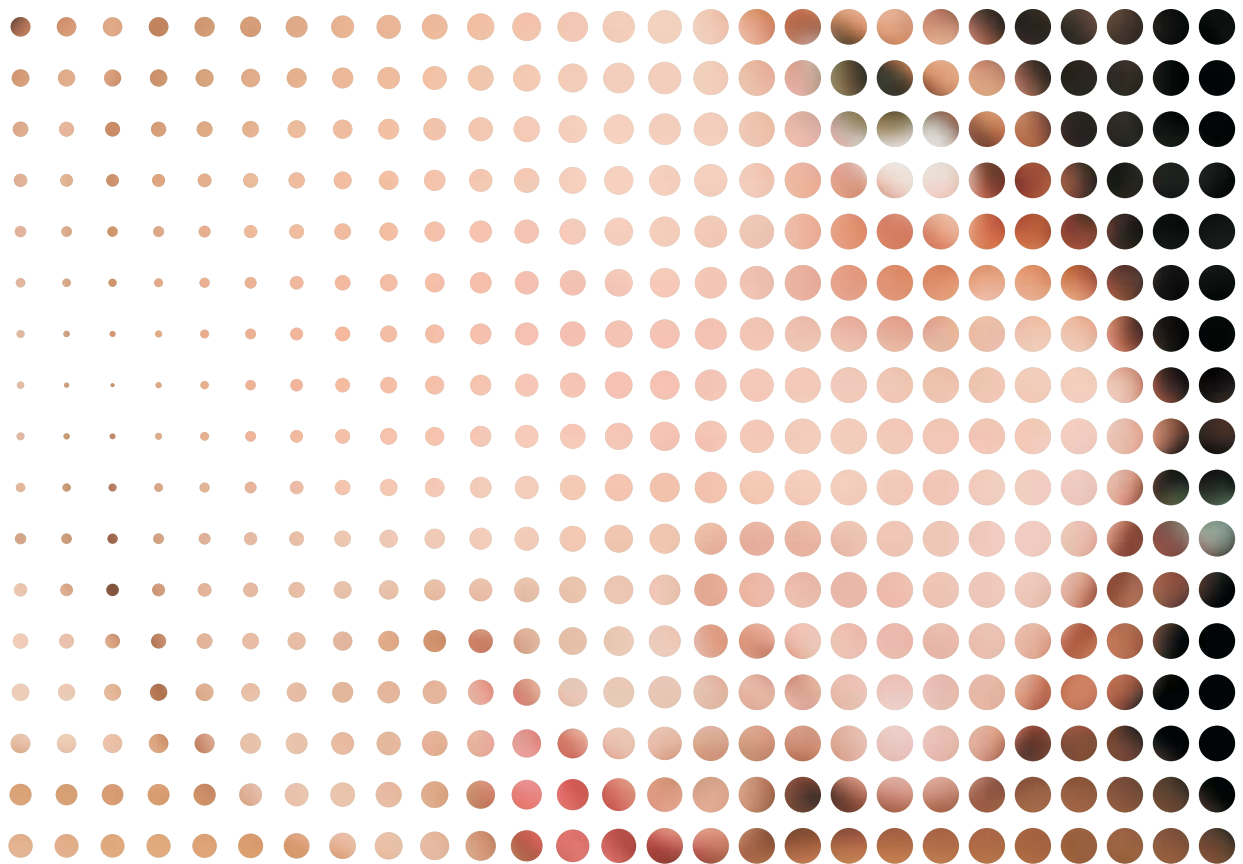
Després de la posada en marxa del Pla de Millora del Servei d'Atenció al Client al principi de l'any 2006 i de les distintes mesures adoptades, amb l'objectiu d'accentuar la qualitat del servei, reduir els temps mitjans de resposta i reduir el nombre de reclamacions presentades pels nostres clients i usuaris davant del Defensor del Client de les Caixes Valencianes, en segona instància, i el Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya, es van obtindre durant l'any 2007 els resultats següents:

- El temps mitjà de resposta es va situar en 9,8 dies naturals, enfront de 9,5 dies el 2006 i 15,99 el 2005.
- El nombre de reclamacions presentades davant del Banc d'Espanya durant l'exercici 2007 es va reduir en un 40,3% respecte a l'exercici anterior, i aquesta reducció és del 24,4% en relació amb les presentades en segona instància davant del Defensor del Client. El Banc d'Espanya es va pronunciar a favor de l'entitat en el 82,22% de les ocasions i, el Defensor en segona instància, en el 88,14% dels casos.

Pàgines web de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es) relacionades:

- [El Compromís Bancaixa](#)
- [Qualitat](#)
- [Servei d'Atenció al Client](#)
- [Enfocaments de gestió](#)





El nostre compromís amb els  
empleats





## EL NOSTRE COMPROMÍS AMB ELS EMPLEATS

### 5.1 El principal actiu

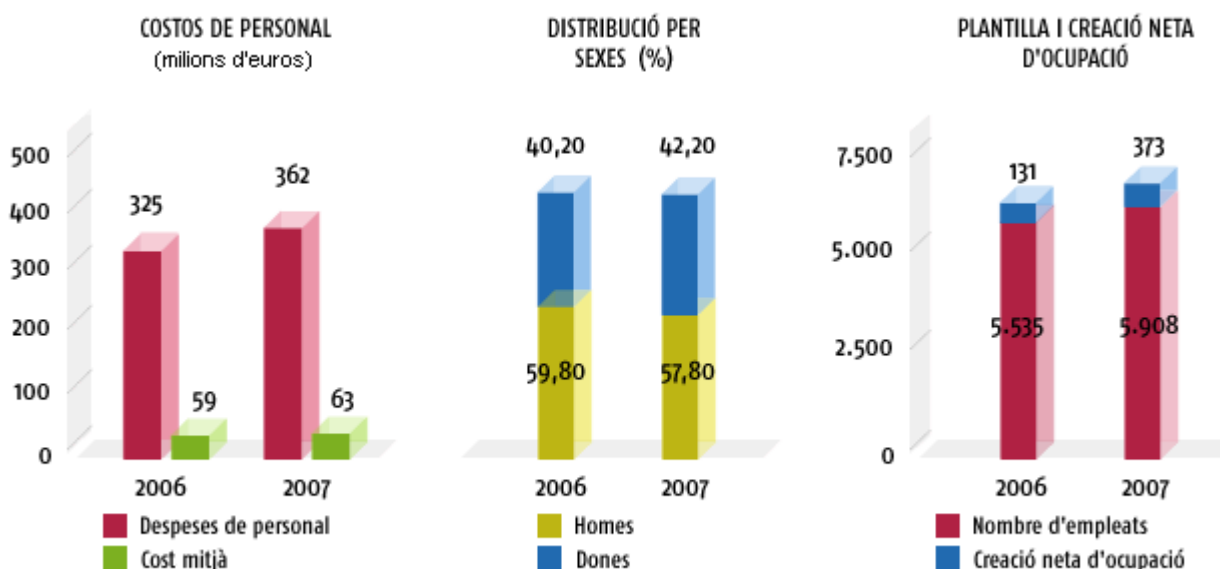
**La nostra premissa:**  
les persones que treballen en Bancaixa són el factor clau de l'èxit. Constitueixen l'actiu més important i l'element que fa possible la diferenciació davant els competidors.

#### Principals avanços en el 2007

- Accions de millora com a conseqüència de la 2a. enquesta de clima laboral.
- Difusió de les mesures de conciliació.
- Pla de comunicació interna.
- Un nou compromís intern amb els empleats.
- Desenvolupament de noves accions de voluntariat corporatiu.
- Implantació d'un sistema per a la prevenció de riscos laborals, d'acord amb la norma OHSAS 18001.
- Pacte d'empresa per a l'adopció d'un protocol de prevenció de l'assetjament moral i sexual.

Les persones que treballen a Bancaixa formen part de la identitat i cultura corporativa, del model de gestió, dels compromisos voluntaris assumits públicament i d'una de les àrees de major transcendència interna en el model de responsabilitat empresarial, definit per possibilitar el compliment de les expectatives socials, pròpia de l'equip humà.

#### ELS EMPLEATS DE BANCAIXA - DIMENSÍO (2.8)(EC7)(LA1)(LA2)



Font: indicador LA1 (annex II)

## 5.2 Enfocaments de gestió

(2.8)(LA1)(LA2)(LA7)(LA10)(LA13)

Bancaixa entén que les persones que treballen en l'entitat són l'actiu més important per aconseguir l'èxit empresarial i possibilitar el compliment del missatge identitari pel qual vol ser diferenciada -l'atenció eficaç del client-. Per això, Bancaixa estableix relacions sòlides i duradores amb l'equip humà.

Les polítiques de Bancaixa van dirigides a:

- Consolidar l'ocupació, a través de la contractació fixa i la promoció i el desenvolupament professional. En aquest sentit, el 96,31% dels empleats de Bancaixa tenen contracte laboral fix, durant l'any 2007 es va produir una creació d'ocupació neta de 373 llocs de treball i es va aconseguir la xifra de 5.908 empleats a Bancaixa.
- Garantir la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació. La plantilla de Bancaixa està formada per 57,8% d'homes i 42,2% de dones. Des de la posada en marxa del Compromís Intern s'ha passat del 14% al 20% de dones que ocupen llocs de direcció.
- Facilitar la conciliació de la vida personal amb la professional. Les mesures existents han sigut reforçades a través de compromisos interns específics i difoses entre el personal. Durant aquest exercici 2.213 empleats es van beneficiar d'algun d'aquests i es van concedir 5.546 ajudes.
- Garantir la salut i la seguretat en el treball. Es continua amb el disseny i l'aplicació de polítiques en aquesta matèria, la qual cosa ha permès que, a pesar de l'augment de la plantilla, s'haja aconseguit que els índexs de sinistralitat es mantinguin en xifres raonables.
- Oferir distintes vies per a la formació del personal, com un dels elements fonamentals que faciliten el desenvolupament i la promoció professional. El 2007, les hores de formació van arribar a un total de 268.532, un 134% més que en l'exercici anterior.

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

### OCUPACIÓ (2.5)(EC7)

La política laboral de Bancaixa està orientada a 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.

No s'aplica cap política o pràctica per donar preferència als residents locals en la contractació d'alts directius, en llocs on es desenvolupen activitats significatives. Les noves incorporacions durant l'exercici van ascendir a 419, de les quals el 94,51% es van produir a Espanya.

### RELACIÓ EMPRESA/TREBALLADORS (3.9)(4.8)(4.16)(4.17)(LA4)(LA5)(LA14)

La relació de Bancaixa amb els seus treballadors es regeix per un ampli marc regulador, d'acord amb els drets constitucionals. La totalitat dels empleats de Bancaixa en plantilla a Espanya està coberta pel conveni col·lectiu de caixes d'estalvis, que el 2007 va ser objecte de revisió.

La política de retribució en Bancaixa es fonamenta en les condicions establertes en convenis i pactes laborals interns, està complementada en funció de la contribució individual dels empleats i atén a mantindre el nivell de competitivitat de l'entitat amb 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, denominada retribució variable per objectius, aplicable a tots els llocs de xarxa comercial, en la qual es tenen en compte el valor del lloc, els seus resultats de negoci i la qualitat percebuda pels clients.

El sistema de retribució variable per a la xarxa d'oficines s'estableix en funció de criteris objectius, comunicats als empleats amb total transparència, i el seu seguiment es pot consultar en la Intranet corporativa, en els quals es consideren tant indicadors de l'acompliment econòmic com indicadors de la qualitat del servei prestat als clients, a través dels resultats obtinguts en les enquestes de satisfacció.

Els períodes mínims de preavis en relació amb canvis operatius significatius vénen recollits per dos compromisos interns (2 i 3), no regulats pel conveni col·lectiu, sinó que són pràctiques implantades per Bancaixa en benefici de l'empleat.

Amb l'objectiu de detectar les inquietuds de l'equip humà i en compliment del compromís intern número 10 ("La teua opinió compta per implantar accions de millora"), anualment es realitza una enquesta de clima laboral entre els empleats, amb la col·laboració d'una consultora externa.

Els objectius bàsics, en aquesta segona edició de l'estudi, han sigut:

- mesurar l'evolució del clima a través dels indicadors més globals;
- mesurar l'impacte de les accions de millora de l'estudi anterior, en la mesura que siga possible, ja que el temps d'implantació era molt curt;
- enfortir la cultura de participació en l'organització, és a dir, superar l'índex de resposta aconseguït el 2005.

A proposta dels empleats, l'enquesta corresponent al 2006 es va efectuar en el mes de febrer de 2007, amb un índex de participació del 50,8%, davant del 36,2% anterior.

L'indicador bàsic de clima, que mesura la *temperatura* de l'ambient laboral i que s'interpreta com "a major puntuació, major satisfacció", aconsegueix 5,88 punts sobre 10, i descendeix 0,12 punts respecte a l'any anterior.

Els principals resultats de l'enquesta de clima laboral són:

- el grau de satisfacció global s'ha mantingut, i el 2006 és de 7,45 i el 2005 de 7,44, sobre un total de 10 punts;
- el nivell d'identificació amb l'entitat indica que el sentiment d'identificació és notable, i els empleats se senten integrats i compromesos amb l'èxit de Bancaixa (valoració mitjana 7,56) i orgullosos de treballar-hi (valoració mitjana 7,57). Aquests factors, en general s'han mantingut (7,77 en el primer i 7,35 en el segon, el 2006);
- respecte a la seguretat en l'ocupació, el 72,6% opina que la seguretat de la seua ocupació és alta /molt alta;
- l'actitud cap a la permanència implica que el 93,8% prefereix desenvolupar la seua carrera professional a Bancaixa. Aquest indicador ha evolucionat des de 2005, en què va ser el 86,6%.

D'altra banda, es va introduir en aquest estudi un nou apartat de valoració del Compromís Intern. Com a conclusió, els 16 punts valorats van obtenir qualificació d'aprobat, amb avaluacions que oscil·len entre el 8,41 i el 5,38. A conseqüència de les aportacions en aquest últim apartat i del treball del Grup de Millora, es va introduir el Compromís Intern número 17.



**Bancaixa avança en el rànquing Merco Personas de les 100 millors empreses per a treballar a Espanya al lloc número 17**

## **SALUT I SEURETAT EN EL TREBALL (LA8)**

En matèria de seguretat i salut laboral, hi ha a Bancaixa un òrgan específic de participació i comunicació, en el qual estan representats l'empresa i els treballadors (15 representants de la part social i 15 de la part institucional): 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.

Al principi de 2007 es va assumir l'objectiu concret de sistematitzar i potenciar una organització preventiva formalitzada, el funcionament de la qual superara els mínims exigits per les normes específiques vigents i s'emmarcaren en els paràmetres establerts per normes internacionals de qualitat. Després de la implantació d'un sistema de gestió amb les especificacions i requeriments de la Norma OHSAS 18001, i la corresponent auditoria el 2007, s'ha obtingut el certificat OHSAS del sistema de gestió al gener de 2008.

L'any 2007, es va publicar en la Intranet corporativa un apartat quant a la política sobre prevenció de riscos laborals de Bancaixa, la seua organització, tota la informació referent a la normativa i riscos, i informació completa relativa a la seguretat i riscos laborals.

## **FORMACIÓ, EDUCACIÓ I DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL (4.12)(D4)(11)**

| Xifres principals en formació               | 2007    | 2006    | % variació |
|---------------------------------------------|---------|---------|------------|
| Inversió total en formació (milers d'euros) | 9.926   | 6.855   | 44,79%     |
| Accions formatives                          | 330     | 203     | 65,02%     |
| Nombre d'assistents                         | 65.417  | 19.634  | 233,18%    |
| Nombre d'hores                              | 268.532 | 114.826 | 133,85%    |
| Nombre d'assistents/empleats mitjans        | 11,4    | 3,6     | 2,16%      |
| Nombre d'hores/empleats mitjans             | 46,7    | 20,9    | 123,44%    |
| Mitjana d'hores per assistent               | 4,1     | 5,8     | -0,29%     |

Tots els empleats sense experiència prèvia en Bancaixa realitzen un programa específic de formació en el qual s'inclou un curs d'acollida on es donen a conèixer els aspectes més rellevants de Bancaixa i del Grup i s'incideix en matèries com ara la prevenció del frau i la corrupció.

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 en Línia de Bancaixa (Platón) disposava al tancament de 2007 de 227 hores lectives repartides en 22 cursos i 47 unitats pràctiques d'aprenentatge, a més de la col·lecció de manuals en línia.

La plataforma també disposa de 87 hores d'unitats pràctiques exclusives en itineraris (grup de recursos disposats en una aula, els continguts del qual tenen una duració predeterminada).

Durant el 2007 es van realitzar importants millores en la plataforma d'aprenentatge en línia Platón, amb l'objecte de facilitar-ne l'ús i ampliar les funcionalitats, i s'han posat en marxa 17 nous cursos i 6 actualitzacions. Així mateix entraren en funcionament les aules virtuals, a fi d'establir itineraris formatius.

En l'exercici 2007 es van impartir cursos de formació presencial per 419 formadors interns i 28 externs. A més, es va continuar amb el programa "oficines tutores", dirigit als empleats dels Servicis Centrals que s'incorporen a la xarxa, i als nous directors i gerents de procedència externa.

D'altra banda, les jornades MAC (Model d'Atenció al Client) van finalitzar al juny de 2007, després d'un total de 189 jornades per les quals van passar 2.785 empleats d'oficines.

Hi ha, 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'acompliment superior s'inclouen en programes de desenvolupament professional. Durant l'any 2007, van participar en aquests programes 252 empleats;
- s'ha iniciat un nou programa de formació sobre mercats i productes financers, dirigit a banca personal, i encaminat a donar cobertura a l'orientació que estableix la MiFID, que van finalitzar 206 empleats.

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 accedir als llocs de major responsabilitat, quant a experiència prèvia, llocs de procedència i coneixements requerits.

L'any 2007 es van produir 405 promocions d'empleats. També es van publicar internament 40 ofertes de llocs vacants, en les quals es van inscriure 162 empleats.

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, de manera totalment anònima i confidencial. Des de l'any 2006, l'avaluació no afecta la retribució variable.

## **DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS (LA13)(HR4)**

No s'ha detectat en l'exercici 2007 cap cas de discriminació. En l'exercici 2007 tampoc s'han traslladat al Comité del Codi de Conducta qüestions relacionades amb discriminació.

## **CONCILIACIÓ I BENEFICIS SOCIALS**

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

A més, Bancaixa ofereix distintes opcions a aquells empleats que necessiten establir una correspondència especial entre la seua vida personal i el treball:

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Excedències</b>                | Voluntària: de 4 mesos a 5 anys, amb possibilitat de pròrroga sempre que no sobrepassi els 5 anys en la seua totalitat.                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                   | Forçosa: per a l'exercici de càrrec públic mentre dure aquest.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                   | Atenció de fills: fins que complisquen 3 anys.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                   | Atenció de familiars: fins al segon grau de consanguinitat o afinitat i amb una duració màxima de dos anys.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                   | Formativa: fins a un 1 any per a la realització d'estudis superiors, màsters o doctorats.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Reducció de jornada</b>        | Es tindrà dret a la reserva de lloc en tots els casos, excepte en la voluntària i, en cap cas es tindrà dret a retribució.                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                   | Per raons de guarda legal d'un fill menor de 8 anys, un disminuït físic psíquic o sensorial, com també l'atenció d'un familiar, fins al segon grau de consanguinitat o afinitat, els empleats podran sol·licitar una reducció de jornada entre un huité, com a mínim, i la meitat de la duració de la jornada normal de treball, com a màxim, amb disminució proporcional del salari. |
| <b>Lactància</b>                  | Les treballadores, per lactància d'un fill menor de nou mesos, tindran dret a absentar-se del treball, amb dret a remuneració, durant 1 hora, que podran dividir en dues fraccions.<br>Alternativament, es podrà gaudir un crèdit horari de 15 dies laborals de duració. La majoria dels permisos de lactància es gaudeixen amb el crèdit horari.                                     |
| <b>Paternitat</b>                 | Els pares gaudiran, a més dels 3 dies hàbils reglamentaris, d'un permís retribuït de 13 dies naturals per naixement de fill. Aquest és un dret individual i exclusiu del pare.                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Altres permisos retribuïts</b> | Quinze dies naturals en cas de matrimoni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                   | Tres dies hàbils per naixement de fills, malaltia greu o defunció de familiars de primer grau de consanguinitat o afinitat. Seran 2 dies en els casos de familiars de segon grau de consanguinitat o afinitat.                                                                                                                                                                        |
|                                   | Un dia per trasllat de domicili habitual.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                   | Pel temps indispensable, per al compliment d'un deure inexcusable de caràcter públic i personal.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                   | Per realitzar funcions sindicals o de representació del personal en els termes establerts legalment o convencionalment.                                                                                                                                                                                                                                                               |

En aquest aspecte, a través del Compromís Intern amb els empleats, es contribueix de manera molt destacable a la conciliació entre la vida laboral i la familiar, amb concessions de permisos retribuïts i condicions de flexibilitat, que es detallen en apartat 5.3.

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

Bancaixa subvenciona el 90% de llibres i matrícules als empleats que cursen estudis universitaris, siga quin siga el seu grau, i estudis de postgrau, ja siguen oficials o no, sempre que tinguen lloc en entitats de reconegut prestigi avalat per publicacions especialitzades, amb un màxim de 1.800 euros anuals. A més, per cursar estudis d'idiomes estrangers, hi ha una ajuda de 240 euros que es percep després d'haver acreditat l'aprofitament davant d'una 'Escola Oficial d'Idiomes. Per a l'estudi de llengües oficials autonòmiques, la suficiència haurà d'haver-se obtingut davant dels organismes específics que hi haja en cada comunitat.

| Ajudes                                                              | 2007                   |                 |                    | 2006                   |                 |                    |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------|--------------------|------------------------|-----------------|--------------------|
|                                                                     | Nombre de beneficiaris | Nombre d'ajudes | Aportació Bancaixa | Nombre de beneficiaris | Nombre d'ajudes | Aportació Bancaixa |
| Aportacions a primes de la Mutualitat de Previsió Social d'Empleats | 1.939                  | --              | 748                | 1.965                  | --              | 732                |
| Primes d'assegurances de vida                                       | 1.324                  |                 | 21                 | 1.335                  | --              | 30                 |
| Ajuda de guarderia                                                  | 626                    | 662             | 357                | 587                    | 628             | 349                |
| Ajuda formació de fills                                             | 2.865                  | 4.834           | 2.169              | 2.856                  | 4.902           | 2.193              |
| Assegurança mèdica <sup>(1)</sup>                                   | 5.154                  | --              | 331                | --                     | --              | --                 |
| Ajuda per a educació especial                                       | 49                     | 50              | 149                | 50                     | 52              | 149                |
| Excedències                                                         | 52                     | --              | --                 | 41                     | --              | --                 |
| Reducció de jornada                                                 | 18                     | --              | --                 | 13                     | --              | --                 |
| Altres permisos retribuïts <sup>(2)</sup>                           | 2.930                  | --              | --                 | 2.733                  | --              | --                 |
| <b>TOTAL</b>                                                        | <b>14.957</b>          | <b>5.546</b>    | <b>3.775</b>       | <b>9.580</b>           | <b>5.582</b>    | <b>3.453</b>       |

Aportació en milers d'euros

(1) Nou benefici reconegut per a tota la plantilla, en virtut del Pacte d'empresa de 2007, en vigor des d'octubre.

(2) S'inclouen el permís reglamentari (2.666), el permís per hospitalització de familiar del Compromís Intern 6 (177), el permís per atenció de fills del Compromís Intern 13 (75), i el permís per a acció de voluntariat (12) concedits en 2007, si és un empleat amb diversos permisos.

## SUPORT AL PROCÉS DE PREJUBILACIÓ I JUBILACIÓ (EC3)

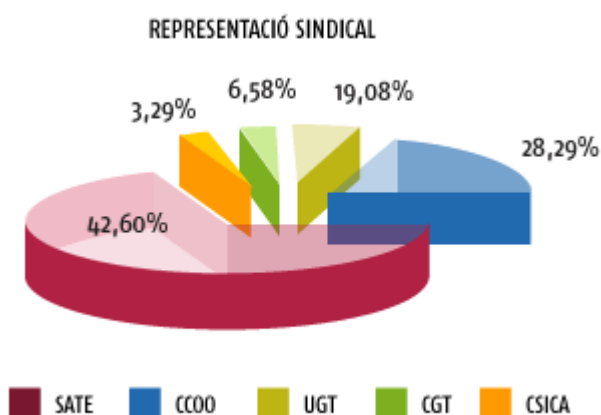
Al personal prejubilat i jubilat, se li ofereixen suports econòmics complementaris que s'instrumenten com a operacions creditícies en condicions molt favorables.

Com a complement a la jubilació, Bancaixa ofereix als empleats un pla definit de beneficis socials de sistema d'ocupació, acollit a la llei de regulació dels plans i fons de pensions. 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.

El fons independent creat, en el qual l'aportació anual de Bancaixa és el 105% del salari base mensual, no rep aportacions dels empleats i no se sufraga amb els recursos generals de l'organització.

## REPRESENTACIÓ DELS TREBALLADORS I NEGOCIACIÓ COL·LECTIVA (4.4)(HR5)

El nombre de representants dels treballadors a final d'any era de 152, distribuïts de la manera següent:



SATE: Sindicat Autònom de Treballadors d'Estalvi

CCOO: Comissions Obreres

UGT: Unió General de Treballadors

CGT: Confederació General del Treball

CSICA: Confederació de Sindicats Independents de Caixes d'Estalvis

Els pactes d'empresa més rellevants subscrits entre Bancaixa i les seccions sindicals en l'exercici 2007, per harmonitzar els interessos de l'entitat i els dels seus professionals han sigut:

- Pacte de 27 de març de 2007, que redefineix i amplia el Comité de Seguretat i Salut.
- Pacte de 10 de maig de 2007, sobre efectes de l'aplicació del Conveni Col·lectiu.
- Pacte de 20 de juliol de 2007, acord multidisciplinari que ha suposat: l'adopció d'un protocol de prevenció d'assetjament moral i sexual, modificació del Reglament de Beneficis Socials, assegurança mèdica, trajectòria professional gerents i gestors, millora de l'aportació al pla de pensions.
- Pacte de 28 de setembre de 2007, sobre horaris especials de l'oficina virtual tubancaja.es.
- Pacte de 26 de novembre de 2007, sobre lliurança de vesprades.
- Pacte de 30 de novembre de 2007, referent a préstecs a empleats.

### **VOLUNTARIAT CORPORATIU (4.12)(EN11)(EN12)**

La labor que realitzen actualment molts empleats de Bancaixa i la necessitat manifestada per una gran part de la plantilla, varen fer que es posara en marxa un programa de voluntariat corporatiu en l'entitat.

Aquest programa té per objectiu 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 que hi ha a Espanya.

Per reforçar aquesta aposta de l'entitat, es va llançar el Compromís Intern número 16, que permet als empleats sol·licitar una excedència per 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. Una empleada es va acollir a l'excedència per realitzar labors de voluntariat i un total de 12 empleats es van acollir al permís de 4 hores per a col·laborar en accions de voluntariat amb ONG o associació, amb un total de 48 hores destinades a aquest fi.

Per fer arribar el Programa de Voluntariat Corporatiu a tots els empleats i jubilats de l'entitat, es va crear el web <http://voluntariado.bancaja.es>, accessible des del web de Bancaixa.



En el marc d'aquest programa cal destacar la realització d'una acció solidària en col·laboració amb ACNUR, per recaptar fons dirigits a dones i xiquets en la República Democràtica del Congo, la participació d'empleats en les Diveraules de dos hospitals de València, organitzant activitats d'oci o formatives amb els xiquets hospitalitzats, i la realització d'activitats de conservació del medi ambient en col·laboració amb la Fundació Caixa Castelló, per realitzar labors de reforestació i neteja de muntanyes en el paratge natural del Barranc dels Horts a Ares del Maestrat (Castelló).

### 5.3 Balanç del compromís amb els empleats

| A QUÈ ENS COMPROMETÈREM EL 2007                                                            | QUÈ HEM FET                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Assumir dos nous compromisos amb els empleats.                                             |                              |
| Continuar complint i informant sobre el <i>Compromís Intern</i> .                          |                              |
| Accions de millora com a conseqüència de la 2a. enquesta de clima laboral.                 |                              |
| Reforçar els canals de comunicació interna.                                                |                              |
| Ampliar l'oferta de voluntariat a altres comunitats autònomes.                             |                              |
| Aplicació d'accions encaminades a la integració en Bancaixa de persones amb minusvalidesa. |  (2008)                      |
| Formar el personal en matèria mediambiental.                                               |  Apartat <a href="#">6.1</a> |

-  Compromís complert al 100%.
-  Compromís realitzat parcialment o en curs al tancament de l'exercici 2007 (s'indica la data prevista de finalització).
-  Compromís incomplit o no iniciat al tancament de l'exercici 2007 (s'indica la data prevista de finalització).

#### ASSUMIR DOS NOUS COMPROMISOS AMB ELS EMPLEATS

Recollint les aportacions i analitzant les conclusions de l'enquesta de clima 2006, en la qual s'atorgava una gran importància a la conciliació de la vida laboral i personal, s'incorpora l'any 2007 un nou compromís en aquest àmbit, i s'arriba a la xifra de 17 compromisos, al tancament de 2007.



**Nou compromís: punt 17**  
**Tens preferència en petició de trasllat per fills amb minusvalidesa, parella o pares en situació de dependència al teu càrrec**



Si estàs cuidant els teus pares o parella en situació de dependència, o tens fills amb minusvalideses i necessites un destí en una altra zona, quan es produísca una vacant et donem preferència per a ocupar el lloc.

#### CONTINUAR COMPLINT I INFORMANT SOBRE EL COMPROMÍS INTERN (LA5)(LA13)

El compliment del Compromís, avaluat per un grup d'empleats, es comunica i difon íntegrament en la Intranet de Bancaixa. L'avaluació completa dels dèssset punts del compromís al tancament de l'exercici 2007 ha sigut la següent:

| Núm. Compromís                                                                                                               | Casos d'aplicació/<br>beneficiaris                                                                                 | Peticions<br>rebudes | Peticions<br>denegades | Notes |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------|-------|
| 1 Les teues consultes tenen una finestra única.                                                                              | 9.468                                                                                                              | --                   | --                     | (1)   |
| 2 Et garantim dos anys de permanència en un mateix destí.                                                                    | 368                                                                                                                | --                   | --                     |       |
| 3 Comuniquem els canvis de destí amb 15 dies d'antelació.                                                                    | 1.583                                                                                                              | --                   | --                     |       |
| 4 Incrementem les dones directives.                                                                                          | 107                                                                                                                | --                   | --                     | (2)   |
| 5 Paguem la reparació del teu cotxe.                                                                                         | 71                                                                                                                 | 78                   | 4                      | (3)   |
| 6 Permís de 15 dies per hospitalització de familiars.                                                                        | 177                                                                                                                | 217                  | 40                     | (4)   |
| 7 No et convoquem a reunions i formacions educatives en vacances escolars.                                                   | 76                                                                                                                 | 76                   | --                     |       |
| 8 L'avaluació sols té conseqüències positives.                                                                               | 0                                                                                                                  | --                   | --                     |       |
| 9 Els nous empleats tenen 80 hores de formació.                                                                              | 228                                                                                                                | --                   | --                     | (5)   |
| 10 La teua opinió compta per implantar accions de millora.                                                                   | Realitzada enquesta de clima 2006 en el mes de febrer de 2007 (vegeu l'apartat 5.2).                               |                      |                        |       |
| 11 Creem nous canals de comunicació entre empleats.                                                                          | 1.547                                                                                                              | --                   | --                     |       |
| 12 Els empleats controlen el compliment del <i>Compromís Intern</i> .                                                        | Realitzades 2 sessions de seguiment amb el grup de treball i publicades les actes en Intranet 16/05/07 i 22/10/07. |                      |                        |       |
| 13 Permís de dues hores per a l'atenció dels fills.                                                                          | 75                                                                                                                 | 80                   | 5                      | (6)   |
| 14 Téns condicions avantatjoses en altres empreses.                                                                          | Quaranta-set acords amb empreses de diferents sectors.                                                             |                      |                        |       |
| 15 Ajornem gratis els préstecs d'empleat durant 6 mesos, per defunció, divorci o separació de la parella.                    | 8                                                                                                                  | 14                   | 6                      | (7)   |
| 16 Excedència de fins a un any amb reserva de lloc de treball amb fins solidaris.                                            | 1                                                                                                                  | 1                    | 0                      |       |
| 17 Preferència en petició de trasllat per fills amb minusvalidesa, parella o pares en situació de dependència al teu càrrec. | 1                                                                                                                  | 3                    | 2                      | (8)   |

(1) Temps mitjà de resposta al Compromís 9.4 h.

(2) Dones directives a l'inici del compromís (31/01/05)=142; Dones directives al 31/12/07= 249.

(3) Peticions denegades per no complir els criteris establerts per a la seua cobertura.

(4) Peticions denegades perquè no s'ajustaren al que estableix el compromís, sinó que correspon el conveni i la seua presentació és incorrecta, incompleta o repetida.

(5) Han superat les 80 hores de formació 197 empleats.

(6) Denegades perquè la seua presentació és incorrecta, incompleta o repetida.

(7) No complia els requisits d'estar registrat com a parella de fet; es tractava d'una consulta; la petició estava repetida; o no es complia la condició dels 3 mesos.

(8) En l'espera de rebre la documentació en les peticions denegades.

Com a conclusió, cal destacar l'augment respecte a l'any anterior dels casos d'aplicació del compromís, i s'ha aconseguit els 11.980 casos entre tots els empleats de l'entitat, davant dels 10.383 registrats el 2006.



**L'objectiu del Compromís Intern es continua mantenint: cap incompliment el 2007**

## ACCIONS DE MILLORA COM A CONSEQÜÈNCIA DE LA SEGONA ENQUESTA DE CLIMA LABORAL (4.17)

Com a conseqüència de la segona enquesta de clima laboral, efectuada per l'entitat en l'exercici 2006, es van definir 12 accions de millora a implantar al llarg de 2007, i s'havia implantat al tancament de 2007 la totalitat de les accions. En el següent quadre es fa una relació amb l'acció, així com el factor o tema rellevant, a què fan referència.

| Factor                                         | Núm. | Acció                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONCILIACIÓ VIDA LABORAL I FAMILIAR</b>     | 1    | Incrementar polítiques d'acostament al domicili en circumstàncies especials (atenció de persones dependents) - Nou Compromís Intern.                                                                                                                       |
| <b>BENEFICIS SOCIALS</b>                       | 2    | Conjuntament amb els representants dels treballadors, procurar l'adequació dels préstecs habitatge a la realitat actual.                                                                                                                                   |
|                                                | 3    | Conjuntament amb els representants dels treballadors, estudiar la possibilitat d'introduir una assegurança d'assistència mèdica per a la plantilla.                                                                                                        |
|                                                | 4    | Conjuntament amb els representants dels treballadors, realitzar plantejament de modificació Suplan 2.                                                                                                                                                      |
| <b>RETRIBUCIÓ</b>                              | 5    | Publicar un informe comparatiu de dades de retribució de Bancaixa amb empreses semblants del sector.                                                                                                                                                       |
| <b>PROMOCIÓ I DESENVOLUPAMENT</b>              | 6    | Redefinir a través de la negociació col·lectiva la trajectòria professional dels gerents.                                                                                                                                                                  |
|                                                | 7    | Publicar les promocions realitzades amb la finalitat de donar a conèixer el volum de promoció existent.                                                                                                                                                    |
|                                                | 8    | Enfortir l'eina per sol·licitar llocs d'interès. Incrementar el nombre de llocs vacants que s'ha d'oferir i donar a conèixer les cobertures.                                                                                                               |
| <b>ORGANITZACIÓ I PLANIFICACIÓ DEL TREBALL</b> | 9    | Iniciar amb Pla Pilot. Seleccionar un grup de directors d'oficina de major experiència per realitzar accions de: formació interna; equip de suport en circumstàncies especials; tutors de nous directius. Avaluar-lo i valorar la idoneïtat de l'extensió. |
| <b>FORMACIÓ</b>                                | 10   | Realitzar una major difusió de l'oferta formativa i de les accions realitzades.                                                                                                                                                                            |
| <b>COMUNICACIÓ INTERNA</b>                     | 11   | Dissenyar un Pla de Comunicació en matèria de gestió de persones, i les línies d'actuació són promoció, retribució, beneficis socials i formació.                                                                                                          |
| <b>ATENCIÓ EFICAÇ EMPLEAT</b>                  | 12   | Modificar el sistema actual de reconeixement als 25 anys d'antiguitat a Bancaixa.                                                                                                                                                                          |

L'any 2007, a més de les accions de millora implantades referents a l'enquesta de clima 2006, es van implantar les tres accions de millora de l'anterior enquesta de clima, pendents de realització al tancament de 2006, i es corresponen a més amb les accions 2, 3 i 4, ja que van tornar a ser plantejades novament en l'enquesta de clima 2006.

#### REFORÇAR ELS CANALS DE COMUNICACIÓ INTERNA (4.16)

A més dels mecanismes de diàleg descrits en l'apartat 3.2 precedent, s'han reforçat els canals de comunicació existents, en els termes següents:

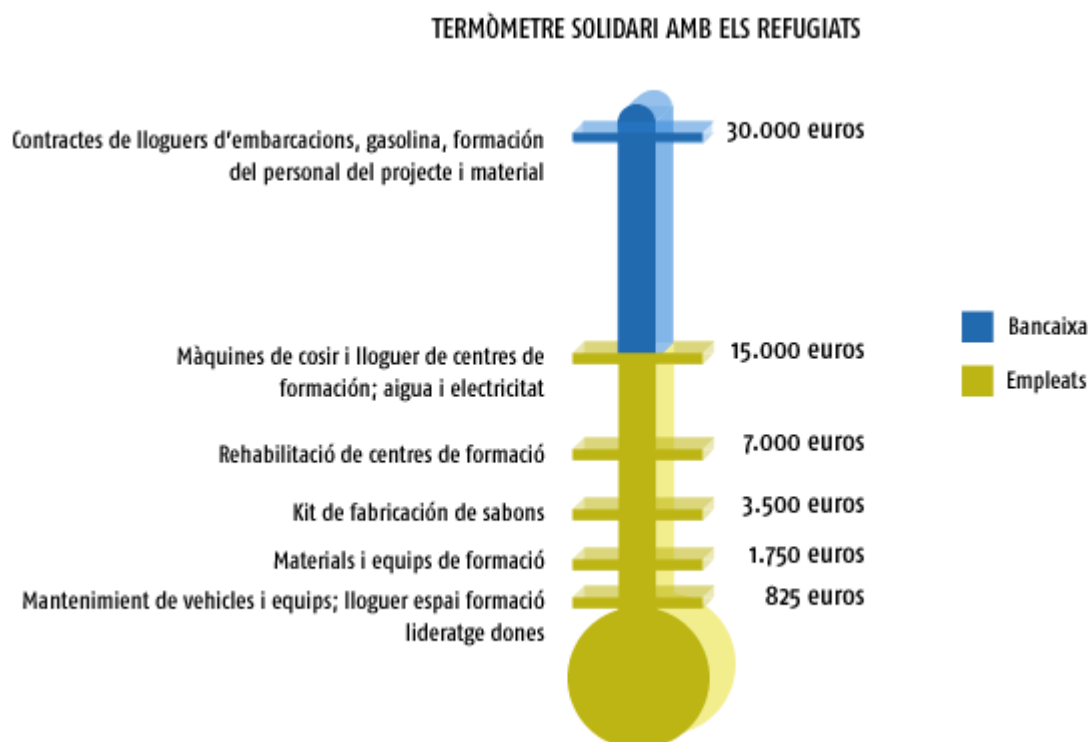
- Fòrums per col·lectius: a través de la publicació periòdica del "Tema del mes". El 2007 es van publicar cinc temes.
- Idees 2007: de manera quadrimestral, es publiquen les 10 idees preseleccionades per a la votació per part de tots els empleats, amb la consegüent difusió de la idea premiada i l'empleat guanyador, i es dota amb 3.000 euros cada premi quadrimestral, aquelles que obtenen un nombre més gran d'adhesions. Addicionalment, en aquest exercici es van introduir tres reptes al gener, juny i octubre, que també segueixen el procés de valoració i reconeixement. En l'exercici 2007 s'ha registrat una participació de 4.281 propostes.

La bústia "Idees" és el canal de comunicació a través del qual tot 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.

#### AMPLIAR L'OFERTA DE VOLUNTARIAT A ALTRES COMUNITATS AUTÒNOMES (4.12)

Durant l'any 2007, s'han realitzat les següents activitats per als empleats de tot Espanya:

- **Campanya: "Torne en 5 minuts".** Repatriació i reintegració de refugiats congoleesos. Projecte realitzat en col·laboració amb ACNUR, Agència de les Nacions Unides per als Refugiats, dirigit a dones i xiquets a la República Democràtica del Congo, en el qual han participat 685 empleats, i s'han recaptat 15.164,38 euros, a la qual cosa Bancaixa ha col·laborat duplicant la quantitat recaptada. En total, 30.000 euros.



- **Voluntariat Corporatiu Creu Roja - Bancaixa.** Enguany, Bancaixa ha firmat un conveni de col·laboració amb la Creu Roja que possibilita que qui ho desitge tinga l'oportunitat de realitzar accions de voluntariat amb aquesta reconeguda i sòlida entitat.

A través d'aquesta iniciativa, s'han organitzat diverses reunions en distintes ciutats, en les quals Creu Roja va informar de les seues línies d'acció, així com dels sectors amb què treballa, perquè els empleats que ho desitgen tinguin l'oportunitat de conèixer amb major profunditat quin tipus de projectes es duen a terme.

#### **APLICACIÓ D'ACCIONS ENCAMINADES A LA INTEGRACIÓ EN BANCAIXA DE PERSONES AMB MINUSVALIDESA (LA13)**

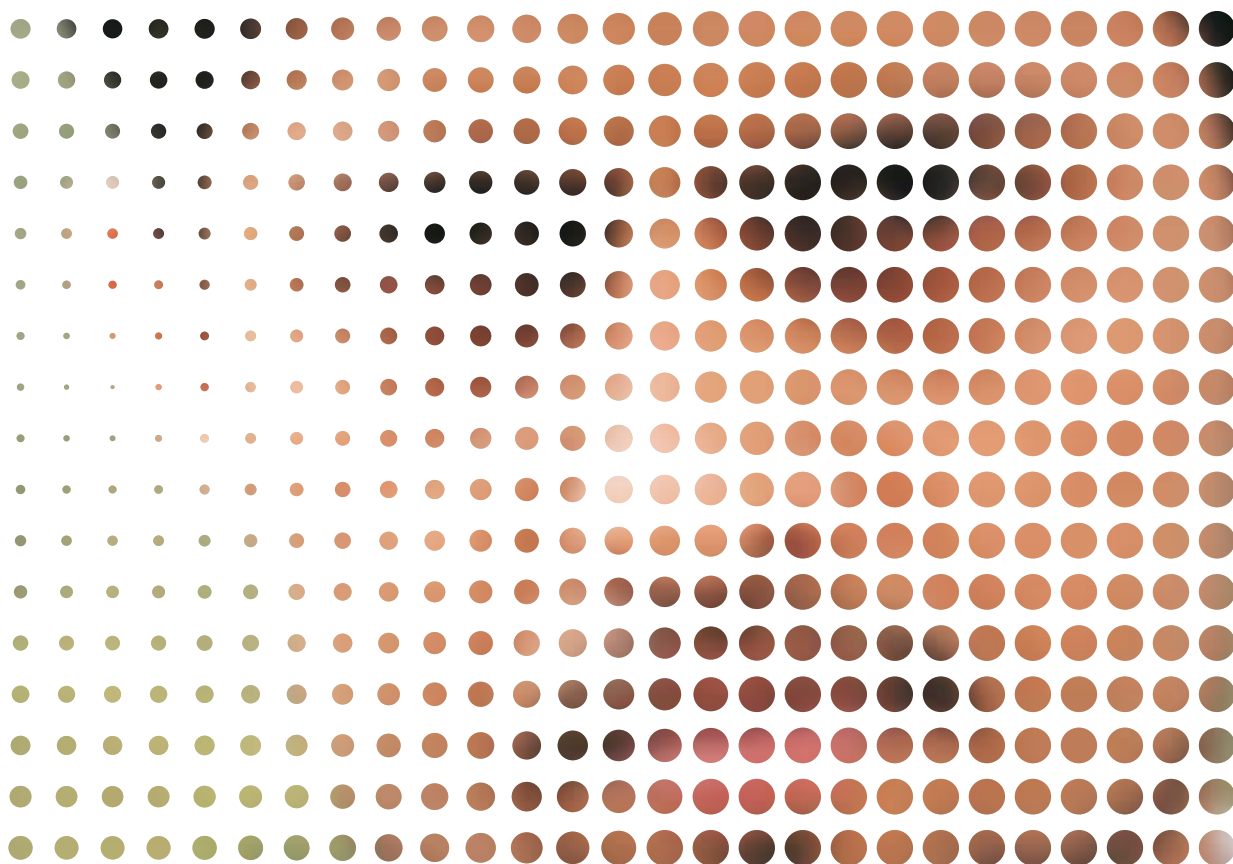
Atenent el compromís assumit per l'entitat en l'exercici anterior ("estudi de mesures encaminades a la integració en Bancaixa de persones amb minusvalidesa"), el 2006 l'entitat va dur a terme un estudi, a fi d'identificar les mesures necessàries per integrar en Bancaixa persones amb minusvalidesa. Com a conseqüència d'aquest, es va definir un pla d'actuació i es va dur a terme una oferta pública per a incorporar persones discapacitades en la plantilla. El procés de selecció no es va cobrir pels candidats.

L'any 2007 s'ha presentat davant del Ministeri de Treball i Assumptes Socials la sol·licitud de declaració d'excepcionalitat i l'adopció de les mesures alternatives per al compliment de la quota de reserva a favor dels treballadors amb discapacitat.

Pàgines web de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es) relacionades:

- El Compromís Intern
- Codi de conducta dels empleats
- Model de gestió
- Enfocaments de gestió
- Voluntariat corporatiu





## El nostre compromís amb la societat





# 6



## EL NOSTRE COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

### 6.1 Comportament mediambiental

(1.2)(EN26)

**La nostra premissa:  
complir la nostra finalitat social, i preservar el medi ambient**

#### Principals avanços el 2007

- Segon mapa del risc mediambiental de la cartera creditícia d'empreses.
- Aprovació d'un Compromís mediambiental per a 2008.
- Posada en marxa d'un sistema d'avaluació i qualificació del risc mediambiental de les empreses finançades: el *rating* mediambiental lligat al *rating* financer.
- Llançament d'un nou servei d'assessorament i gestió ambiental per a empreses.
- Primer certificat UNE-EN ISO 14.001:2004.
- Dissenyat un sistema de gestió ambiental per a la xarxa d'oficines i Servicis Centrals.



**Integrar les preocupacions mediambientals en les activitats i en les relacions amb tercers forma part del model de responsabilitat social corporativa de Bancaixa**

#### ENFOCAMENT DE GESTIÓ (4.8)

La posició de Bancaixa respecte al medi ambient, els seus compromisos i les línies de treball assumides, es recullen en la [Política mediambiental](#), definida i aprovada el 2006.

Els objectius de Bancaixa en aquesta matèria se centren, dins de l'organització, en la gestió eficient i adequada dels recursos naturals, els residus i la contaminació; i, en l'àmbit extern, en aquells processos que poden produir indirectament majors impactes en l'entorn, com ara són: el finançament creditici a clients d'economies empresarials, la gestió de la cadena de subministraments i aprovisionaments, i les inversions de capital.

## GESTIÓ DELS RECURSOS NATURALS, EMISSIONS, ABOCAMENTS I RESIDUS (4.12)(EN1)(EN2)(EN4)(EN8)(EN16)(EN17)(EN22)

Bancaixa gestiona els consums de recursos naturals, abocaments i residus de la xarxa d'oficines i Servicis Centrals, amb criteris d'eficiència, eficàcia i operativitat.

Les pràctiques més rellevants relatives a la gestió de materials són:

| Element   | Pràctiques                                                                                                  |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Paper     | No es consumeix paper blanquejat amb clor.                                                                  |
|           | Paper procedent de boscos repoblats.                                                                        |
|           | Es consumeix paper reciclat amb etiquetes Blue Angel i Nordic Swan.                                         |
| Energia   | Limitació de marges de temperatura.                                                                         |
|           | Instal·lació de punts lumínics de baix consum i detectors de presència.                                     |
|           | Aïllament de finestres i tancament de les portes entre plantes d'edificis.                                  |
|           | Control de consums i negociació de contractes de subministrament estrictament ajustats a les necessitats.   |
| Emissions | Renovació d'equips de climatització amb elements més eficients.                                             |
|           | No s'instal·len equips nous amb refrigerant CFC o HCFC.                                                     |
|           | Ús de substàncies refrigerants respectuoses amb el medi ambient.                                            |
|           | Pla de retirada i substitució d'equips no adaptats.                                                         |
| Aigua     | Consums per a ús sanitari i neteja controlats periòdicament.                                                |
|           | Cisternes amb mecanismes de doble descàrrega.                                                               |
|           | Aixetes amb control electrònic de presència en els Servicis Centrals.                                       |
| Residus   | Sistema de recollida, destrucció o reciclatge, segons el Sistema de gestió ambiental en fase d'implantació. |

- Quant als residus generats en oficines i edificis, s'ha elaborat dins del Sistema de gestió ambiental, una política de recollida selectiva de cara a la reutilització, destrucció o reciclatge.
- En relació amb el consum de paper, 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 els enviaments centralitzats als clients. Són comunicacions que, encara que redunden en la qualitat de la informació als clients i en una transparència que fa a l'entitat líder en el sector, han compensat i superat les mesures adoptades per reduir els consums de paper descrites amb anterioritat.

No obstant això, com l'eix de tota política se centra en l'optimització de recursos, des de Bancaixa s'impulsen millores en els procediments operatius més rellevants, de cara a la reducció del consum de paper, i s'han centrat les actuacions en l'exercici 2007 en el procés hipotecari i els models contractuals de productes i servicis.

## BIODIVERSITAT I CANVI CLIMÀTIC (EC2)(EN11)(EN12)

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

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

L'Obra Social és propietària de dos espais naturals protegits, que cuida i reforesta:

| Espai natural                                 | Característiques                                                                                                                                            | Programes desenvolupats                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Barranc d'Aigua Negra (Serra d'Espadà)</b> | 75 hectàrees ubicades en l'entorn protegit més gran de tota la Comunitat Valenciana, entre les comarques de l'Alt Palància, l'Alt Millars i la Plana Baixa. | Es desenvolupen diverses línies d'actuació entre les quals destaca l'educació mediambiental, i ha estat visitat l'espai durant el 2007 per 981 escolars de 17 col·legis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Barranc dels Horts-Mas Vell (Castelló)</b> | Finca forestal de 670 hectàrees, que forma parte del Lloc d'Interés Comunitari "Alt Maestrat," de la Xarxa Natura 2000.                                     | Conserva un bosc monumental relíctic de roures i carrasques, únic en l'Estat espanyol, amb més de 1.000 arbres, molts protegits per la Llei de Patrimoni Arbori de la Comunitat Valenciana. Es desenvolupen actuacions que tenen per objecte la conservació, protecció i millora de la finca, així com la difusió i sensibilització, a través de programes d'educació ambiental en els quals han participat, el 2007, 15 col·legis, 4 universitats i diverses institucions, amb més de 4.000 persones. |

En cap dels espais descrits es desenvolupen activitats econòmiques amb finalitats lucratives o d'explotació.

No s'han adoptat mesures específiques en relació amb els impactes ambientals derivats del transport de productes i servicis, o del transport del personal, per viatges de negocis.

Bancaixa té en compte els possibles impactes que el canvi climàtic pot tindre en les activitats de l'organització, en dos vessants principalment: els riscos financers i de continuïtat de negoci que puga suposar aquesta qüestió en els clients als quals es facilita finançament, per la seua repercussió directa en la solvència d'aquests; i la correcta gestió dels impactes mediambientals per part dels principals proveïdors.

## SISTEMA DE GESTIÓ AMBIENTAL (4.12)

Bancaixa ha definit un Sistema de Gestió Ambiental 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, que constitueix la base per a la progressiva implantació del certificat ISO 14.001. Dins d'aquest pla, el 2007 es va obtenir la concessió del primer certificat de Gestió Ambiental per a una oficina pilot amb la finalitat d'estendre el model a la xarxa d'oficines.

A més, aquest sistema té com a fi fonamental la prevenció de la contaminació produïda pel desenvolupament de la nostra activitat i la millora contínua en aquest sentit, amb l'objecte de preservar l'entorn en què realitzem les nostres activitats.

## PRODUCTES I SERVICIS AMB COMPONENT MEDIAMBIENTAL (2.2)(4.12)(D1)(D2)(D3)(D5)(7)

Els impactes ambientals dels productes i servicis que comercialitza Bancaixa no es produeixen directament pel seu ús o consum, ja que es tracta de productes financers, sinó que es deriven de les activitats empresarials dels clients als quals l'entitat facilita finançament creditici. És per tant un efecte indirecte, encara que no per això menys important.

Les iniciatives desenvolupades per Bancaixa per mitigar aquests impactes comprenen tres àmbits:

### 1. Finançament de projectes empresarials relacionats amb energies renovables, ecoeficiència o medi ambient

- Línia de crèdit especial que permet finançar projectes d'inversió en energies renovables. El nombre d'operacions facilitades ha ascendit el 2007 a 359, per un import total de 232.153 mil euros.
- El producte "Solució Bancaixa joves emprenedors" permet a l'entitat oferir suport financer a projectes innovadors, relacionats, entre altres qüestions, amb tecnologies respectuoses amb el medi ambient i ecoeficients. El 2007, 14 projectes finançats estaven orientats cap a l'estalvi energètic, l'estalvi dels consums d'aigua, cultius ecològics, etc., per un import de 1.286 mil euros.

### 2. Servicis que promoguen l'ús de tecnologies respectuoses amb el medi ambient i el compliment de la legalitat



Bancaixa ha llançat el 2007, en col·laboració amb Tinsa Consultoria&Medioambiente, "[Servicis Mediambientals](#)". Amb un enfocament integral i diferenciador de l'oferta existent, Bancaixa ofereix a través del web d'empreses i amb caràcter exclusiu, un servei integral d'assessorament i gestió mediambiental a empreses, autònoms i comerços interessats, siguin clients o no, d'una manera àgil, segura i de qualitat. Bancaixa proporciona d'aquesta manera eines que permeten a les empreses adaptar-se a les millors pràctiques de gestió mediambiental disponibles, a través de proveïdors qualificats.



**Amb el nou *Servici de Gestió Mediambiental* s'ofereix a les empreses eines que els permeten adaptar-se a les millors tècniques de gestió mediambiental**

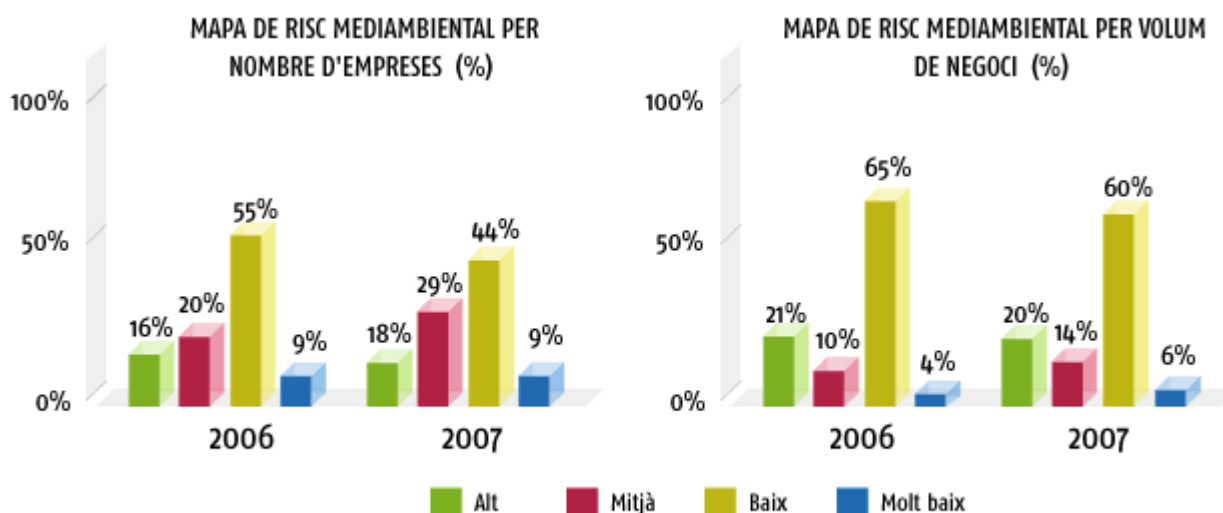
### 3. Avaluació del risc mediambiental de les empreses finançades

El desembre de 2007 es va posar en producció el *rating* mediambiental d'empreses, qualificació del risc mediambiental de les empreses, en desenvolupament de la política creditícia per a la gestió de riscos mediambientals aprovada el 2006. S'hi explica amb més detall en l'apartat següent.

## AVALUACIÓ DEL RISC MEDIAMBIENTAL DE LES EMPRESSES FINANÇADES (3.9)(D1)(D2)(D3)(D5)(1)(2)(3)

(Compromís 2007) Els aspectes de major rellevància en relació amb l'impacte mediambiental d'una entitat financera són sens dubte la necessària avaluació del risc mediambiental de les empreses a les quals es finança i la introducció de consideracions i valoracions mediambientals en la presa de decisions.

En aquest sentit, Bancaixa va fer el 2006 el seu primer pas en avaluar el risc mediambiental potencial de la seua cartera d'inversió creditícia a través d'un mapa de riscos mediambientals dels clients d'empresa, basant-se en aquest va definir una política creditícia específica, que s'ha implementat en els processos d'anàlisi de riscos i presa de decisions de finançament en l'exercici 2007.



El col·lectiu avaluat el 2007 representava el 36% de les empreses amb inversió creditícia al 31 de desembre 2007, i un 50% del volum de risc a la dita data, i totes són empreses amb activitats desenvolupades a Espanya, amb les quals l'entitat mantenia inversió creditícia i per a les quals es disposava de *rating* financer i/o informació econòmic-financera actualitzada.

Basant-se en els resultats obtinguts el 2007, el nivell de risc mediambiental potencial de la cartera d'empreses finançades continua sent poc significatiu (baix o molt baix), en el 66% del finançament concedit qualificat, i en el 53% quant al nombre d'empreses, amb un lleuger augment dels percentatges de la cartera amb risc mediambiental alt i mitjà, que han passat del 31% al 34% en relació amb el volum de risc qualificat i presenten risc mediambiental alt un 20%, davant del 21% posat de manifest el 2006.

El risc mediambiental avaluat amb el mapa de riscos és un risc potencial de nivell bàsic, obtingut de manera aproximativa i previ a l'anàlisi detallada que ha de realitzar-se a través del nou *rating* mediambiental d'empreses, en vigor des de novembre de 2007.

El *rating* mediambiental és una qualificació creditícia, complementària al ràting financer o de clients, que pretén avaluar el risc mediambiental associat a una activitat empresarial, a través d'una anàlisi qualitativa d'aquesta, dissenyat basant-se en una metodologia experta que ha sigut adquirida a consultors externs. En les operacions creditícies que obtinguen una qualificació de risc mediambiental de grau mitjà o alt i presenten majors volums de risc en vigor amb l'entitat, llevat que el seu *rating* financer siga de màxima qualitat, han de ser sancionades per l'estament superior de riscos, i poden derivar-se mesures de mitigació o cobertura específiques, en cas de considerar-se necessari.

El nombre d'empreses qualificades amb *rating* mediambiental en el període comprés entre la data d'entrada en vigor de la qualificació (27-nov-2007) i el 31 de desembre de 2007, ha estat de 4.565 empreses, que representaven un 10% del la cartera d'empreses amb risc, en vigor al tancament d'any, *rating* financer i estats financers actualitzats.

Atés que el *rating* mediambiental va entrar en vigor al final de novembre de 2007, no es disposa d'informació sobre el seu nivell de compliment, i s'hi ha inclòs en els programes de revisió d'auditoria interna per al 2008.

#### COMPLIMENT NORMATIU (EN28)

No s'han produït multes ni sancions significatives per incompliment de la normativa mediambiental en el Grup Bancaixa.

#### FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ MEDIAMBIENTAL (D4)(D5)

En l'àmbit extern:

- Durant el curs escolar 2007/2008 Bancaixa va realitzar en 95 col·legis accions de formació mediambiental sobre reciclatge, amb el lema "Ensenye a reciclar els meus pares", en les quals van participar 23.932 xiquets d'educació infantil i primària. Bancaixa ha invertit en aquest projecte 100 mil euros en l'exercici 2007.
- Es van regalar 82.000 calendaris escolars a joves menors de 14 anys titulars de Llibreta 1, per sensibilitzar-los sobre el medi ambient des d'una perspectiva positiva i participativa, detallant els principals problemes amb què s'enfronta el planeta Terra, però oferint alternatives per a millorar-lo des d'un plantejament infantil i juvenil.
- La Universitat Politècnica de València i el Centre d'Investigació en Gestió d'Empreses, amb el patrocini de Bancaixa, han impartit el Curs d'Especialista Universitari en "Responsabilitat Social Corporativa", amb l'objectiu de capacitar els professionals sobre els coneixements tècnics i pràctics necessaris per a la gestió d'una empresa des d'un enfocament sostenible i socialment responsable.

En l'àmbit intern, el 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.

(Compromís 2007) En l'exercici 2007, s'han registrat importants avanços en matèria de sensibilització i formació dels empleats sobre medi ambient, les principals novetats de l'any són les següents:

- La creació de dues unitats pràctiques d'aprenentatge en la plataforma de formació en línia Platón, a fi d'instruir els empleats tant sobre les millors pràctiques per a una gestió més eficient de recursos i residus, com per a dotar-los dels coneixements necessaris per avaluar i gestionar adequadament els riscos mediambientals de les empreses a les quals es facilita finançament.

| 2007                                           | Nombre d'empleats | Nombre d'hores de formació |
|------------------------------------------------|-------------------|----------------------------|
| La gestió ambiental a Bancaixa <sup>(1)</sup>  | 417               | 834                        |
| Rating mediambiental d'empreses <sup>(2)</sup> | 19                | 57                         |
| <b>Total</b>                                   | <b>436</b>        | <b>891</b>                 |
| % sobre plantilla mitjana                      | 7,57%             | --                         |

(1) Unitat pràctica d'aprenentatge llançada el 3 d'abril de 2007.

(2) Unitat pràctica d'aprenentatge llançada el 19 de desembre de 2007.

- La posada en marxa d'una bústia d'idees mediambientals, dins del Canal d'idees, a fi de promoure la participació dels empleats en la identificació d'accions que contribuïssin a millorar el comportament mediambiental de l'entitat. S'han implantat 2 idees sobre 5 viables de 76 registrades, i 18 estan pendents d'anàlisi.
- S'ha inserit en els missatges de correu ixent a l'exterior de Bancaixa una clàusula en favor del medi ambient: *No imprimisques aquest correu si no és absolutament necessari. Pensa en el medi ambient.*

## COMPORTAMENT AMBIENTAL DE LA CADENA DE SUBMINISTRAMENTS (1)

Com es descriu en l'apartat 6.2 posterior, l'entitat va aprovar 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.

## COMPROMÍS MEDIAMBIENTAL DE BANCAIXA

A fi de desenvolupar la seua política mediambiental, l'entitat va aprovar al principi de 2008, un "Compromís mediambiental", amb 17 objectius:

| Línia directriu de la política mediambiental                                                      | Objectius 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Línia 1: complir la legislació i millorar progressivament el comportament ambiental de Bancaixa.  | 1 – Definir anualment un pla d'actuació mediambiental.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Línia 2: establir sistemes per a la gestió eficient de recursos i prevenció de la contaminació.   | 2 – Reduir el consum de paper en 4,5 milions de folis.<br>3 – Millorar l'eficiència energètica en reformes i obertures.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Línia 3: afavorir l'ús de tecnologies respectuoses amb el medi ambient                            | 4 – Avaluar el perfil de risc mediambiental bàsic de la cartera d'empreses finançades i la seua evolució.<br>5 – Avaluar el comportament mediambiental de les empreses finançades a través del ràting mediambiental.<br>6 – Promoure productes i servicis responsables.<br>7 – Incorporar clàusules mediambiental en els proveïdors homologats en l'any.                                                                        |
| Línia 4: formar i sensibilitzar els empleats en medi ambient.                                     | 8 – Formar almenys el 25% dels gestors i analistes de riscos en l'avaluació del risc mediambiental d'empreses.<br>9 – Formar almenys el 20% dels empleats en la gestió eficient de recursos.<br>10 – Promoure l'ús del Canal d'idees (medi ambient).<br>11 – Considerar les idees rebudes per definir un pla de millores ambientals.<br>12 – Definir procediment en compres per garantir l'aplicació de la política de compres. |
| Línia 5: fomentar l'adhesió dels proveïdors al PMNU.                                              | 13 – Fomentar l'adhesió al PMNU de proveïdors homologats en l'any.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Línia 6: mantindre línies específiques per protegir i conservar el medi ambient en l'Obra Social. | 14 – Mantindre el programa d'educació ambiental de l'Obra Social.<br>15 – Cuidar i reforestar espais protegits.<br>16 – Col·laborar amb institucions en protecció i investigació del medi ambient.                                                                                                                                                                                                                              |
| Línia 7: difondre els compromisos i el seu nivell de compliment.                                  | 17 – Publicar en el web corporatiu i en la memòria de RSC la política mediambiental, el compromís i el seu nivell de compliment al tancament de 2008.                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 6.2 Proveïdors: beneficis mutus

(2.5)(2.8)(EC6)(HR2)(HR6)(HR7)(PR1)

**La nostra premissa:  
beneficis mutus.  
Promoure relacions comercials sòlides i duradores, l'obtenció de beneficis mutus i la responsabilitat social corporativa**

### Principals avanços el 2007

- En desenvolupament la infraestructura tecnològica necessària per a la gestió i el control automatitzats de la política de compres.
- Creació de pàgina específica en el web corporatiu, amb informació d'interés i formulari per accedir a l'homologació.
- Tercera enquesta de satisfacció, amb una valoració del 8,46 sobre 10 punts.

| Dimensió                                                      | 2007    | 2006    |
|---------------------------------------------------------------|---------|---------|
| <b>Nombre de proveïdors</b> <sup>(1)</sup>                    | 4.837   | 4.885   |
| <b>Pagaments a proveïdors</b> (milers d'euros) <sup>(2)</sup> | 288.553 | 297.310 |
| <b>Antiguitat mitjana en anys</b> <sup>(3)</sup>              | 2,74    | 2,61    |
| <b>Concentració màxima per proveïdor</b> <sup>(4)</sup>       | 4,14%   | 3,33%   |

(1) Proveïdors que han facturat en l'exercici, sense considerar lising i despeses menors.

(2) Inclouent impostos indirectes.

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

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

Aproximadament, el 63% dels pagaments a proveïdors té la consideració de despesa de l'exercici, el 24% correspon a inversió i el 13% restant a costos financers i periodificacions.

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 2007, Bancaixa ha anat incrementant la utilització del sistema de facturació digital implantat el 2005, fins a arribar als 259 proveïdors, que possibilita així un sistema més ràpid, eficaç i segur del tractament de la informació, i ascendeix el volum facturat al 12,3% dels pagaments a proveïdors efectuats el 2007. El percentatge de compres pagades d'acord amb els termes acordats ha sigut del 100% en l'exercici 2007.

Atés que l'activitat de Bancaixa es desenvolupa a Espanya, al tancament de l'exercici 2007 les compres realitzades per Bancaixa fora d'Espanya representaven únicament el 2,48% de la facturació total de l'exercici, corresponent el 100% a països de l'àmbit europeu, o dels Estats Units. En nombre de proveïdors, els localitzats fora d'Espanya suposaven únicament el 0,74% del total. Aquesta situació reflecteix que el risc de vulneració dels drets humans, els incidents d'explotació infantil o les situacions de treball forçat o obligatori en la cadena de subministraments és mínim. No obstant això, el procediment aprovat en l'exercici 2006 per a la contractació i homologació de proveïdors, que està en procés d'implantació, recull com a criteri general que la relació de Bancaixa amb els seus proveïdors estarà regida, entre altres aspectes, pel respecte als drets humans, laborals i mediambientals.

| Proveïdors estrangers <sup>(1)</sup>        | 2007  | 2006   |
|---------------------------------------------|-------|--------|
| <b>Nombre</b>                               | 36    | 70     |
| <b>Volum de facturació</b> (milers d'euros) | 7.164 | 11.500 |

(1) Domiciliats en països de la Unió Europea o dels Estats Units.

Es manté un acord amb EDS, líder mundial en servicis tecnològics i de processos, per a la prestació de servicis 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 servici 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.

## POLÍTICA DE COMPRES RESPONSABLES (1.2)(4.8)(HR2)(HR5)(HR6)(HR7)(D5)(1)

La consideració dels impactes socials i mediambientals de la cadena de subministrament és també un dels aspectes del negoci de Bancaixa de major rellevància en el desenvolupament del model de responsabilitat social corporativa.

Per aquest motiu, es va aprovar el 2006 la política de compres i un document marc d'homologació i contractació de proveïdors, per mitjà dels quals Bancaixa estableix els principis, criteris i les condicions que han de regir les relacions amb els proveïdors; el dit document està disponible en el web de Bancaixa.

En matèria mediambiental, els proveïdors que facturen per damunt d'un determinat import i/o les activitats dels quals impliquen risc mediambiental, hauran de complir determinats requisits per ser contractats per Bancaixa, i es considera en qualsevol cas positivament la seua adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides. Les activitats subcontractades són objectiu específic i prioritari d'aplicació.

Els requisits i les condicions, que prevegen igualment la necessitat de complir estrictament la legalitat en matèria laboral, de seguretat social, fiscal i de salut i seguretat, poden ser consultats en la pàgina proveïdors del web de Bancaixa, creat el 2007.

El nou procediment d'homologació i contractació de proveïdors, aprovat el 2006, es troba en procés d'implantació.

Els plans d'auditoria interna de 2007 i 2008 inclouen programes de revisió de la política de compres i del procediment d'homologació i contractació per impulsar l'aplicació de la nova política.

El codi de conducta dels empleats incorpora expressament principis ètics d'actuació, per regular com han de desenvolupar-se les relacions amb els proveïdors i resoldre's els conflictes d'interès que pogueren suscitar-se amb aquests.

### SATISFACCIÓ DELS PROVEÏDORS (3.9)(4.16)(4.17)

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, i superen novament el 2007 la qualificació de 8 sobre 10.

| Evolució de la satisfacció de proveïdors <sup>(1)</sup>                                | 2007 | 2006 |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Valoració de la relació global del seu negoci amb Bancaixa (satisfacció de proveïdors) | 8,46 | 8,52 |

(1) Sobre 10 punts.

## 6.3 El compromís social de Bancaixa

(1.2)(2.8)(3.9)(4.8)(4.12)(4.13)(4.15)(4.16)(4.17)(EC1)(SO1)(D5)

**La nostra premissa:**  
**contribuir a l'increment de la riquesa i al desenvolupament econòmic de les àrees en les quals actua Bancaixa i millorar la qualitat de vida i el progrés cultural i social del nostre àmbit d'operacions**

#### Principals avanços el 2007

- 72 milions d'euros aportats a l'Obra Social.
- Àmbit d'actuació nacional.
- Importants reconeixements externs.

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 a únic i exclusiu objectiu contribuir als interessos generals i al desenvolupament econòmic i social de les persones i societats amb què es relaciona pel seu àmbit d'actuació.

Bancaixa, per 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, de programes de formació i creació d'ocupació i de progrés cultural.

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

| Entitat gestora         | 2007          | 2006          | % variació    |
|-------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Fundació Caixa Castelló | 6.507         | 6.348         | 2,50%         |
| Fundació Bancaixa       | 51.993        | 40.582        | 28,11%        |
| Bancaixa                | 13.500        | 11.070        | 21,95%        |
| <b>DOTACIÓ TOTAL</b>    | <b>72.000</b> | <b>58.000</b> | <b>24,13%</b> |

Imports en milers d'euros.

La distribució del pressupost realitzat per l'Obra Social en l'exercici 2007 i l'evolució registrada respecte a 2006, son les següents:

| Àrees socials                  | 2007               |                 |                   | 2006               |                 |                   |
|--------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------|--------------------|-----------------|-------------------|
|                                | Recursos destinats | Nre. de centres | Nre. d'activitats | Recursos destinats | Nre. de centres | Nre. d'activitats |
| Cultura                        | 28.219             | 27              | 1.199             | 19.170             | 27              | 1.307             |
| Temps lliure                   | 3.026              | 10              | 580               | 3.370              | 10              | 470               |
| Assistència social             | 15.097             | 37              | 1.414             | 12.988             | 38              | 938               |
| Sanitat                        | 208                | 1               | 3                 | 444                | 1               | 9                 |
| Educació                       | 11.376             | 7               | 359               | 11.922             | 8               | 377               |
| Investigació i desenvolupament | 12.702             | 2               | 169               | 6.624              | 2               | 133               |
| Patrimoni historicoartístic    | 2.539              |                 | 34                | 3.579              | --              | 35                |
| Medi ambient natural           | 781                | 4               | 51                | 748                | 4               | 81                |
| <b>TOTAL REALITZAT</b>         | <b>73.948</b>      | <b>88</b>       | <b>3.809</b>      | <b>58.847</b>      | <b>90</b>       | <b>3.350</b>      |

Recursos destinats en milers d'euros

L'atenció de les demandes socials i l'eficiència en la gestió dels recursos són els criteris principals aplicats en l'administració dels excedents dedicats a l'Obra Social. Bancaixa, durant el 2007, va destinar un 24% més a Obra Social respecte al 2006, i mostra així el seu fort compromís amb els ciutadans.

Revisat el Pla Estratègic de l'Obra Social, que finalitzava el 2007, s'ha considerat vàlid per a continuar sent aplicat, per la qual cosa se li ha donat continuïtat per dos anys més, centrat principalment en tres col·lectius: joves, amb accions que potencien la mobilitat internacional d'universitaris, l'emprenedoria i la participació en matèria d'acció social, esport i oci; immigrants, amb diverses actuacions emmarcades en el pla de suport a una societat intercultural, l'objectiu de la qual és la integració d'aquest col·lectiu i la sensibilització social davant d'aquest fenomen; i la tercera edat, amb programes de contingut sanitari, cultural i assistencial. Tot això, sense oblidar les actuacions i el suport als servicis i a accions de tipus social, a través de la promoció, entre altres activitats, de distints concursos, així com la inversió en art i en cultura, investigació, mediambient i sanitat.

En el capítol 6.4, es descriuen amb detall les magnituds més rellevants de les actuacions desenvolupades per al compliment dels objectius.

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

## JOVES

### Formació i treball



Per a continuar afavorint la mobilitat internacional entre els estudiants universitaris, s'han firmat nous convenis amb distintes universitats del territori nacional, i s'ha donat continuïtat als ja existents, dins del **Programa de Beques Internacionals Bancaixa**. En total, 48 convenis que permeten als estudiants gaudir d'estades als EUA, al Canadà, Mèxic, Argentina, Àsia, Austràlia, Nova Zelanda i Europa, i rebre formació complementària en la universitat de destí i conèixer països en els quals es desenvolupen importants canvis econòmics i socials, experiència molt important en el seu desenvolupament personal i professional.

Enguany, complementant la línia anterior, s'ha convocat un nou programa que facilita les pràctiques formatives i laborals en empreses de l'estranger: **Programa de Beques Bancaixa Pràctiques Laborals**. Aquesta primera convocatòria s'ha dirigit a graduats i postgraduats de la Universitat de València i de la Universitat Politècnica de València, i s'ha aprofitat la implantació d'oficines de Bancaixa a Londres, Munic, Varsòvia, París, Lisboa, Xangai i Miami per a desenvolupar aquest programa en les esmentades oficines. Aquesta línia es completa amb la realització d'estades formatives de titulats universitaris en empreses de la Unió Europea, a través de beques Leonardo da Vinci.

**Ajudes a la Investigació** en diferents centres de I+D de reconegut prestigi: Fundació Centre d'Investigació Príncep Felip i Consell Superior d'Investigacions Científiques, així com les concedides per a treballar en els hospitals La Fe i el Clínic Universitari, a València, i en l'Hospital General d'Albacete, amb l'objectiu d'estimular el desenvolupament d'una investigació clínica i biomèdica de qualitat, que tinga la seua traducció en la publicació de treballs en revistes científiques amb alt índex d'impacte.

#### Altres projectes en matèria de formació per a joves

|                                                |                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Premis Bancaixa Projectes Fi de Carrera</b> | 131 beques concedides a estudiants per a la realització de projectes en empreses i institucions, codirigits per professionals de l'entorn empresarial. |
| <b>Campus Excel·lència a Fuerteventura</b>     | Patrocini de l'Àrea d'Educació i Valors del Campus Excel·lència a Fuerteventura, amb el lema <i>Àfrica: donant futur al present</i> .                  |
| <b>Tallers didàctics</b>                       | Visites guiades i tallers vinculats a exposicions amb l'objecte de difondre l'art i potenciar la creativitat.                                          |

## ACCIÓ SOCIAL

**Programa Turisme Solidari.** Ha tingut quatre destins: Equador, Colòmbia, El Salvador i Nicaragua. L'objectiu d'aquest projecte és sensibilitzar els grups de viatgers en matèria de cooperació al desenvolupament i, alhora, conèixer el país. Per a això, es compaginen visites turístiques amb les iniciatives de desenvolupament en els països de destí, en relació amb organitzacions de diferents sectors (salut, educació, desenvolupament comunitari, desenvolupament productiu, etc.) que treballen amb diferents grups de població (infància, joventut, dona, etc.) i interessant-se pels projectes que tenen en marxa. S'han realitzat set viatges, amb una duració de dues setmanes cada un, en els quals han participat un total de 70 persones de tot Espanya. Prèviament al viatge, es van realitzar cursos de formació tant per als coordinadors com per als participants, així com una jornada de convivència.



**Expedició Tahina-Can Bancaixa.** Iniciativa coorganitzada amb la Universitat Autònoma de Barcelona i destinada a fomentar l'interès de la comunitat universitària per la cultura i els costums llatinoamericans. Han participat 60 universitaris, que han recorregut Cuba durant onze dies. Aquest projecte acostava els estudiants espanyols al periodisme de viatges, i està estructurat en tres eixos fonamentals: comunicació, cooperació i aventura.

A més, s'ha realitzat una exposició itinerant per universitats espanyoles per a mostrar un resum dels treballs fotogràfics de les expedicions Tahina-Can Bancaixa. Les institucions visitades van ser: la Universitat Complutense de Madrid, la Universitat de Santiago de Compostel·la, la Universitat de Sevilla, la Universitat Autònoma de Barcelona i la Universitat de València.

### • L'OBRA EMBLEMÀTICA - Programa Bancaixa Joves Emprenedors

Al llarg de 2007, s'han dut a terme diverses actuacions, dins del programa de suport als joves emprenedors, i les més destacades són les que s'assenyalen a continuació:

- Per tretzé any consecutiu s'han convocat els Premis Bancaixa Joves Emprenedors, l'objectiu dels quals és el desenvolupament i la posada en marxa de projectes empresarials. S'han concedit quaranta premis, amb una dotació de 425.000 euros, en tres categories: per a empreses de base tecnològica, empreses tradicionals i/o socials i projectes d'empreses.
- També, s'ha ajudat a desenvolupar les idees de negoci d'aquest col·lectiu, a través de cursos presencials i en línia, totalment gratuïts, en els quals es faciliten els coneixements necessaris per a posar en marxa l'empresa. Els cursos en línia estan dividits en bàsics i avançats, que ajuden els participants a realitzar el seu pla d'empresa i tenen una tutoria personalitzada.



Una altra línia desenvolupada dins del programa de suport als joves emprenedors són les Càtedres Bancaixa Joves Emprenedors, que pretenen impulsar el desenvolupament de l'emprenedor i la creació d'empreses des de les mateixes universitats. També ofereixen formació i fomenten la investigació de temes relacionats amb l'estudi de l'emprenedor. Per a això, s'han firmat 22 convenis amb universitats de tot Espanya, amb els quals es fomenta l'esperit emprenedor i la vocació empresarial, i es garanteixen les iniciatives emprenedores i la generació de nous projectes empresarials. Bancaixa és l'entitat pionera en la creació d'aquestes càtedres per a joves emprenedors.

## DESENVOLUPAMENT SOCIAL (EC8)

### Pla de Suport per a una Societat Intercultural

El Pla de Suport per a una Societat Intercultural (P.A.S.I.) es va posar en marxa el 2001 amb la finalitat de donar suport a iniciatives tendents a afavorir la convivència social entre persones de distintes races i cultures, religions i costums. Per a això, es duen a terme activitats pròpies i altres que es desenvolupen a través de la continuïtat del conveni de col·laboració amb la Fundació Centre d'Estudis per a la Integració Social i Formació d'Immigrants (Ceimigra), a fi de continuar unint esforços, d'acord amb les prioritats de cada institució. Ceimigra té com a objecte la informació, formació i assessorament de la població immigrant, i el codesenvolupament. Aquests objectius són coincidents amb els que persegueix el PASI de la Fundació Bancaixa, ja en el seu sisé any d'actuació.

El 2007 es va firmar un conveni per a la cessió fins a l'any 2015 d'un immoble a Alfafar (València), propietat de l'Obra Social de Bancaixa, per a la seua utilització com a Residència de mediació i codesenvolupament per a estudiants de països en via de desenvolupament que, mentre completen els seus estudis de doctorat i màsters, dediquen les seues capacitats al servei dels seus conciutadans i fomenten la interacció entre cultures.

Entre les actuacions realitzades amb Ceimigra destaquen:

|                                                          |                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Assessorament a immigrants</b>                        | En assumptes laborals i de Seguretat Social, estrangeria i educació, família, projectes empresarials i autoocupació, projectes de cooperació i codesenvolupament i associacionisme. |
| <b>Observatori, estudis i publicacions</b>               | Labor investigadora i de publicació de l'Observatori Valencià de les Migracions.                                                                                                    |
| <b>Formació per a la mediació i la interculturalitat</b> | Cursos de formació per a la mediació intercultural.                                                                                                                                 |
| <b>Intermediació laboral</b>                             | Itineraris personalitzats per a la busca d'ocupació, intermediació laboral amb empreses i tallers.                                                                                  |
| <b>Sensibilització</b>                                   | Promoció de quatre espais de trobada intercultural.                                                                                                                                 |
| <b>Cooperació i codesenvolupament</b>                    | Coordinació i gestió d'una xarxa de residències d'estudiants.                                                                                                                       |
| <b>Relacions externes</b>                                | Activitats necessàries per a la connexió amb xarxes nacionals i internacionals que s'ocupen de les migracions.                                                                      |



### L'esport com a via d'integració social: Copa Bancaixa Nous Ciutadans

En la segona edició de la competició esportiva que Bancaixa dirigeix als ciutadans immigrants residents a la Comunitat Valenciana, han participat setze seleccions de tot el món: Algèria, Argentina, Bolívia, Colòmbia, Equador, Ghana, Hondures, Marroc, Paraguai, Perú, República Dominicana, Tunísia, Romania, Senegal, Ucraïna i l'Uruguai, que es disputaren el trofeu.

#### Altres actuacions de 2007

|                                                  |                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Setmanes Interculturals</b>                   | Activitats desenvolupades amb universitats i ajuntaments de tot Espanya.                                                                                                                               |
| <b>VI Edició de les Beques Codesenvolupament</b> | Convocatòria d'ajuda dirigida a estudiants de països en vies de desenvolupament, que cursen els seus estudis en universitats del territori nacional.                                                   |
| <b>Exposició Lluny de Casa</b>                   | Projecte de caràcter sociològic i historicodocumental, i que mostra els emigrants espanyols que busquen una vida millor en altres països.                                                              |
| <b>Taller didàctic intercultural</b>             | Projecte denominat <i>Un País Imaginari</i> , desenvolupat en centres escolars amb més pes d'alumnat immigrant, per a promoure el coneixement d'altres cultures, el diàleg i el respecte als companys. |

### • L'OBRA EMBLEMÀTICA - Programa de Cooperació Internacional

Dins d'aquest programa, es desenvolupen les actuacions següents:

- **Desenvolupament de l'educació universitària a Amèrica Llatina**, continuant el programa iniciat fa tretze anys, amb el qual es pretén ajudar països en via de desenvolupament, principalment El Salvador i Nicaragua, per mitjà de la millora de la qualificació professional, acadèmica i social de joves universitaris. El programa consisteix en la concessió de quinze beques anuals a joves acabats de llicenciar per a la realització de pràctiques laborals en Bancaixa durant nou mesos. La beca inclou, a més d'un màster en la Universitat de València, l'estada en una residència universitària.
- Concessió de beques a estudiants amb pocs recursos econòmics, bons expedients acadèmics i procedents de zones rurals allunyades de la capital on cursen els estudis universitaris, per a l'estada i manutenció durant la realització d'aquests, en **Residències Universitàries de la Fundació Bancaixa**, situades a San Salvador (El Salvador), Managua (Nicaragua), Cartagena d'Índies (Colòmbia) i Quito (Equador), i en les quals els becats es comprometen a realitzar labors socials en el seu temps lliure.
- Durant l'any 2007 s'ha posat en marxa una **línia d'emprenedors** dirigida enguany a estudiants i titulats universitaris de la Universitat Centreamericana José Simeón Cañas, que permet disposar de les eines necessàries per a la posada en marxa d'iniciatives empresarials que faciliten el seu desenvolupament professional, com a via per a la creació d'ocupació, riquesa i desenvolupament social.
- La relació amb Amèrica Central, específicament amb El Salvador, Nicaragua i Mèxic, a través dels becaris que des de fa tretze anys vénen a fer pràctiques formatives a Bancaixa, va produir la petició de distintes organitzacions d'aquests països d'estudiar la possibilitat de rebre **assessorament** per a projectes concrets, que ajudaran a millorar la qualitat de vida dels ciutadans. Les ofertes de jubilació de Bancaixa van afavorir que empleats amb gran experiència professional i formació acadèmica tingueren temps disponible per a la realització d'activitats, entre altres, de voluntariat. Unint aquestes dues circumstàncies, la Fundació Bancaixa ha coordinat des de l'any 2002 la realització de cursos de formació en màrqueting, comptabilitat, informàtica, organització i ajuda per a iniciatives empresarials, o altres, impartits per voluntaris jubilats de Bancaixa, en les comunitats de Perquín, Santa Maria Ostuma i San Ramón, d'El Salvador; a Morelia, capital de l'estat de Michoacán, a Mèxic, i a la Universitat Politècnica de Managua, a Nicaragua.
- A fi d'eradicar les bosses de pobresa, contribuir al desenvolupament i corregir les desigualtats socials, la Fundació Latino Grameen, presidida pel professor Yunus, Premi Nobel de la Pau 2006, junt amb Bancaixa, està implantant en la República d'El Salvador un programa integrat de microcrèdits del model **Clau en Mà**, que consisteix a concedir préstecs sense cap tipus de garantia ni aval a col·lectius amb necessitats de finançament, i impulsar les famílies a autoajudar-se per a eixir de la pobresa. El 2007 es va iniciar aquest programa, que finalitzarà el 2009, i l'objectiu general del qual és atendre els segments de la societat salvadorenca més desfavorits i col·laborar al seu desenvolupament.

## Els majors

Els problemes de dependència, les malalties emergents, la necessitat d'ocupar el temps lliure, les oportunitats de formació com a protecció davant dels riscos d'exclusió per la velocitat dels avanços tecnològics, són factors tinguts en compte, entre altres, per Bancaixa per atendre les necessitats d'aquest col·lectiu important i creixent, per la qual cosa s'han desenvolupat les actuacions següents:

- Clubs de jubilats: conferències, tallers ocupacionals i activitats culturals,
- Visites culturals guiades, viatges per Espanya i l'estranger,
- Estades en balnearis amb programes de salut, alimentació i manteniment físic,
- Formació en noves tecnologies i cursos universitaris adaptats a persones majors,
- Col·laboracions amb centres formatius, així com el foment i suport a associacions i altres entitats relacionades amb l'Àrea de Tercera Edat.

## CULTURA

### • L'OBRA EMBLEMÀTICA - Sorolla. Visió d'Espanya.



Amb motiu de l'obertura del renovat Centre Cultural Bancaixa, de València, s'ha volgut marcar aquest esdeveniment amb un altre de gran significació i que té un cert caràcter de restitució històrica: presentar, per primera vegada a Espanya el monumental conjunt de pintures que va realitzar Joaquín Sorolla per encàrrec de la Hispanic Society de Nova York. Aquesta *Visió d'Espanya*, dividida en catorze panells, respon al propòsit de fixar una imatge parcial, però fidedigna, d'una realitat espanyola tradicional que es trobava en vies de desaparèixer com a resultat d'un procés de transformació econòmica, social i cultural en els inicis del segle passat.

La mostra va ser encarregada el 1911 a Joaquín Sorolla per l'hispanista nord-americà Archer Milton Huntington, per decorar una de les sales de la Hispanic Society de Nova York, que va fundar al principi del segle XX amb l'objectiu de donar a conèixer la cultura espanyola als Estats Units. Aquesta sala, en un principi projectada per a ser una biblioteca, finalment va quedar convertida en la *Sala Sorolla*. Les obres, que és la primera vegada que ixen del seu emplaçament, han estat restaurades per a l'ocasió per un equip d'experts de Bancaixa i la Hispanic Society, durant més d'un any. La mostra es va inaugurar a València en el mes de novembre i viatjarà per diverses ciutats espanyoles fins al 2009, moment en què els quadres tornaran a Nova York.



Més de 450.000 visitants confirmen l'èxit de Sorolla a València



**L'Obra Social de Bancaixa convoca distints premis amb l'objectiu de donar suport als nous artistes i al món de l'art i la cultura**



**Premi Bancaja Pintura, Escultura i Art Digital.** El premi, que gaudeix de gran reconeixement, pretén impulsar les carreres d'aquells artistes que busquen el seu buit en l'àmbit professional. No obstant això, a més de la interessant dotació dels premis, el concurs dona l'oportunitat d'exposar les obres seleccionades en l'Institut d'Art Modern de València (IVAM); després s'exhibeixen en altres centres. El tema i la tècnica són de lliure elecció. Els guardons establerts són un primer premi i un accèssit tant en pintura, com en escultura i art digital.

**Premi Bancaja de projectes per a Curtmetratges.** Amb l'objectiu d'afavorir la producció cinematogràfica, es convoca aquest concurs dirigit a totes les persones que acrediten residència a Espanya i tinguen en projecte realitzar un curtmetratge. En els set anys d'existència, aquest guardó ha

aconseguit gran prestigi nacional i ha ajudat a fer que alguns dels projectes seleccionats hagen aconseguit premis en festivals especialitzats en curts i, en festivals internacionals de cine.



## Actes culturals

Són nombrosos els actes organitzats o patrocinats per l'Obra Social de Bancaixa. Igual que les exposicions, hi ha altres activitats que registren una gran afluència de públic, com ara concerts, teatre, esport i festes populars.

Entre totes, destaquen els patrocinis al Palau de la Música de València, Fundació Palau de les Arts, Fundació La Llum de les Imatges, Federació de Societats Musicals de la Comunitat Valenciana, Fundació Orfeó Català del Palau de la Música, Fundació Gran Teatre del Liceu, Auditorio Nacional de Música de Madrid, Fundación del Teatre Líric, Teatre Principal de Palma de Mallorca, Fundació Menorquina de l'Òpera, Fundació Municipal de Cine, Institut Valencià de Cinematografia i Teatres de la Generalitat Valenciana.

D'altra banda, la Col·lecció Picasso ha continuat itinerant per diverses ciutats espanyoles, com ara Alacant, Elx, Madrid, Ciudad Real, Girona, Granada, Bilbao, Santander, Oviedo, Valladolid, a més de Santo Domingo, Cascais i Torres Vedrás, fora d'Espanya.

També cal ressaltar la difusió de l'art en el carrer amb l'exposició Per Amor a l'Art, de Robert Indiana, en la Gran Via Marqués del Túria de València, formada per 14 escultures de grans dimensions exhibides a l'aire lliure.

## Cultura autòctona

Bancaixa sosté un suport decidit a la llengua, l'esport i la cultura de la Comunitat Valenciana, a través de, entre altres, les actuacions següents:

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

## ALTRES COL·LECTIUS/ ALTRES ACTUACIONS (EC8)

### Suport al Voluntariat

Bancaixa, junt amb la Fundació Valenciana de la Solidaritat i Voluntariat, va crear dos nous Centres de Voluntariat l'any 2007, per la qual cosa hi ha en l'actualitat 18 centres repartits per tota la Comunitat Valenciana. Els seus objectius: impulsar i afavorir les accions solidàries a través de servicis de mediació entre les ONG i els voluntaris, formació bàsica per als que s'inicien en el voluntariat, subvenció a projectes de voluntariat o la promoció del voluntariat corporatiu.

### Contra la violència de gènere: Tolerància Zero

La Fundació Tolerància Zero, impulsada per Bancaixa i la Generalitat Valenciana, promou el compromís social des del convenciment que la igualtat i el respecte entre els homes i les dones ha de prevaldre. En aquest sentit, actua com a plataforma des de la qual difondre solucions i influir i conscienciar 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.

Bancaixa també col·labora amb Càritas Interparroquial per al funcionament d'un Centre d'acollida per a dones amb xiquets, en situació de risc d'exclusió social.

### Ajuda a associacions i ONG

Concurs que es convoca anualment, amb l'objectiu de donar suport a associacions o entitats d'interés públic i social, dedicades a activitats de tipus assistencial, benèfic o social. En l'exercici 2007 es van presentar 1.095 sol·licituds, que van ser estudiades per un jurat avaluador. Van obtindre ajudes econòmiques un total de 299 entitats. Els projectes presentats van dirigir les seues accions a algun dels sectors següents: persones en situació de discapacitat; drogodependències i alcoholisme; joventut, menors i família; dones en situació de risc social; majors, malalts de Parkinson, Alzheimer i malalties mentals; marginació social; minories ètniques i conservació del patrimoni cultural.

Aquest compromís de suport es va enfortir amb la posada en marxa de les ajudes financeres a associacions. Se'n van concedir 35, amb la finalitat de col·laborar amb les organitzacions socials de la Comunitat Valenciana a les quals la Conselleria corresponent els ha aprovat una ajuda per a la realització d'un projecte, i que han sol·licitat una operació creditícia per a l'execució, i aquesta Fundació subvenciona fins a cinc punts els interessos meritats pel crèdit.

*Milles solidàries*, iniciativa consistent en la ubicació de contenidors de gran format en distints barris de la ciutat. Allí, els ciutadans podien adquirir la seua polsera solidària o realitzar donacions en un compte específic de Bancaixa, destinat a aquesta finalitat. L'objectiu era recaptar ajuda econòmica per als projectes humanitaris d'*Acció contra la fam* a Àfrica, Àsia i Amèrica Llatina, a més de convertir la polsera en un símbol de solidaritat i compromís dels seus portadors. Es van unir així la solidaritat i l'esport amb un mateix objectiu: combatre la fam en el món.

## Diveraules

Projecte educatiu destinat a xiquets i xiquetes hospitalitzats, que utilitza les tecnologies de la informació i de la comunicació, iniciat el 2004 amb la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana, en l'Hospital Clínic Universitari, l'Hospital Dr. Peset de València i l'Hospital de Sagunt; el 2007 es va inaugurar la Diveraula de l'Hospital Lluís Alcanyís de Xàtiva. Entre els objectius principals que persegueix el projecte es troben:

- donar suport psicològic als participants, per evitar l'ansietat i l'angoixa que provoca la situació de malaltia;
- brindar-los un mitjà de comunicació que els ajude a superar situacions estressants, origen d'altres patologies, causades per l'allunyament del seu medi habitual;
- estimular les seues capacitats cognoscitives, emocionals i socials;
- ajudar-los en el seu desenvolupament maduratiu, i permetre'ls assumir el procés de l'hospitalització en el marc d'una integració efectiva amb familiars i amics, perquè el visquen de la manera menys traumàtica possible;
- aportar-los noves destreses tecnològiques que els permeten una ocupació fluida de les noves tecnologies de la informació i la comunicació.

## Programa de voluntariat forestal

Partint de la consciència de la necessitat de cuidar els espais naturals que ens rodegen, el Programa de Voluntariat Forestal, per a la prevenció i la vigilància d'incendis forestals a la Comunitat Valenciana, es desenvolupa des de 1998. La finalitat és salvaguardar els nostres boscos i, al mateix temps, procurar la integració dels discapacitats psíquics els quals, a través d'aquest, poden convertir-se en vigilants dels nostres paratges. Acompanyats de monitors especialitzats, aprenen a protegir i a vetlar per la seguretat del medi ambient. A més, els voluntaris reben uns cursos de formació (prevenció, vigilància, legislació forestal, entre altres) i sensibilització mediambiental.

## Millora de l'accessibilitat per a discapacitats

En l'exercici 2005 es va subscriure un acord entre Bancaixa i el banc públic alemany KfW Bankengruppe, pel qual la dita entitat va facilitar finançament en mitjà termini i llarg termini amb un avantatge en cost respecte al preu de mercat habitual per a Bancaixa, subjecte al compromís de traspassar l'avantatge en cost a la societat o als clients. En virtut d'aquest acord, a través de la Fundació Bancaixa s'han destinat 244 mil euros a la millora de l'accessibilitat per a discapacitats en platges i parcs, l'eliminació de barreres arquitectòniques en edificis i l'adaptació de transport per a aquest col·lectiu.

## 6.4 Balanç del compromís amb la societat

| A QUÈ ENS COMPROMETÈREM EL 2007                                                                                                                                                                                                          | QUÈ HEM FET                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Continuar complint i informant sobre el Pla Estratègic 2004-2007 de l'Obra Social de Bancaixa.                                                                                                                                           |                                     |
| Concloure la incorporació d'aspectes mediambientals en la gestió de recursos; implementar la política creditícia definida per considerar riscos ambientals en l'anàlisi creditícia d'empreses; i desenvolupar les inversions de capital. |  Apartat <a href="#">6.1</a> (2009) |
| Fomentar la firma d'acords amb ONG per augmentar l'oferta de targetes solidàries.                                                                                                                                                        |  Apartat <a href="#">4.1</a>        |
| Continuar executant el pla per a l'eliminació de barreres arquitectòniques en la xarxa d'oficines.                                                                                                                                       |  Apartat <a href="#">4.2</a> (2009) |
| Continuar finançant projectes dirigits a potenciar l'autoocupació de nous ciutadans, originaris d'altres països.                                                                                                                         |  Apartat <a href="#">4.1</a>        |



Compromís complert al 100%.



Compromís realitzat parcialment o en curs al tancament de l'exercici 2007 (s'indica la data prevista de finalització).



Compromís incomplert o no iniciat al tancament de l'exercici 2007 (s'indica la data prevista de finalització).

### CONTINUAR COMPLINT I INFORMANT SOBRE EL PLA ESTRATÈGIC 2004-2007 DE L'OBRA SOCIAL DE BANCAIXA (2.8)(4.12)(4.13)(EC8)

En compliment del Pla Estratègic 2004-2007 de l'Obra Social, en l'exercici 2007 es va prestar especial atenció al control dels objectius establerts en aquest; gràcies a aquesta tasca:

- s'han cobert les demandes socials identificades com a prioritàries;
- l'activitat de l'Obra Social s'ha estès per tot l'àmbit d'actuació de l'entitat;
- les línies de joves, el desenvolupament social i la 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 0,1 punts.

Les dades més significatives de l'obra social realitzada en l'exercici 2007 són les següents:

#### JOVES

| Concepte                           | Nombre d'accions o instal·lacions | Beneficiaris o assistents   |
|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| Beques internacionals Bancaixa     | 48 convenis                       | Més de 2.900 <sup>(1)</sup> |
| Contractes d'investigació          | 7 convenis                        | 30                          |
| Premis a emprenedors               | 1 convocatòria amb 40 premis      | 425 participants            |
| Càtedra Bancaixa Joves Emprenedors | 22 càtedres                       | -                           |
| Tallers didàctics en exposicions   | 10                                | 41.331                      |
| Activitats d'oci                   | 18                                | Més de 282.000              |
| Biblioteques universitàries        | 4                                 | Més de 103.106              |
| Patrocinis esportius               | 11                                | Més de 308.000              |
| Centres esportius                  | 6                                 | Més de 153.000              |
| Edicions                           | 14                                | Més de 26.000               |
| Màster d'estudis per la pau        | 2 cursos                          | 238                         |
| Turisme solidari                   | 5 destins                         | 130                         |

(1) Falten per resoldre 14 convocatòries.

(2) Queden exclosos els assistents dels tallers no finalitzats: Sorolla. Visió d'Espanya i That's not entertainment. El cine responde al cine, a partir de 31/12/07.

## DESENVOLUPAMENT SOCIAL

| Concepte                                                                    | Nombre d'accions o instal·lacions | Beneficiaris o assistents |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|
| Beques de codesenvolupament                                                 | 8 convenis                        | 14                        |
| Beques Amèrica Llatina                                                      | 4 convenis                        | 15                        |
| Centres de voluntariat                                                      | 18                                | Més de 1.900 associacions |
| <b>Nous ciutadans (PASI):</b>                                               |                                   |                           |
| - Formació per a la mediació i la interculturalitat                         | 5 cursos                          | 165                       |
| - Accions d'intermediació laboral                                           | 15                                | 855                       |
| - Accions de sensibilització                                                | 5 espais                          | Més de 2.300              |
| - Punts d'informació i assessorament                                        | 2                                 | Més de 26.000             |
| - Setmanes interculturals                                                   | 12                                | Més de 40.700             |
| - Publicacions especialitzades                                              | 10                                | 7.200                     |
| - Exposicions                                                               | 2                                 | 170.000                   |
| <b>Tercera edat:</b>                                                        |                                   |                           |
| - Visites culturals (Programa viatges, visites culturals i dies saludables) | -                                 | 9.731                     |
| - Tallers, cursos i activitats diverses                                     | -                                 | 142.268                   |
| - Cursos formació Internet                                                  | -                                 | 248                       |
| Diveraules                                                                  | 4                                 | 2.578                     |
| Ajudes a associacions sense ànim de lucre i ONG                             | 2 concursos                       | 332 ajudes                |
| Residències d'estudiants codesenvolupament                                  | 8                                 | 142                       |
| Centres d'acollida per a dones                                              | 2                                 | 48 places                 |

## CULTURA

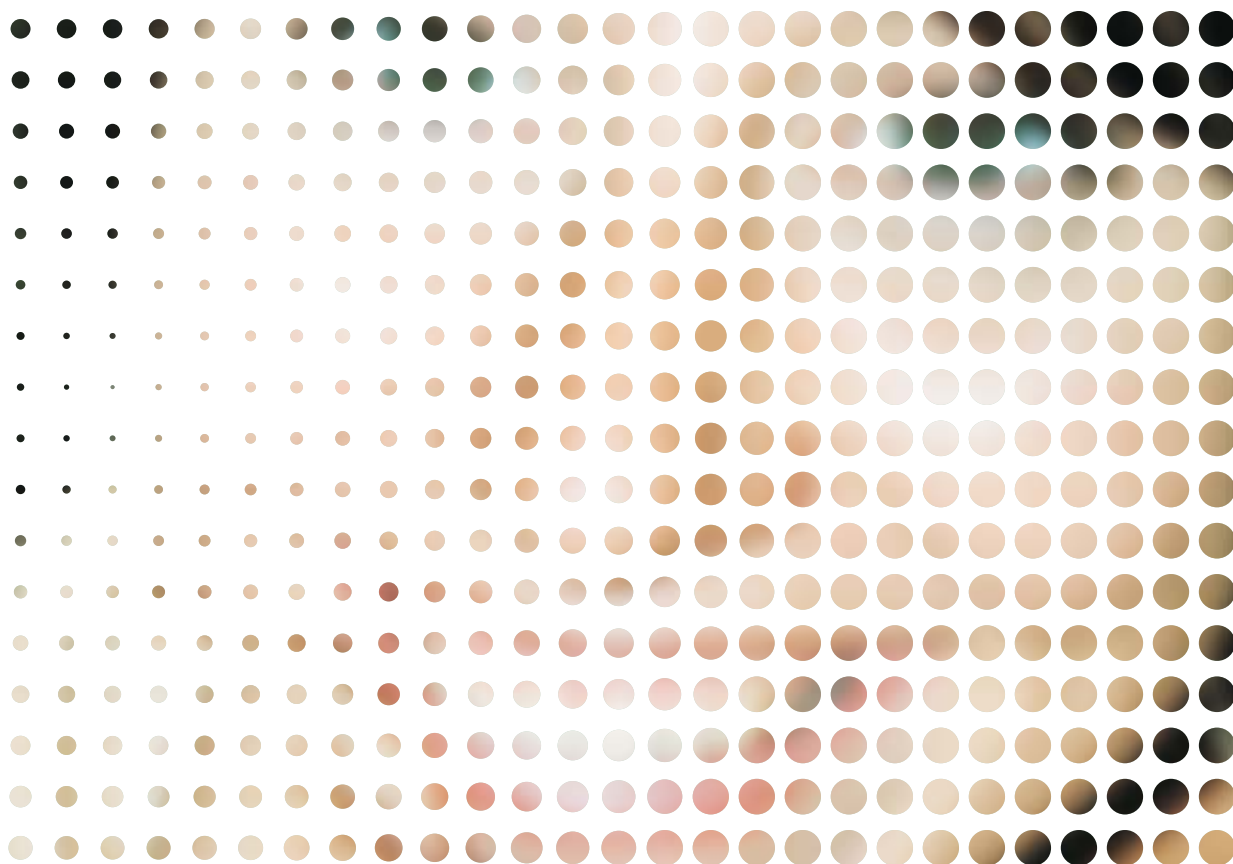
| Concepte                                        | Nombre d'accions o instal·lacions | Beneficiaris o assistents |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|
| Exposicions organitzades o patrocinades         | 89                                | Més de 1.700.000          |
| Edicions de caràcter cultural                   | 10 edicions                       | 332.500 exemplars         |
| Actes culturals i esportius de caràcter popular | en 306 poblacions                 | Més de 1.100.000          |
| Conferències                                    | 102                               | 15.500                    |
| Premis artístics i literaris                    | 6 convocatòries<br>25 premis      | 751 participants          |

## ALTRES ACTIVITATS

| Concepte                                   | Nombre d'accions o instal·lacions | Beneficiaris o assistents   |
|--------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| Aules informàtiques                        | 9                                 | 2.085                       |
| Ciberoteques                               | 10                                | Més de 123.000              |
| Ciberoteca.com                             | Més de 111.600 textos             | 1.603.058 visites           |
| Espais naturals propietat de l'Obra Social | 2                                 | 4.981 visitants             |
| Portal Bancaixa OBS                        | -                                 | 4.109.975 consultes         |
| Prevenió d'incendis forestals              | 14 unitats                        | 3.672 eixides de voluntaris |
| Escoles de natura                          | 3                                 | 9.706                       |

Pàgines web de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es) relacionades:

- Compromís ambiental
- Proveïdors
- Obra Social



El nostre compromís amb els  
inversors







## EL NOSTRE COMPROMÍS AMB ELS INVERSORS

### 7.1 La seua confiança ens fa créixer

(1.2)(4.8)

**La nostra premissa:  
la seua confiança ens fa créixer.**

#### Principals avanços el 2007

- Compliment anticipat del Pla Estratègic 2004-2007.
- El Grup Bancaixa s'ha consolidat com un dels grans grups financers espanyols.

Bancaixa, d'acord amb els seus objectius estratègics a llarg termini, persegueix desenvolupar un creixement rendible i sostingut, que permeta mantindre uns adequats nivells de solvència i 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. Aquest és el nostre compromís amb els inversors.

Les actuacions de Bancaixa en aquest àmbit, es caracteritzen per:

- oferir una cartera diversificada d'instruments de deute en distints 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 permeta combinar creixement i qualitat en paràmetres de solvència, rendibilitat, eficiència i servei als nostres clients;
- mantindre uns adequats canals de comunicació amb els inversors, a través d'un departament específic per atendre'ls;
- facilitar l'accés a la informació financera de la nostra entitat i sobre les emissions en vigor, i donar una informació útil, veraç, transparent i actualitzada.

#### INFORMACIÓ PER A INVERSORS

Bancaixa manté actualitzada periòdicament la següent informació d'interés per als inversors en el web de l'entitat:

- informes financers trimestrals;
- presentacions a analistes i inversors;
- detall d'emissions en vigor;
- resultats de les revisions anuals de qualificacions creditícies per agències de *rating*;
- canals de comunicació amb inversors;

- ordres del dia i acords adoptats per l'Assemblea General;
- informes anuals de l'entitat i de Grup Bancaixa;
- fets rellevants i comunicats d'interès;
- Estatuts, Reglament d'Eleccions i reglaments de funcionament dels òrgans de govern;
- sala de premsa

Bancaixa, a més, manté vies de diàleg i comunicació permanents i específiques amb els seus inversors i analistes:

- *roadshows*;
- trobades periòdiques amb inversors institucionals;
- Departament de relacions amb els inversors;
- Sindicat d'obligacionistes

## 7.2 Balanç del compromís amb els inversors

### A QUÈ ENS COMPROMETÈREM EL 2007

### QUÈ HEM FET

|                                                                                                                                                                                                       |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Finalitzar el Pla Estratègic 2004-2007 i desenvolupar noves línies estratègiques que permeten mantindre un creixement que descansa en adequats paràmetres de solvència, eficiència i rendibilitat.    | ● |
| Continuar els desenvolupaments interns per 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). | ● |
| Continuar oferint un ventall ampli i diversificat de programes de titulització i d'emissions, que permeten donar una àmplia oferta a inversors actuals i potencials de l'entitat.                     | ● |



Compromís complert al 100%.



Compromís realitzat parcialment o en curs al tancament de l'exercici 2007 (s'indica la data prevista de finalització).



Compromís incomplert o no iniciat al tancament de l'exercici 2007 (s'indica la data prevista de finalització).

### FINALITZAR EL PLA ESTRATÈGIC 2004-2007 I DESENVOLUPAR NOVES LÍNIES ESTRATÈGIQUES QUE PERMETEN MANTINDRE UN CREIXEMENT QUE DESCANSE EN ADEQUATS PARÀMETRES DE SOLVÈNCIA, EFICÀCIA I RENDIBILITAT (1.2)(2.9)

L'entorn actual, condicionat per la ralentització del mercat immobiliari a Espanya, la forta reducció de l'activitat en els mercats institucionals de liquiditat i el repunt de la morositat en el sector financer, introdueix un repte a la gestió de les entitats financeres.

Bancaixa, amb la culminació del pla estratègic vigent fins al 2007 ha establert les bases per afrontar el repte que planteja l'entorn econòmic actual, condicionat per la ralentització del mercat immobiliari a Espanya, la forta reducció de l'activitat en els mercats institucionals de liquiditat i el repunt de la morositat en el sector financer, orientant l'activitat per a l'exercici 2008 cap a un enfocament de negoci prudent, basat en:

- **creixement equilibrat**, a través de la venda de productes de major vinculació i valor afegit, basat en l'“atenció del client”, desenvolupat a partir del *Compromís Bancaixa*;
- **mantindre l'estratègia de marca com a element de diferenciació**;
- **prioritzar la rendibilitat sobre el creixement**, a través d'una gestió dels preus apropiada i contenció de les despeses;
- **realitzar una adequada gestió de la qualitat de les inversions**, a fi de mantindre una adequada posició de liquiditat, rendibilitat i solvència.

Aquests objectius estratègics són comunicats amb total transparència en la informació corporativa que es publica en [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es) i s'informa periòdicament de la seua evolució a les parts interessades a través de l'actualització permanent de les dades per a inversors que s'ofereixen en el web corporatiu. La consecució d'aquests objectius permetrà a l'entitat donar eficaç resposta a les expectatives depositades pels inversors en Bancaixa.

Especial rellevància té també la constitució en aquest exercici de Bancaja Inversiones, SA, societat *holding*, a la qual Bancaixa ha contribuït amb les seues principals participacions en societats cotitzades (6,03% d'Iberdrola, 5,66% de NH Hoteles, 5,00% d'Enagas i 38,33% del Banco de Valencia). Per la seua banda, Picton, S.à.r.l. (una filial del Grup Guggenheim) i Deutsche Bank han aportat, via ampliació de capital, 1.355 milions d'euros. Després de la dita operació, el Grup Bancaixa posseeix una participació del 70% en Bancaja Inversiones, SA, i la resta correspon als nous socis minoritaris. Amb aquesta transacció, que suposa una demostració de la confiança que entitats líders en el sector depositen en Bancaixa, l'entitat s'associa amb institucions de referència, per enfortir el seu negoci d'inversions, i incidir en la disciplina i la transparència del mercat.

#### CONTINUAR ELS DESENVOLUPAMENTS INTERNS PER 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) (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 es detallen en profunditat en [l'Informe anual](#) de 2007. En relació amb l'àmbit de la sostenibilitat, els sistemes de gestió es dissenyen:

|                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Assegurant un creixement sostenible de l'entitat                      | A 31 de desembre de 2007, la ràtio de solvència del Grup, seguint criteris BIS, és del 12,95%; la ràtio Tier 1 en el 8,16%, i el core capital se situa en el 6,66% dels actius ponderats per risc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Contribuint a la gestió segura del negoci                             | La funció de riscos de Bancaixa té una sèrie d'eines avançades que complementen l'exhaustiu coneixement dels clients i mercats en els quals opera l'entitat. 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, com són l'obtenció de garanties suficients que assegurin l'absoluta recuperació de les operacions facilitades, el disseny i l'execució de plans d'acció que reduïsquen els riscos identificats, l'establiment de límits, etc. |
| Fomentant les polítiques de creixement sostenible                     | Amb l'objectiu de facilitar als nostres clients l'adequació a la legislació mediambiental i incorporar nous factors qualitatius d'avaluació de riscos, que reforcen el coneixement dels clients i permeten minimitzar possibles incidències en la seua solvència.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Garantint 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 independència i la imparcialitat dels processos de qualificació i assignació de nivell de risc.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

#### CONTINUAR OFERINT UN VENTALL AMPLI I DIVERSIFICAT DIVERS DE PROGRAMES DE TITULITZACIÓ I D'EMISSIONS, QUE PERMETEN DONAR UNA ÀMPLIA OFERTA A INVERSORS ACTUALS I POTENCIALS DE L'ENTITAT (2.5)

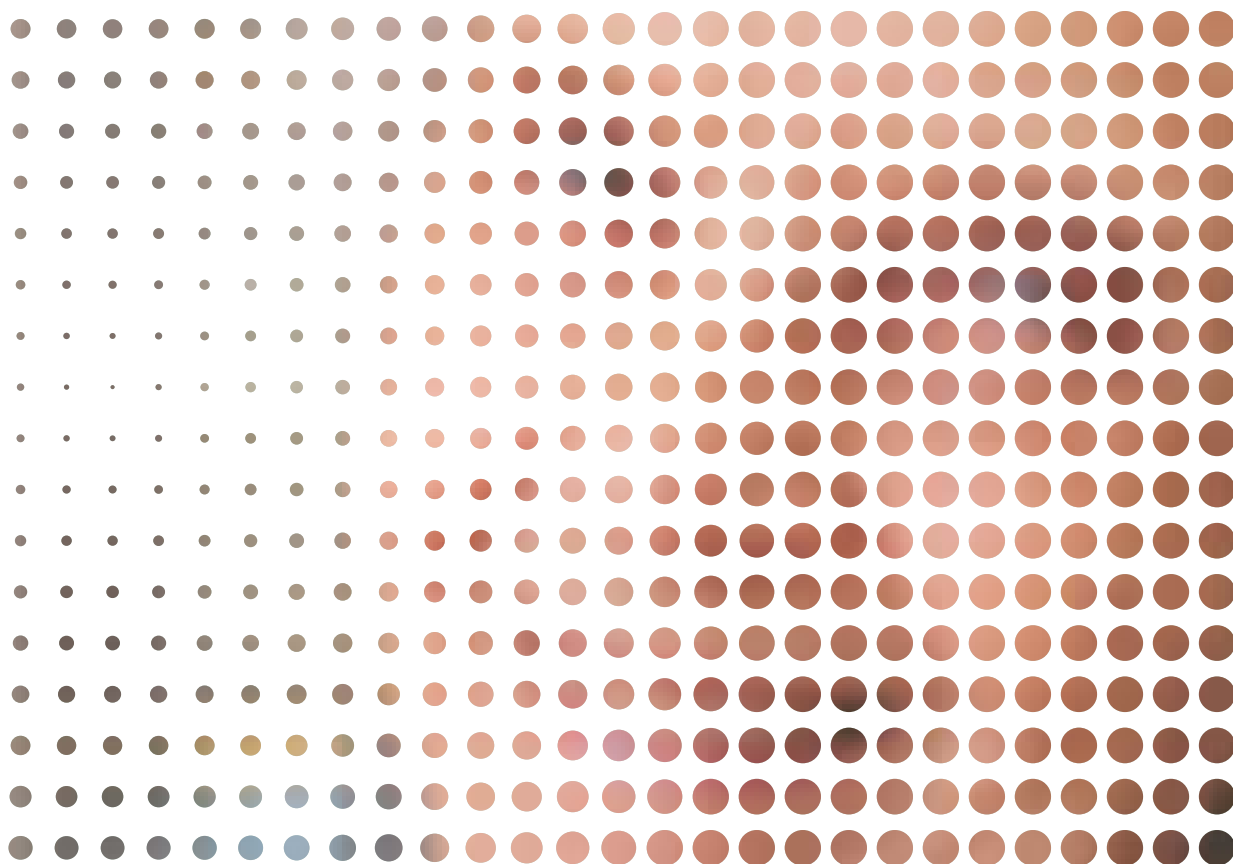
A pesar de les turbulències i la crisi en els mercats de capitals durant el 2007, Bancaixa ha continuat amb una presència destacada en els mercats de bons i titulització per a l'execució del seu Pla de Finançament 2007, i és, una vegada més, un dels principals emissors espanyols i una referència en el mercat europeu de titulització, demostrant la confiança que els inversors tenen depositada en l'entitat.

L'entitat va emetre deute sènior i titulitzacions, amb una bona acollida en el mercat. Com a novetat, en l'exercici 2007 es van realitzar col·locacions privades a inversors, aprofitant la notorietat del nom de Bancaixa com a emissor, així com l'emissió de cèdules hipotecàries, tant en solitari com en format multicontribuït. Bancaixa va participar també en operacions de mercat primari i en distribució de renda fixa privada a clients institucionals.

El detall de les emissions realitzades el 2007, pot consultar-se en [l'Informe anual](#).

Pàgines web de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es) relacionades:

- [Estratègia](#)
- [Gestió del risc](#)
- [Informació per a inversors](#)



El nostre compromís amb les  
institucions i el bon govern







## EL NOSTRE COMPROMÍS AMB LES INSTITUCIONS I EL BON GOVERN

### 8.1 Institucions: bon govern i transparència

(4.9)(4.10)(4.11)(4.12)

**La nostra premissa:  
col·laborant creem valor.**

#### Principals avanços el 2007

- Adaptació a la nova normativa MiFiD, relativa als mercats d'instruments financers, amb un elevat impacte en clients, empleats i tecnologia.
- Manteniment i gestió dels convenis subscrits amb institucions públiques, destinats al finançament de l'habitatge protegit, suport a les Pime, foment d'ocupació i ajuda al ciutadà per a la seua incorporació a la societat de la informació.

#### GOVERN CORPORATIU (2.3)(4.1)(4.4)(4.5)(4.6)(S05)

Conclou l'autoregulació voluntària dels òrgans de govern i de suport de l'entitat, les principals línies de treball desenvolupades el 2007 per a complir els objectius fixats s'han dirigit a:

- adaptar-se a les exigències de la Llei 47/2007, de reforma del Mercat de Valors, relativa als mercats d'instruments financers (MiFID), que ha suposat importants modificacions organitzatives i operatives, noves mesures de protecció i classificació dels clients i un elevat esforç formatiu;
- continuar reforçant la formació del personal en matèria de prevenció del 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;
- desenvolupament i consolidació de la funció de compliment normatiu.

A més de l'estructura i règim de funcionament dels òrgans de govern i òrgans de suport de Bancaixa, descrits àmpliament en [l'Informe de Govern Corporatiu](#) de Bancaixa, que es publica anualment en el web corporatiu de l'entitat i en el web de la CNMV, hi ha determinades àrees, departaments i funcions que són claus per garantir l'exercici d'una activitat responsable:

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Auditoria Interna</b>                                | El Departament d'Auditoria, dependent de Presidència, audita totes les àrees de l'organització, i inclou fundacions i empreses participades, on la participació de Bancaixa ho permet.                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Òrgan de Control de Blanqueig</b>                    | 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.                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Unitat de Prevenció de Blanqueig</b>                 | Unitat de suport de l'Òrgan de Control de Blanqueig, dependent de la Direcció d'Auditoria. És responsable de traslladar normativa vigent i accions per a la prevenció, detecció i control d'operacions sospitoses d'estar relacionades amb el blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme internacional, i a través de la xarxa financera de Bancaixa.                                                                 |
| <b>Òrgan de Control de Reglament Intern de Conducta</b> | Òrgan de control, que té per funció vetlar pel compliment de la normativa vigent en l'àmbit del Mercat de Valors així com del compliment del Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del Mercat de Valors, aprovat per Bancaixa.                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Comité de Risc Global</b>                            | Òrgan les funcions fonamentals dels quals 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 amb el nou marc de Capital (BIS II). El departament de Gestió Global del Risc actua com a suport d'aquest Comité. |
| <b>Comité del Codi de Conducta d'empleats</b>           | 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 compost per cinc membres de Recursos Humans, Negoci, RSC, Operacions i Auditoria.   |
| <b>Funció de Compliment Normatiu</b>                    | Òrgan de verificació del compliment de la normativa, que avalua els procediments establerts i valora les mesures adoptades per afrontar les deficiències observades. Addicionalment assessora els responsables en la presa de decisions.                                                                                                                                                                                         |
| <b>Comité de Responsabilitat Social Corporativa</b>     | 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 institucional en matèria de responsabilitat empresarial, transparència i govern corporatiu, el departament de responsabilitat social corporativa actua com a suport d'aquest Comité.                                                                   |

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 públiques.

El sistema retributiu dels òrgans de govern i de l'alta direcció de Bancaixa, es determina com es detalla a continuació:

- Els càrrecs en òrgans de govern tenen caràcter honorífic i gratuït i només podran meritjar dietes per assistència a reunions, segons allò que s'ha estipulat en els Estatuts, així com per desplaçament.
- L'estructura retributiva de l'alta direcció té dos components: el relacionat amb la posició que exerceixen els que l'ocupen; i un altre personal, vinculat al seu lideratge, capacitat de gestió i impacte directe sobre el valor creat en l'organització. S'estudia el mercat de referència als efectes comparatius. Els directius que representen Bancaixa com a consellers en societats del Grup no perceben dieta ni cap retribució per la dita activitat.

La Comissió de Retribucions és informada, en virtut del que estableix el Reglament pel qual es regeix, de la política general de retribucions i incentius per al personal directiu de primer nivell; també, de les dietes per assistència a reunions i desplaçament per als membres dels òrgans de govern, i per als consellers de les empreses participades amb la majoria del capital social.

La Comissió de Retribucions eleva les seues conclusions al Consell d'Administració de Bancaixa.

## PREVENCIÓ DE BLANQUEIG DE CAPITALS I MESURES ANTICORRUPCIÓ (S02)(S03)(S04) (D4)(1)

En el Grup 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 i els procediments 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 sota el protectorat de la Generalitat Valenciana respectivament, la qual actua a través de l'Institut Valencià de Finances per canalitzar les relacions de comunicació i informació.

L'entitat efectua informes amb periodicitat mensual al Servei de Prevenció de Blanqueig de Capitals (SEPBLAC) i de forma puntual davant de qualsevol operació sospitosa o fet susceptible d'estar relacionat amb el blanqueig de capitals o finançament terrorista.

Entre les actuacions més destacades cal citar la constant adaptació dels procediments operatius interns als canvis normatius i l'actualització contínua de la formació dels empleats sobre prevenció de blanqueig de capitals. Quant a les accions formatives per a la prevenció del blanqueig de capitals i mesures anticorrupció, cal destacar l'ensenyament presencial, tant en el curs d'acollida del mòdul bàsic com en el d'accés a la funció de director. Addicionalment, enguany es va reforçar el catàleg formatiu amb una nova unitat (UPA), que presenta les actualitzacions més rellevants en aquesta matèria. La dita formació es realitza a través d'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:

| Formació en prevenció del blanqueig de capitals | 2007   | 2006   |
|-------------------------------------------------|--------|--------|
| <b>Nombre d'empleats</b>                        | 2.389  | 2.399  |
| <b>% directius</b>                              | 22,35% | 20,93% |
| <b>% sobre plantilla mitjana</b>                | 41,57% | 43,67% |
| <b>Hores de formació</b>                        | 11.504 | 11.452 |

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 2007 no s'han concedit operacions creditícies, donacions ni subvencions a partits polítics ni als seus candidats.

El departament d'Auditoria Interna de Bancaixa va auditar durant 2007 un total de 409 oficines, que suposen el 36,91% de les existents al 31 de desembre de 2007. En l'abast de les seues revisions s'inclou l'anàlisi dels riscos crediticis concedits, sense que s'hagen detectat casos rellevants relacionats amb la corrupció. Així mateix, s'han realitzat exàmens externs, dels sistemes de prevenció de blanqueig de Bancaixa.

## CONTROL INTERN

En aplicació de la normativa que regula l'activitat de Bancaixa, quan s'ha detectat algun incompliment d'aquesta, s'han adoptat les mesures disciplinàries corresponents.

## COMPLIMENT I ADAPTACIÓ NORMATIVA (S08)

Els fets més destacats durant l'any 2007 en aquesta matèria es deuen a l'adaptació de l'entitat a la Llei 47/2007, relativa als mercats d'instruments financers (MiFID), la Llei 22/2007, sobre comercialització a distància de servicis financers destinats als consumidors, la Llei 6/2007, que modifica la Llei del Mercat de Valors, en matèria d'ofertes públiques d'adquisició i de la transparència dels emissors, i la Llei 41/2007, sobre Regulació del Mercat Hipotecari i altres normes del sistema hipotecari i financer.

Així mateix s'ha realitzat una auditoria del suport informàtic en què descansen tots els sistemes dissenyats per a la prevenció del blanqueig i s'han establert les mesures oportunes per a millorar els procediments i l'Òrgan de Control Intern del Reglament Intern de Conducta.

Durant l'exercici 2007 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, a través de l'ús de mecanismes internacionals de resolució de conflictes o mecanismes nacionals de resolució de conflictes supervisats per les autoritats governamentals.

## COL·LABORACIÓ AMB INSTITUCIONS I PROJECTES DE BANCA CORPORATIVA (1.2)(2.2)(2.7)(2.8)(EC8)(2)(6)(7)(11)

A més dels convenis amb les administracions públiques detallats en el capítol 4.1 precedent, entre les actuacions de l'any 2007 s'ha mantingut la col·laboració en les línies destinades a facilitar els mitjans financers a aquells col·lectius necessitats o que requereixen finançament subvencionat per al seu desenvolupament.

D'altra banda, en banca corporativa se seleccionen projectes que, a més de ser rendibles i presentar un risc adequat als paràmetres establerts en Bancaixa, comporten la millora i el respecte de l'entorn mediambiental o suposen un avanç de les condicions socials i de qualitat de vida de diferents col·lectius de ciutadans.

Els destins principals en les operacions banca corporativa se centren en projectes que en un cas faciliten la comunicació i els desplaçaments dels ciutadans, o bé, possibiliten un major desenvolupament econòmic de les zones en què es duen a terme, a través de la modernització de sistemes de subministrament d'elements tan importants com són l'aigua, o l'energia.

Les magnituds dels projectes significatius finançats durant l'exercici 2007, van ser:

| Finalitat                      | Import total del projecte | Finançat per Bancaixa |
|--------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| Salut                          | 19.000                    | 9.500                 |
| Comunicacions                  | 852.000                   | 33.000                |
| Desenvolupament del medi rural | 97.778                    | 12.750                |
| Recursos naturals              | 525.120                   | 18.320                |
| Energia                        | 1.562.600                 | 33.629                |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>3.056.498</b>          | <b>107.199</b>        |

Imports en milers d'euros

## 8.2 Balanç del compromís amb el bon govern

(4.11)(4.12)

| A QUÈ ENS COMPROMETÈREM EL 2007                                                                                     | QUÈ HEM FET                                                                         |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Adaptar-se al nou codi unificat del bon govern per a caixes d'estalvis.                                             |  | Nota 1 (2008) |
| Dissenyar un sistema de gestió d'indicadors.                                                                        |  | (2008)        |
| Continuar difonent els principis del PMNU i informar del progrés de Bancaixa.                                       |  | Apartat 3.3   |
| Publicar els informes anuals de Govern corporatiu, Servei d'Atenció al Client i Responsabilitat Social Corporativa. |  |               |
| Difondre la política de compliment de Bancaixa.                                                                     |  |               |

-  Compromís complert al 100%.
-  Compromís realitzat parcialment o en curs al tancament de l'exercici 2007 (s'indica la data prevista de finalització).
-  Compromís incomplert o no iniciat al tancament de l'exercici 2007 (s'indica la data prevista de finalització).

Nota 1: Compromís no iniciat, pel fet que la CNMV no ha publicat el codi unificat del bon govern per a caixes d'estalvis, i ha recomanat aquest organisme ajornar l'aplicació del nou codi per a societats cotitzades, fins al 2008.

### PUBLICAR ELS INFORMES ANUALS DE GOVERN CORPORATIU, SERVICI D'ATENCIÓ AL CLIENT I RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA (4.9)(4.10)

S'ha difós a través del web corporatiu de Bancaixa durant l'any 2007:

- el tercer informe del Servei d'Atenció al Client, aprovat pel Consell d'Administració de l'entitat;
- el tercer informe de Govern Corporatiu de Bancaixa, aprovat pel Consell d'Administració de l'entitat per unanimitat;
- el tercer informe de Responsabilitat Social Corporativa, sobre l'acompliment social, econòmic i mediambiental de l'entitat, d'acord amb les directrius de la nova guia de GRI de 2006, coneguda com G3, amb un nivell d'aplicació A+. La memòria va ser sotmesa a un procés de verificació externa, d'acord amb les normes de verificació ISAE3000 i AA1000AS;
- la tercera comunicació de progressos en la implantació dels principis subscrits del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

### DIFONDRE LA POLÍTICA DE COMPLIMENT EN BANCAIXA

La funció de compliment normatiu es va crear en Bancaixa en l'exercici 2006, i es va constituir la Unitat de Compliment Normatiu en aquest mateix any.

La Unitat de Compliment Normatiu, té com a funcions:

- la gestió efectiva del risc de compliment i la seua vigilància;
- la fixació i 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, mesurament, control i 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.

Entre les iniciatives realitzades per difondre la política de compliment en l'entitat cal destacar:

- inclusió en la Intranet i també en el web corporatiu d'enllaços al racó de l'inversor de la CNMV i al defensor del client bancari del Banc d'Espanya;
- iniciatives per afavorir la formació dels empleats de l'entitat, en normativa específica aplicable a entitats financeres, derivades de la Llei del Mercat de Valors;
- impuls en l'adequació a normatives de recent publicació, i de nous productes.

Pàgines web de [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es) relacionades:

- [Com es regeix Bancaixa](#)
- [Informe de govern corporatiu](#)
- [Codis de conducta](#)
- [Informes anuals de responsabilitat social](#)







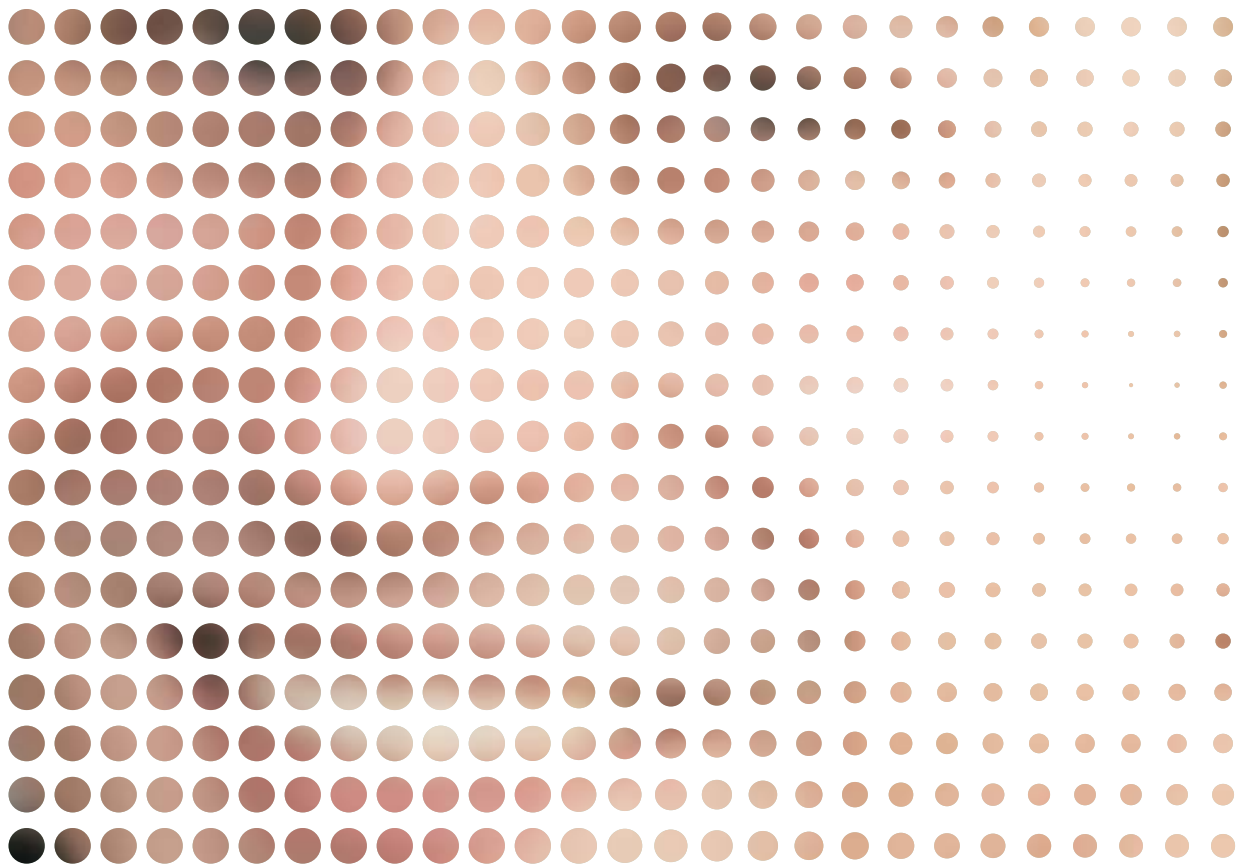
## COMPROMISOS 2008

(4.17)

De quina manera ha donat compliment Bancaixa als compromisos assumits per al 2007 en l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa corresponent a 2006, ja ha estat detallat en els apartats precedents d'aquest informe.

Els compromisos de Bancaixa per al 2008, estan orientats per les noves línies estratègiques definides -centrades en un creixement equilibrat-, i reforcen l'orientació cap als clients, els empleats, l'entorn social i el medi ambient.

| GRUP D'INTERÉS            | ACTUACIONS DESTACABLES EL 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CLIENTS                   | Continuar complint i informant sobre <i>El Compromís Bancaixa</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                           | Desenvolupar nous compromisos amb els clients.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                           | Noves accions de millora, com a conseqüència de les enquestes de clients i el seguiment de marca.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                           | Reduir el percentatge relatiu d'incidències que arriben al Servei d'atenció al client.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| EMPLEATS                  | Continuar complint i informant sobre el <i>Compromís Intern</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                           | Desenvolupar els nous compromisos amb els empleats.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                           | Noves accions de millora, com a conseqüència de la 3a enquesta de clima laboral.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                           | Mantindre la participació dels empleats a través dels canals existents.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                           | Donar suport als projectes de les ONG en les quals participen els empleats.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                           | Aplicació de mesures encaminades a la integració social de minusvàlids.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| SOCIETAT                  | Continuar amb els objectius de formació permanent del personal en matèria mediambiental.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                           | Informar sobre el grau de compliment del Pla Estratègic 2008-2010 de l'Obra Social de Bancaixa.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                           | Aprofundir en la integració dels aspectes mediambientals dins de l'organització.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                           | Fomentar la firma d'acords amb ONG, per a augmentar l'oferta de targetes solidàries.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                           | Continuar executant el pla per a l'eliminació de barreres arquitectòniques en la xarxa d'oficines.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                           | Continuar finançant projectes dirigits a potenciar l'autoocupació de nous ciutadans a través dels Préstecs Solidaris.                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                           | Continuar fomentant el finançament de projectes empresarials de joves emprenedors a través de la línia de suport Solució Bancaixa joves emprenedors.                                                                                                                                                                                                                            |
| INVERSORS                 | Complir el Compromís mediambiental 2008, i informar la societat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                           | Davant la situació actual en els mercats internacionals de liquiditat, adaptar la gestió estructural de liquiditat de Bancaixa, basada en instruments de mitjà termini i llarg termini, cap a un enfocament que permeti, a través de l'adquisició en autocartera de les emissions realitzades, la gestió a curt termini de la liquiditat, fins a la normalització dels mercats. |
|                           | Mantindre un adequat nivell de solvència i eficiència, en línia amb l'evolució mitjana del sector.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                           | Completar els desenvolupaments interns, per 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).                                                                                                                                                                          |
| PROVEÏDORS                | Finalitzar el desenvolupament d'una eina integral de gestió dels proveïdors.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| INSTITUCIONS I BON GOVERN | Adaptar-se al nou codi unificat del bon govern per a caixes d'estalvis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                           | Concloure un sistema de gestió d'indicadors d'acompliment.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                           | Continuar difonent els principis del PMNU.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                           | Publicar els informes anuals institucionals del Servei d'Atenció al Client, Informe de Govern Corporatiu, Informe de progrés en la implantació del PMNU, Informe de RSC.                                                                                                                                                                                                        |
|                           | Establiment de nous controls i verificacions de la política general de compliment de l'entitat.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |





## ANNEXOS

### Annex I: Participar

(2.4)(3.4)

Per a Bancaixa, la participació dels seus grups d'interés en la definició i millora del seu model de responsabilitat social corporativa és fonamental, ja que permet, per una banda, mantindre un diàleg franc per conèixer les seues inquietuds i expectatives i, per 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 hi col·laboren. La participació pot ser tant activa -a través de la integració i cooperació en els distints projectes-, com passiva -i facilitar idees, suggeriments, queixes, etc.-. Ambdues són positives i beneficioses i serveixen Bancaixa en l'objectiu de millora contínua.

Aquells lectors que vulguen informació addicional a la que se ressenya en aquest informe, poden posar-se en contacte amb la seu social de l'entitat, situada en:

**Bancaixa**  
**C/ Cavallers, 2**  
**12001 - CASTELLÓ DE LA PLANA**

O amb el departament de Responsabilitat Social Corporativa, situat en:

**Departament de Responsabilitat Social Corporativa**  
**Bèlgica 4,**  
**46021 - VALÈNCIA**  
**rsc@bcj.gbancaja.com**

També ens interessa conèixer la seua opinió sobre aquest informe, per poder millorar-lo en futures edicions. Per favor, òmpliga el [formulari disponible](#) en el web de Bancaixa, [www.bancaja.es](http://www.bancaja.es), en l'apartat d'Informació corporativa/Responsabilitat social.

## Annex II: Principis per a l'elaboració d'aquest informe

(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 que els impactes socials, ambientals i econòmics produïts per l'entitat, pogueren exercir una influència substancial en les avaluacions i decisions dels grups d'interés, i viceversa.

Els procediments aplicats per garantir la importància i rellevància dels continguts difosos es basen en un procés iteratiu, en el qual participen tant els grups d'interés i col·laboradors qualificats externs, com els responsables de les distintes àrees de l'entitat, la informació d'aquests és fonamental per l'informe. En concret:

#### Fonts externes

Els múltiples mecanismes de diàleg descrits en el capítol 3.2 amb els grups d'interés i les parts interessades amb les 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 interessen. 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 permeten 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 sessions de treball amb un analista extern qualificat -Fundació per a l'ètica dels negocis i de les organitzacions, ETNOR-, a fi d'avaluar de forma objectiva la materialitat i rellevància de la informació, els grups d'interés considerats, el context de sostenibilitat i l'exhaustivitat.

El 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, extensió i interès.

Com a novetat, el 2007 es va realitzar un **estudi específic de materialitat** sobre l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2006 de Bancaixa, i es van desenvolupar 5 dinàmiques amb clients, empleats, sindicats, proveïdors i representants de la societat civil.

#### 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 els riscos crítics que fan possible l'èxit i la sostenibilitat de l'entitat.

Una vegada recopilats els continguts, es realitza una anàlisi i avaluació qualitatives per part dels membres del Comitè de Responsabilitat Social Corporativa de Bancaixa, els quals representen 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 sobre la base dels mateixos criteris aplicats per l'entitat per a l'elaboració de l'Informe anual.

Respecte al formulari "la teua opinió compta", posat en marxa per primera vegada en l'exercici 2006, que permet conèixer i avaluar quina opinió els mereix als distints grups d'interés i usuaris la memòria publicada per Bancaixa, la participació dels usuaris ha augmentat el 2007 un 39%, sense que s'hagen detectat temes rellevants de millora.

Les principals conclusions i aspectes de millora posats de manifest en l'estudi específic de materialitat realitzat el 2007, i la resposta donada per Bancaixa, es descriuen en el capítol 3.2 d'aquest informe.



#### **Anàlisi de materialitat de l'informe de Responsabilitat Social Corporativa**

La Fundació ÉTNOR, 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 ÉTNOR manté amb Bancaixa, durant l'any 2007 s'ha col·laborat de manera continuada amb el Departament de Responsabilitat Social Corporativa.

En concret, una de les tasques que ÉTNOR ha dut a terme ha sigut la col·laboració en l'anàlisi de materialitat de la Memòria que ara es presenta, examinant, tal com s'indica en el GRI, "aquells aspectes i indicadors que reflectisquen els impactes significatius, socials, ambientals i econòmics de l'organització o aquells que podrien exercir una influència substancial en les avaluacions i decisions dels grups d'interès."

Per dur terme aquesta tasca s'han desenvolupat dinàmiques amb grups d'interès (clients, proveïdors, treballadors i societat), per mitjà de les quals es van obtenir les principals expectatives i interessos raonables en relació amb la Responsabilitat Social de BANCAIXA.

Tenint en compte l'anterior, i una vegada llegida la Memòria de Responsabilitat Social Corporativa 2007 que presenta BANCAIXA, la Fundació ÉTNOR opina que:

- El procés de participació dels grups d'interès implantat per BANCAIXA per determinar la informació rellevant en matèria de Responsabilitat Social Corporativa és adequat per a determinar la materialitat de la present Memòria.
- La informació que apareix en la Memòria de Responsabilitat Social Corporativa és, tal com recomana el GRI:
  - Exhaustiva: reflecteix els impactes socials, econòmics i ambientals significatius per permetre que els grups d'interès puguin avaluar l'exercici de BANCAIXA.
  - Equilibrada: presenta la informació en un format que permet als grups d'interès veure les tendències positives i negatives, emfatitzant la dita informació de manera proporcional a la seua importància relativa.
  - Comparable: permet que els grups d'interès comparen la informació sobre l'exercici econòmic, ambiental i social de BANCAIXA en relació amb el seu exercici en anys anteriors i els seus objectius.
  - Precisa: conté informació prou detallada perquè els diferents grups d'interès puguin valorar l'exercici de BANCAIXA.
  - Clara: exposa la informació de manera comprensible i accessible per als grups d'interès.

Tot allò que s'ha exposat facilita que els grups d'interès de BANCAIXA puguin tenir elements i informació suficients sobre els avanços fets per l'entitat en matèria de Responsabilitat Social Corporativa, ajudant així perquè puguin adoptar els seus propis judicis i valoracions.

València, 04 de març de 2008

Domingo García-Marzá  
Catedràtic d'Ètica de l'Empresa de la  
Universitat Jaume I de Castelló  
Director de Projectes de la Fundació ÉTNOR

## PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÉS (4.15)(4.16)

Per a la identificació dels grups d'interés detallats en l'apartat 3.1 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 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 la implantació d'aquest model, i es demana addicionalment l'opinió d'un assessor extern qualificat.

Els processos de participació, programes d'inclusió i mecanismes de diàleg establerts i desenvolupats per Bancaixa per 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 visió, la identitat corporativa, de l'estratègia i del model de Responsabilitat Social Corporativa; i determinants per a delimitar el contingut d'aquesta memòria. Es descriuen àmpliament en el capítol 3.2.

## CONTEXT DE SOSTENIBILITAT (1.2)

La creixent demanda social de comportaments empresarials que contribuïsquen a generar valor, no sols en l'àmbit economicofinancer tradicional, sinó també en el laboral, 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 poder donar resposta a les noves expectatives de la comunitat.

El concepte de responsabilitat empresarial de Bancaixa descrit en el capítol 3, es manifesta explícitament no sols en la missió, visió i cultura de l'entitat, sinó també en els plans estratègics definits per orientar les seues actuacions en curt termini i mitjà termini, com es constata en els plans estratègics de Bancaixa i de l'Obra Social.

Per a la seua definició i la nova estratègia de marca iniciada en l'exercici 2004, es van realitzar diversos estudis que van permetre a Bancaixa identificar no sols el seu posicionament, sinó també les seues fortaleeses, debilitats i valors intrínsecs, basant-se en els quals 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:

- per primera vegada, objectius en matèria de transparència, bon govern i responsabilitat social corporativa, orientats a la consecució d'un creixement rendible, al mateix temps que sostenible;
- nova marca i identitat corporativa centrada en l'“atenció eficaç del client” i en el missatge identitari “si no és bo per a tu, no és bo per a nosaltres”;
- la cultura corporativa i el 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 (2.8)(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 les directrius exposats per Global Reporting Initiative (GRI), en la Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat, versió 3.0 (G3), així com en el Suplement del sector de serveis financers (esborrany subjecte a revisió pública *Revised Supplement for Public Comment*).

Per a la determinació de la cobertura de l'informe s'ha utilitzat el "Protocol de límits d'acord amb la GRI".

En l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa de Bancaixa 2006, les activitats, productes i 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), delimitaven la cobertura de l'informe.

El 2007, atenent-hi la recomanació de l'auditor extern, formulada en l'opinió corresponent a l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2006, "Ampliar gradualment el perímetre de l'informe per incloure tots els aspectes rellevants de les empreses del Grup Bancaixa", Bancaixa ha delimitat l'abast de la informació, basant-se en les empreses i societats que conformen el Grup, sobre les quals, exercint Bancaixa control o influència rellevant, l'impacte en sostenibilitat puga ser potencialment significatiu, i la cobertura i els límits són els següents:

- **Empreses sobre les quals s'exerceix control i negocis conjunts:** han estat incloses en la cobertura d'aquest informe empreses dependents i els negocis conjunts en què Bancaixa posseeix al tancament de l'exercici 2007 una participació de capital directa superior o igual al 50%, amb les especificitats per segments de negoci següents:

- **Financeres:** han estat incloses la totalitat de les societats financeres instrumentals (Bancaja International Finance Ltd; Bancaja Eurocapital Finance Ltd; Bancaja Capital SA, Bancaja Emisiones SA; Bancaja US Debt SA) utilitzades per a realitzar emissions de deute en mercats nacionals i internacionals, amb la garantia de l'únic soci, Caixa d'Estalvis de València, Castelló i Alacant, Bancaixa. S'aporta informació sobre l'acompliment econòmic i social (societat) en l'annex III, ja que aquestes societats no tenen plantilla i el seu impacte ambiental és nul. No s'ha inclòs en el perímetre d'aquest informe el Banco de Valencia, SA, atès que la dita societat no està inclosa ni en el sistema de gestió ni en el sistema de *reporting* de la responsabilitat corporativa de Bancaixa. No obstant això, en l'Informe anual de Grup Bancaixa s'informa de la dita entitat narrativament i sobre els seus impactes econòmics, àmpliament.
- **Assegurances:** s'informa a nivell narratiu de totes les empreses que conformen el grup assegurador, en l'Informe Anual del Grup Bancaixa. La informació sobre enfocaments de gestió i compliment d'Aseguradora Valenciana, SA, es publica anualment en la [memòria de sostenibilitat del Grup Aviva](#), per la qual cosa es remet a la dita publicació per conèixer els impactes rellevants en sostenibilitat de la companyia d'assegurances, ja que les polítiques implementades en Aseval es corresponen amb les publicades pel Grup Aviva basant-se en els contractes entre Aviva i Bancaixa. Això no és obstacle perquè en Aseval s'adopten certs compromisos de Bancaixa per al negoci assegurador, donada la relació existent amb els clients, que són comuns. La informació sobre l'acompliment operatiu oferida en l'annex III d'aquest informe per a aquest segment de negoci correspon a l'Operador de Banca Assegurances vinculat al Grup Bancaixa, mediador d'assegurances, per ser l'única societat significativa a l'efecte de sostenibilitat.

- **Gestió d'Institucions d'Inversió Col·lectiva i Patrimonis** (en avant Gestores): s'ofereix informació a nivell narratiu en l'Informe anual de Grup Bancaixa de les empreses que conformen el grup Bancaja Gestión de Activos SL (Arcalia Patrimonios AV, SA, i les seues societats dependents, Bancaja Fondos SGIIC SA, i Invercalia Gestión Privada SA). La informació relativa a l'acompliment operatiu en sostenibilitat, es recull en l'annex III d'aquest informe.
- **Inmobiliàries:** atés que aquest és el segment de negoci amb majors impactes en sostenibilitat, fonamentalment mediambientals, no recollits en l'Informe anual de Grup Bancaixa, com a entitat matriu, l'entitat ha impulsat l'assumpció d'un compromís propi amb la sostenibilitat, de les societats que conformen el Grup Immobiliari i la publicació d'una memòria de sostenibilitat específica per informar, d'acord amb el GRI, de tots aquells àmbits i aspectes rellevants en aquesta matèria, per la qual cosa es remet a la [memòria del Grup Immobiliari](#), que complementa la informació narrativa i d'acompliment econòmic que recull l'Informe anual de Grup Bancaixa. No obstant això, s'ha incorporat en l'annex III d'aquest informe, certa informació considerada més rellevant, de forma resumida.
- **Altres societats:** en el segment de servicis, s'ofereix informació sobre l'acompliment operatiu de Bancaja Viajes, que complementa la informació narrativa i sobre l'acompliment econòmic que ofereix l'Informe anual de Grup Bancaixa. La resta de societats en què es posseeix una participació directa igual o superior al 50% del capital social, és a dir, el Grup Bancaixa Centro de Estudios SA, Bancaja Inversiones SA, i Bancaja Participaciones SL, no tenen un impacte significatiu directe en qüestions de sostenibilitat.

- **Influència significativa:** les empreses associades no han estat objecte de cobertura en aquest exercici, per motius d'eficiència.

Cal destacar que la nota 1.7 dels Comptes Anuals Consolidats al tancament de 2007, sobre l'“Impacte mediambiental” de les empreses que conformen Grup Bancaixa, posa de manifest que “ateses les activitats a què es dediquen fonamentalment les entitats integrades en el Grup, aquestes no generen un impacte significatiu en el medi ambient. Per aquesta raó, en els comptes anuals consolidats del Grup de l'exercici 2007 no es desglossa cap informació relativa a aquesta matèria”.

És voluntat de l'entitat continuar ampliant progressivament la cobertura de l'informe, en la mesura que els impactes en sostenibilitat de les empreses que conformen en cada moment Grup Bancaixa siguin significatius i siga viable la seua incorporació, atenent-hi criteris d'eficiència.

Llevat que s'especifique el contrari, les dades incloses cobreixen el període anual comprés entre l'1 de gener de 2007 i el 31 de desembre de 2007. En la mesura que siga possible, i on s'ha considerat rellevant per analitzar tendències, s'hi han inclòs dades corresponents a l'exercici 2006, a fi de garantir l'exhaustivitat de la informació i la possibilitat de comparar-la. La memòria anterior més recent correspon a l'exercici 2006.

Han sigut utilitzats, en la mesura que eren aplicables, els Protocols d'Indicadors de GRI.

Els canvis en els mètodes de valoració registrats el 2007 i els recàlculs efectuats de determinada informació corresponent al 2006 es deuen únicament a l'homogeneïtzació de la informació interanual, i afecten bàsicament criteris de segmentació de clients i la millora progressiva dels criteris de mesurament de consums mediambientals i laborals, bàsicament.

### QUALITAT I POLÍTICA DE VERIFICACIÓ (3.13)

Bancaixa té presents, al llarg de tot el procés de recopilació i presentació de la informació, els principis d'equilibri, comparabilitat, precisió, periodicitat, claredat i fiabilitat, necessaris per garantir la qualitat de la informació continguda en aquesta memòria i un nivell de transparència efectiu.

Bancaixa compta amb mecanismes eficaços per garantir la fiabilitat i veracitat de la informació inclosa en aquesta memòria. A més, les àrees que proporcionen informació qualitativa i quantitativa per a aquesta estan sotmeses als processos habituals de supervisió i verificació per part d'auditoria interna.

Així mateix, la memòria de Responsabilitat Social Corporativa 2007 de Bancaixa ha estat verificada per segona vegada pel mateix auditor extern independent dels Comptes Anuals.

Bancaixa ha sotmés a verificació per part de Deloitte SL, el seu nivell d'autoqualificació (vegeu l'annex IV), que ha estat corroborat per la firma auditora com a A+. L'informe de verificació externa pot consultar-se en l'annex VI d'aquest informe.

Adicionalment, el nivell d'autoqualificació ha estat 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 recopilar la informació. En aquest procés es van implicar directament els directius responsables de les principals àrees de Bancaixa, els seus equips i les empreses dependents del Grup Bancaixa. La informació demanada ha permès donar resposta a la major part dels indicadors centrals de GRI (vegeu l'annex IV).

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](http://www.bancaja.es), l'Informe anual i l'Informe de govern corporatiu 2007, disponibles ambdós en el lloc Internet de Bancaixa abans mencionat.

L'annex IV 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: Indicadors d'acompliment

(2.8)(3.9)

A continuació es detalla informació corresponent a determinats indicadors d'acompliment, exigits pel GRI, i es complementa la informació bàsicament qualitativa recollida al llarg d'aquest informe.

### INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT ECONÒMIC

| Indicador                                 | Descripció                                         |                  | Notes            |                  |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>EC1</b>                                | <b>Valor econòmic directe generat i distribuït</b> |                  |                  |                  |
|                                           | <b>Grup</b>                                        |                  | <b>Bancaixa</b>  |                  |
|                                           | <b>2007</b>                                        | <b>2006</b>      | <b>2007</b>      | <b>2006</b>      |
| <b>VEDG</b>                               | <b>5.187.099</b>                                   | <b>4.005.415</b> | <b>3.895.549</b> | <b>3.191.391</b> |
| a) Ingressos                              | 5.187.099                                          | 4.005.415        | 3.895.549        | 3.191.391        |
| <b>VED</b>                                | <b>4.165.419</b>                                   | <b>2.808.639</b> | <b>3.229.550</b> | <b>2.278.116</b> |
| b) Costos d'explotació <sup>(1)</sup>     | 337.124                                            | 300.918          | 249.542          | 223.508          |
| c) Salari i prestacions dels empleats     | 501.547                                            | 473.667          | 357.775          | 337.883          |
| d) Proveïdors de capital <sup>(2)</sup>   | 3.073.431                                          | 1.582.738        | 2.464.077        | 1.348.954        |
| e) Administració (Espanya) <sup>(3)</sup> | 170.317                                            | 379.316          | 75.152           | 295.771          |
| f) Inversions en la comunitat             | 83.000                                             | 72.000           | 83.000           | 72.000           |
| <b>VND</b>                                | <b>1.021.680</b>                                   | <b>1.196.776</b> | <b>655.999</b>   | <b>913.275</b>   |

Imports en milers d'euros

Font: Estat T1 (Compte de pèrdues i guanys reservat) per a Bancaixa i Compte de Resultats Públic i Reservat per Grup Bancaixa.

(1) Les comissions percebudes són considerades ingressos i les pagades com a cost d'explotació.

(2) S'han considerat els interessos i les càrregues assimilades, en considerar-se com a ingressos els interessos i rendiments assimilats bruts, en lloc del marge d'intermediació.

(3) Les xifres de Bancaixa inclouen la despesa per l'Impost sobre Beneficis i les contribucions i taxes; en el Grup, s'inclou únicament la despesa per l'Impost sobre Beneficis.

| Desglossament del pressupost realitzat de l'Obra Social                   | Grup          |               |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
|                                                                           | 2007          | 2006          |
| Regals i donacions a institucions benèfiques <sup>(1)</sup>               | 195           | 193           |
| Renúncia a ingressos i comissions en espècie <sup>(2)</sup>               | 0             | 12            |
| Associacions amb la comunitat, afiliacions i subscripcions <sup>(3)</sup> | 44.572        | 35.454        |
| Costos de gestió <sup>(4)</sup>                                           | 16.964        | 15.038        |
| Immobilitzat                                                              | 12.217        | 8.150         |
| <b>Total</b>                                                              | <b>73.948</b> | <b>58.847</b> |

Imports en milers d'euros.

(1) Inclou cessió d'ús d'instal·lacions o recursos per a activitats benèfiques.

(2) Donacions consistents en no cobrar interessos o comissions a organitzacions benèfiques o col·lectius desfavorits.

(3) Contribucions econòmiques, inversions estratègiques, afiliacions o subscripcions a associacions de la comunitat o sense ànim de lucre.

(4) Costos associats a la facilitació de donacions i inversions en la comunitat: despeses d'administració, gestió del voluntariat, funcionament, costos directes del personal dedicat, comunicació, etc.

| Altres inversions/donacions en la comunitat                 | Grup         |           |
|-------------------------------------------------------------|--------------|-----------|
|                                                             | 2007         | 2006      |
| Contribució en espècie de personal voluntari <sup>(1)</sup> | 1,45         | n.a.      |
| Renúncia a ingressos i comissions en espècie <sup>(2)</sup> | 8,65         | n.d.      |
| <b>Total</b>                                                | <b>10,10</b> | <b>--</b> |

Imports en milers d'euros

(1) Hores laborals destinades a voluntariat.

(2) Aquesta quantitat inclou comissions de manteniment dels comptes ONG (2,18 mil euros) i comissió d'obertura i diferència del tipus de mercat amb el tipus preferencial dels préstecs solidaris (6,47 mil euros).

| Indicador | Descripció                                                                                            | Notes |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| EC2       | Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats de l'organització, a causa del canvi climàtic |       |

La informació corresponent a Bancaixa es descriu en les pàgines [63-64](#) d'aquest informe.

Conscients de l'elevat impacte sobre l'entorn econòmic, social i mediambiental de l'activitat urbanística i immobiliària, Bancaja Hábitat va assumir en l'exercici 2006 una estratègia de compromís amb la sostenibilitat, alineada i complementària a la de Bancaixa, de la qual es va informar àmpliament en l'Informe de Responsabilitat Social 2006. Amb aquesta, es proposa aplicar i posar en marxa les millors pràctiques disponibles en els diversos àmbits en què s'actua, més enllà de les obligacions legals que el vigent marc normatiu en matèria d'urbanisme i territori imposa. Des de Bancaja Hábitat 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 en el llarg termini de l'empresa i, d'una altra, la seua capacitat de generar valor econòmic, mediambiental i social.

Amb independència de la necessitat obtenció de les declaracions d'impacte ambiental favorables, en aquelles actuacions que ho requereixen, es planteja l'obligació d'introduir en els nous projectes: criteris de sostenibilitat i ecoeficiència tendents a la creació de ciutats, o trossos d'aquestes, on es puguin aconseguir al mateix temps reptes socials -com els lligats a l'accés a l'habitatge-, reptes ambientals -com els lligats a l'estalvi d'energia, a les emissions, abocaments i residus-, i reptes econòmics -com els relatius a l'equilibri entre la contribució del sector a la riquesa del país i la generació d'impactes negatius-. Aquests reptes es treballaran a través d'uns eixos d'acció basats en: la planificació territorial, la requalificació del parc edificatori existent, l'energia, l'ús de recursos, la mobilitat sostenible i la qualitat de vida.

| Indicador | Descripció                                                               | Notes |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------|-------|
| EC3       | Cobertura de les obligacions a causa dels programes de beneficis socials |       |

La informació corresponent a Bancaixa es descriu en la pàgina [54](#) d'aquest informe.

En les empreses del Grup objecte de cobertura d'aquest indicador hi ha cobertures per pensions en:

- Operador Banca Assegurances: per donar compliment al conveni col·lectiu vigent, es va externalitzar un pla de pensions per als empleats indefinits, pel qual l'empresa realitza aportacions i porta associat una assegurança de vida. Al tancament de 2007, el percentatge d'empleats coberts pel pla de pensions ascendia al 94,6%. Aquest pla de pensions és un sistema d'ocupació. L'empresa realitzà durant l'any 2007 aportacions de 38,78 €/empleat i mes. Les aportacions realitzades per l'empresa se sufraguen amb recursos generals. Independentment, qualsevol empleat hi pot realitzar aportacions de manera personal quan estima oportú.

- Bancaja Habitat: millorant el conveni d'oficines i despatxos i la legalitat vigent, disposa d'un pla definit de beneficis socials de sistema d'ocupació, acollit a la llei de regulació dels plans i fons de pensions. 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. El fons independent creat, l'aportació anual del qual de Bancaja Hábitat és de 470 euros, no rep aportacions dels empleats i no se sufraga amb els recursos generals de l'organització. No hi ha en l'actualitat cap pla definit per a la prejubilació dels empleats.

| Indicador  | Descripció                                                 | Notes |
|------------|------------------------------------------------------------|-------|
| <b>EC4</b> | <b>Ajudes financeres significatives rebudes del govern</b> |       |

Al tancament de l'exercici 2007 hi havia els crèdits fiscals següents:

|                                                                          | Grup          | Bancaixa      |               |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                                                          | 2007          | 2007          | 2006          |
| Deducció pendent de realitzar per reinversió de beneficis extraordinaris | 46.070        | 46.070        | 70.625        |
| Premi de cobrança de l'Ajuntament de València                            | 0             | 0             | 82            |
| Subvencions <sup>(1)</sup>                                               | 2.238         | 590           | 0             |
| <b>TOTAL</b>                                                             | <b>48.308</b> | <b>46.660</b> | <b>70.707</b> |

Imports en milers d'euros.

(1) Inclou subvencions concedides per la FTFE (Fundació Tripartita per a la Formació en l'Ocupació) per 590 mil euros; incentius econòmics regionals del Servei de Promoció del Desenvolupament Regional de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació per 1.645 mil euros; i bonificacions de l'INEM per a formació contínua per 2,46 mil euros.

S'obtenen deduccions com a menor pagament en les quotes a la Seguretat Social per a determinats tipus de contractes.

| Indicador  | Descripció                                                                  | Notes |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>EC6</b> | <b>Polítiques i proporció de despeses corresponents a proveïdors locals</b> |       |

La informació corresponent a Bancaixa es descriu en les pàgines [70-71](#) d'aquest informe.

En les empreses del Grup objecte de cobertura d'aquest indicador, les pràctiques en matèria de selecció de proveïdors afavoreixen la contractació local, com evidencia el fet que el 98% de les compres es realitza a Espanya, i la totalitat dels proveïdors estrangers són empreses de servicis d'informació, consultoria, auditoria, registre, borses de valors i majoristes de viatges, activitats en les quals la vulneració de drets humans no és un factor de risc, ja que és molt poc probable que es produïska.

L'11,3% dels proveïdors del Grup Immobiliari són empreses de la construcció; en les clàusules contractuals s'incorporen consideracions respecte a qualitat, medi ambient, seguretat i salut, i la responsabilitat laboral davant dels treballadors, a través del compliment de totes les obligacions que imposa la legislació vigent.

| Indicador  | Descripció                                  | Notes                  |
|------------|---------------------------------------------|------------------------|
| <b>EN1</b> | <b>Materials utilitzats per pes o volum</b> | (3.10)(3.11)<br>(EN26) |

|                                                            | Grup  | Bancaixa |                     |
|------------------------------------------------------------|-------|----------|---------------------|
|                                                            | 2007  | 2007     | 2006 <sup>(5)</sup> |
| Paper consumit (T) <sup>(1)(2)</sup>                       | 411   | 394      | 406                 |
| Paper consumit blanc sense clor (T) <sup>(1)(2)</sup>      | 31    | 20       | 341                 |
| Paper consumit reciclat (T) <sup>(2)</sup>                 | 385   | 374      | 65                  |
| Consum de paper per empleat (T per empleat) <sup>(2)</sup> | 0,07  | 0,07     | 0,07                |
| Sobres (T) <sup>(1)(3)</sup>                               | 218   | 217      | 187                 |
| Paper en bobines (T) <sup>(1)</sup>                        | 231   | 231      | 132                 |
| Tònors (unitats) <sup>(2)</sup>                            | 6.015 | 5.814    | 6.010               |
| Publicacions (T) <sup>(2)(4)</sup>                         | 65    | n.d      | n.d                 |

(1) Dades reals extretes de la facturació.

(2) No inclou informació del Grup Bancaixa Gestió d'Actius.

(3) No inclou informació del Grup Bancaixa Gestió d'Actius ni de Bancaja Viajes.

(4) Inclou informació de l'Operador Banca Assegurances i Grup Immobiliari.

(5) Determinades dades de 2006 han estat modificades a l'objecte d'homogeneïtzar el criteri de càlcul amb 2007.

Les millores implementades en els sistemes de gestió de consums de paper de Bancaixa se descriuen en la pàgina 63 d'aquest informe.

En les empreses del Grup objecte de cobertura d'aquest informe, s'han adoptat les següents mesures per reduir els consums de paper, centrades fonamentalment en els processos de comunicació amb clients, atès que són els que concentren un major impacte mediambiental.

En concret:

Bancaja Viajes:

- s'ha reduït en un 30% l'enviament de factures en paper i s'han substituït per documents en pdf;
- s'ha eliminat el 100% dels enviaments d'ofertes mensuals a clients-empleats de Bancaixa (100.000 fulls DA-4) i s'ha creat una plataforma web exclusiva per a aquest col·lectiu, amb ofertes especials;
- ha estat substituït l'enviament de fullets a les oficines de les xarxes de comercialització per correus electrònics personalitzats a tots els clients perceptors de nòmina, amb un estalvi de consums de 100.000 periòdics, de 16 pàgines cada un;
- s'ha reduït l'enviament d'encartaments en paper de dimensions 10 x 20 cm (2,2 milions d'encartaments), en ser substituïts per l'enviament de correus electrònics a les llistes de distribució de clients.
- les consultes de catàlegs de viatges en [www.bancajaviajes.es](http://www.bancajaviajes.es) ha reduït considerablement l'enviament de catàlegs (dimensió DA-4, de 50 pàgines) als clients;
- s'ha reduït en un 90% la utilització de bitllets d'avió en paper i han estat substituïts pels bitllets electrònics que s'envien per correu electrònic als usuaris.

Operador Banca Assegurances:

- durant 2007 s'ha desenvolupat una infraestructura (Portal d'Assegurances i Gestos de Cotitzacions) per reduir l'ús de documentació física i augmentar la informació en línia, i reduir així el consum de paper. Aquestes eines s'han posat en funcionament al principi de 2008, fet pel qual es preveu disposar d'informació sobre els estalvis registrats en aquest exercici;
- addicionalment, s'ha introduït el 2007 la clàusula mediambiental en el sistema de correu electrònic.

## Gestores:

- el 2007, es va dur a terme una campanya per reduir el paper que es remet als clients de Bancaixa Fons, sobre informació pública periòdica, i se'ls ofereix l'opció de renunciar a rebre-la, o elegir la recepció per correu electrònic. Com a resultat, 18.700 clients aproximadament han renunciat a rebre la informació i 1.700 volen rebre-la per correu electrònic, sobre 114.000 clients (el 18% aproximadament).

| Indicador                                                 | Descripció                                          | Notes               |          |      |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|----------|------|
| <b>EN2</b>                                                | <b>Percentatge de materials que són valoritzats</b> | <b>(3.10)(EN26)</b> |          |      |
|                                                           |                                                     | Grup                | Bancaixa |      |
|                                                           |                                                     | 2007                | 2007     | 2006 |
| Paper reciclat (% sobre paper consumit) <sup>(1)(2)</sup> |                                                     | 72%                 | 95%      | 16%  |

(1) No inclou informació del Grup Bancaixa Gestió d'Actius.

(2) Les dades de 2006 de Bancaixa han estat modificades per correcció d'un error.

## Operador Banca Assegurances:

- el 2007 s'ha continuat amb la mesura adoptada el 2006 de reciclatge de paper en els contenidors instal·lats en les oficines i consumir habitualment paper reciclat. Les instal·lacions disposen de 10 contenidors de paper reciclat, com també d'un sistema de recollida selectiva per proveïdors qualificats. Anualment, el proveïdor emet un certificat en el qual indica els quilos de paper retirats, i també la seua destrucció controlada i el reciclatge.

| Indicador                                                               | Descripció                                                       | Notes               |            |            |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|------------|
| <b>EN4</b>                                                              | <b>Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries</b> | <b>(3.10)(3.11)</b> |            |            |
|                                                                         |                                                                  | Grup                | Bancaixa   |            |
|                                                                         |                                                                  | 2007                | 2007       | 2006       |
| <b>Consum d'energia elèctrica</b>                                       |                                                                  |                     |            |            |
| Consum total (Kwh) <sup>(1)(2)</sup>                                    |                                                                  | 30.638.354          | 30.038.045 | 28.929.472 |
| Consum d'energia elèctrica per empleat (Kwh per empleat) <sup>(2)</sup> |                                                                  | 4.876               | 5.084      | 5.261      |
| Consum total (Gj) <sup>(3)</sup>                                        |                                                                  | 334.976             | 328.412    | 316.293    |
| Carbó (Gj) <sup>(3)</sup>                                               |                                                                  | 142.943             | 140.142    | 134.970    |
| Gas natural (Gj) <sup>(3)</sup>                                         |                                                                  | 5.083               | 4.984      | 4.800      |
| Productes del petroli (Gj) <sup>(3)</sup>                               |                                                                  | 30.071              | 29.482     | 28.394     |
| Biomassa (Gj) <sup>(3)</sup>                                            |                                                                  | 2.548               | 2.498      | 2.406      |
| Energia eòlica (Gj) <sup>(3)</sup>                                      |                                                                  | 2.097               | 2.056      | 1.980      |
| Energia hidràulica (Gj) <sup>(3)</sup>                                  |                                                                  | 16.790              | 16.461     | 15.854     |
| Energia nuclear (Gj) <sup>(3)</sup>                                     |                                                                  | 135.444             | 132.790    | 127.889    |

(1) Datos reales extraídos de facturación.

(2) Los datos de 2006 han sido agregados a efectos de claridad.

(3) Datos estimados a partir del consumo eléctrico, según el protocolo GRI (2006).

| Indicador                                                  | Descripció                             | Notes               |          |        |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------|----------|--------|
| <b>EN8</b>                                                 | <b>Captació total d'aigua per font</b> | <b>(3.10)(3.11)</b> |          |        |
|                                                            |                                        | Grup                | Bancaixa |        |
|                                                            |                                        | 2007                | 2007     | 2006   |
| Consum total (m3) <sup>(1)(2)</sup>                        |                                        | 55.843              | 54.269   | 48.597 |
| Consum d'aigua per empleat (m3 per empleat) <sup>(2)</sup> |                                        | 8,9                 | 9,2      | 8,8    |

(1) Dades calculades per extrapolació de les dades obtingudes d'un mostreig real d'oficines i servicis centrals en Bancaixa, i extreptes de la facturació real en la resta de les empreses del Grup que conformen la cobertura de l'informe.

(2) Les dades de 2006 han estat agregades, a l'efecte de claredat.

| Indicador | Descripció                                                                                              | Notes        |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| EN11      | Terrenys limítrofs o ubicats dins d'espais naturals protegits o àrees d'alta biodiversitat no protegits | (3.10)(3.11) |

La informació corresponent a Bancaixa es descriu en les pàgines 63-64 d'aquest informe.

El Grup Bancaixa no disposa de cap local operatiu o de negoci ubicat en les proximitats d'espais naturals protegits o àrees d'alta biodiversitat protegides, excepte el Grup Immobiliari, que informa detalladament sobre aquests aspectes en la memòria de sostenibilitat.

Quant als terrenys limítrofs a espais naturals, les promocions i el sòl propietat de Bancaja Hàbitat estan colindants a zones protegides però no ubicats dins d'àrees protegides, sinó en parcel·les limítrofes a aquestes zones, sense que suposen cap perill.

| Indicador | Descripció                                                                                                            | Notes |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| EN12      | Impactes significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides |       |

La informació corresponent a Bancaixa es descriu en les pàgines 63-64 d'aquest informe.

Grup Bancaixa no disposa de cap local operatiu o de negoci ubicat en les proximitats d'espais naturals protegits o àrees d'alta biodiversitat protegides, llevat del Grup Immobiliari, que informa detalladament sobre aquests aspectes en la memòria de sostenibilitat.

En relació amb la Bancaja Habitat, cap de les activitats es desenvolupa en els espais catalogats per Xarxa Natura 2000 com a espais protegits.

| Indicador | Descripció                                                                      | Notes |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------|-------|
| EN16      | Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, i de pes |       |

|                                                                | Grup   | Bancaixa |        |
|----------------------------------------------------------------|--------|----------|--------|
|                                                                | 2007   | 2007     | 2006   |
| Gasos efecte hivernacle per consum elèctric (T) <sup>(1)</sup> | 36.671 | 35.952   | 34.359 |

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

| Indicador | Descripció                                             | Notes  |
|-----------|--------------------------------------------------------|--------|
| EN17      | Altres emissions indirectes de gasos efecte hivernacle | (EN26) |

|                                                                         | Grup  | Bancaixa |      |
|-------------------------------------------------------------------------|-------|----------|------|
|                                                                         | 2007  | 2007     | 2006 |
| Gasos efecte hivernacle per desplaçaments d'empleats (T) <sup>(1)</sup> | 1.141 | 1.016    | 974  |
| Gasos efecte hivernacle per viatges de negocis (T) <sup>(1)(2)(3)</sup> | 586   | 554      | 593  |

(1) Dades estimades a partir dels desplaçaments d'empleats al lloc de treball i viatges de negocis, segons GHG Protocol.

(2) S'ofereix la informació desagregada atenent-hi el principi de possibilitat de comparació.

(3) Inclou informació de Bancaja Viatges, Immobiliàries i Bancaixa.

Dins de les empreses del Grup que formen part de la cobertura de l'informe, les Gestores han reduït durant el 2007 els desplaçaments efectuats pel personal del Grup Bancaixa Gestió d'Actius, principalment entre Madrid i València, i per a això s'han coordinat moltes reunions internes i externes amb videoconferència. Les més representatives i recurrents són les dels comitès de gestió (setmanal), els comitès comercials (setmanal), comitè de riscos (mensual o bimensual).

| Indicador                                                       | Descripció                                                                        | Notes               |                 |                            |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------------------|
| <b>EN22</b>                                                     | <b>Pes total de residus gestionats, segons el tipus i el mètode de tractament</b> | <b>(3.10)(3.11)</b> |                 |                            |
|                                                                 |                                                                                   | <b>Grup</b>         | <b>Bancaixa</b> |                            |
|                                                                 |                                                                                   | <b>2007</b>         | <b>2007</b>     | <b>2006 <sup>(3)</sup></b> |
| Paper consumit que ha estat reciclat (T) <sup>(1)</sup>         |                                                                                   | 315                 | 290             | 327                        |
| Tònners reciclats (unitats) <sup>(4)</sup>                      |                                                                                   | 3.637               | 3.573           | 3.130                      |
| Equips informàtics i mobiliari retirat (unitats) <sup>(2)</sup> |                                                                                   | 2.670               | 2.670           | 5.561                      |
| Equips elèctrics retirats (unitats) <sup>(2)</sup>              |                                                                                   | 6.757               | 6.757           | 9.262                      |
| Bateries (kg) <sup>(2)</sup>                                    |                                                                                   | 435                 | 435             | 24.502                     |

(1) Dades extretes dels consums registrats.

(2) Informació corresponent únicament a Bancaixa.

(3) La informació relativa a 2006 ha estat modificada, a l'objecte d'homogeneïtzar el criteri de càlcul amb el 2007.

(4) No inclou informació de Gestores.

## INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT DE PRÀCTIQUES LABORALS I ÈTICA DEL TREBALL

| Indicador                                                          | Descripció                                          | Notes       |                 |             |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------|-----------------|-------------|
| <b>LA1</b>                                                         | <b>Desglossament del col·lectiu de treballadors</b> |             |                 |             |
|                                                                    |                                                     | <b>Grup</b> | <b>Bancaixa</b> |             |
|                                                                    |                                                     | <b>2007</b> | <b>2007</b>     | <b>2006</b> |
| <b>Desglossament del col·lectiu de treballadors</b>                |                                                     |             |                 |             |
| Despeses de personal (milers d'euros)                              |                                                     | 380.945     | 362.003         | 324.566     |
| Plantilla mitjana                                                  |                                                     | 6.107       | 5.747           | 5.493       |
| Cost mitjà (milers d'euros)                                        |                                                     | 62,39       | 62,99           | 59,09       |
| Nombre d'empleats                                                  |                                                     | 6.283       | 5.908           | 5.535       |
| % empleats fixos                                                   |                                                     | 95,90%      | 96,30%          | 98,40%      |
| % empleats a temps parcial                                         |                                                     | 0,50%       | 0,20%           | 0,20%       |
| Mitjana d'anys d'antiguitat                                        |                                                     | 14          | 15              | 15          |
| Edat mitjana                                                       |                                                     | 41          | 41              | 41          |
| % directius i altres responsables                                  |                                                     | 20,60%      | 20,70%          | 20,60%      |
| % de directius que són dones                                       |                                                     | 20,60%      | 20,40%          | 17,00%      |
| % homes/dones                                                      |                                                     | 57,1%/42,9% | 57,8%/42,2%     | 59,8%/40,2% |
| % titulació universitària <sup>(1)</sup>                           |                                                     | 58,90%      | 59,20%          | 53,20%      |
| % retribució variable / sous i salaris                             |                                                     | n.d         | 7,33            | 7,46        |
| Import retribució variable (milers d'euros)                        |                                                     | n.d         | 20.129          | 18.434      |
| Nombre d'empleats amb compensació variable dependent d'acompliment |                                                     | n.d         | 5.388           | 4.671       |

No inclou els contractes amb empreses de treball temporal.

(1) No inclou Bancaja Viajes.

| Desglossament d'empleats fixos segons el grup professional i el sexe | Bancaixa     |              |              |              |
|----------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                      | 2007         |              | 2006         |              |
|                                                                      | Homes        | Dones        | Homes        | Dones        |
| <b>Grup 1</b>                                                        | <b>3.339</b> | <b>2.332</b> | <b>3.261</b> | <b>2.158</b> |
| Nivell I Gr. 1                                                       | 6            | 0            | 7            | 0            |
| Nivell II Gr. 1                                                      | 107          | 4            | 105          | 4            |
| Nivell III Gr. 1                                                     | 615          | 41           | 590          | 32           |
| Nivell IV Gr. 1                                                      | 607          | 138          | 557          | 114          |
| Nivell V Gr. 1                                                       | 388          | 174          | 390          | 134          |
| Nivell VI Gr. 1                                                      | 517          | 216          | 492          | 186          |
| Nivell VII Gr. 1                                                     | 235          | 133          | 283          | 171          |
| Nivell VIII Gr. 1                                                    | 145          | 141          | 86           | 102          |
| Nivell IX Gr. 1                                                      | 93           | 174          | 108          | 127          |
| Nivell X Gr. 1                                                       | 173          | 297          | 204          | 346          |
| Nivell XI Gr. 1                                                      | 84           | 203          | 63           | 202          |
| Nivell XII Gr. 1                                                     | 330          | 728          | 353          | 670          |
| Nivell XIII Gr. 1                                                    | 27           | 72           | 16           | 58           |
| Sense codificar (Estranger)                                          | 12           | 11           | 7            | 10           |
| <b>Grup 2</b>                                                        | <b>15</b>    | <b>4</b>     | <b>22</b>    | <b>7</b>     |
| Nivell II Gr. 2                                                      | 14           | 2            | 1            | 0            |
| Nivell III Gr. 2                                                     | 1            | 0            | 21           | 4            |
| Personal de neteja                                                   | 0            | 2            | 0            | 3            |
| <b>Total</b>                                                         | <b>3.354</b> | <b>2.336</b> | <b>3.283</b> | <b>2.165</b> |

| Indicador  | Descripció                                       | Notes |
|------------|--------------------------------------------------|-------|
| <b>LA2</b> | <b>Nombre total d'empleats i rotació mitjana</b> |       |

| Altes i baixes del personal <sup>(1)</sup>                   | Grup         | Bancaixa     |                             |
|--------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|
|                                                              | 2007         | 2007         | 2006                        |
| <b>Plantilla inicial</b>                                     | <b>5.834</b> | <b>5.535</b> | <b>5.404</b>                |
| Alta d'empleats fixos                                        | n.d          | 464          | 300                         |
| Dels quals de nou ingrés                                     | n.d          | 419          | 258                         |
| Alta d'empleats temporals                                    | n.d          | 506          | 289                         |
| <b>Total altes</b>                                           | <b>1.048</b> | <b>970</b>   | <b>589</b>                  |
| Baixa d'empleats fixos                                       | n.d          | 220          | 174                         |
| Per jubilació                                                | n.d          | 1            | 16                          |
| Voluntàries                                                  | 138          | 115          | 88                          |
| Temporals                                                    | n.d          | 377          | 284                         |
| <b>Total baixes</b>                                          | <b>647</b>   | <b>597</b>   | <b>458</b>                  |
| <b>Plantilla final</b>                                       | <b>6.235</b> | <b>5.908</b> | <b>5.535</b>                |
| <b>Índex de rotació externa d'empleats <sup>(1)(2)</sup></b> | <b>2,37%</b> | <b>2,08%</b> | <b>1,63% <sup>(3)</sup></b> |

(1) La informació no inclou Bancaja Viajes.

(2) Baixes voluntàries / plantilla inicial.

(3) Dades recalculades d'acord amb el protocol GRI.

| Distribució per regions de baixes voluntàries | Percentatge d'empleats |          |        |
|-----------------------------------------------|------------------------|----------|--------|
|                                               | Grup <sup>(1)</sup>    | Bancaixa |        |
|                                               | 2007                   | 2007     | 2006   |
| Regió                                         |                        |          |        |
| Comunitat Valenciana                          | 27,53%                 | 24,35%   | 22,73% |
| Regió de Múrcia                               | 1,45%                  | 1,74%    | 3,41%  |
| Catalunya                                     | 23,91%                 | 28,70%   | 20,45% |
| Madrid                                        | 23,91%                 | 17,39%   | 19,32% |
| Castella-la Manxa                             | 2,90%                  | 3,48%    | --     |
| Andalusia                                     | 6,52%                  | 7,83%    | 17,05% |
| Extremadura                                   | --                     | --       | 1,14%  |
| Illes Balears                                 | 3,62%                  | 4,35%    | 3,41%  |
| Aragó                                         | 1,45%                  | 1,74%    | 6,82%  |
| País Basc                                     | --                     | --       | --     |
| Navarra                                       | --                     | --       | 1,14%  |
| Estranger                                     | 2,90%                  | 3,48%    | 4,55%  |
| Castella i Lleó                               | 2,90%                  | 3,48%    | --     |
| Galícia                                       | 0,72%                  | 0,87%    | --     |
| Canàries                                      | 1,45%                  | 1,74%    | --     |
| La Rioja                                      | 0,72%                  | 0,87%    | --     |

(1) La informació no inclou Bancaja Viajes.

| Distribució per edat de baixes voluntàries | Percentatge d'empleats |          |        |
|--------------------------------------------|------------------------|----------|--------|
|                                            | Grup <sup>(1)</sup>    | Bancaixa |        |
|                                            | 2007                   | 2007     | 2006   |
| Edat                                       |                        |          |        |
| Menors de 30 anys                          | 40,32%                 | 42,61%   | 43,18% |
| Entre 30 i 50 anys                         | 59,68%                 | 57,39%   | 55,68% |
| Majors de 50 anys                          | --                     | --       | 1,14%  |

(1) La informació no inclou Bancaja Viajes ni Gestores.

| Distribució per sexe de baixes voluntàries | Percentatge d'empleats |          |        |
|--------------------------------------------|------------------------|----------|--------|
|                                            | Grup <sup>(1)</sup>    | Bancaixa |        |
|                                            | 2007                   | 2007     | 2006   |
| Dones                                      | 45,16%                 | 44,35%   | 37,50% |
| Homes                                      | 54,84%                 | 55,65%   | 62,50% |

(1) La informació no inclou Bancaja Viajes ni Gestores.

| Indicador | Descripció                                           | Notes |
|-----------|------------------------------------------------------|-------|
| LA4       | Percentatge d'empleats cobert per conveni col·lectiu | (HR5) |

La informació corresponent a Bancaixa es descriu en les pàgines [49-51](#) d'aquest informe.

Tots els empleats adscrits a les empreses del Grup objecte de cobertura d'aquest informe estaven coberts al tancament de 2007 per convenis col·lectius sectorials.

| Indicador | Descripció                                                                                                         | Notes  |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| LA7       | Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball | (3.11) |

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

| Causes d'absentisme laboral | Bancaixa     |              |
|-----------------------------|--------------|--------------|
|                             | 2007         | 2006         |
| Accident laboral            | 3.029        | 2.386        |
| Malaltia <sup>(2)</sup>     | 136          | 497          |
| <b>TOTAL</b>                | <b>3.165</b> | <b>2.883</b> |

(1) Des del primer dia en què es produeix la baixa.  
(2) Inclou malalties professionals (2 casos).

| Dades d'accidentabilitat                                            | Bancaixa |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------|-------|
|                                                                     | 2007     | 2006  |
| Nombre total d'accidents <sup>(1)</sup>                             | 119      | 104   |
| Accidents sense baixa                                               | 56       | 43    |
| Índex d'accidentabilitat (Nre. total accidents / plantilla mitjana) | 2,07%    | 1,89% |

(1) Inclou accidents menors o primers auxilis.

Durant l'exercici 2007 no s'ha registrat cap víctima mortal.

| Índex d'accidents                      | Bancaixa |                     |
|----------------------------------------|----------|---------------------|
|                                        | 2007     | 2006 <sup>(1)</sup> |
| Índex d'accidents laborals (IA)        | 2        | 2                   |
| Índex de malalties professionals (IEP) | 0        | 0                   |
| Índex de dies perduts (IDP)            | 66       | 62                  |

Índexs calculats d'acord amb el protocol d'indicadors GRI 2006 per a l'indicador LA7.  
(1) Informació recalculada sobre la base de les hores treballades per la totalitat de la plantilla.

| Indicador | Descripció                                                                | Notes |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------|-------|
| LA10      | Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria |       |

|                                            | Grup    |
|--------------------------------------------|---------|
|                                            | 2007    |
| Total hores de formació <sup>(1)</sup>     | 273.708 |
| Nombre d'empleats formats <sup>(1)</sup>   | 65.646  |
| Mitjana d'hores de formació <sup>(1)</sup> | 43,56   |

(1) La informació no inclou Bancaja Viajes.

| Hores de formació per grup professional (mitjana) | Bancaixa     |              |
|---------------------------------------------------|--------------|--------------|
|                                                   | 2007         | 2006         |
| <b>Grup 1</b>                                     |              |              |
| Nivell I Gr. 1                                    | 9,00         | 17,71        |
| Nivell II Gr. 1                                   | 31,58        | 17,33        |
| Nivell III Gr. 1                                  | 46,6         | 15,82        |
| Nivell IV Gr. 1                                   | 50,14        | 16,79        |
| Nivell V Gr. 1                                    | 48,31        | 15,31        |
| Nivell VI Gr. 1                                   | 34,41        | 11,34        |
| Nivell VII Gr. 1                                  | 45,42        | 15,66        |
| Nivell VIII Gr. 1                                 | 43,62        | 11,57        |
| Nivell IX Gr. 1                                   | 46,18        | 12,33        |
| Nivell X Gr. 1                                    | 50,30        | 19,55        |
| Nivell XI Gr. 1                                   | 42,18        | 16,57        |
| Nivell XII Gr. 1                                  | 60,84        | 32,63        |
| Nivell XIII Gr. 1                                 | 47,02        | 33,92        |
| Sense codificar (Estranger)                       | 20,83        | --           |
| <b>Grup 2</b>                                     |              |              |
| Nivell II Gr. 2                                   | 22,00        | 6,00         |
| Nivell III Gr. 2                                  | 6,00         | 4,56         |
| Personal de neteja                                | --           | --           |
| <b>Total</b>                                      | <b>37,78</b> | <b>18,95</b> |

| Indicador   | Descripció                                                                                                                                     | Notes |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>LA13</b> | <b>Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat</b> |       |

| Composició dels Òrgans de Govern per sexe, grup d'edat i pertinença a minories (percentatge) | Bancaixa                  |                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
|                                                                                              | 2007                      | 2006                      |
| Homes/dones                                                                                  | 68,3% / 31,7%             | 69,0% / 31,0%             |
| Grups minoritaris                                                                            | 0%                        | 0%                        |
| Grups d'edat                                                                                 | Menors de 30 anys: 2,0%   | Menors de 30 anys: 7,0%   |
|                                                                                              | Entre 30 i 50 anys: 41,2% | Entre 30 i 50 anys: 46,0% |
|                                                                                              | Majors de 50 anys: 56,8%  | Majors de 50 anys: 47,0%  |

| Composició de la plantilla per sexe, grup d'edat i pertinença a minories (percentatge d'empleats) | Bancaixa                  |                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
|                                                                                                   | 2007                      | 2006                      |
| Homes/dones                                                                                       | 57,8% / 42,2%             | 59,8% / 40,2%             |
| Grups minoritaris <sup>(1)</sup>                                                                  | 2%                        | 3%                        |
| Grups d'edat                                                                                      | Menors de 30 anys: 19,7%  | Menors de 30 anys: 18,0%  |
|                                                                                                   | Entre 30 i 50 anys: 54,6% | Entre 30 i 50 anys: 60,8% |
|                                                                                                   | Majors de 50 anys: 25,7%  | Majors de 50 anys: 21,2%  |

(1) Persones amb discapacitat o amb distinta nacionalitat o procedència.

Aquestes dades reflecteixen empleats fixos i temporals.

Al tancament de l'exercici 2007; el nombre declarat d'empleats amb alguna discapacitat ascendia a 49, i són 42 homes i 7 dones; 5 empleats més que en l'exercici 2006.

| Indicador | Descripció                                                                                              | Notes |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| LA14      | Relació entre el salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional |       |

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

| Bancaixa                    |           |           |                         |                         |
|-----------------------------|-----------|-----------|-------------------------|-------------------------|
| Salari base                 | 2007      |           |                         | 2006                    |
|                             | Dona      | Home      | % salari base dona/home | % salari base dona/home |
| <b>Grup 1</b>               |           |           |                         |                         |
| Nivell I Gr. 1              | --        | 39.674,72 | n.a.                    | n.a.                    |
| Nivell II Gr. 1             | 25.668,18 | 26.045,96 | 98,55                   | 98,61                   |
| Nivell III Gr. 1            | 21.806,39 | 21.921,68 | 99,47                   | 99,49                   |
| Nivell IV Gr. 1             | 20.190,09 | 20.204,91 | 99,93                   | 99,89                   |
| Nivell V Gr. 1              | 19.671,59 | 19.600,19 | 100,36                  | 99,93                   |
| Nivell VI Gr. 1             | 18.807,67 | 18.811,80 | 99,98                   | 100,00                  |
| Nivell VII Gr. 1            | 17.924,88 | 17.849,25 | 100,42                  | 99,44                   |
| Nivell VIII Gr. 1           | 17.301,99 | 17.380,84 | 99,55                   | 100,00                  |
| Nivell IX Gr. 1             | 16.519,40 | 16.574,64 | 99,67                   | 99,44                   |
| Nivell X Gr. 1              | 15.751,27 | 15.766,57 | 99,90                   | 99,94                   |
| Nivell XI Gr. 1             | 14.025,20 | 13.899,17 | 100,91                  | 99,30                   |
| Nivell XII Gr. 1            | 11.533,20 | 11.601,52 | 99,58                   | 99,62                   |
| Nivell XIII Gr. 1           | 9.267,84  | 9.144,27  | 101,35                  | 100,00                  |
| Sense codificar (Estranger) | --        | --        | --                      | --                      |
| <b>Grup 2</b>               |           |           |                         |                         |
| Nivell II Gr. 2             | 14.563,20 | 14.573,35 | 99,93                   | n.a.                    |
| Nivell III Gr. 2            | --        | 13.512,60 | n.a.                    | 99,41                   |
| Personal de neteja          | --        | --        | n.a.                    | n.a.                    |

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

Les diferències mostrades en la taula anterior són conseqüència de la transposició de les antigues categories a nivells. En realitzar la transposició s'inclogueren en cada nou nivell diverses de les categories anteriors i es produeixen, per tant, diferències retributives dins d'un mateix nivell.

| Indicador | Descripció                                                                    | Notes |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------|-------|
| SO3       | Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anticorrupció |       |

La informació corresponent a Bancaixa es descriu en la pàgina 93 d'aquest informe.

La formació realitzada el 2007 en matèria de detecció de blanqueig de capitals en les societats de Grup Bancaixa objecte d'aquest informe, es detalla en el quadre següent:

| Formació en prevenció de blanqueig de capitals | Grup   |
|------------------------------------------------|--------|
|                                                | 2007   |
| Total hores                                    | 11.988 |
| Mitjana d'hores                                | 1,91   |

| Indicador | Descripció                                                                                                      | Notes |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| SO5       | Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i de activitats de lobbisme |       |

La informació corresponent a Bancaixa es descriu en les pàgines [91-92](#) d'aquest informe.

Les empreses del Grup Bancaixa no disposen de procediments relacionats amb la participació en el desenvolupament de polítiques públiques o activitats de lobbisme, sense perjudi de la col·laboració en fòrums o participació en organitzacions específiques pròpies de l'activitat que desenvolupen i que, de vegades, tenen per objecte traslladar iniciatives, necessitats o inquietuds del sector a les administracions, organitzacions públiques o privades i, a la societat en el seu conjunt.

| Indicador | Descripció                                                                                                                                          | Notes |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| SO8       | Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries, derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions |       |

La informació corresponent a Bancaixa es descriu en la pàgina [94](#) d'aquest informe.

En les empreses que formen part de Grup Bancaixa objecte d'aquest informe no s'ha registrat durant 2007 cap sanció o multa significativa per l'incompliment de lleis i normatives.

| Indicador | Descripció                                                                                                                                | Notes |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| PR9       | Cost de multes significatives, fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús dels productes i servicis |       |

La informació corresponent a Bancaixa es descriu en les pàgines [41-42](#) d'aquest informe.

En les empreses que formen part de Grup Bancaixa, objecte d'aquest informe, no s'ha registrat durant 2007 cap sanció o multa significativa per l'incompliment de normativa relacionada amb el subministrament i l'ús de productes i servicis.

La informació sobre les reclamacions rebudes en els [Servicis d'Atenció al Client](#) de Grup Bancaixa pot consultar-se en l'Informe anual publicat en el web corporatiu.

## SUPLEMENT PER AL SECTOR DE SERVICIS FINANCERS

| Indicador | Descripció                                                                                                                                | Notes |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 6         | Valor monetari de productes i servicis dissenyats, en cada línia comercial, per proporcionar un avantatge social, desglossat per propòsit |       |

La informació corresponent a Bancaixa es descriu en les pàgines [34-40](#) i [94](#) d'aquest informe.

En la línia comercial d'assegurances, es comercialitzen assegurances d'accident i responsabilitat civil per als membres o personal voluntari de ONG, i hi ha al tancament de 2007 10 clients, per un import total de 0,14 mil euros.

| Indicador | Descripció                                                                                                                  | Notes |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 7         | Valor monetari de productes i servicis específics mediambientals, en cada línia comercial, desglossats per línies de negoci |       |

La informació corresponent a Bancaixa es descriu en les pàgines [64-65](#) i [94](#) d'aquest informe.

- En la línia comercial d'assegurances, es comercialitzen assegurances de multirisc industrial per a energia tèrmica fotovoltaica, i hi ha al tancament de 2007 133 clients, per un import total de 154 mil euros.
- En la línia comercial de gestores de patrimonis i fons d'inversió, es comercialitza el fons d'inversió Fons València Energies Renovables, FI, que ha d'invertir almenys el 75% del seu actiu en renda variable d'empreses cotitzades de països de la OCDE, l'activitat de les quals estiga relacionada amb els sectors d'energies renovables i el subministrament i infraestructures per a l'aprofitament eficient de l'aigua. Al tancament de 2007, presentava 1.274 participis i un patrimoni de 13.871 mil euros.

| Indicador | Descripció                                                                                | Notes                 |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 8         | Percentatge de la cartera pel que fa a línies comercials, per regió específica, grandària | (2.7)(3.10)<br>(3.11) |

Les magnituds més rellevants de la cartera de clients són:

|                                                                        | Bancaixa    |            |            |
|------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|------------|
|                                                                        | 2007        | 2006       | % variació |
| Nombre de clients <sup>(1)</sup>                                       | 2.724.482   | 2.516.827  | 8,25%      |
| Volum de negoci (milers d'euros)                                       | 102.649.769 | 86.743.546 | 18,34%     |
| Nre. clients joves (0 a 35 anys)                                       | 1.062.029   | 974.787    | 8,95%      |
| Nre. clients Nous Ciutadans <sup>(2)</sup>                             | 342.865     | 273.924    | 25,68%     |
| Inversió creditícia Micropimes i Pimes (milers d'euros) <sup>(3)</sup> | 4.859.097   | 3.333.669  | 45,76%     |

La informació no inclou oficines en l'estranger.

El volum de negoci s'expressa en saldo mitjà mensual, a 31/12/2007.

(1) Durant l'any 2007 es dué a terme un procés centralitzat, en el qual es donaren de baixa 22.429 clients amb comptes inoperants. Sense considerar a l'efecte, la variació del nombre de clients hauria estat de 9,16%.

(2) Persones físiques el país de naixement dels quals és distint a Espanya.

(3) La informació corresponent a 2006 ha estat homogeneïtzada amb el nou criteri comercial de segmentació per grandària d'empreses, definit el 2007. Micropimes són empreses amb volum de facturació fins a 1,5 milions d'euros. Pimes són empreses amb volum de facturació entre 1,5 i 5 milions d'euros.

La distribució de la base de clients i volum de negoci per segments de negoci és la següent:

|                       | Bancaixa          |                                |                   |                                |
|-----------------------|-------------------|--------------------------------|-------------------|--------------------------------|
|                       | 2007              |                                | 2006              |                                |
|                       | Nombre de clients | Volum de negoci <sup>(1)</sup> | Nombre de clients | Volum de negoci <sup>(1)</sup> |
| Particulars           | 2.529.723         | 52.956.402                     | 2.328.000         | 45.935.399                     |
| Comerços i empreses   | 125.342           | 26.996.205                     | 121.652           | 22.764.867                     |
| Promotors             | 11.648            | 19.899.272                     | 10.677            | 15.722.286                     |
| Sector públic         | 1.293             | 1.106.015                      | 1.233             | 899.103                        |
| Altres <sup>(2)</sup> | 56.476            | 1.691.875                      | 55.265            | 1.421.892                      |
| <b>TOTAL</b>          | <b>2.724.482</b>  | <b>102.649.769</b>             | <b>2.516.827</b>  | <b>86.743.546</b>              |

Imports en milers d'euros.

La informació no inclou oficines en l'estranger

(1) Saldo mitjà mensual a 31/12/2007.

(2) Inclou associacions, fundacions, comunitats, etc.

El desglossament de la inversió creditícia amb clients d'empresa i promotors, en funció de la seua grandària, és el següent:

|                           | Bancaixa          |                                    |                   |                                    |
|---------------------------|-------------------|------------------------------------|-------------------|------------------------------------|
|                           | 2007              |                                    | 2006              |                                    |
|                           | Nombre de clients | Inversió creditícia <sup>(1)</sup> | Nombre de clients | Inversió creditícia <sup>(1)</sup> |
| Micropimes <sup>(2)</sup> | 97.190            | 3.677.571                          | 102.230           | 3.333.669                          |
| Pimes <sup>(3)</sup>      | 6.357             | 1.181.526                          |                   |                                    |
| Empreses <sup>(4)</sup>   | 21.795            | 12.759.404                         | 19.422            | 11.708.038                         |
| Promotors                 | 11.648            | 18.102.973                         | 10.677            | 13.834.884                         |
| <b>TOTAL</b>              | <b>136.990</b>    | <b>35.721.474</b>                  | <b>132.329</b>    | <b>28.876.591</b>                  |

Imports en milers d'euros.

(1) La informació corresponent a 2006 ha estat homogeneïtzada amb el nou criteri comercial de segmentació per grandària d'empreses, definit el 2007.

(2) Micropimes són empreses amb una facturació menor d'1,5 milions d'euros.

(3) Pimes són empreses amb una facturació entre 1,5 i 5 milions d'euros.

(4) Empreses amb facturació major de 5 milions d'euros.

| Indicador | Descripció                                                               | Notes |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>10</b> | <b>Iniciatives per millorar l'accés a les persones amb discapacitats</b> |       |

La informació corresponent a Bancaixa es descriu en la pàgina [43](#) d'aquest informe.

- en l'Operador Banca Assegurances, durant 2007 es va obrir una oficina d'atenció al client, dotada amb totes les mesures necessàries per a l'accés de minusvàlids; s'està desenvolupant el web per proporcionar un accés als servicis més còmode per a persones amb dificultats de moviment; i s'ha desenvolupat una eina (Portal d'Assegurances) perquè els empleats de la xarxa de comercialització bancària puguin gestionar integralment els seus clients en matèria d'assegurances, sense fer-los desplaçar-se a les instal·lacions de l'operador.

| Indicador | Descripció                                                                       | Notes |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>11</b> | <b>Accions relatives al disseny i la venda de productes i servicis financers</b> |       |

La informació corresponent a Bancaixa es descriu en les pàgines [41-42](#) d'aquest informe.

Grup Bancaixa Gestió d'Actius, disposa de:

- un manual de comercialització de servicis d'inversió, en el qual es regulen, amb caràcter general, les condicions de funcionament relatives a la prestació de servicis d'inversió, clients detallistes, professionals i contraparts elegibles, i es defineixen les polítiques de perfilació i test d'idoneïtat que han de realitzar-se per classificar els clients en funció del seu perfil de risc, així com els procediments que han d'aplicar-se en la comercialització i intermediació de productes complexos;
- una política de gestió de conflictes d'interés, que s'entrega als clients en el moment en què se'ls comunica la categoria MiFID, que bàsicament s'ocupa d'identificar les circumstàncies que puguin donar lloc a un conflicte d'interessos que impliqui un risc important de menyscabament dels interessos d'un o més clients, i estableix els procediments que hauran de seguir-se i les mesures que han d'adoptar-se per a gestionar els dits conflictes d'interessos, i evitar un perjudici als interessos dels clients.

Aquestes polítiques són complementàries del reglament intern de conducta en l'àmbit dels mercats de valors, del Grup Bancaixa Gestió d'Actius.

## Annex IV: Índex de continguts GRI/Pacte Mundial

(3.7)(3.12)

Aquest Informe de Responsabilitat Social Corporativa de Bancaixa ha estat elaborat d'acord amb les directrius de la Guia d'elaboració de memòries de sostenibilitat, de *Global Reporting Initiative* (GRI) publicada el 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 estat 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, 3.1-3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.17                                                              |                               | Reportar tots els criteris en 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 es 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 que incloga almenys un 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 denominada “Cobertura”, descriu l’abast de la informació subministrada a nivell de grup (vegeu l’annex II), que pot ser:

- I = Individual. Informació corresponent a Bancaixa, entitat matriu.
- G = Grup. Informació corresponent al Grup Bancaixa.
- GI = Informació corresponent a Bancaixa i al Grup Immobiliari.
- GR = Grup Reduït. Informació corresponent a Bancaixa, Assegurances (Operador Banca Assegurances), societats financeres instrumentals (BIF Ltd, BEF Ltd, Bancaja Capital, SA, Bancaja Emisiones SA, Bancaja US Debt SA), gestores de fons i patrimonis (Grup Bancaja Gestió d’Actius), i servicis (Bancaja Viajes SA), i Grup Immobiliari, d’acord amb els criteris descrits en l’annex II.

La columna “Informe anual” fa referència a l’Informe anual del Grup Bancaixa, en el qual es pot accedir a informació complementària.

La columna denominada “VF” recull els comentaris del verificador extern, Deloitte SL, complementats amb l’Informe de verificació externa incorporat en l’annex VI.

## CONTINGUTS BÀSICS

| INDICADOR GRI                      | Informe de Responsabilitat Social Corporativa                                                                                                                                                       | Informe anual                                                                                                              |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. ESTRATÈGIA I ANÀLISI</b>     |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                            |
| 1.1                                | pàgs. <a href="#">4-6</a>                                                                                                                                                                           | pàgs. <a href="#">13-16</a>                                                                                                |
| 1.2                                | pàgs. <a href="#">8-11</a> , <a href="#">21-22</a> , <a href="#">27-30</a> , <a href="#">62-80</a> , <a href="#">85-87</a> , <a href="#">94</a> , <a href="#">104</a>                               | pàgs. <a href="#">13-16</a> , <a href="#">19-35</a> , <a href="#">47-48</a> , <a href="#">63</a> , <a href="#">159-161</a> |
| <b>2. PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ</b> |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                            |
| 2.1                                | pàgs. <a href="#">8-13</a>                                                                                                                                                                          | pàg. <a href="#">60</a>                                                                                                    |
| 2.2                                | pàgs. <a href="#">11-12</a> , <a href="#">32-40</a> , <a href="#">64-65</a> , <a href="#">94</a>                                                                                                    | pàgs. <a href="#">23-26</a> , <a href="#">28-29</a> , <a href="#">110-111</a> , <a href="#">126-127</a>                    |
| 2.3                                | pàgs. <a href="#">8-13</a> , <a href="#">17</a> , <a href="#">91-92</a>                                                                                                                             | pàgs. <a href="#">12</a> , <a href="#">16</a> , <a href="#">36-46</a> , <a href="#">60</a> , <a href="#">178-196</a>       |
| 2.4                                | pàg. <a href="#">101</a>                                                                                                                                                                            | pàgs. <a href="#">60</a> , <a href="#">318-319</a>                                                                         |
| 2.5                                | pàgs. <a href="#">8-13</a> , <a href="#">15-17</a> , <a href="#">49</a> , <a href="#">69-71</a> , <a href="#">87-88</a>                                                                             | pàgs. <a href="#">17-18</a> , <a href="#">26-27</a> , <a href="#">100-102</a>                                              |
| 2.6                                | pàgs. <a href="#">8-13</a>                                                                                                                                                                          | pàgs. <a href="#">290</a> , <a href="#">318</a>                                                                            |
| 2.7                                | pàgs. <a href="#">8-13</a> , <a href="#">15-17</a> , <a href="#">27-30</a> , <a href="#">32-40</a> , <a href="#">94</a> , <a href="#">121-122</a>                                                   | pàgs. <a href="#">16-19</a> , <a href="#">22-30</a> , <a href="#">110</a> , <a href="#">127</a>                            |
| 2.8                                | pàgs. <a href="#">8-13</a> , <a href="#">15-17</a> , <a href="#">32-40</a> , <a href="#">48-56</a> , <a href="#">69-82</a> , <a href="#">94</a> , <a href="#">105-106</a> , <a href="#">108-122</a> | pàgs. <a href="#">4-5</a> , <a href="#">16-21</a> , <a href="#">48</a> , <a href="#">50-59</a> , <a href="#">214</a>       |
| 2.9                                | pàgs. <a href="#">8-13</a> , <a href="#">15-17</a> , <a href="#">86-87</a>                                                                                                                          | pàgs. <a href="#">13-16</a> , <a href="#">35-36</a> , <a href="#">210</a>                                                  |
| 2.10                               | pàgs. <a href="#">11-13</a>                                                                                                                                                                         |                                                                                                                            |

| INDICADOR GRI                                                     | Informe de Responsabilitat Social Corporativa                                                                                                                                                                                                    | Informe anual                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3. PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA</b>                                |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                         |
| <b>PERFIL DE LA MEMÒRIA</b>                                       |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                         |
| 3.1                                                               | pàgs. <a href="#">105-106</a>                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                         |
| 3.2                                                               | pàgs. <a href="#">105-106</a>                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                         |
| 3.3                                                               | pàgs. <a href="#">105-106</a>                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                         |
| 3.4                                                               | pàg. <a href="#">101</a>                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                         |
| <b>ABAST I COBERTURA DE LA MEMÒRIA</b>                            |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                         |
| 3.5                                                               | pàgs. <a href="#">20-26</a> , <a href="#">102-107</a>                                                                                                                                                                                            |                                                                                                         |
| 3.6                                                               | pàgs. <a href="#">105-106</a>                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                         |
| 3.7                                                               | pàgs. <a href="#">105-107</a> , <a href="#">123-130</a>                                                                                                                                                                                          |                                                                                                         |
| 3.8                                                               | pàgs. <a href="#">105-106</a>                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                         |
| 3.9                                                               | pàgs. <a href="#">11-12</a> , <a href="#">33-34</a> , <a href="#">49-51</a> , <a href="#">66-67</a> , <a href="#">71-80</a> , <a href="#">105-106</a> , <a href="#">108-122</a> , <a href="#">131</a>                                            |                                                                                                         |
| 3.10                                                              | pàgs. <a href="#">105-106</a> , <a href="#">110-114</a> , <a href="#">121-122</a>                                                                                                                                                                |                                                                                                         |
| 3.11                                                              | pàgs. <a href="#">4-6</a> , <a href="#">27-30</a> , <a href="#">105-106</a> , <a href="#">110-114</a> , <a href="#">117</a> , <a href="#">121-122</a>                                                                                            |                                                                                                         |
| <b>ÍNDEX DEL CONTINGUT DEL GRI</b>                                |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                         |
| 3.12                                                              | pàgs. <a href="#">123-130</a>                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                         |
| <b>VERIFICACIÓ</b>                                                |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                         |
| 3.13                                                              | pàgs. <a href="#">107</a> , <a href="#">132</a>                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                         |
| <b>4. GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÉS</b> |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                         |
| <b>GOVERN</b>                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                         |
| 4.1                                                               | pàgs. <a href="#">14</a> , <a href="#">91-92</a>                                                                                                                                                                                                 | pàgs. <a href="#">248-311</a>                                                                           |
| 4.2                                                               | --                                                                                                                                                                                                                                               | pàgs. <a href="#">260</a> , <a href="#">290</a>                                                         |
| 4.3                                                               | --                                                                                                                                                                                                                                               | pàgs. <a href="#">290-291</a>                                                                           |
| 4.4                                                               | pàgs. <a href="#">14</a> , <a href="#">22-30</a> , <a href="#">54-55</a> , <a href="#">91-92</a>                                                                                                                                                 | pàgs. <a href="#">293-295</a>                                                                           |
| 4.5                                                               | pàgs. <a href="#">91-92</a>                                                                                                                                                                                                                      | pàgs. <a href="#">295</a>                                                                               |
| 4.6                                                               | pàgs. <a href="#">91-92</a>                                                                                                                                                                                                                      | pàgs. <a href="#">296-297</a>                                                                           |
| 4.7                                                               | pàgs. <a href="#">14</a>                                                                                                                                                                                                                         | pàgs. <a href="#">250-251</a> , <a href="#">290</a>                                                     |
| 4.8                                                               | pàgs. <a href="#">11-17</a> , <a href="#">20-22</a> , <a href="#">49-51</a> , <a href="#">62</a> , <a href="#">70-80</a> , <a href="#">85-86</a>                                                                                                 | pàgs. <a href="#">31-33</a> , <a href="#">159-161</a>                                                   |
| 4.9                                                               | pàgs. <a href="#">22-23</a> , <a href="#">91-96</a>                                                                                                                                                                                              | pàgs. <a href="#">19-20</a> , <a href="#">31-34</a>                                                     |
| 4.10                                                              | pàgs. <a href="#">14</a> , <a href="#">22-23</a> , <a href="#">91-96</a>                                                                                                                                                                         |                                                                                                         |
| <b>COMPROMISOS AMB INICIATIVES EXTERNES</b>                       |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                         |
| 4.11                                                              | pàgs. <a href="#">11</a> , <a href="#">21-22</a> , <a href="#">87</a> , <a href="#">91-96</a>                                                                                                                                                    | pàgs. <a href="#">146-158</a> , <a href="#">216-246</a>                                                 |
| 4.12                                                              | pàgs. <a href="#">17-18</a> , <a href="#">26-30</a> , <a href="#">34-40</a> , <a href="#">42</a> , <a href="#">51-52</a> , <a href="#">55-56</a> , <a href="#">58-59</a> , <a href="#">64-65</a> , <a href="#">71-82</a> , <a href="#">91-96</a> | pàgs. <a href="#">28-29</a> , <a href="#">32-34</a> , <a href="#">159-161</a> , <a href="#">314-316</a> |
| 4.13                                                              | pàgs. <a href="#">26-30</a> , <a href="#">42</a> , <a href="#">71-82</a>                                                                                                                                                                         | pàgs. <a href="#">33</a> , <a href="#">318</a>                                                          |
| <b>PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÉS</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                         |
| 4.14                                                              | pàgs. <a href="#">20-22</a>                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                         |
| 4.15                                                              | pàgs. <a href="#">20-30</a> , <a href="#">71-80</a> , <a href="#">104</a>                                                                                                                                                                        |                                                                                                         |
| 4.16                                                              | pàgs. <a href="#">11-12</a> , <a href="#">22-30</a> , <a href="#">33-34</a> , <a href="#">49-51</a> , <a href="#">58</a> , <a href="#">71-80</a> , <a href="#">104</a>                                                                           |                                                                                                         |
| 4.17                                                              | pàgs. <a href="#">23-30</a> , <a href="#">33-34</a> , <a href="#">43-45</a> , <a href="#">49-51</a> , <a href="#">57-58</a> , <a href="#">71-80</a> , <a href="#">99</a>                                                                         |                                                                                                         |
| <b>INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ/DIRECCIÓ</b>           |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                         |
| INDICADOR GRI                                                     | Informe de Responsabilitat Social Corporativa                                                                                                                                                                                                    | Informe anual                                                                                           |
| <b>DIMENSIÓ ECONÒMICA - Enfocament de gestió</b>                  |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                         |
| Acompliment econòmic                                              | pàgs. <a href="#">8-11</a> , <a href="#">54</a> , <a href="#">71-72</a> , <a href="#">108-110</a>                                                                                                                                                | pàgs. <a href="#">13-46</a>                                                                             |
| Presència en el mercat                                            | pàgs. <a href="#">49</a> , <a href="#">69-70</a>                                                                                                                                                                                                 | pàgs. <a href="#">17-18</a> , <a href="#">26-27</a>                                                     |
| Impacte econòmic indirecte                                        | pàgs. <a href="#">37-38</a> , <a href="#">75</a> , <a href="#">80-82</a> , <a href="#">94</a>                                                                                                                                                    | pàgs. <a href="#">21-30</a>                                                                             |

| INDICADOR GRI                                    | Informe de Responsabilitat Social Corporativa                                                                                        | Informe anual                 |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>DIMENSIO AMBIENTAL – Enfocament de gestió</b> |                                                                                                                                      |                               |
| Materials                                        | pàgs. <a href="#">62-64</a>                                                                                                          |                               |
| Energia                                          | pàgs. <a href="#">62-64</a>                                                                                                          |                               |
| Aigua                                            | pàgs. <a href="#">62-64</a>                                                                                                          |                               |
| Biodiversitat                                    | pàgs. <a href="#">62-64</a>                                                                                                          |                               |
| Emissions, abocaments i residus                  | pàgs. <a href="#">62-64</a>                                                                                                          |                               |
| Productes i servicis                             | pàgs. <a href="#">64-65</a> , <a href="#">94</a>                                                                                     |                               |
| Compliment normatiu                              | pàg. <a href="#">67</a>                                                                                                              |                               |
| <b>DIMENSIO SOCIAL - Enfocament de direcció</b>  |                                                                                                                                      |                               |
| <b>Pràctiques laborals i ètica del treball</b>   |                                                                                                                                      |                               |
| Ocupació                                         | pàg. <a href="#">49</a>                                                                                                              | pàgs. <a href="#">85-89</a>   |
| Relació empresa/treballadors                     | pàgs. <a href="#">49-51</a> , <a href="#">56-59</a>                                                                                  | pàgs. <a href="#">31-32</a>   |
| Seguretat i salut en el treball                  | pàgs. <a href="#">49</a> , <a href="#">51</a>                                                                                        |                               |
| Formació i educació                              | pàgs. <a href="#">49</a> , <a href="#">51-52</a>                                                                                     | pàgs. <a href="#">31-32</a>   |
| Diversitat i igualtat d'oportunitats             | pàgs. <a href="#">49</a> , <a href="#">52-54</a> , <a href="#">56-58</a>                                                             | pàgs. <a href="#">31-32</a>   |
| <b>Drets humans</b>                              |                                                                                                                                      |                               |
| Pràctiques d'inversió i proveïments              | pàgs. <a href="#">15</a> , <a href="#">26</a> , <a href="#">69-71</a>                                                                |                               |
| No-discriminació                                 | pàgs. <a href="#">15</a> , <a href="#">26</a> , <a href="#">49</a> , <a href="#">52</a> , <a href="#">56-57</a> , <a href="#">59</a> |                               |
| Llibertat d'associació i convenis col·lectius    | pàgs. <a href="#">15</a> , <a href="#">26</a> , <a href="#">54-55</a>                                                                |                               |
| Abolició de l'explotació infantil                | pàgs. <a href="#">15</a> , <a href="#">26</a> , <a href="#">69-71</a>                                                                |                               |
| Prevençió del treball forçós i obligatori        | pàgs. <a href="#">15</a> , <a href="#">26</a> , <a href="#">53</a>                                                                   |                               |
| <b>Societat</b>                                  |                                                                                                                                      |                               |
| Comunitat                                        | pàgs. <a href="#">15-17</a> , <a href="#">27-30</a> , <a href="#">34</a> , <a href="#">71-80</a>                                     |                               |
| Corrupció                                        | pàgs. <a href="#">91-94</a>                                                                                                          | pàgs. <a href="#">296-297</a> |
| Política pública                                 | pàg. <a href="#">92-94</a>                                                                                                           | pàgs. <a href="#">271-274</a> |
| Comportament de competència deslleial            | n.a.                                                                                                                                 |                               |
| Compliment normatiu                              | pàgs. <a href="#">93-96</a>                                                                                                          |                               |
| <b>Responsabilitat sobre productes</b>           |                                                                                                                                      |                               |
| Salut i seguretat del client                     | pàgs. <a href="#">40-41</a>                                                                                                          |                               |
| Etiquetatge de productes i servicis              | pàgs. <a href="#">41-42</a>                                                                                                          |                               |
| Comunicacions de màrqueting                      | pàgs. <a href="#">42</a>                                                                                                             |                               |
| Privacitat del client                            | pàgs. <a href="#">42-43</a>                                                                                                          |                               |
| Compliment normatiu                              | pàgs. <a href="#">41-43</a>                                                                                                          | pàgs. <a href="#">175-177</a> |

## INDICADORS D'ACOMPLIMENT

| INDICADOR GRI                        | GC                | Cobertura | Informe de Responsabilitat Social Corporativa                                                                         | Informe anual                                                                                           | VF  |
|--------------------------------------|-------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>ACOMPLIMENT ECONÒMIC</b>          |                   |           |                                                                                                                       |                                                                                                         |     |
| EC1                                  |                   | G         | pàgs. <a href="#">8-10</a> , <a href="#">71-80</a> , <a href="#">108</a>                                              | pàgs. <a href="#">54-55</a> , <a href="#">85-89</a> , <a href="#">102-104</a> , <a href="#">170-173</a> | ✓   |
| EC2                                  | <a href="#">7</a> | G         | pàgs. <a href="#">63-64</a> , <a href="#">109</a>                                                                     | pàg. <a href="#">63</a>                                                                                 | (a) |
| EC3                                  |                   | GR        | pàgs. <a href="#">54</a> , <a href="#">109-110</a>                                                                    | pàgs. <a href="#">85-89</a> , <a href="#">170-173</a>                                                   | ✓   |
| EC4                                  |                   | GR        | pàgs. <a href="#">8-10</a> , <a href="#">110</a>                                                                      | pàgs. <a href="#">89</a> , <a href="#">140-146</a>                                                      | ✓   |
| <b>PRESÈNCIA EN EL MERCAT</b>        |                   |           |                                                                                                                       |                                                                                                         |     |
| EC6                                  |                   | GR        | pàgs. <a href="#">69-71</a> , <a href="#">110</a>                                                                     | pàg. <a href="#">173</a>                                                                                | ✓   |
| EC7                                  | <a href="#">6</a> | I         | pàgs. <a href="#">48-49</a>                                                                                           |                                                                                                         | ✓   |
| <b>IMPACTES ECONÒMICS INDIRECTES</b> |                   |           |                                                                                                                       |                                                                                                         |     |
| EC8                                  |                   | I         | pàgs. <a href="#">27-30</a> , <a href="#">34-40</a> , <a href="#">75</a> , <a href="#">79-82</a> , <a href="#">94</a> | pàgs. <a href="#">27-28</a>                                                                             | ✓   |

| INDICADOR GRI                               | GC     | Cobertura | Informe de Responsabilitat Social Corporativa | Informe anual | VF  |
|---------------------------------------------|--------|-----------|-----------------------------------------------|---------------|-----|
| <b>ACOMPLIMENT AMBIENTAL</b>                |        |           |                                               |               |     |
| <b>MATERIALS</b>                            |        |           |                                               |               |     |
| EN1                                         | 8      | GR        | pàgs. 110-112                                 |               | (b) |
| EN2                                         | 8-9    | GR        | pàgs. 63, 112                                 |               | (b) |
| <b>ENERGIA</b>                              |        |           |                                               |               |     |
| EN3                                         | 8      | G         | n.a                                           |               | (c) |
| EN4                                         | 8      | GR        | pàgs. 63, 112                                 |               | ✓   |
| <b>AGUA</b>                                 |        |           |                                               |               |     |
| EN8                                         | 8      | GR        | pàgs. 63, 112                                 |               | ✓   |
| <b>BIODIVERSITAT</b>                        |        |           |                                               |               |     |
| EN11                                        | 8      | G         | pàgs. 55-56, 63-64, 113                       |               | ✓   |
| EN12                                        | 8      | G         | pàgs. 55-56, 63-64, 113                       |               |     |
| <b>EMISSIONS, ABOCaments I RESIDUS</b>      |        |           |                                               |               |     |
| EN16                                        | 8      | GR        | pàgs. 63, 113                                 |               | ✓   |
| EN17                                        | 8      | GR        | pàgs. 63, 113                                 |               | (d) |
| EN19                                        | 8      | G         | n.a.                                          |               | (e) |
| EN20                                        | 8      | G         | n.a.                                          |               | (f) |
| EN21                                        | 8      | G         | n.a.                                          |               | (g) |
| EN22                                        | 8      | GR        | pàgs. 63, 114                                 |               | (b) |
| EN23                                        | 8      | G         | n.a.                                          |               | (g) |
| <b>PRODUCTES I SERVICIS</b>                 |        |           |                                               |               |     |
| EN26                                        | 7-9    | GR        | pàgs. 62-69, 110-113                          | pàg. 63       | (a) |
| EN27                                        | 8-9    | G         | n.a.                                          |               | (h) |
| <b>COMPLIMENT NORMATIU</b>                  |        |           |                                               |               |     |
| EN28                                        |        | G         | pàg. 67                                       | pàg. 63       | ✓   |
| <b>ACOMPLIMENT SOCIAL</b>                   |        |           |                                               |               |     |
| <b>OCUPACIÓ</b>                             |        |           |                                               |               |     |
| LA1                                         |        | GR        | pàgs. 15-17, 48-56, 114-115                   | pàg. 171      | ✓   |
| LA2                                         | 6      | GR        | pàgs. 15-17, 48-56, 115-116                   | pàg. 171      | (j) |
| <b>RELACIONS EMPRESES TREBALLADORS</b>      |        |           |                                               |               |     |
| LA4                                         | 1,3    | GR        | pàgs. 49-51, 116                              |               | ✓   |
| LA5                                         | 3      | I         | pàgs. 49-51, 56-57                            |               | ✓   |
| <b>SALUT I SEGURETAT EN EL TREBALL</b>      |        |           |                                               |               |     |
| LA7                                         |        | I         | pàgs. 49-56, 117                              |               | ✓   |
| LA8                                         |        | I         | pàgs. 40-41, 51                               |               | ✓   |
| <b>FORMACIÓ I EDUCACIÓ</b>                  |        |           |                                               |               |     |
| LA10                                        |        | GR        | pàgs. 49-56, 117-118                          |               | (i) |
| <b>DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS</b> |        |           |                                               |               |     |
| LA13                                        | 1,6    | I         | pàgs. 49-57, 59, 118-119                      |               | ✓   |
| LA14                                        | 1,6    | I         | pàgs. 49-51, 119                              |               | ✓   |
| <b>DRETS HUMANS</b>                         |        |           |                                               |               |     |
| <b>PRÀCTIQUES D'INVERSIÓ I PROVEÏMENT</b>   |        |           |                                               |               |     |
| HR1                                         | 1-6    | G         | pàg. 15                                       |               | ✓   |
| HR2                                         | 1-6    | I         | pàgs. 15, 69-71                               |               | (a) |
| <b>NO DISCRIMINACIÓ</b>                     |        |           |                                               |               |     |
| HR4                                         | 1-2, 6 | G         | pàgs. 15, 52                                  |               | ✓   |

| INDICADOR GRI                                        | GC                                      | Cobertura | Informe de Responsabilitat Social Corporativa                               | Informe anual                 | VF  |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----|
| <b>LLIBERTAT D'ASSOCIACIÓ I CONVENIS COL·LECTIUS</b> |                                         |           |                                                                             |                               |     |
| HR5                                                  | <a href="#">1-3</a>                     | G         | pàgs. <a href="#">54-55</a> , <a href="#">70-71</a>                         |                               | ✓   |
| <b>EXPLOTACIÓ INFANTIL</b>                           |                                         |           |                                                                             |                               |     |
| HR6                                                  | <a href="#">1-2</a> , <a href="#">5</a> | G         | pàgs. <a href="#">15</a> , <a href="#">69-71</a>                            |                               | ✓   |
| <b>TREBALLS FORÇATS</b>                              |                                         |           |                                                                             |                               |     |
| HR7                                                  | <a href="#">1-2</a> , <a href="#">4</a> | I         | pàgs. <a href="#">15</a> , <a href="#">69-71</a>                            |                               | ✓   |
| <b>SOCIETAT</b>                                      |                                         |           |                                                                             |                               |     |
| <b>COMUNITAT</b>                                     |                                         |           |                                                                             |                               |     |
| SO1                                                  |                                         | GR        | pàgs. <a href="#">15-17</a> , <a href="#">27-30</a> , <a href="#">71-80</a> |                               | ✓   |
| <b>CORRUPCIÓ</b>                                     |                                         |           |                                                                             |                               |     |
| SO2                                                  | <a href="#">10</a>                      | GI        | pàg. <a href="#">93</a>                                                     |                               | ✓   |
| SO3                                                  | <a href="#">10</a>                      | GR        | pàgs. <a href="#">93</a> , <a href="#">119-120</a>                          |                               | ✓   |
| SO4                                                  | <a href="#">10</a>                      | GI        | pàg. <a href="#">93</a>                                                     |                               |     |
| <b>POLÍTICA PÚBLICA</b>                              |                                         |           |                                                                             |                               |     |
| SO5                                                  | <a href="#">1-10</a>                    | G         | pàgs. <a href="#">91-92</a> , <a href="#">120</a>                           |                               | ✓   |
| <b>COMPLIMENT NORMATIU</b>                           |                                         |           |                                                                             |                               |     |
| SO8                                                  |                                         | GR        | pàgs. <a href="#">94</a> , <a href="#">120</a>                              |                               | ✓   |
| <b>RESPONSABILITAT SOBRE EL PRODUCTE</b>             |                                         |           |                                                                             |                               |     |
| <b>SALUT I SEGURITAT DEL CLIENT</b>                  |                                         |           |                                                                             |                               |     |
| PR1                                                  | <a href="#">1</a>                       | I         | pàgs. <a href="#">40-43</a> , <a href="#">69-71</a>                         |                               | (a) |
| <b>ETIQUETATGE DE PRODUCTES I SERVICIS</b>           |                                         |           |                                                                             |                               |     |
| PR3                                                  | <a href="#">8</a>                       | I         | pàgs. <a href="#">40-43</a>                                                 |                               | (a) |
| <b>COMUNICACIONS DE MÀRQUETING</b>                   |                                         |           |                                                                             |                               |     |
| PR6                                                  |                                         | I         | pàg. <a href="#">42</a>                                                     |                               | ✓   |
| <b>COMPLIMENT NORMATIU</b>                           |                                         |           |                                                                             |                               |     |
| PR9                                                  |                                         | GR        | pàgs. <a href="#">41-43</a> , <a href="#">120</a>                           | pàgs. <a href="#">175-177</a> | ✓   |

## SUPLEMENT GRI DEL SECTOR DE SERVICIS FINANCERS

| INDICADOR GRI                                   | GC | Cobertura | Informe de Responsabilitat Social Corporativa                                                                               | Informe anual                                       | VF  |
|-------------------------------------------------|----|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----|
| <b>DIVULGACIÓ DE L'ENFOCAMENT ADMINISTRATIU</b> |    |           |                                                                                                                             |                                                     |     |
| D1                                              |    | G         | pàgs. <a href="#">14</a> , <a href="#">27-30</a> , <a href="#">32-40</a> , <a href="#">43-44</a> , <a href="#">64-67</a>    | pàgs. <a href="#">19-20</a> , <a href="#">32-34</a> | ✓   |
| D2                                              |    | I         | pàgs. <a href="#">64-67</a>                                                                                                 | pàgs. <a href="#">218-221</a>                       | (I) |
| D3                                              |    | I         | pàgs. <a href="#">64-67</a>                                                                                                 |                                                     | (I) |
| D4                                              |    | I         | pàgs. <a href="#">26-30</a> , <a href="#">42-43</a> , <a href="#">51-52</a> , <a href="#">67-68</a> , <a href="#">93</a>    |                                                     | ✓   |
| D5                                              |    | I         | pàgs. <a href="#">11-12</a> , <a href="#">22-30</a> , <a href="#">34-40</a> , <a href="#">64-68</a> , <a href="#">70-80</a> |                                                     | ✓   |

| INDICADOR GRI                          | GC | Cobertura | Informe de Responsabilitat Social Corporativa                                                                          | Informe anual                                                               | VF |
|----------------------------------------|----|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>IMPACTE DE PRODUCTES I SERVICIS</b> |    |           |                                                                                                                        |                                                                             |    |
| 1                                      |    | I         | pàgs. <a href="#">66-68</a> , <a href="#">70-71</a> , <a href="#">93</a>                                               |                                                                             | ✓  |
| 2                                      |    | G         | pàgs. <a href="#">27-30</a> , <a href="#">34-40</a> , <a href="#">66-67</a> , <a href="#">94</a>                       | pàgs. <a href="#">36-38</a> , <a href="#">178-181</a>                       | ✓  |
| 3                                      |    | I         | pàgs. <a href="#">34-40</a> , <a href="#">66-67</a>                                                                    | pàgs. <a href="#">27-30</a> , <a href="#">118-119</a> , <a href="#">186</a> | ✓  |
| 4                                      |    | G         | pàgs. <a href="#">27-30</a>                                                                                            |                                                                             | ✓  |
| 5                                      |    | G         | pàgs. <a href="#">27-30</a>                                                                                            |                                                                             | ✓  |
| 6                                      |    | GR        | pàgs. <a href="#">27-30</a> , <a href="#">34-40</a> , <a href="#">94</a> , <a href="#">120</a>                         | pàgs. <a href="#">23-26</a>                                                 | ✓  |
| 7                                      |    | GR        | pàgs. <a href="#">64-65</a> , <a href="#">94</a> , <a href="#">121</a>                                                 |                                                                             | ✓  |
| 8                                      |    | I         | pàgs. <a href="#">15-17</a> , <a href="#">32-33</a> , <a href="#">121-122</a>                                          | pàgs. <a href="#">23-26</a>                                                 | ✓  |
| 9                                      |    | I         | pàgs. <a href="#">34</a>                                                                                               |                                                                             | ✓  |
| 10                                     |    | GR        | pàgs. <a href="#">34-41</a> , <a href="#">43</a> , <a href="#">122</a>                                                 |                                                                             | ✓  |
| 11                                     |    | GR        | pàgs. <a href="#">14-15</a> , <a href="#">32-42</a> , <a href="#">51-52</a> , <a href="#">94</a> , <a href="#">122</a> |                                                                             | ✓  |
| 12                                     |    | I         | pàgs. <a href="#">23-30</a> , <a href="#">41-42</a>                                                                    |                                                                             | ✓  |

✓ Indicador verificat en la seua totalitat

(a) S'inclou únicament informació qualitativa.

(b) No s'inclou la informació relativa a Gestores per no estar disponible a la data de tancament de l'informe.

(c) Indicador no aplicable. El Grup Bancaixa consumeix únicament energia elèctrica i per tant, no consumeix energia directament de fonts primàries.

(d) La informació relativa a GEIs per desplaçaments d'empleats inclou Bancaixa, el Grup Immobiliari i Servicis (Bancaja Viajes). La informació relativa a emissions GEIs per viatges de negocis inclou Informació relativa a Bancaixa i Servicis (Bancaja Viajes).

(e) Indicador no aplicable. El Grup Bancaixa no té en cap de les seues instal·lacions equips que emeten substàncies reductores de l'ozó.

(f) Indicador no aplicable. El Grup Bancaixa no consumeix gasoli en les seues instal·lacions, fet pel qual les emissions d'aquestes substàncies són irrelevantes.

(g) Indicadors no aplicables. El Grup Bancaixa té les seues i oficines en terrenys urbans, per tant l'abocament d'aigua es fa a través del clavegueram urbà.

(h) Indicador no aplicable. A causa de l'activitat del Grup, no es generen productes susceptibles de ser recuperats al final de la seua vida útil.

(i) La informació no inclou Servicis (Bancaja Viajes) ni està desglossada per categoria d'empleat.

(j) L'índex de rotació no inclou informació de Servicis (Bancaja Viajes).

(k) La informació relativa al Grup no detalla el percentatge d'empleats format en la matèria.

(l) La informació es refereix únicament a aspectes mediambientals.

## 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, incloent-hi 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 en l'ocupació i l'ocupació.                                             |                                                                                                 |                                                                                                  |

Els [Informes de progrés](#) remesos al Pacte Mundial de les Nacions Unides poden consultar-se en el web corporatiu o en el web del Pacte Mundial [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)

## Annex V: 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 2007-2010 de les Caixes d'Estalvis.

**Òrgans directius (LA13):** Assemblea General, Consell d'Administració i Comissió de Control.

**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).

## Annex VI: Informe de verificació externa

(3.13)



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

Informe de Revisió Independent de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2007 del Grup Bancaixa

#### Abast del nostre treball

Hem realitzat la revisió dels següents aspectes de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2007 (IRSC) del Grup Bancaixa:

- L'adaptació dels continguts de la IRSC a la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de Global Reporting Initiative (GRI) versió 3.0 (G3), així com els indicadors centrals i sectorials proposats per GRI.
- L'informació inclosa en la IRSC 2007 del Grup Bancaixa relativa a l'aplicació dels principis de rellevància, integritat i resposta adequada establits a la norma AA1000 de AccountAbility.
- L'informació proporcionada sobre els progressos en els compromisos en Responsabilitat Social Corporativa per l'exercici 2007.

#### Estàndards i processos de verificació

Hem portat a terme el nostre treball d'acord amb la *International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (ISAE 3000) emesa per el *International Auditing and Assurance Standard Board* (IAASB) de la *International Federation of Accountants* (IFAC) per a realitzar treballs de seguretat, raonable o limitada, sobre informació no financera, conjuntament amb la *AccountAbility 1000 Assurance Standard* (AA1000AS), emesa per AccountAbility.

El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitats i societats dependents del Grup Bancaixa que han participat en l'elaboració de la IRSC, identificades en l'Annex II de la IRSC i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió per mostreig que es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal del Grup Bancaixa per a conèixer els principis, sistemes i enfocaments de gestió aplicats.
- Anàlisi dels processos per a recopilar i validar les dades presentades en la IRSC 2007.
- Revisió de les actes de les reunions de l'exercici 2007 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 la informació interna i els informes de tercers disponibles.
- Anàlisi de la rellevància i integritat de la informació inclosa en la IRSC en funció de l'enteniment del Grup Bancaixa dels requeriments dels grups d'interès sobre aspectes materials i dels compromisos de l'Entitat.
- Contrast de que el contingut de la IRSC no contingué cap informació rellevant subministrada per Bancaixa en el seu Informe Anual i en el seu Informe de Govern Corporatiu.
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de la IRSC als recomanats a la Guia G3 de GRI i comprovació de que els indicadors centrals es corresponen amb els recomanats per aquest estàndard i que s'indiquen els no aplicables i els no disponibles.
- Comprovació, a través de proves de revisió en base a la selecció d'una mostra, de l'informació quantitativa i qualitativa corresponent als indicadors GRI inclosa en la IRSC 2007 i la seua adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació del Grup Bancaixa.

#### Conclusions

En la taula d'indicadors GRI es detallen els indicadors revisats i l'abast de la revisió i s'identifiquen aquells que no cobren tots els aspectes recomanats per GRI. Com a conseqüència de la nostra revisió:

- no s'ha posat de manifest cap aspecte addicional que ens faci creure que la IRSC 2007 no ha sigut preparat d'acord amb la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 3.0 (G3).
- no s'ha pogut de manifest cap aspecte que ens faci creure que l'informació inclosa a la IRSC 2007 de Bancaixa, relativa a la aplicació dels principis de la norma AA1000 de rellevància, integritat i resposta adequada als grups d'interès, conté errors significatius.
- no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que l'informació proporcionada sobre els progressos en els compromisos en Responsabilitat Social Corporativa per a l'exercici 2007 conté errors significatius.

#### Recomanacions

Adicionalment, hem presentat al Departament de Responsabilitat Social Corporativa de Bancaixa les nostres recomanacions relatives a les àrees de millora per a consolidar els processos, programes i sistemes lligats a la gestió de la Responsabilitat Social Corporativa. Les recomanacions més rellevants fan referència a:

- Avançar en l'implantació de la Política de Compres Responsables mitjançant el desenvolupament, entre altres, d'un sistema d'indicadors de seguiment que permeti mesurar el seu compliment a totes les societats del Grup.
- Millorar el sistema de recollida de dades per a poder progressar en l'avaluació del comportament ambiental incorporant aquella informació que en l'actualitat no està disponible en alguna de les activitats del Grup.

Responsabilitats de la Direcció de Bancaixa y de Deloitte

- La preparació de la IRSC 2007, 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 mantenir els sistemes de gestió i control intern dels quals s'obté l'informació.
- La nostra responsabilitat es emet en un informe independent basat en els procediments aplicats en la nostra revisió.
- Aquest informe ha sigut preparat exclusivament a l'instància de Bancaixa i d'acord amb els termes de la nostra Carta d'Entènec.
- Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència requerides pel Codi ESU de la *International Federation of Accountants* (IFAC).
- L'abast d'una revisió limitada es substancialment inferior al d'una auditoria. Per tant, no proporcionem opinió d'auditoria sobre la IRSC 2007 del Grup Bancaixa.

Madrid, 1 d'abril de 2008  
Deloitte, S.L.

Helena Redondo